

## UAB BALTNETOS KOMUNIKACIJOS TELLQ MULTI PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

### 1. SĄVOKOS

**1.1** Tellq Multi – tai daugiakanalės komunikacijos platforma, apimanti telefonijos, elektroninio pašto užklausų ir momentinių pokalbių valdymą, veikianti debesų kompiuterijos pagrindu.

**1.1.1** Tellq Calls – tai daugiakanalės komunikacijos platformos modulis, skirtas skambučių srautų aptarnavimui.

**1.1.2** Tellq SMS – tai daugiakanalės komunikacijos platformos modulis, skirtas Tellq Calls modulį turintiems Klientams, kuris leidžia siųsti SMS žinutes pokalbių metu aptarnaujamiems klientams.

**1.1.3** Tellq Inbox – tai daugiakanalės komunikacijos platformos modulis, skirtas elektroninių laiškų valdymui.

**1.1.4** Tellq Chat – tai daugiakanalės komunikacijos platformos modulis, skirtas momentinių pokalbių valdymui.

**1.1.5** Tellq Chatbot – tai Tellq sistemos Chat modulio įskiepis chatbot, skirtas palaikyti automatizuotą pokalbį su klientais 24/7 pagal norimą pasirinkimų medį, kurį galima nesunkiai sukurti ir modifikuoti platformos savitarnoje.

**1.1.6** Tellq MSG - tai daugiakanalės komunikacijos platformos modulis, skirtas Kliento socialinio tinklo Facebook paskyros pokalbių administravimui.

**1.1.7** Tellq NPS - tai daugiakanalės komunikacijos platformos modulis, skirtas Kliento aptarnaujamų užklausų telefonu aptarnavimo kokybės vertinimui SMS žinutėmis.

**1.1.8** API – Tellq paruoštas techninių įrašų rinkinys ir dokumentacija duomenų sinchronizavimui ir integracijoms su kitomis sistemomis.

**1.2** Agento darbo vieta – tai daugiakanalės komunikacijos platformos virtuali darbo vieta su ribotomis teisėmis.

**1.3** Administratoriaus (angl. Teamleader) darbo vieta – tai daugiakanalės komunikacijos platformos virtuali darbo vieta su išplėstinėmis konfigūracijos teisėmis.

### 2. TELLQ MODULIAI

#### 2.1 Tellq CALLS:

Savybės	Tellq Calls
Į planą įskaičiuotas administratoriaus darbo vietų kiekis	1
Maksimalus agentų kiekis	Neribotai
Skambėjimo eilių kiekis	Neribotai
Išorinių numerių kiekis	Neribotai
Virtualus telefonas Tellq programinės įrangos platformos dalis pasiekama per naršyklę, kurios funkcionalumas leidžia Klientui priimti skambučius ir išskambinti į išorę per Baltnetos tinklą.	+
Agentų pertraukų valdymas Tellq programinės įrangos platformos dalis, leidžianti agentams atsijungiant iš aktyvios eilės pasirinkti pertraukos tipą pagal numatytąjį arba Kliento nurodytą pertraukų sąrašą.	+
Agentų būsenos stebėjimas realiu laiku Tellq programinės įrangos platformos dalis, leidžianti skambučių centro administratoriui duotuoju momentu stebėti agentų užimtumą.	+
Agentų skambučių registras Tellq programinės įrangos platformos dalis, leidžianti skambučių centro administratoriui analizuoti individualų agentų darbo krūvį, našumą, matyti atsilieptus, atskambintus ir praleistus skambučius.	+
Pagrindinis analitinis darbalaukis <i>online</i> režimu (angl. <i>dashboard</i> ) Tellq programinės įrangos platformos dalis, leidžianti skambučių centro administratoriui pasirinktinai matyti susistemintą informaciją apie skambučių centro agentų darbą, įeinančius ir išėinančius skambučius.	+
Bendrinis skambučių registras Tellq programinės įrangos platformos dalis, leidžianti skambučių centro administratoriui analizuoti agentų darbo krūvį, našumą, matyti atsilieptus, atskambintus ir praleistus skambučius eilių atžvilgiu.	+
Praleistų skambučių ir atskambintų skambučių ataskaitos	+
Kontaktų duomenų bazė Tellq programinės įrangos platformos dalis, atstojanti vidinio CRM funkciją su kontakto istorija, pokalbių	+

