

Особенности оказания услуги Виртуальная АТС

1. Понятия и определения

Для целей настоящих Особенности оказания Услуги используются следующие понятия и определения:

DEF-номер Услуги - номер из выделенного пула DEF-номеров услуги «ВАТС с DEF-номером», закрепленный за Оператором.

FMC-номер - мобильный номер Оператора, к которому подключена Дополнительная услуга FMC в профиле мобильного Абонента, и который заведен на платформе Услуги «Виртуальная АТС» и включен в план Коротких номеров Абонента Услуги Виртуальная АТС.

IVR-сценарий - дополнительная услуга, позволяющая Абонентам создавать голосовое меню, построенное с использованием предварительно записанных голосовых сообщений (звуковых файлов).

SIM-карта - идентификационный модуль Оператора, с помощью которого осуществляется идентификация Абонента Оператором, доступ Абонентского устройства к Сети связи Оператора, а также обеспечивается защита от несанкционированного использования Абонентского номера; SIM-карта, предоставляемая в рамках услуги Виртуальная АТС, не предназначена для совершения голосовых вызовов, приема и (или) передачи SMS (MMS)-сообщений. При необходимости получения SIM-карты, используемой для целей совершения соединений по сети подвижной радиотелефонной связи для передачи (приема) голосовой и неголосовой информации необходимо обратиться к Оператору для получения советующей SIM-карты на условиях, установленных Оператором.

Дополнительная услуга FMC (FMC) - дополнительная услуга, позволяющая Абонентам организовать внутрикорпоративную телефонную сеть с единым планом нумерации и едиными правилами управления вызовами на офисных и мобильных телефонах, предоставляемая в дополнение к базовой Услуге «Виртуальная АТС» и отдельно от основной услуги не оказываемой, заключающейся в объединении (конвергенции) Дополнительных абонентских номеров, выделенных в рамках услуги «Виртуальная АТС» и Мобильных номеров Оператора в корпоративную телефонную сеть с организацией Коротких номеров: сопоставление Мобильных номеров Оператора, выделенных Абоненту по договору об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи, и Коротких номеров, присвоенных Абоненту в рамках Услуги Виртуальная АТС в целях осуществления соединений по Коротким номерам между указанными Мобильными номерами Оператора и Короткими номерами Услуги.

Дополнительная услуга «SIP-Trunk» - осуществление Оператором работ по организации и эксплуатации виртуального канала связи между сетью связи Оператора и офисной IP-АТС (IP УПАТС) Абонента на базе Сервисной платформы Оператора с авторизацией по IP адресу (SIP-Trunking) с выделением телефонных номеров в коде АВС и определенным количеством каналов (количеством одновременных разговоров).

Дополнительная услуга «Автоинформатор (Автообзвон)» - дополнительная услуга, позволяющая Абоненту использовать возможности компьютерной программы, которая интегрируется с базой данных Абонента и позволяет совершать исходящие вызовы клиентам Абонента, с целью передачи им записанного голосового сообщения.

Дополнительная услуга «Аналитика речи» - услуга, позволяющая анализировать записанные разговоры Абонента и предоставлять результаты анализа в виде набора данных, выводов и рекомендаций по улучшению бизнес-процессов Абонента.

Дополнительная услуга «Виртуальный контактный центр» – функционал Услуги, позволяющий создавать и управлять очередью входящих вызовов, а также проводить кампании исходящего обзвона абонентов.

