

## UAB BALNETOS KOMUNIKACIJOS

## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ТАРИФИКАЦИИ УСЛУГ ФИКСИРОВАННОЙ СВЯЗИ

**1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ****1.1. Дополнительное техническое обслуживание**

Работы, выполняемые по требованию клиента для настройки дополнительных услуг или/и установки новых услуг.

**1.2. Фиксированная связь – VoIP (англ. Voice-over-Internet Protocol)**

Приложение телефонии, которое передает голос по сети передачи данных (Интернет) с использованием Интернет-протокола.

**1.3. Виртуальная телефонная система частного пользования (ТСЧП)**

Специальный сервер, расположенный в дата-центре Baltmeta и используемый для обработки и завершения внутренних и внешних вызовов.

**1.4. Виртуальная выделенная ТСЧП**

ТСЧП определена в серверном пространстве, закрепленном за конкретным клиентом, и используется для завершения внутренних и внешних звонков.

**1.5. Дата-центр**

Собственный специально оборудованный канал связи компании Baltmeta, расположенный по адресу: ул. Панерю, 26, Вильнюс, и ул. Лиепкалнио, 160с, Вильнюс.

**1.6. IP-телефон**

Стационарный телефон, который используется для обработки вызовов на основе технологии VoIP.

**1.7. ТВА**

Специальное устройство, используемое для преобразования цифровых речевых сигналов в IP-пакеты и наоборот. Это устройство иначе называют адаптером, потому что оно адаптирует цифровую/аналоговую телефонную связь и фиксированную связь по протоколу IP.

**1.8. Телефонный номер (внешний) станции сети общего пользования (ССОП)**

Номер мобильного или фиксированного телефона, используемый в общественных телефонных сетях страны или мира.

**1.9. Внутренний (короткий) телефонный номер**

Номер телефона, используемый только для звонков внутри частной телефонной сети компании.

**1.10. Журнал вызовов**

Информация обо всех завершенных (обработанных) исходящих внешних вызовах за данный период.

**1.11. Подробная запись о звонке (ПЗЗ)**

Подробная информация обо всех внешних и внутренних вызовах в течение заданного периода.

## 2. ПЛАНЫ И ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

### 2.1. План Mini

Услуга переадресации вызовов. Телефонный номер ССОП в сети Baltmeta переадресовывается в сеть другого оператора.

### 2.2. План 1

Виртуальная ТСЧП может обслуживать до 16 внутренних и до 100 внешних телефонных номеров. Такая виртуальная ТСЧП предоставляет все основные функции полноценной телефонной станции.

### 2.3. План 2

Виртуальная ТСЧП, которая может обслуживать до 60 внутренних и до 1000 внешних телефонных номеров. Такая виртуальная ТСЧП предоставляет все возможные функции полноценной телефонной станции, и может объединяться с системой управления взаимоотношениями с заказчиками и системой управления производством.

### 2.4. Личный (Personal)

Физический сервер, действующий как ТСЧП, обслуживает до 60 внутренних и до 1000 внешних телефонных номеров. Этот тип ТСЧП, как правило, размещен на объекте клиента и используется со специальным оборудованием, подключенным к нему, например, производственным оборудованием, цифровыми ТСЧП, различными шлюзами и т. д.

### 2.5. Краткая система нумерации

Короткие четырехзначные телефонные номера, которые относятся к каким-либо стационарным телефонам компании в сети Baltmeta.

### 2.6. Последовательность вызова

Заданный канал для входящих звонков создан с использованием правил, основанных на времени и порядке. В таком канале каждый входящий вызов переадресовывается от одного телефона компании на другой, пока он не будет обработан или истечет время вызова. Последовательность может включать в себя не только внутренние номера компании, но и номера в других сетях.

### 2.7. Ожидание вызова

Функция, которая ставит входящие вызовы на удержании, если линия вызываемого абонента занята. Один телефон может обрабатывать до 30 активных вызовов одновременно.

### 2.8. Переадресация

Функция, которая пересылает/переадресовывает звонки на другие внутренние или внешние номера. IP-телефоны позволяют абонентам переадресовывать звонки без помощи оператора.

### 2.9. Групповой звонок

Группирование внутренних номеров компании вместе. Затем входящие звонки на номер в группе направляются на другой номер в той же группе.

### 2.10. Упорядочение и просмотр журналов вызова

Специальное приложение, которое позволяет пользователям заказывать и просматривать журнал исходящих вызовов за данный период.

### 2.11. Подробная запись о звонке (ПЗЗ)

Специальное приложение, которое позволяет пользователям просматривать подробную информацию обо всех входящих и исходящих звонках.

### 2.12. Голосовая почта

Вызывающая сторона может оставить сообщение, если вызываемый абонент не отвечает на звонок.

Сообщение регистрируется и направляется на заранее определенный адрес электронной почты компании.