Savybės	Tellq Calls
komentaris, žymėmis ir įrašais.	
Išeinančių ir įeinančių pokalbių įrašymas (saugoma iki 180d.).	+
Užlaikymo funkcija Tellq programinės įrangos platformos dalis, leidžianti užlaikyti įeinantį skambutį.	+
Nukreipimo funkcija Tellq programinės įrangos platformos dalis, leidžianti nukreipti įeinantį skambutį kitam agentui arba išoriniam numerii.	+
Agentų užimtumo ir pertraukų analitika Tellq programinės įrangos platformos dalis, leidžianti analizuoti agentų pertraukų ir užimtumo tipus pagal numatytąjį arba Kliento nurodytą sąrašą.	+
Savitarnos portalas Tellq platformos dalis, kurioje savitarnos principu administratorius gali kurti ir redaguoti agentų eiles, IVR logiką, agentų aktyvumą, sisteminius laukus, redaguoti garsinius įrašus ir kt.	+
Atskambinimų (Callback) kūrimas ir valdymas Skambučių užsakymo funkcija, leidžianti agentui sukurti priminimą sau arba kitiems skambučių centro agentams apie skambutį klientui.	+
Click to call funkcija Skambučių inicijavimo funkcionalumas, leidžiantis vieno mygtuko paspaudimu iš naršyklės pradėti skambutį.	+
Agentų produktyvumo ataskaitos	+
Ataskaitos pagal individualų kliento poreikį	Užsakoma papildomai
API (angl. Application Programming Interface) Aplikacijų programavimo sąsaja leidžianti atlikti papildomus programavimo darbus susiję Tellq platformą su Kliento sistemomis/programomis ir pasiekti jų funkcionalumą ar apsikeisti su ja duomenimis.	Užsakoma papildomai

## 2.2 Tellq Inbox:

Savybės	Tellq Inbox
Į planą įskaičiuotas administratoriaus darbo vietų kiekis	1
Maksimalus agentų kiekis	Neribotai
Skirtingų kanalų grupavimas	+
Agentų valdymas kanaluose	+
Standartizuoti atsakymai (angl. templates)	+
Kategorijų valdymas (angl. tags)	+
Skirtingų parašų galimybė (angl. signatures)	+
Užklausų delegavimas / priskyrimas	+
Komentariai vidinei komunikacijai komandoje	+
Užklausų sprendimo istorinė informacija	+
Pranešimų centras (angl. notifications)	+
Užklausų kategorijos / filtravimas	+
Paieška pagal raktažodžius (angl. keywords)	+
Naujų / esamų užklausų kiekis ir būsena	+
Vidutinė atsakymo / išsprendimo trukmė	+
Agentų individualus įvertinimas	+
Kanalų užklausų kiekybiniai rodikliai	+
Kategorijų (angl. tags) kiekybiniai rodikliai	+
El.laiškų prisegtukų (angl. attachments) saugojimas iki 180d.	+
API dokumentacija duomenų sinchronizavimui	Užsakoma papildomai

## 2.3 Tellq Chat:

Savybės	Tellq Chat
Į planą įskaičiuotas administratoriaus darbo vietų kiekis	1
Maksimalus agentų kiekis	Neribotai
Chat įskiepis Jūsų puslapiui	1 vnt.
Užklausų kategorijos (angl. tags)	+
Užklausų delegavimas / priskyrimas	+
Komentariai komandos vidinei komunikacijai	+
Pranešimų centras (angl. notifications)	+
Prisegtukų (angl. attachments) saugojimas iki 180d.	+
API dokumentacija duomenų sinchronizavimui	Užsakoma papildomai

