

UAB PROITAS

FIKSUOTO RYŠIO TELEFONIJOS PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

1. SĄVOKOS

- 1.1. IP telefonija
Fiksuoto ryšio telefonijos sprendimas, kai balsas perduodamas duomenų perdavimo tinklu, naudojant interneto protokolą.
- 1.2. Virtuali telefonijos stotelė
Specialus Proito duomenų centre esantis serveris, skirtas vidinių bei išorinių skambučių aptarnavimui ir terminavimui.
- 1.3. Duomenų centras
Proito nuomojamos serverių spintos specializuotose patalpose adresais: Juozapavičiaus g. 13 bei Dariaus ir Girėno g. 42 Vilniuje.
- 1.4. IP telefonas
Stacionarus ar nešiojamas fiksuoto ryšio telefono aparatas, skirtas aptarnauti VoIP technologijos telefoninius pokalbius.
- 1.5. IP keitiklis
Elektroninis įrenginys, skirtas balso signalo keitimui iš skaitmeninio ar analoginio signalo į IP paketus ir atvirkščiai.
- 1.6. Įrangos nuoma
Įsipareigojimas, pagal kurį Proitas įsipareigoja duoti Klientui turtą (IP telefonai, IP keitikliai, kt.) laikinai naudotis už užmokestį.
- 1.7. Miesto (išorinis) telefono numeris
Geografinis, negeografinis arba mobilus telefono numeris, naudojamas bendroje telefonijos erdvėje šalies ir pasaulio mastu.
- 1.8. Vidinis (trumpasis) telefono numeris
Telefono numeris, skirtas naudojimui vidiniame Kliento telefonijos tinkle, neišeinant už šio tinklo ribų.
- 1.9. Telefonijos linija
Vienas aktyvus įeinantis ar išeinantis skambutis į / iš miesto telefono numerio.
- 1.10. Skambučių išsklotinė
Informacija apie visus įvykusius (atsilieptus) išeinančius išorinius skambučius per ataskaitinį laikotarpį.
- 1.11. Detali skambučių ataskaita (CDR)
Detali informacija apie visus išorinius ir vidinius skambučius per ataskaitinį laikotarpį.
- 1.12. Paslaugų įdiegimas
Darbai, kurie yra atliekami naujų paslaugų įdiegimui ar papildomam paslaugų parametrų konfigūravimui.

2. TELEFONIJOS PLANAI IR FUNKCIJOS

- 2.1. VSPBX „Standartinis“
Virtuali telefonijos stotelė, galinti aptarnauti iki 50 vidinių telefono numerių ir 10 telefonijos linijų. Ši stotelė palaiko bazinės virtualios telefonijos stotelės funkcijas.
- 2.2. VSPBX „Korporatyvinis“
Virtuali telefonijos stotelė, galinti aptarnauti iki 2000 vidinių telefono numerių ir 200 telefonijos linijų. Ši stotelė palaiko bazinės ir išplėstines telefonijos stotelės funkcijas.
- 2.3. Bazinės virtualios telefonijos stotelės funkcijos:

2.3.1. Neriboto skaitmenų skaičiaus vidiniai telefono numeriai

Kliento vidiniame telefonijos tinkle galima naudoti įvairaus dydžio vidinius telefono numerius pvz.: 22, 333, 4444.

2.3.2. Skambučio nukreipimas, užlaikymas, konferencinis pokalbis

IP telefonų pagalba Klientas gali savarankiškai nukreipti ar užlaikyti skambutį ir / arba inicijuoti konferencinį pokalbį.

2.3.3. Skambučių sekos

Nekintamas įeinančio skambučio kelio sudarymas, naudojant eiliškumo taisykles.

2.3.4. Skambėjimo grupės

Skambučiui patekus į skambėjimo grupę, skambutis persiunčiamas nuo vieno (ar kelių) vidinio telefono numerio prie kito, kol į skambutį atsiliepiama arba kol nesibaigia skambučio terminavimo laikas. Į grupę galima įtraukti ne tik Kliento vidinius telefono numerius, bet ir kitų operatorių tinkluose esančius miesto telefono numerius.

