

## UAB BALTNETOS KOMUNIKACIJOS

### FIKSUOTO RYŠIO TELEFONIJOS PASLAUGŲ TEIKIMO IR TARIFIKACIJOS TAISYKLĖS

#### 1. SĄVOKOS

##### 1.1. Aptarnavimo darbai

Darbai, kurie yra atliekami klientui pageidaujant ir yra skirti papildomam paslaugų konfigūravimui ar / ir naujų paslaugų diegimui.

##### 1.2. Fiksuoto ryšio telefonija – VoIP (angl. Voice-over-Internet Protocol)

Telefonijos sprendimas, kai balsas perduodamas duomenų perdavimo (interneto) tinklu naudojant interneto protokolą.

##### 1.3. Virtuali telefonų stotelė

Specialus Baltnetos duomenų centre esantis serveris, skirtas vidinių bei išorinių skambučių aptarnavimui ir terminavimui.

##### 1.4. Virtuali dedikuota telefonų stotelė

Telefonų stotelė, aprašyta konkrečiam klientui skirtoje serverio vietoje ir atliekanti vidinių bei išorinių skambučių terminavimo funkciją.

##### 1.5. Duomenų centras

Baltnetai priklausančios specializuotos patalpos, esančios Vilniuje, Panerių g. 26 ir Liepkalnio g. 160c.

##### 1.6. IP telefonas

Fiksuoto ryšio telefono aparatas, skirtas aptarnauti VoIP technologija paremtus telefoninius pokalbius.

##### 1.7. Keitiklis

Specialus įrenginys, skirtas balso konvertavimui iš skaitmeninio signalo į IP paketus ir atvirkščiai. Dar šis įrenginys vadinamas adapteriu, nes adaptuoja skaitmeninę / analoginę telefoniją ir IP telefoniją.

##### 1.8. Miesto (išorinis) telefono numeris

Tai geografinis arba mobilus telefono numeris, naudojamas bendroje telefonijos erdvėje šalies ir pasaulio mastu.

##### 1.9. Vidinis (trumpasis) telefono numeris

Telefono numeris, skirtas tik konkrečios įmonės naudojimui neišeinant iš įmonės vidinio telefoninio tinklo ribų.

##### 1.10. Skambučių išklotinė

Informacija apie visus įvykusius (atsilieptus) išeinančius išorinius skambučius per ataskaitinį laikotarpį.

##### 1.11. Detali skambučių ataskaita (CDR)

Tai detali informacija apie visus išorinius ir vidinius skambučius per ataskaitinį laikotarpį.

#### 2. TELEFONIJOS PLANAI IR FUNKCIONALUMAS

##### 2.1. Planas Mini

Skambučio peradresavimo paslauga, kurią užsakius į Baltnetos tinkle esantį miesto numerį įeinantys skambučiai peradresuojami į kito operatoriaus tinklą.

**2.2. Planas 1**

Virtuali telefonų stotelė, galinti aptarnauti iki 16 vidinių ir iki 100 išorinių telefono numerių. Ši virtuali stotelė leidžia naudotis visomis pagrindinėmis fizinės telefonų stotelės teikiamomis funkcijomis.

**2.3. Planas 2**

Virtuali dedikuota telefonų stotelė, galinti aptarnauti iki 60 vidinių ir iki 1 000 išorinių telefono numerių. Ši virtuali stotelė leidžia naudotis visomis įmanomomis fizinės telefonų stotelės funkcijomis ir integracija su CRM bei verslo valdymo sistemomis.

**2.4. Planas Personal**

Fizinis serveris–telefonų stotelė, galinti aptarnauti iki 60 vidinių ir iki 1 000 išorinių telefono numerių. Tokio tipo stotelė dažniausiai įrengiama kliento patalpose ir naudojama su prijungta specialia įranga. Tai gali būti gamybinė įranga, skaitmeninė telefonų stotelė, įvairūs šliuzai ir pan.

**2.5. Trumposi vidinė numeracija**

Trumpi keturženkliai numeriai, kuriuos gali turėti visi įmonei priklausantys fiksuoto ryšio telefonai, esantys Baltnetos tinkle.

**2.6. Skambučio seka**

Nekintamas įeinančio skambučio kelio sudarymas, naudojant laiko ir eiliškumo taisyklę. Esant sudarytai sekai, kiekvienas įeinantis skambutis persiunčiamas nuo vieno įmonės telefono prie kito, kol į jį atsiliepiama arba kol nesibaigia skambučio terminavimo laikas. Sekoje gali dalyvauti ne tik įmonės vidiniai numeriai, bet ir kituose tinkluose esantys numeriai.

**2.7. Skambučio laukimas**

Funkcija, skirta įeinančio skambučio sulaikymui, kai skambučio metu adresato telefono linija yra užimta. Vienu metu viena telefono linija gali aptarnauti iki 30 aktyvių skambučių.