Дополнительная услуга «Внешний SIP-номер» или «Внешний SIP-номер» – услуга, как она определена ниже, оказывается в дополнение к базовой Услуге «Виртуальная АТС» и отдельно от основной Услуги не предоставляется. Дополнительная услуга заключается в организации возможности, помимо возможности совершения входящих/исходящих вызовов с телефонных номеров, выделенных Абоненту Оператором, в рамках оказания Услуги «Виртуальная АТС», возможности регистрации и трансляции номеров иных операторов (в коде ABC/DEF/КДУ), поддерживающих протокол SIP, выделенных Абоненту иным оператором телефонной связи, через Сервисную платформу ВАТС, с целью дальнейшего объединения (конвергенции) номеров иных операторов, Дополнительных абонентских номеров, выделенных в рамках услуги «Виртуальная АТС» и Мобильных номеров Оператора в корпоративную телефонную сеть. При оказании данной Дополнительной услуги на номера стороннего оператора, завершение/инициация вызова осуществляется с/на Сервисную платформу ВАТС, которая выступает в данной схеме окончательным оборудованием Абонента с функциональностью УПАТС. Для предоставления услуг телефонной связи с выделением указанных номеров стороннего оператора, Абонент заключает соответствующий договор на данные услуги, со сторонним оператором связи.

Дополнительная услуга «Добровольная блокировка» – действия Общества, по дополнению функционала Услуги, позволяющие Клиенту временно прекратить предоставление Услуги на ограниченный период времени, а также возобновить доступ к Услуге в любое время по желанию Клиента.

Дополнительный абонентский номер – телефонный номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) технические и программные средства узла связи сети местной телефонной связи, позволяющие осуществлять переадресацию входящих вызовов.

Короткий номер – код идентификации сети передачи данных, присваиваемый Пользователю в рамках Услуги.

Мобильный номер Оператора – абонентский номер, географически неопределяемой зоны нумерации (DEF), выделяемый Оператором Абоненту в сети связи Оператора на период действия Договора, предмет которого предусматривает оказание услуг подвижной радиотелефонной связи, оказываемых по технологии MVNO, однозначно определяющий (идентифицирующий) подключенное к сети связи Оператора абонентское устройство с установленной в нем SIM-картой.

Пользовательское оборудование – оборудование и программное обеспечение, необходимые для оказания Услуги с определенным набором функций, перечень которых указан на Web-сайте Оператора;

Сервисная платформа - программно-аппаратный комплекс Оператора, состоящий из компьютерного и сетевого оборудования и систем хранения данных, размещенный, с установленным и настроенным программным обеспечением, необходимым для оказания Услуг.

Трафик – нагрузка, создаваемая потоком вызовов, сообщений и сигналов, поступающих на средства связи;

Услуга «ВАТС с DEF-номером» - дополнительная услуга ВАТС, позволяющая использовать номер с кодом DEF из выделенного пула DEF-номеров под услугу «ВАТС с DEF-номером», закрепленных за Оператором.

Услуга «Виртуальная АТС» (Услуга) – деятельность Оператора по предоставлению Абоненту следующих услуг связи:

- услуги местной телефонной связи в части выделения Дополнительного абонентского номера;
- услуги передачи данных для целей передачи голосовой информации;
- услуги электросвязи, позволяющие Абоненту принимать телефонные вызовы от пользователей из различных регионов РФ на Дополнительный абонентский номер, предоставленный Оператором Абоненту, с дальнейшей переадресацией вызова;

- услуги подвижной радиотелефонной связи (предоставление доступа к телематическим услугам связи и услугам связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации)

Остальные термины и определения применяются в настоящих Особенности оказания Услуги в соответствии со значениями, применяемыми в Правилах, а также в Особенности оказания услуг подвижной связи с учетом ограничений, установленных настоящим приложением.

2. Описание Услуги Виртуальная АТС

2.1. На условиях, определённых настоящими Особенности оказания Услуги, Оператор оказывает Абоненту Услугу, а Абонент принимает эту Услугу и оплачивает ее согласно положениям Договора.

2.2. Услуга предоставляет Абоненту Оператора возможность организовать корпоративную сеть с использованием Пользовательского оборудования на базе Сервисной платформы Оператора с выделением номеров в коде АВС и 8-800.

