

Приложение № 3
к Правилам оказания услуг

Общие условия предоставления услуги «Энфорт@ТС» (Виртуальная офисная АТС)

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 регулируемыми отраслевыми документами, в т.ч. международными;
- изменением условий присоединения сети Оператора к взаимосвязанной 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 «Энфорта@ТС»

1.1. Услуга «Энфорт@ТС» заключается в предоставлении Абоненту услуг телематических служб, включающих в себя функционал управления SIP устройствами Абонента, функционал виртуальной офисной АТС, включающий управление короткой нумерацией, переадресацией, конференцсвязью.

1.2. Функционал услуги «Энфорт@ТС»:

- 1.2.1. Использование внутренних коротких номеров для звонков внутри офиса;
- 1.2.2. Многоканальный телефон;
- 1.2.3. Перевод входящего звонка;
- 1.2.4. Перевод исходящего звонка;
- 1.2.5. Перенаправление звонка по статусу — не ответил/занят
- 1.2.6. Ожидание звонка (возможность принять второй звонок удерживая первый)
- 1.2.7. Конференция (из 3-х и более абонентов)
- 1.2.8. Обратный звонок (I will call you!)
- 1.2.9. Список последних набранных номеров
- 1.2.10. Очередь входящих, с музыкой
- 1.2.11. Группы дозвона, опционально с одним номером для звонка в группу.
- 1.2.12. Запись разговоров;
- 1.2.13. PC-клиент (soft-phone);
- 1.2.14. Администраторский Web-интерфейс для настройки услуги.

1.3. Полный функционал услуги «Энфорт@ТС», доступен при наличии у Абонента IP-телефона с функциональными клавишами HOLD, TRANSFER, CONFERENCE и пр.;

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

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

1.6. Подробное описание услуги на сайте www.enforta.ru.

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 предаются 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.б.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:

а) При прекращении действия Договора и/или Заказа - в срок не позднее пяти календарных дней с момента получения требования Оператора.

б) 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.