**2.4 Tellq MSG:**

Savybės	Tellq MSG
Į planą įskaičiuotas administratoriaus darbo vietų kiekis	1
Maksimalus agentų kiekis	Neribotai
Facebook Messenger įskiepis Jūsų puslapiui	1 vnt.
Galimybė gautas užklausas į Messenger įmonės facebook paskyrą matyti ir administruoti sistemoje	+
Gautų užklausių kategorijų valdymas (tags), užklausių personalizavimas	+
Rankinis ir automatizuotas (pagal aprašytas taisykles) užduočių delegavimas/priskyrimas kitiems agentams	+
Galimybė prie užklauso pridėti komentarą vidinei komunikacijai komandoje	+
Galimybė prie užklauso komentare pažymėti kitą agentą komunikacijai	+
Užklausių sprendimo istorinė informacija	+
Pranešimų centras (notifications)	+
Prisegtukų (angl. attachments) saugojimas iki 180d.	+
API (Application programming interface)	Užsakoma papildomai

**2.5 Tellq Chatbot:**

Savybės	Tellq Chatbot
Kiekis per sistemą	1
Gali būti naudojamas tik su Tellq Chat moduliu	+
Individualus chatbot skirtinguose svetainės puslapiuose	+
Automatizuotas chatbot aktyvavimas	+
Valdymas savitarnoje	+
24/7 režimas	+
Nukreipimas į gyvą livechat pokalbį su agentu.	+
API (Application programming interface)	Užsakoma papildomai

**2.6 Tellq Garso įrašų saugojimas (180+):**

Savybės	Tellq Garso įrašų saugojimas (180+)
Kiekis per sistemą	1
Garso įrašų saugojimo laikotarpis	Neribotai
Garso įrašų talpinimas SFTP serveryje	+
Garso įrašų pasiekiamumas tik su Administratoriaus (angl. Teamleader) prisijungimo teisėmis	+
Periodiniai saugumo testai	+
Įrašų rezervinės kopijos	+
Į planą įskaičiuota 100GB talpos įrašų saugojimui	1
Papildomas 100GB talpos įrašų saugojimui	Užsakoma papildomai

**3. PASLAUGŲ LYGIO SUSITARIMAS (SLA)**

**3.1** Klientas supranta, kad jungiantis prie sistemų internetu, išlieka tikimybė netekti konfidencialių duomenų, todėl įsipareigoja imtis visų įmanomų priemonių, siekiant užtikrinti prisijungimo duomenų neatskleidimą trečiosioms šalims, bei nesinaudoti nesaugiais viešaisiais belaidžiais tinklais.

**3.2** Apie profilaktinius darbus Klientas informuojamas ne vėliau kaip prieš 1 darbo dieną.

**3.3** Užklausių registravimas:

**3.3.1** Incidentai susiję su Tellq programinės įrangos veikimo sutrikimais registruojami 24 val. per parą telefonu (8-700) 800 88 skambinant iš Lietuvos arba el. paštu help@tellq.io, pagalba@balt.net.

**3.3.2** Registruodamas incidentą, Kliento atstovas nurodo įmonės pavadinimą, savo vardą, bei palieka visus būtinus kontaktinius duomenys.

**3.4** Užklausių pateikimas ir reakcijos laikai:

Veiksmas	Reikšmė
Reakcijos laikas skirtas identifikuoti, klasifikuoti ir prioretizuoti užklausą	Iki 15 min.