2.3.5. Interaktyvus meniu (IVR)

Pateikia skambinančiajam iš anksto įgarsintą meniu ir, naudojant skambinančiojo telefono klaviatūros skaičius, leidžia pasirinkti kur toliau nukreipti jo skambutį.

2.3.6. Valdymas per interneto naršyklę

Klientui pageidaujant, suteikiami prisijungimai, virtualios telefoninės stotelės valdymui, per interneto naršyklę.

2.3.7. Detali skambučių ataskaita (CDR);

2.3.8. Virtualus faksas

Funkcija leidžia priimti į miesto telefono numerius siunčiamas faksimiles ir jas gauti numatytu el. pašto adresu. Faksimiles siųsti galima naudojant interneto naršyklę arba siunčiant priedus numatytu el. pašto adresu su nurodytu gavėjo telefono numeriu.

2.4. Išplėstinės virtualios telefonijos stotelės funkcijos:

2.4.1. Bendros kontaktų knygutės

Kontaktų knygutė, kurią bendrai gali naudoti visi Kliento IP telefonai, palaikantys šią funkciją

2.4.2. Profesionalus skambučių paskirstymas pagal detalius kriterijus

Kriterijai: data, laikas, skambinančiojo numeris, IP telefono būseną ir pan.

2.4.3. Pokalbių įrašymas

Įeinančių ir / arba išeinančių pokalbių įrašymas. Pokalbių įrašai automatiškai ištrinami praėjus 2 mėn. nuo įrašymo.

2.4.4. HD kokybės skambučiai

Jei Kliento naudojami IP telefonai palaiko Opus ar G.722 balso kodavimo algoritmus.

2.4.5. Pokalbių, tarp vidinių telefono numerių, kodavimas

Jei Kliento naudojami IP telefonai palaiko TLS ir SRTP technologijas.

2.4.6. Konferencijų kambariai išoriniams ir vidiniams skambučiams

Virtualus konferencijų kambarys, garso pokalbių tarp kelių skambinančiųjų, organizavimui. Pokalbio dalyviai gali būti skirtingų operatorių tinkluose.

2.4.7. Automatinio skambintuvo funkcija

Funkcija atlieka automatinį skambinimą pateiktam numerių sąrašui. Pašnekovui atsiliepęs gali automatiškai paleisti numatytą tekstą, sujungti su gyvu operatoriumi bei atlikti kitas, punkte 2.4.2 nurodytas funkcijas

2.4.8. SMS žinutės ar el. laiško siuntimas skambučio pabaigoje

Skambučio pabaigoje automatiškai išsiunčiama SMS žinutė skambintojo mobilaus telefono numeriu ir / arba SMS žinutė numatytu mobilaus telefono numeriu ar el. laiškas numatytu el. pašto adresu.

2.4.9. Skambučių eilės

2.4.10. Integracija su išorinėmis sistemomis

Virtualios telefonijos stotelės sujungimas su Kliento naudojamomis, trečiųjų šalių fizinėmis ar virtualiomis telefonijos stotelėmis ar verslo valdymo sistemomis.

2.4.11. Skambučių statistika

2.4.11.1. Išėinančių skambučių pagal vidinius abonentus

2.4.11.2. Įeinančių skambučių pagal miesto numerius

2.4.11.3. Automatinio atsakiklio opcijų pasirinkimas

2.4.11.4. Skambučių eilių pagal eiles ir agentus

3. PAPILDOMOS PASLAUGOS

3.1. Papildoma vieta pokalbių įrašams

Dedikuoti resursai virtualios stotelės pokalbių įrašų talpinimui.

3.2. Individualus pokalbių planas

Paslauga, leidžianti užsisakyti konkrečius Kliento poreikius atitinkančius pokalbių tarifus.

3.3. Užsienio šalies numeris

Virtualus užsienio šalies numeris, leidžiantis priimti įeinančius skambučius

4. SLA

4.1. Incidentų registravimo laikas

Incidentai registruojami 24 val. per parą telefonu 8 700 73463 arba el.paštu pagalba@voipshop.lt.