2.3. Оператор также может оказывать Абоненту дополнительные услуги, перечень и условия предоставления которых определены Договором, Бланком заказа, Тарифным планом, условиями оказания отдельных Услуг или дополнительным соглашением к Договору.

2.3. Оказание Услуги осуществляется при наличии технической возможности, а также подписания Сторонами Акта начала оказания Услуг, форма которого указана в Приложении № 8 к Договору. Началом оказания Услуг является дата, указанная в Акте начала оказания услуг. В случае если Абонент в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения вышеуказанного Акта не подписал его и не представил Оператору мотивированный отказ от подписания Акта, то датой начала оказания Услуги считается дата, указанная в Акте. В случае поступления мотивированного отказа Стороны составляют двухсторонний акт с перечнем необходимых доработок и указанием сроков их выполнения.

2.4. Услуга, подключенная по авансовой схеме расчета, оказывается при положительном Балансе Лицевого счета. В случае если в определенный момент времени Баланс Лицевого счета принял нулевое или отрицательное значение, Оператор приостанавливает оказание Услуги. В этом случае оказание Услуги автоматически возобновляется после восстановления положительного Баланса Лицевого счета.

2.5. В случае приобретения Абонентом у Оператора Пользовательского оборудования для подключения Услуги, такое оборудование передается Абоненту в порядке, изложенном в Приложении № 7 Договора, на основании Акта приема-передачи оборудования, составленного по форме, приведенной в Приложении № 8 Договора.

2.6. В случае передачи Пользовательского оборудования Абоненту во временное владение и пользование для подключения Услуги, такое оборудование передается Абоненту в порядке, изложенном в Приложении № 7 Договора, на основании Акта приема-передачи оборудования (во временное владение и пользование составленного по форме, приведенной в Приложении № 8 Договора).

2.7. Установку Пользовательского оборудования Абонент может осуществить самостоятельно либо заказать его установку у Оператора.

2.7.1. В случае подключения Пользовательского оборудования для оказания Услуги силами Оператора, последний обеспечивает работы по установке в течение 5 рабочих дней:

- а) с даты поступления денежных средств на расчетный счет Оператора в оплату Пользовательского оборудования, в случае если Абонент приобретает пользовательское оборудование у Оператора;
- б) с даты заключения Договора, при наличии у Абонента собственного оборудования;
- с) с даты заключения Договора, в случае если оборудование передается Абоненту во временное владение и пользование.

3. Функциональность Услуги

3.1. В рамках Услуги Абоненту доступны следующие базовые возможности:

- создание корпоративной сети с использованием локальной (технологической) сети Абонента или сети Интернет на базе Сервисной платформы Оператора с возможностью установления аудио/видео соединений между Пользователями с использованием внутренней короткой нумерации;
- прием входящих голосовых/факсимильных вызовов из ССОП на номера в коде ABC, DEF или 8-800;
- прием входящих вызовов от Пользователей из сети Интернет по протоколу SIP;
- исходящие голосовые/факсимильные вызовы в ССОП/сети международных операторов связи;
- исходящие вызовы по SIP на сети других операторов;
- гибкая переадресация входящих вызовов на SIP-номера, номера ССОП;
- возможность передачи текстовых сообщений/файлов между Пользователями (при использовании Программного приложения для ПК);
- получение статистики по совершенным вызовам (входящим/исходящим);
- организация виртуального контактного центра с формированием очереди вызовов;
- управление очередью вызовов;
- распределение вызовов из очереди на операторов по алгоритмам «Наименее занятый», «Наиболее свободный»;
- организация компаний исходящего обзвона в автоматическом и полуавтоматическом режиме;
- отслеживание работы виртуального контактного центра в реальном времени;
- запись и хранение разговоров выбранных пользователей с возможностью прослушивания и сохранения файлов с записями из Веб-интерфейса управления Услугой.
- оповещение большого количества людей (сотрудников, клиентов, партнеров) с помощью голосовых сообщений посредством Автоинформатора.