**3.5** Užklausų tipai ir prioritetai:

Tipas	Prioritetas	Apibrėžimas
Incidentas	Prioritetas 1	Incidentas, kurio metu, visi Kliento agentai visiškai negali priimti ir gauti skambučių, el. laiškų, momentinių pokalbių užklausų.
Incidentas	Prioritetas 2	Incidentas, kurio metu, daugiau nei 30% Kliento agentų negali priimti ir gauti skambučių, el. laiškų, momentinių pokalbių užklausų.
Incidentas	Prioritetas 3	Incidentas, susijęs su garso/balso kokybe, sistemos strigimu, nepagrindinių sistemos funkcijų laikinu neveikimu, neteisingu įvesties ar išvesties duomenų atvaizdavimu.
Užklausa dėl pakeitimų	Prioritetas 4	Užregistruota Kliento užklausa dėl su paslauga susijusių pakeitimų, bet nesusijusi su paslaugos kokybės sumažėjimu.
Užklausa dėl informacijos	Prioritetas 5	Užregistruota Kliento užklausa dėl informacijos suteikimo teikiamos paslaugos rėmuose.

**3.6** Sprendimo laikai pagal incidento tipą:

Tipas	Prioritetas	Aptarnavimo laikas	Sprendimo laikas
Incidentas	Prioritetas 1	24/7	1 val.
Incidentas	Prioritetas 2	Darbo dienomis 8:00–17:00 val.	2 val.
Incidentas	Prioritetas 3	Darbo dienomis 8:00–17:00 val.	4 val.
Užklausa dėl pakeitimų	Prioritetas 4	Darbo dienomis 8:00–17:00 val.	Iki 24 val.
Užklausa dėl informacijos	Prioritetas 5	Darbo dienomis 8:00–17:00 val.	Iki 24 val.

**3.7** Į sprendimo laiką įeina tik laikas skirtas gedimui ar užklausiai išspręsti. Į jį neįeina bet koks laikas susijęs su atsakymų gavimu iš kliento, trečiųjų šalių ar pan.

**4. KOMPENSACIJOS**

**4.1** Jei Baltmeta neįvykdo SLA sąlygų lentelėje aprašytų susitarimų, Klientui suteikiama pagal incidento tipą priklausanti kompensacija, kuri skaičiuojama nuo paslaugos mėnesinio abonentinio mokesčio. Kompensacijos neapima jokių netiesioginių Kliento patirtų nuostolių, pajamų, pelno, prestižo, verslo netekimo, nuostolių dėl duomenų praradimo. Maksimali kompensacija gali būti ne didesnė kaip 100 % vieno mėnesio abonentinio mokesčio.

**4.2** Vidutinis laukimo laikas iki užklauskos priėmimo ir reakcijos laikas skirtas identifikuoti, klasifikuoti ir prioretizuoti užklauską neįeina į bendrą incidento sprendimo laiką.

**4.3** Neveikimas planinių darbų metu nelaikomas incidentu.

**4.4** Kompensacijų sąlygos ir dydžiai

Prioritetai	Sąlyga
Prioritetas 1	Jeigu gedimas nepašalinamas per maksimalų gedimų šalinimo laiką, už kiekvieną sekančią neveikimo valandą to mėnesio abonentinis mokestis mažinamas 10%.
Prioritetas 2, 3	Jeigu gedimas nepašalinamas ar užklausa neišsprendžiama per maksimalų sprendimo laiką, už kiekvieną sekančią viršytą valandą to mėnesio abonentinis mokestis mažinamas 5%.

- 4.5** Kompensacija paskaičiuojama pagal raštišką Kliento kreipimąsi.
- 4.6** Keičiantis papildomų agentų licencijų skaičiui, Baltmeta nuo sekančio kalendorinio mėnesio pirmos darbo dienos proporcingai sumažina ar padidina paslaugos kainą. Tokiu atveju yra pasirašomas naujas paslaugos priedas dėl paslaugų teikimo sąlygų ir įkainių, kuriame yra fiksuojama pasikeitusi paslaugos kaina. Klientas privalo gražinti suteiktas nuolaidas, jei dėl Kliento veiksmų keičiasi paslaugos teikimo sąlygos, apimtis, dėl kurių buvo suteikta nuolaida Sutarties pasirašymo metu.