4.2. Reagavimo laikas

Reagavimo laikas į kreipinį dėl pakeitimo (RFP) ar informacijos suteikimo (RFI) – 8 val. Pakeitimai ar informacijos suteikimas vykdomas darbo dienomis 8:00–17:00 val.

Reagavimo į incidentą laikas: SLA1 – 60 min., SLA2 – 30 min., SLA3 – 15 min.

4.3. Incidentų šalinimas

Gedimų šalinimas atliekamas Klientui suteikus visą reikiamą informaciją apie incidentą ir užtikrinus visišką priėjimą prie įrangos, esančios Kliento patalpose. Telefonijos paslaugų gedimai šalinami visą parą.

Incidentų šalinimo laikas darbo valandomis: SLA1 – 8 val., SLA2 – 4 val., SLA3 – 2 val.

Incidentų šalinimo laikas ne darbo valandomis: SLA1 – 12 val., SLA2 – 8 val., SLA3 – 4 val.

4.4. Kreipinių išsprendimas

Kreipiniu vadinami visi papildomi darbai ir pakeitimai, kurie nebuvo nurodyti pradinėje paslaugos konfigūracijoje. Kreipiniai sprendžiami darbo dienomis 8:00–17:00 val.

Kreipinio išsprendimo laikas: SLA1 – 16 val., SLA2 – 8 val., SLA3 – 4 val.

4.5. Įrangos keitimas

Sugedusi arba naudojimui netinkama nuomojama įranga keičiama darbo dienomis 8:00–17:00 val.

Įrangos pakeitimo laikas: SLA 1 – 48 val., SLA 2 – 32 val., SLA 3 – 24 val.

4.6. Kompensacijos

Kompensacija dėl SLA nesilaikymo už kiekvieną pradelstą dieną skaičiuojama padauginus nurodytą procentinį dydį iš paslaugos abonentinio mokesčio (prakalbėta suma nėra įtraukiama).

Kompensacija už pradelstą dieną: SLA 1 – 5 %, SLA 2 – 10 %, SLA 3 – 20 %.

Kompensacija negali viršyti 100 % mokamo abonentinio mokesčio. Kompensacija suteikiama kaip nuolaida einamojo mėnesio abonentiniam mokesčiui. Kompensacija suteikiama kaip nuolaida einamojo mėnesio abonentiniam mokesčiui.

5. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

- 5.1. Klientas visiškai atsako už nuomojamą įrangą, ją naudoja tik pagal paskirtį ir išlaiko techniškai tvarkinga visą sutarties galiojimo terminą, o ją pažeidęs ar sunaikinęs atlygina padarytą žalą. Klientas užtikrina Proito išimtinę teisę vykdyti nuomojamos įrangos priežiūrą ir nekludomą priėjimą prie jos Proito darbuotojams.
- 5.2. Klientas įsipareigoja saugoti ir tretiesiems asmenims neatskleisti Proito suteiktų prisijungimo duomenų (vardų, slaptažodžių ir pan.), skirtų naudoti tik Klientui ar jo atstovui, bei nedelsiant pranešti apie būtinybę pakeisti suteiktus prisijungimo duomenis ir / ar blokuoti prieigą.
- 5.3. Proitas visiškai atsako už nuostolius, padarytus Klientui įsilaužimo į telefonų stotelę atveju, kai visus stotelės monitoringo ir priežiūros darbus vykdo Proitas. Tuo atveju, kai Klientas pats vykdo telefonų stotelės priežiūrą arba kai jo prašymu buvo suteiktas prisijungimas prie stotelės iš bet kokio IP adreso, už įsilaužimą į telefonų stotelę atsako Klientas.
- 5.4. Klientas visiškai atsako už trečiųjų asmenų Proitui pareikštas pretenzijas ir ieškinius dėl Kliento veiksmų, naudojantis Proito paslauga.
- 5.5. Jeigu Proitas nustato, kad Klientas, naudodamasis paslauga, pažeidžia kitų asmenų teises, įstatymus ar tarptautines sutartis, Proitas turi teisę nedelsiant nutraukti paslaugos teikimą.
- 5.6. Nelaikoma, kad paslauga neveikia dėl Proito kaltės ir paslaugos pateikiamumo sumažėjimu nelaikoma, kai: paslaugos sutrikimai yra sąlygoti Kliento veiksmų arba Kliento programinės įrangos, paslaugos veikimo sutrikimus sukėlė nesankcionuoti prisijungimai arba sąmoningos kenkėjiškos atakos (angl. hacking), paslaugos sutrikimus sukėlė masiniai reklamos arba informacijos siuntimai (angl. spam), atliekama suplanuota sistemos profilaktika, gedimai įvyko dėl faktorių, kurių Proitas negali valdyti, t. y. dėl Force Majeure.
- 5.7. Proitas netikrina ir nėra atsakingas už Kliento įsidiegtos programinės įrangos teisėtumą, jos veikimo suderinamumą su teikiamos paslaugos parametrais bei kita programine įranga.

