

**Приложение № 4  
к Правилам оказания услуг**

**Общие условия предоставления услуги «Энфорт@Доступный офис».**

Настоящие условия предоставления услуг являются общими для всех абонентов Оператора и определены техническими решениями, действующими на сети Оператора, регулируемыми отраслевыми документами, в т.ч. международными.

Настоящие условия могут претерпевать изменения по инициативе Оператора, в следующих случаях:

- изменение технических решений, действующих на сети Оператора по мере развития сети и технических решений производителей оборудования Оператора, используемого на сети;
- изменением технических норм, определенных законодательством РФ и иными регулирующими отраслевыми документами, в т.ч. международными;
- изменением условий присоединения сети Оператора к взаимозавязанной сети связи РФ, равно как и изменением технических характеристик присоединенных сетей, участвующих в оказании услуг;
- иные случаи.

Указанные изменения производятся в одностороннем порядке.

Оператор обязуется надлежащим образом уведомить Абонента об изменении настоящих Условий в срок не менее 10 (десяти) дней до изменения.

Условия предоставления услуг по конкретному Заказу могут отличаться от настоящих, если это указано в Заказе или иных дополнительных соглашениях (приложениях) к Договору, подписанных обеими Сторонами. В случаях, если в Заказе или иных дополнительных соглашениях (приложениях) к Договору указываются условия иные, чем в настоящем приложении, применяются условия, указанные в Заказе или иных дополнительных соглашениях (приложениях) к Договору.

Портом доступа в общем случае считается логический интерфейс, соответствующий физическому интерфейсу, к которому подключается оборудование Абонента. В случае, когда по требованию Абонента по одному физическому интерфейсу подключается несколько услуг, для каждой из них может быть организован отдельный логический интерфейс.

**1. Услуга «Энфорт@Доступный офис»**

1.1. Услуга «Энфорт@Доступный офис» заключается в предоставлении Абоненту услуг телематических служб, включающих в себя функционал услуги Энфорт@ТС, электронная почта, обмен мгновенными сообщениями, доступ к которым организован на основе единого корпоративного справочника организации.

1.2. Функционал услуги Энфорт@Доступный офис:

1.2.1. Функционал услуги Энфор@ТС

1.2.2. Единый корпоративный справочник контактов;

1.2.3. Персональные контакт листы и группы контактов;

1.2.4. Статус присутствия (Presence), например:

1.2.4.1. На рабочем месте

1.2.4.2. Занят

1.2.4.3. Отошел

1.2.4.4. Недоступен

1.2.5. Персональные правила обработки вызовов и сообщений, независимо / на основании Presence;

1.2.6. Мгновенные сообщения (instant messaging), протоколы SIMPLE/XMPP/XIMSS);

1.2.7. Электронная почта с поддержкой протоколов SMTP, POP3, IMAP, MAPI, XIMSS;

1.2.8. Проверка сообщений электронной почты на предмет спама;

1.2.9. Средства групповой работы (календари, задачи, совместный доступ к файлам); списки рассылки;

1.2.10. Синхронизация данных (протокол ActiveSync);

1.2.11. Хранение истории сообщений и событий на сервере;

1.2.12. Голосовая почта интегрированная с электронной почтой;

1.2.13. Автоинформатор с интерактивным голосовым меню IVR;

1.2.14. Сервер аудио конференций;

1.2.15. Запись разговоров

1.3. Услуга «Энфорт@Доступный офис» предоставляется только совместно с Услугой «Энфорт@Виртуальный номер», в рамках которой организуется многоканальный телефонный номер.

1.4. В рамках услуги SIP - телефонные аппараты или голосовые шлюзы предоставляются за дополнительную плату.

1.5. Подробное описание услуги на сайте [www.enforta.ru](http://www.enforta.ru)

1.6. Схема организации связи при предоставлении услуги «Энфорт@Доступный офис» аналогична схеме услуги «Энфорт@ТС»..

**2. Стандартные схемы подключения Услуг**

Стандартное подключение включает в себя:

- первоначальную настройку Услуги в соответствии с заполненным Приложением к БЗ;

- настройку оборудования приобретенного Абонентом у Оператора или полученного в пользование в составе услуги;
- демонстрация Абоненту работоспособности заказанного сервиса.

По окончании работ Абоненту передаются следующие данные, если другого не предусмотрено БЗ, для доступа на домен:

- имя пользователя;
- пароль.

Работы связанные с разводкой структурированных кабельных сетей, настройкой любого оборудования Абонента сторонних поставщиков, работы с вязанные с интеграцией существующего у Абонента оборудования в стандартное подключение не входят.

### 3. Сроки подключения и восстановления Услуги, и возврата оборудования Оператора.

#### Срок подключения.

Оператор обязуется подключить Услугу и начать ее предоставление в срок не более количества рабочих дней по Варианту 1 (5 дней, устранять аварийные повреждения связи в срок не более 4 (четырёх)) или Варианта 2 (14 дней, устранять аварийные повреждения связи с выездом к клиенту – 24 часа) с момента подписания сторонами соответствующего Заказа, если иное не указано в Заказе. Вариант 1 или Вариант 2 определяется в Заказе.

#### Срок устранения аварийного повреждения связи.

Оператор обязуется устранять аварийные повреждения связи в срок согласно Варианта 1 или Варианта 2 с момента обращения Абонента в Службу поддержки пользователей в рабочие дни, при соблюдении условий п.6.1 Правил оказания услуг.

При обращении Абонента в выходные и нерабочие праздничные дни, по согласованию с Абонентом устранение повреждений производится в срок не более четырёх часов с начала первого рабочего дня, следующего за выходным или нерабочим праздничным днём.

#### Сроки возврата Абонентом Оборудования оператора.

Абонент обязан вернуть оборудование Оператора в соответствии с п.5.3 Правил оказания услуг по требованию Оператора, направленному Абоненту по факсу или электронной почте, в следующих случаях:

- При прекращении действия Договора и/или Заказа - в срок не позднее пяти календарных дней с момента получения требования Оператора.
- При приостановлении оказания услуг в соответствии с п.6.5 Правил оказания услуг (если Абонент не устранил нарушения в течение 60-ти календарных дней с момента приостановления предоставления Услуг) - в срок не позднее пяти календарных дней с момента получения требования Оператора.

### 4. Схема организации связи при предоставлении Услуги

На схеме отображен «путь» звонка из ТФОП, до Абонента Энфорты. Зеленым пунктиром – путь звонка до платформы. Красным пунктиром – обработанный платформой звонок до Абонента.