3.2. Программный телефон доступен для загрузки на сайте <http://www.rt.ru>.

3.3. Для управления Услугой Абоненту предоставляется доступ в Личный кабинет. В Личном кабинете имеется механизм управления настройками Услуги. Абоненту предоставляется возможность подключения в Личном кабинете дополнительных сервисов Услуги: Запись разговоров, Виртуальный контактный центр, Интеграционный API. Указанный перечень дополнительных сервисов не является конечным и может дополняться Оператором.

3.4. Минимальные параметры канала передачи данных и телефонных аппаратов для подключения Услуги и обеспечения ее работоспособности:

А) Задержка при передаче пакетов не должна превышать 100 мс.

Б) Потери пакетов не должны превышать 2%.

В) Гарантированная ширина канала должна быть из расчета не менее 100 кбит/с (в обе стороны) на один активный вызов.

3.5. Параметры на телефонных аппаратах:

А) Кодеки PCMA, PCMU (G.711a/u),

Б) время пакетизации 20 мс,

В) тип keep alive Options, интервал 10-40 с.

Количество пользователей для Услуги «Виртуальная АТС» зависит от выбранного Тарифного плана и указано в Бланке заказа к Договору.

Количество минут исходящих вызовов, входящих в стоимость Услуги «Виртуальная АТС» зависит от выбранного Тарифного плана и указано в Бланке заказа к Договору.

3.6. Перечень дополнительного функционала Услуги «Виртуальная АТС», а также описание и порядок его предоставления приведены в Интерфейсе Личного кабинета.

4. Условия использования функции «Автообзвон»

4.1. Оператор вправе приостановить доступ к функции «Автообзвон» для Абонента, если деятельность Абонента, по мнению Оператора, представляет угрозу для Оператора или Пользователей и/или третьих лиц, и/или нарушает действующее законодательство Российской Федерации.

4.2. Абонент обязуется при использовании функции «Автообзвон» анонсировать исключительно достоверную информацию и никоим образом не вводить Оператора и/или Пользователей и/или любых третьих лиц в заблуждение. В том числе, Абонент не вправе называть себя иным лицом и

использовать базу абонентских номеров, полученную путём незаконного сбора телефонных номеров без ведома и согласия их владельцев.

4.3. Абонент обязуется не распространять с помощью функции «Автообзвон» недостоверную информацию о себе и третьих лицах, а также противоречащую законодательству РФ и порочащую честь третьих лиц.

4.4. Абонент обязуется использовать персональные данные третьих лиц полученные в результате использования сайта и/или услуг, в соответствии с требованиями Федерального закона «О персональных данных», а именно:

4.4.1. Персональные данные могут использоваться только с целью, указанной субъектом персональных данных в согласии на их обработку (если обязательность такого согласия предусмотрена законом);

4.4.2. Абоненту запрещается передавать сведения, полученные посредством «Автообзвона», либо посредством использования услуг, третьим лицам;

4.4.3. Абонент принимает на себя все обязательства оператора в терминах Федерального закона «О персональных данных»;

4.4.4. В случае причинения вреда пользователям и/или третьим лицам, связанного с невыполнением Абонентом требований Федерального закона «О персональных данных», ответственность за это полностью лежит на Абоненте.

4.5. Оператор не отвечает за убытки Абонента, возникшие в результате нарушения Абонентом Договора, требований действующего законодательства Российской Федерации.

4.6. В случае нарушения Абонентом положений, предусмотренных пунктами 4.3., 4.4, 4.8. настоящих Особенности оказания Услуги, Абонент обязуется возместить Оператору все убытки, понесённые последним в результате такого нарушения, а также обязуется за свой счёт участвовать во всех разбирательствах, в том числе, судебных, которые могут возникнуть в результате такого неисполнения.

4.7. Абонент обязуется не использовать базу, полученную незаконными путями без согласия владельцев телефонных номеров.

