

UAB PROITAS C-MONITOR PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

1. SĄVOKOS

- 1.1. C-Monitor
Kontaktų centro platforma daugiakanalei komunikacijai, veikianti „programinė įranga kaip paslauga“ (SaaS) pagrindu.
- 1.2. C-Monitor 10 licencija
C-Monitor dešimties virtualių darbo vietų paketas.
- 1.3. C-Monitor papildomo naudotojo licencija
C-Monitor viena virtuali darbo vieta.
- 1.4. C-Monitor „Calls“
C-Monitor modulis, skirtas užklausų skambučiais aptarnavimui.
- 1.5. C-Monitor „E-mails“
C-Monitor modulis, skirtas užklausų el. paštu aptarnavimui.
- 1.6. C-Monitor „Chat“
C-Monitor modulis, skirtas užklausų, momentinio susirašinėjimo metu, aptarnavimui.
- 1.7. C-Monitor „Facebook“
C-Monitor modulis, skirtas užklausų, Facebook messenger, aptarnavimui.
- 1.8. C-Monitor „SMS“
C-Monitor modulis, skirtas užklausų, SMS žinutėmis, aptarnavimui.
- 1.9. C-Monitor „Evaluation“
C-Monitor modulis, skirtas klientų aptarnavimo kokybės vertinimui.
- 1.10. C-Monitor „Task management“
C-Monitor modulis, skirtas užduočių valdymui.
- 1.11. C-Monitor „Web Phone“
Programinis telefonas, veikiantis interneto naršyklėje.
- 1.12. C-Monitor „APP“
Išmaniam telefonui ar kompiuteriui skirta programėlė su programinio telefono funkcijomis.

2. BAZINĖS C-MONITOR IR C-MONITOR MODULIŲ FUNKCIJOS

- 2.1. C-Monitor
 - 2.1.1. Virtualios darbo vietos su skirtingų lygių teisėmis.
 - 2.1.2. Užklausų registravimas įvairiais kanalais (priklausomai nuo užsakyto modulių).
 - 2.1.3. Numatyto SLA priskyrimas užklausoms.
 - 2.1.4. Užklausų komentarai ir žymės (angl. Tags).
 - 2.1.5. Užklausų automatinis ir / ar rankinis priskyrimas grupėms bei darbuotojams.
 - 2.1.6. Pranešimai apie naujas ir / ar neišspręstas užklausas.
 - 2.1.7. Palaikoma trijų lygių organizacijos hierarchija (įmonė / padalinys / grupė).
 - 2.1.8. Bendri vidinių ir išorinių kontaktų sąrašai.
 - 2.1.9. Integracija su kitomis sistemomis.

2.1.10. Ataskaitos

- 2.1.10.1. Atvaizduojamos grafiniu ir statistiniu pavidalais.
- 2.1.10.2. Ataskaitų šablonai.
- 2.1.10.3. Atvaizdavimas ekrane ir siuntimas el. paštu.
- 2.1.10.4. Ataskaitų duomenų atranka ir analizė pagal:
 - Užklausos tipą: skambučiai, el. laiškai, užduotys ir pan.;
 - Datas ir laiko intervalus;
 - Skyriai ir/ar padaliniai;
 - Užklausų būseną (Aptarnautas / Neaptarnauta);
 - Darbuotojus ar jų grupes;
 - SLA nustatymus.

2.2. C-Monitor „Calls“

2.2.1. Neriboto skaitmenų skaičiaus vidiniai telefono numeriai

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

2.2.2. Skambučio nukreipimas, užlaikymas, konferencinis pokalbis

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

2.2.3. Skambučių sekos

Nekintamas įeinančio skambučio kelio sudarymas, naudojant eiliškumo taisykles.

2.2.4. 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.

2.2.5. Interaktyvus meniu (IVR)

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

2.2.6. Valdymas per interneto naršyklę

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

2.2.7. Bendros kontaktų knygutės

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

2.2.8. Profesionalus skambučių paskirstymas pagal detalius kriterijus

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

2.2.9. Pokalbių įrašymas

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

2.2.10. HD kokybės skambučiai

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

2.2.11. Pokalbių, tarp vidinių telefono numerių, kodavimas

Jei Kliento naudojami IP telefonai palaiko TLS ir SRTP technologijas.

2.2.12. Konferencijų kambariai išoriniams ir vidiniams skambučiams

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

2.2.13. Automatinio skambintuvo funkcija

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

2.2.14. 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.

2.2.15. Skambučių eilės

2.3. C-Monitor „E-mails“

2.3.1. Veikia su visais el. pašto serveriais, palaikančiais IMAP protokolą. „E-mails“ modulis nėra el. pašto serveris. Modulis veikia kaip el. pašto klientas.