6. KITOS SĄLYGOS

- 6.1. Kliento pageidavimu Proitas gali teikti raštišką prašymą kitiems ryšio operatoriams dėl Klientui priklausančių telefonų numerių migravimo į Proito tinklą. Kliento prašymu Proitas gali suteikti naujus Lietuvos ir užsienio šalių fiksuoto ir mobilaus ryšio telefono numerius.
- 6.2. Proitas neatsako už netiesioginius Kliento nuostolius, atsiradusius dėl paslaugos teikimo sutrikimo (neįvykę sandoriai su trečiąja šalimi, gamybos nuostoliai, negautas pelnas ir kt.).
- 6.3. Proitas neatsako už Paslaugos teikimo nutraukimą ir / ar Klientui tuo padarytą žalą, jeigu tai įvyko dėl Kliento ar trečiųjų asmenų kaltės.
- 6.4. Po paslaugos sustabdymo Proitas įsipareigoja kliento virtualią telefono stotelę su duomenimis ištrinti per 3 darbo dienas. Iš rezervinių kopijų ir be jokios galimybės atstatyti duomenys ištrinami per 7 kalendorines dienas arba anksčiau, jei to pareikalauja Klientas.
- 6.5. Klientui priskirtas pokalbių planas nurodomas kliento paslaugų Užsakyme, o konkrečius tarifus Proitas skelbia internete www.voipshop.lt/sutartys. Klientas pasirašydamas Užsakymą, patvirtina, jog yra susipažinęs su jam priskirto pokalbių plano turiniu.
- 6.6. Tarifų planai taikomi išeinantiems skambučiams su EEA (Europos ekonominės erdvės) numeriais. Skambučiams su ne EEA numeriu taikomas atskiras tarifų planas. Aktuali redakcija publikuojama www.voipshop.lt/sutartys.
- 6.7. Pokalbiai į padidintų tarifų numerius yra apmokestinami pagal operatorių nustatytus įkainius. Naujausi tarifai ir aktuali redakcija skelbiama www.voipshop.lt/sutartys.
- 6.8. Proitas pasilieka teisę vienašališkai keisti pokalbių tarifus išpublikuodamas aktualią tarifų redakciją www.voipshop.lt/sutartys.
- 6.9. Teisingo telefono numerio (angl. Caller ID) rodymas garantuojamas tik Proito tinkle.
- 6.10. DTMF signalo perdavimas į užsienio šalies numerius garantuojamas tik Proito tinkle.
- 6.11. Faksimilių siuntimas ir / arba priėmimas garantuojamas tik Proito tinkle.
- 6.12. Papildomi konfigūravimo ir pradinių nustatymų pakeitimo darbai atliekami po to, kai Klientas pateikė užklausą elektroniniu paštu pagalba@voipshop.lt ir gavo atsakymą dėl užklaustos registravimo bei darbų pradžios.
- 6.13. Papildomos paslaugos diegiamos pateikiant naują Užsakymą.