### **2.13. Маршрутизация входящих вызовов**

Процессы и переадресация вызовов на основе predetermined правил.

## **3. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ**

### **3.1. Интерфакс**

Виртуальный факс, который позволяет пользователям получать факсимильные сообщения по электронной почте. Факсимильные сообщения отправляются с помощью специального программного обеспечения.

### **3.2. Конференц-зал (в офисе и за его пределами)**

Виртуальный конференц-зал, который позволяет пользователям проводить голосовые переговоры с участием нескольких сторон. Стороны могут быть расположены в сетях, которая управляются различными операторами.

### **3.3. Специальное расписание телефонных звонков**

Сервис, позволяющий пользователям заказывать тарифы вызовов, которые отвечают потребностям вашей компании.

### **3.4. Ассоциация по стандартам обмена данными (для звонков за границу)**

Виртуальный литовский телефонный номер, который позволяет Клиенту совершать международные звонки с мобильного телефона по сети Baltnet.

### **3.5. Ассоциация по стандартам обмена данными (для звонков из-за рубежа)**

Виртуальный иностранный телефонный номер, используемый для звонков из-за рубежа по сети Baltnet.

### **3.6. Номер 700**

Литовский 8-значный номер телефона, первые три цифры которого – 700.

### **3.7. Иностранные телефонные номера**

Виртуальный иностранный телефонный номер, который позволяет Клиенту получать входящие звонки.

### **3.8. Интерактивное меню ИАО**

Интерактивное меню (или эл. секретарь) предоставляет вызывающей стороне предварительно записанное голосовое меню, что позволяет использовать клавиатуру телефона для выбора направления вызова.

### **3.9. Запись разговоров**

Записи входящих и/или исходящих вызовов на ТСЧП.

### **3.10. Регистр звонков**

Приложение, которое позволяет пользователям выбирать и анализировать статистику входящих вызовов по дате, времени, оператору, группе операторов, полученных или пропущенных вызовов.

## **4. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA)**

### **4.1. Время регистрации инцидентов**

Инциденты регистрируются 24 час. в сутки по номеру +370 700 800 88 или по электронной почте pagalba@balt.net.

### **4.2. Время реакции на инцидент**

Время реакции на запрос о внесении изменения или предоставлении информации – 4 час. Внесение изменений и предоставление информации осуществляется в рабочие дни с 8:00 до 17:00 час.

Время реакции на инцидент: по Соглашению SLA 1 – 60 мин., SLA 2 – 30 мин., SLA 3 – 15 мин.

#### 4.3. Устранение неполадок

Устранение неполадок осуществляется только после того, как Клиент предоставляет всю необходимую информацию об инциденте и обеспечивает полный доступ к аппаратным средствам, расположенным в помещении Клиента. Неполадки телефонной связи устраняются круглосуточно.

Время устранения неполадок в рабочие часы: по Соглашению SLA 1 – 6 час., SLA 2 – 4 час., SLA 3 – 2 час.

Время устранения неполадок в нерабочие часы: по Соглашению SLA 1 – 12 час., SLA 2 – 8 час., SLA 3 – 4 час.

#### 4.4. Замена оборудования

Замена неисправного или непригодного к использованию оборудования производится в рабочие дни с 8:00 до 17:00 час.

Время замены оборудования: по Соглашению SLA 1 – 48 час., SLA 2 – 32 час., SLA 3 – 24 час.

#### 4.5. Завершение выполнения запроса

Запрос означает какие-либо дополнительные работы и изменения, которые не упомянуты в первоначальной конфигурации услуги. Выполнение запросов завершается в рабочие дни с 8:00 до 17:00 час.

Время завершения запроса: по Соглашению SLA 1 – 16 час., SLA 2 – 8 час., SLA 3 – 4 час.

#### 4.6. Компенсации

Компенсация за несоблюдение Соглашения SLA за каждый день просрочки начисляется путем умножения указанного процента на размер ежемесячной абонентской платы за услугу (минуты звонка не включены).

Компенсация за день просрочки: по Соглашению SLA 1 – 4 %, SLA 2 – 10 %, SLA 3 – 20 %.

Сумма компенсации не может превышать 100 % от ежемесячной абонентской платы. Компенсация предоставляется в виде скидки на абонентскую плату за текущий месяц.