## 5. TELLQ PASLAUGOS TEIKIMO SĄLYGOS

### 5.1 Paslaugos apimtis:

- 5.1.1** Šios taisyklės apibrėžia tik Tellq programinės įrangos palaikymą. Kitos teikiamos Baltnetos paslaugos yra apibrėžiamos kitu taisyklių rinkiniu. Programinė ar techninė įranga priklausanti klientui arba trečiosioms šalims nėra palaikoma.
- 5.1.2** Baltmeta įsipareigoja apmokyti Kliento darbuotojus dirbti su sutartyje nurodyta programine įranga arba pateikti naudojimosi instrukcijas;
- 5.1.3** Paslauga neapima:
- 5.1.3.1** programinės įrangos kūrimo, nebent yra sutarta kitaip;
  - 5.1.3.2** aparatinės įrangos remonto;
  - 5.1.3.3** trečiųjų šalių sutarčių valdymo;
- 5.1.4** Tellq sistemos integracijos atveju su trečiųjų šalių programine įranga/sistemomis, tos programinės įrangos/sistemų veikimas yra kliento ar jo trečiosios šalies, prižiūrinčios tą įrangą atsakomybėje. Baltmeta neatlieka kitos kliento programinės įrangos diegimo, atnaujinimo, konfigūravimo bei atstatymo po gedimų. Jei Klientas naudoja programinę įrangą, kuri neturi programinės įrangos palaikymo iš programos gamintojo (arba jis yra pasibaigęs), Baltmeta neprisiima atsakomybės už incidentų susijusių su ta programine įranga pašalinimą.

### 5.2 Techninės rekomendacijos ir reikalavimai:

- 5.2.1** Visos naujausios techninės rekomendacijos ir reikalavimai pateikiami šioje nuorodoje: <https://help.tellq.io/docs/techspecifikacija-atmintine>
- 5.2.2** Atsiradus naujiems techniniams reikalavimams klientus informuojame nedelsiant Užsakymuose nurodytais kontaktais.
- 5.2.3** Tellq Inbox modulis savaime nėra pašto sprendimas, jo veikimui reikalingas jūsų pasirinktas pašto klientas ir pašto serveryje reikalinga aktyvinti IMAP protokolo funkciją.

## 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, trečiųjų asmenų ir / ar trečiųjų šalių teikiančių paslaugas kaltės.
- 6.4** 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.
- 6.5** Klientui priskirtas pokalbių planas aprašomas kliento paslaugų užsakymo lape, tačiau konkrečius tarifus Baltmeta skelbia internete [www.balt.net/sutartys](http://www.balt.net/sutartys). Klientas pasirašydamas užsakymo lapą, patvirtina, jog yra susipažinęs su jam priskirto pokalbių plano turiniu.
- 6.6** 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).

- 6.7** 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.
- 6.8** Baltnet pasilieka teisę vienašališkai keisti pokalbių tarifus išpublikuodama aktualią tarifų redakciją [www.balt.net/sutartys](http://www.balt.net/sutartys).
- 6.9** Teisingo telefono numerio (angl. Caller ID) rodymas garantuojamas tik Baltnetos tinkle.
- 6.10** DTMF signalo perdavimas į užsienio šalies numerius garantuojamas tik Baltnetos tinkle.
- 6.11** 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 užklausoje registravimo bei darbų pradžios.
- 6.12** Papildomos paslaugos, kurių nebuvo pradiniam susitarime, diegiamos tik po to, kai yra pasirašomas papildomas susitarimas prie pagrindinės aptarnavimo sutarties.
- 6.13** Pokalbių garso įrašai ir el.laiškų, livechat, MSG prisegtukai (angl. attachments) Tellq sistemoje saugojami ne ilgiau kaip 180d.