2.3.2. Susirašinėjimo apjungimas į vieną užklausą.

2.3.3. El. pašto užklausos peržiūra „Preview“ režime, kai dalis teksto rodoma neatidarius užklausos.

2.3.4. Automatinis atsakymas į gautą užklausą (angl. Auto reply).

2.3.5. Prisegtukų (angl. Attachements) saugojimas 2 mėn.

2.3.6. Skirtingi parašai (pagal poreikį).

2.4. C-Monitor „Chat“

2.4.1. Diegiamas organizacijos interneto svetainėje.

2.4.2. Darbo / nedarbo laiko nustatymas ir nuo darbo laiko priklausantys pasisveikinimo pranešimai.

2.4.3. Temų pasirinkimas.

2.4.4. Kliento atpažinimo funkcija.

2.5. C-Monitor „Facebook“

2.5.1. Aktyvuojamas organizacijos Facebook paskyroje.

2.5.2. Darbo / nedarbo laiko nustatymas ir nuo darbo laiko priklausantys pasisveikinimo pranešimai.

2.5.3. Temų pasirinkimas.

2.5.4. Kliento atpažinimo funkcija.

2.6. C-Monitor „SMS“

2.6.1. Siuntimas iš numatyto telefono numerio ar vardo (iki 11 ASCII simbolių).

2.6.2. Siuntimas telefoninio pokalbio metu.

2.6.3. SMS gavimas į priskirtą numerį.

2.6.4. Siuntimas iš numatyto šablono ar rašant tekstą ranka.

2.6.5. Masinis siuntimas (angl. SMS campaign).

2.7. C-Monitor „Evaluation“

2.7.1. Konfigūruojamas vertinimo diapazonas ir tekstai.

2.7.2. Skirtingi vertinimo šablonai (pagal poreikį, pvz.: kiekvienam turimam miesto numeriui).

2.7.3. Siuntimas SMS žinute kiekvienam arba kas kelintam (pagal poreikį) skambintojui.

2.7.4. Masinis siuntimas SMS žinute.

2.8. C-Monitor „Task management“

2.8.1. Užklausos konvertavimas į užduotį.

2.8.2. Užduočių tipai: Atlikti / Skambutis / El. laiškas.

2.8.3. Priminimai apie reikalingą atlikti užduotį.

2.8.4. Užduočių priskyrimas virtualiai darbo vietai (darbuotojui).

2.8.5. Užduočių importavimas / eksportavimas.

2.9. C-Monitor „Web Phone“

2.9.1. Programinis telefonas veikiantis naršyklės pagalba, pasiekiamas prisijungus prie virtualios darbo vietos.

2.9.2. „Web Phone“ funkcijos:

2.9.2.1. Skambučio užlaikymas;

2.9.2.2. Skambučio nukreipimas;

2.9.2.3. Konferencinis skambutis;

2.9.2.4. Vidinių ir išorinių kontaktų knygos;

2.9.2.5. Skambučių istorija;

2.9.2.6. Skambėjimo ir pokalbio garso reguliavimas;

2.9.2.7. Pokalbio kodavimas.

2.10. C-Monitor „APP“

2.10.1. Veikia išmaniuosiuose telefonuose su ne senesnėmis kaip Android 11 ir iOS 15 operacinėmis sistemomis.

2.10.2. Veikia kompiuteriuose su ne senesnėmis kaip Windows 10 ir macOS 12 operacinėmis sistemomis.

2.10.3. „APP“ funkcijos:

2.10.3.1. Skambučio užlaikymas;

2.10.3.2. Skambučio nukreipimas;

2.10.3.3. Konferencinis skambutis;

2.10.3.4. Kontaktų knygutė;

2.10.3.5. Skambučių istorija;

2.10.3.6. Pokalbio kodavimas;

2.10.3.7. Vaizdo skambutis.

3. MINIMALŪS TECHNINIAI REIKALAVIMAI DARBO VIETOS KOMPIUTERIUI

3.1. Procesorius 1.5 GHz, 2 branduoliai.

3.2. Darbinė atmintis (RAM) 4GB.

3.3. Kietojo disko tipas SSD.

3.4. Laisva vieta kietajame diske 3GB.

3.5. Internetas: greitis 10/10 Mbps (parsisiuntimas / išsiuntimas), vėlinimas ne daugiau 100 ms, be paketų praradimo ar „jitter“. Kompiuterio pajungimas prie interneto bevieliu tinklu WiFi nerekomenduojamas.

3.6. Laidinės ausinės ir mikrofonas su aidų slopinimu. Ausinių tvarkyklės (angl. Drivers) turi būti pilnai suderinta su kompiuterio operacine sistema.

3.7. Operacinė sistema ne senesnė kaip Windows 10, macOS 12 arba Ubuntu 20.04 LTS.

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 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.
- 5.2. Klientas visiškai atsako už trečiųjų asmenų Proitui pareikštas pretenzijas ir ieškinius dėl Kliento veiksmų, naudojantis Proito paslauga.
- 5.3. Jeigu Proitas nustato, kad Klientas, naudodamasis paslauga, pažeidžia kitų asmenų teises, įstatymus ar tarptautines sutartis, Proitas turi teisę nedelsiant nutraukti paslaugos teikimą.
- 5.4. 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.
- 5.5. Proitas netikrina ir nėra atsakingas už Kliento įsidiegtos kitos (ne C-Monitor) 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 mobilus ryšio telefono numerius.
- 6.2. Proitas neatsako už netiesioginius Kliento nuostolius, atsiradusius dėl paslaugos teikimo sutrikimo (neįvykę sandoriai su trečiaja 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 C-Monitor aplinką 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.