4.8. Действия и/или бездействие Абонента, повлёкшие нарушение прав Оператора или направленные на нарушение прав Оператора, влекут уголовную, гражданскую и административную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.9. В случае предъявления Оператору претензий, исков, требований третьими лицами по вопросу незаконного использования Абонентом функции «Автообзвон», Абонент обязуется возместить Оператору все убытки, понесённые последним в результате такого нарушения или предъявления таких претензий.

4.10. Предоставляемые в рамках Автообзвона ресурсы не должны использоваться в качестве площадки для атак (включая DoS, DDoS), сканирования, перебора паролей, вскрытия ключей шифрования и прочей злонамеренной деятельности.

4.11. Подписанием Договора Абонент соглашается, с тем, что для осуществления Автообзвона и передачи голосовых сообщений, у Абонента получены надлежащие согласия обзваниваемых своих клиентов, на получение такого рода рассылки (Абонент осуществляет взаимодействие со своими клиентами в соответствии с заключёнными между Абонентом и его клиентами договорами оказания услуг, в рамках которых им были получены персональные данные пользователей и согласие на получение рассылки).

5. Условия использования функции «Виртуальный контактный центр»

5.1. Подключить функции «Виртуальный контактный центр» Абонент может одновременно с подключением Услуги. Кроме того, Абонент может подключить функции «Виртуальный контактный центр» после подключения Услуги в Личном кабинете.

5.2. Отдельное подключение «Виртуального контактного центра», без подключения Услуги — невозможно.

5.3. Абоненту предоставляется доступ в Личный кабинет для самостоятельного администрирования (управления) Услугой, в свою очередь каждому Пользователю Абонента предоставляется индивидуальный доступ в Личный кабинет для управления назначенными ему функциями.

5.4. В Личном кабинете Абонента доступны следующие основные возможности:

- создание/редактирование Пользователей и групп Пользователей в рамках своего домена;
- настройка маршрутизации внутри своего домена, а также внутри групп Пользователей;
- создание и настройка голосовых сценариев обработки вызовов (IVR-сценарии);
- получение статистики по действиям Пользователей;
- получение данных о списаниях и начислениях;
- подключение дополнительных функций Услуги;
- назначение Пользователей Операторами;
- выбор алгоритма распределения вызовов из очереди на Операторов;
- выбор Пользователей, которых нужно записывать, а также прослушивание и сохранения файлов с записями разговоров пользователей.
- просмотр списка заданий автоинформирования домена; фильтрация заданий автоинформирования; пагинация заданий автоинформирования; переход на страницу задания автоинформирования; добавление нового задания автоинформирования.

5. Условия использования функции «ВАТС с DEF-номером»

5.1. В случае необходимости выделения DEF-номера в рамках Услуги при заключении Договора Абоненту выделяется DEF-номер или несколько номеров и предоставляется SIM-карта (SIM-карты) и сопутствующая документация.

5.2. Если иное не предусмотрено соглашением Сторон, DEF-номер, закрепленный за Оператором, выделяется Абоненту только на период действия Договора.

5.3. Оператор имеет право заменять SIM-карту в любой момент по какой бы то ни было причине на условиях, о которых Абонент будет поставлен в известность, без дополнительных расходов Абонента и ущерба для предоставления Услуг.

5.4. Абонент обязан незамедлительно устно и в течение 3 (трёх) календарных дней письменно информировать Оператора с момента, когда Абоненту стало известно о потере, пропаже или краже SIM-карты/карт или пользовательского оборудования (оконечного оборудования), использующего SIM-карту предоставленной Абоненту; в случае утраты SIM-карты Абонент продолжает нести обязательства и ответственность, предусмотренную настоящими Особенности оказания Услуг, до момента получения Оператором сообщения об утрате.

5.5. Абонент обязан не допускать использование SIM-карты третьими лицами в целях снятия с нее информации, копирования информации, изготовления дубликатов SIM-карт, а также осуществления других противоправных действий;