**2.8. Skambučio peradresavimas**

Funkcija, skirta įeinančio skambučio peradresavimui / nukreipimui į kitą vidinį arba išorinį numerį. IP telefonai leidžia abonentui peradresavimą atlikti savarankiškai, be operatoriaus pagalbos.

**2.9. Skambėjimo grupė**

Įmonės vidinių numerių apjungimas į viena bendrą grupę su galimybe perimti tai pačiai grupei priklausančių numerių įeinančius skambučius.

**2.10. Skambučių išklotinių užsakymas ir peržiūra**

Speciali programa, skirta išėinančių skambučių išklotinės per ataskaitinį periodą užsakymui ir peržiūrai.

**2.11. Detali skambučių ataskaita (CDR)**

Speciali programa, skirta visų išėinančių ir įeinančių skambučių detalios ataskaitos peržiūrai.

**2.12. Balso paštas**

Galimybė skambinančiajam palikti pranešimą neatsiliepus adresatui. Pranešimas bus įrašytas ir išsiųstas į iš anksto numatytą įmonės elektroninį paštą.

**2.13. Įeinančių skambučių maršrutizavimas**

Įeinančių skambučių apdorojimas ir nukreipimas pagal iš anksto nustatytą logiką.

### 3. PAPILDOMOS PASLAUGOS

#### 3.1. Interfax

Virtualus faksas, leidžiantis gauti faksimiles į elektroninį paštą. Faksimilės išsiunčiamos naudojant specialią programą.

#### 3.2. Konferencijų kambarys (biure ir už jo ribų)

Virtualus konferencinis kambarys, sudarantis galimybę organizuoti garso pokalbius tarp kelių skambinančiųjų. Pokalbio dalyviai gali būti skirtingų operatorių tinkluose.

#### 3.3. Individualus pokalbių planas

Paslauga, leidžianti užsisakyti konkrečios įmonės poreikius atitinkančius pokalbių tarifus.

#### 3.4. DISA (skambučiams į užsienį)

Virtualus lietuviškas numeris, leidžiantis klientui skambinti iš mobilaus telefono į užsienį per Baltnetos tinklą.

#### 3.5. DISA (skambučiams iš užsienio)

Virtualus užsienio šalies numeris, skirtas skambučiams iš užsienio per Baltnetos tinklą.

#### 3.6. 700-asis numeris

Lietuviškas 8 skaitmenų telefono numeris, kurio pirmi trys skaitmenys – 700.

#### 3.7. Užsienio šalies numeris

Virtualus užsienio šalies numeris, leidžiantis priimti įeinančius skambučius.

#### 3.8. IVR interaktyvusis meniu

Interaktyvusis meniu (kitais – el. sekretorė) skambinančiajam pateikia iš anksto įgarsintą meniu ir, naudojant klaviatūros skaičius, leidžia pasirinkti, kur toliau nukreipti jo skambutį.

#### 3.9. Pokalbių įrašymas

Įeinančių ir / arba išėinančių pokalbių įrašymas stotelėje.

#### 3.10. Skambučių registras

Programa, sudaranti galimybę rinkti ir analizuoti įeinančių skambučių statistiką pagal datą ir laiką, operatorių grupę, pavienius operatorius, atsilieptus ir praleistus skambučius.

### 4. SUSITARIMAS DĖL KOKYBINIŲ PARAMETRŲ (SLA)

#### 4.1. Gedimų registravimo laikas

Gedimai registruojami 24 val. per parą telefonu 8 700 800 88 arba elektroniniu paštu pagalba@balt.net.

#### 4.2. Reagavimo laikas

Reagavimo laikas į užklausą dėl pakeitimo ar informacijos suteikimo – 4 val. Pakeitimai ar informacijos suteikimas vykdomas darbo dienomis 8:00–17:00 val.

Reagavimo į incidentą laikas: SLA 1 – 60 min., SLA 2 – 30 min., SLA 3 – 15 min.

#### 4.3. Gedimų 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.

Gedimų šalinimo laikas darbo valandomis: SLA 1 – 6 val., SLA 2 – 4 val., SLA 3 – 2 val.

Gedimų šalinimo laikas ne darbo valandomis: SLA 1 – 12 val., SLA 2 – 8 val., SLA 3 – 4 val.

#### 4.4. 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.

#### 4.5. Užklausos išsprendimas

Užklausa vadinami visi papildomi darbai ir pakeitimai, kurie nebuvo nurodyti pradinėje paslaugos konfigūracijoje. Užklausos sprendžiamos darbo dienomis 8:00–17:00 val.

Užklausos išsprendimo laikas: SLA 1 – 16 val., SLA 2 – 8 val., SLA 3 – 4 val.

#### 4.6. Kompensacijos

Kompensacija dėl SLA nesilaikymo už kiekvieną pradelstą dieną skaičiuojama padauginus nurodytą procentinį dydį iš paslaugos abonentinio mokesčio (pokalbių minutės nėra įtraukiamos).