### 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 5.1. Клиент несет полную ответственность за арендованное оборудование, должен использовать его только по его прямому назначению и содержать в технически исправном состоянии в течение всего срока действия договора, а в случае его повреждения или утраты возмещает нанесенный ущерб. Клиент обеспечивает исключительное право Baltnet на выполнение технического обслуживания арендованных аппаратных средств и неограниченный доступ сотрудников Baltnet к арендованному аппаратному оборудованию.
- 5.2. Клиент должен соблюдать конфиденциальность и не раскрывать третьим лицам учетные данные доступа, предоставленные Baltnet (имена, пароли и проч.) и предназначенные для использования только Клиентом или его представителем, а также незамедлительно информировать компанию Baltnet о любой ситуации, когда необходимо изменить предоставляемые учетные данные доступа и/или заблокировать доступ.
- 5.3. Baltnet несет полную ответственность за любые убытки, причиненные Клиенту в результате несанкционированного доступа к ТСЧП Клиента при условии, что Baltnet несет ответственность за выполнение всех работ по мониторингу и техническому обслуживанию ТСЧП. Когда обслуживание ТСЧП осуществляется Клиентом или когда Baltnet предоставляет доступ к ТСЧП с любого IP-адреса по просьбе Клиента, Клиент несет ответственность за несанкционированный доступ к ТСЧП.
- 5.4. Клиент несет полную ответственность за заявленные к компании Baltnet претензии и иски третьих сторон в отношении действий Клиента при использовании услуги Baltnet; если Baltnet определяет, что Клиент при использовании услуги нарушает права других лиц, законы или международные соглашения, компания Baltnet имеет право немедленно прекратить предоставление услуги.

Не считается ненадлежащим оказанием услуги по вине компании Baltnet и не считается снижением доступности услуги, если сбои в оказании услуги вызваны действиями клиента или программным обеспечением клиента, неполадки в функционировании услуги вызваны несанкционированным входом в систему или хакерскими атаками (англ. hacking), сбои в оказании услуги вызваны массовой рассылкой рекламных сообщений или информации (англ. spam), проводится плановое профилактическое обслуживание

системы, неполадки вызваны факторами, независящими от воли Baltmeta, обстоятельствами непреодолимой силы (Force Majeure).

- 5.5.** Компания Baltmeta не проверяет и не несет ответственности за законность установленного Клиентом программного обеспечения, за его совместимость с параметрами предоставляемой услуги и с другим программным обеспечением.

## 6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 6.1.** По просьбе Клиента Baltmeta представляет письменный запрос другим поставщикам услуг связи для переноса телефонных номеров Клиента в сеть Baltmeta. По просьбе Клиента Baltmeta предоставляет ему новые литовские и зарубежные стационарные телефонные номера и номера мобильных телефонов.
- 6.2.** Baltmeta не несет ответственность за косвенные убытки Клиента, понесенные в результате сбоя в оказании услуги (несостоявшиеся сделки с третьей стороной, производственные убытки, неполученная прибыль и т. д.);
- 6.3.** Baltmeta не несет ответственность за прекращение предоставления услуги и/или нанесенный этим Клиенту ущерб, если это произошло по вине Клиента или третьих сторон.
- 6.4.** Если Клиент заказывает услугу колл-центра Baltmeta, компания Baltmeta сохраняет записи за последние 6 месяцев, если в Заказе услуги не указано иное.
- 6.5.** После прекращения предоставления услуги Baltmeta обязуется удалить ТСЧП Клиента с данными в течение 2 рабочих дней. Данные из резервных копий удаляются безо всякой возможности их восстановления в течение 7 календарных дней или раньше, если этого потребует Клиент.
- 6.6.** Тарифный план Клиента указывается в Заказе услуг, а конкретные тарифы Baltmeta публикуются в Интернете [www.balt.net/dogovory](http://www.balt.net/dogovory). Подписанием Заказа Клиент подтверждает, что ознакомился с содержанием своего тарифного плана звонков.
- 6.7.** Тарифные планы распространяются на исходящие звонки с номерами ЕЭЗ (англ. EEA Caller ID). На звонки с номерами не ЕЭЗ распространяется специальный тарифный план. Актуальная редакция публикуется на веб-сайте [www.balt.net/dogovory](http://www.balt.net/dogovory).
- 6.8.** Звонки на номера с повышенным тарифом оплачиваются по расценкам, установленным поставщиками этих слуг связи. Новейшие тарифы и актуальная редакция публикуется на веб-сайте [www.balt.net/dogovory](http://www.balt.net/dogovory) либо информация о стоимости звонка предоставляется Клиенту во время звонка.
- 6.9.** Baltmeta оставляет за собой право в одностороннем порядке вносить изменения в тарифы звонков путем опубликования актуальной редакции тарифов на веб-сайте [www.balt.net/dogovory](http://www.balt.net/dogovory).
- 6.10.** Baltmeta гарантирует, что правильный телефонный номер (англ. Caller ID) будет показан при условии его использования в сети Baltmeta.
- 6.11.** Baltmeta обеспечивает передачу DTMF сигнала на иностранные телефонные номера только в сети Baltmeta.
- 6.12.** Дополнительные работы, связанные с изменением конфигураций и первоначальными установками, выполняются только после того, как Клиент подает заявку по электронной почте [pagalba@balt.net](mailto:pagalba@balt.net) и получает ответ, подтверждающий, что запрос зарегистрирован, и информирует Клиента о предположительной дате начала работ.
- 6.13.** Для установки дополнительных услуг требуется подать новый Заказ.