Kompensacija už pradelstą dieną: SLA 1 – 4 %, SLA 2 – 10 %, SLA 3 – 20 %.

Kompensacija negali viršyti 100 % mokamo abonentinio mokesčio. 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 Baltnetos išimtinę teisę vykdyti nuomojamos įrangos priežiūrą ir nekludomą priėjimą prie jos Baltnetos darbuotojams.
- 5.2. Klientas įsipareigoja saugoti ir tretiesiems asmenims neatskleisti Baltnetos 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. Baltmeta visiškai atsako už nuostolius, padarytus Klientui įsilaužimo į telefonų stotelę atveju, kai visus stotelės monitoringo ir priežiūros darbus vykdo Baltmeta. 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 Baltnetai pareikštas pretenzijas ir ieškinius dėl Kliento veiksmų, naudojantis Baltnetos paslauga; jeigu Baltmeta nustato, kad Klientas, naudodamasis paslauga, pažeidžia kitų asmenų teises, įstatymus ar tarptautines sutartis, Baltmeta turi teisę nedelsiant nutraukti paslaugos teikimą.  
  
Nelaikoma, kad paslauga neveikia dėl Baltnetos 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 Baltmeta negali valdyti, t. y. dėl Force Majeure.
- 5.5. Baltmeta netikrina ir nėra atsakinga už Kliento įdiegtos programinės įrangos teisėtumą, jos veikimo suderinamumą su teikiamos paslaugos parametrais bei kita programine įranga.

## 6. KITOS SĄLYGOS

- 6.1.** Kliento pageidavimu Baltmeta gali teikti raštišką prašymą kitiems ryšio operatoriams dėl Klientui priklausančių telefonų numerių migravimo į Baltnetos tinklą. Kliento prašymu Baltmeta gali suteikti naujus Lietuvos ir užsienio šalių fiksuoto ir mobilaus ryšio telefono numerius.
- 6.2.** Baltmeta neatsako už netiesioginius Kliento nuostolius, atsiradusius dėl paslaugos teikimo sutrikimo (neįvykę sandoriai su trečiaja šalimi, gamybos nuostoliai, negautas pelnas ir t. t.);
- 6.3.** Baltmeta neatsako už Paslaugos teikimo nutraukimą ir / ar Klientui tuo padarytą žalą, jeigu tai įvyko dėl Kliento ar trečiųjų asmenų kaltės.
- 6.4.** Baltmeta, klientui užsisakius pokalbių įrašymo paslaugą, saugo paskutinių 6 mėnesių įrašus, nebent paslaugos Užsakyme nurodyta kitaip.
- 6.5.** Po paslaugos sustabdymo Baltmeta įsipareigoja kliento telefono stotelę su duomenimis ištrinti per 2 darbo dienas. Iš rezervinių kopijų ir be jokios galimybės atstatyti duomenys ištrinami per 7 kalendorines dienas arba anksčiau, jei to pareikalauja Klientas.
- 6.6.** Klientui priskirtas pokalbių planas nurodomas kliento paslaugų Užsakyme, o konkrečius tarifus Baltmeta skelbia internete [www.balt.net/sutartys](http://www.balt.net/sutartys). Klientas pasirašydamas Užsakymą, patvirtina, jog yra susipažinęs su jam priskirto pokalbių plano turiniu.
- 6.7.** Tarifų planai taikomi išeinantiems skambučiams su EEA numeriais (angl. EEA Caller ID). Skambučiams su ne EEA numeriu taikomas atskiras tarifų planas. Aktuali redakcija publikuojama [www.balt.net/sutartys](http://www.balt.net/sutartys)
- 6.8.** Pokalbiai į padidintų tarifų numerius yra apmokestinami pagal operatorių nustatytus įkainius. Naujausi tarifai ir aktuali redakcija skelbiama [www.balt.net/sutartys](http://www.balt.net/sutartys) arba klientas yra informuojamas apie pokalbio kainą skambučio metu.
- 6.9.** Baltmeta pasilieka teisę vienašališkai keisti pokalbių tarifus išpublikuodama aktualią tarifų redakciją [www.balt.net/sutartys](http://www.balt.net/sutartys)
- 6.10.** Teisingo telefono numerio (angl. Caller ID) rodymas garantuojamas tik Baltnetos tinkle.
- 6.11.** DTMF signalo perdavimas į užsienio šalies numerius garantuojamas tik Baltnetos tinkle.
- 6.12.** Papildomi konfigūravimo ir pradinių nustatymų pakeitimo darbai atliekami po to, kai Klientas pateikė užklausą elektroniniu paštu [pagalba@balt.net](mailto:pagalba@balt.net) ir gavo atsakymą dėl užklausos registravimo bei darbų pradžios.
- 6.13.** Papildomos paslaugos diegiamos pateikiant naują Užsakymą.