

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ
«ВИРТУАЛЬНАЯ АТС ЦИФРОВОЙ ДИАЛОГ»**

1. Раздел. Содержание Услуги «ВИРТУАЛЬНАЯ АТС ЦИФРОВОЙ ДИАЛОГ».
Условия предоставления услуги

1.1. Услуга «ВИРТУАЛЬНАЯ АТС ЦИФРОВОЙ ДИАЛОГ» (далее везде: «Виртуальная АТС») является услугой, сопутствующей оказанию Абоненту услуг связи по заключённому договору на оказание услуг связи и сопутствующих услуг связи «Цифровой Диалог» и не предоставляется самостоятельно.

1.2. Услуга «Виртуальная АТС» - это услуга по предоставлению Абоненту с помощью многоканального номера Оператора обслуживания входящих вызовов и исходящих вызовов с возможностью их последующей переадресации по заданному сценарию на указанные Абонентом телефонные номера, с предоставлением возможности самостоятельной настройки и управления сценариями обработки входящих/исходящих вызовов.

Услуга «Виртуальная АТС» в полном объёме включает следующее:

Многоуровневый сценарии распределения звонков
Переадресация звонка любому сотруднику Абонента
Конференцсвязь
Статистика звонков
Запись и хранение звонков
Предоставление доступа к личному кабинету Абонента
Проверка вызова по расписанию
Call-центр (центр обработки вызовов) с расширенной отчетностью
Голосовое приветствие
Музыка вместо гудков
Группы и персональные схемы
Виртуальный факс
Голосовое меню
Черные и белые списки
Отображение занятости линий
Отчеты по входящим и исходящим звонкам
Визуальное создание маршрутов
Перехват звонка
Интеграция пользователя с CRM (amoCRM, Битрикс24, SugarCrm)
Call Back
Отправка информации о пропущенных звонках на почту
Модуль "Суфлер" (подключение к активному звонку)
Модуль Автообзвон / Автоинформатор

Оператор вправе по своему усмотрению изменять состав Услуги «Виртуальная АТС».

1.3. Услуга подключается на абонентский номер, выделенный Оператором Абоненту в рамках Договора на оказание услуг связи.

1.4. Оператор оказывает Услугу «Виртуальная АТС» с использованием Коммуникационной платформы Рантел, включающей совокупность программных и аппаратных ресурсов. Абоненту Оператор только предоставляет возможность функционального использования программного обеспечения Коммуникационной платформы Рантел путём организации удалённого доступа через сеть «Интернет». Абонент осуществляет использование в пределах,

установленных Бланком заказа, и не приобретает никаких прав в отношении Коммуникационной платформы Рантел, не заключает лицензионных договоров в отношении Коммуникационной платформы Рантел. Абонент приобретает непередаваемое право пользования только на период оказания сопутствующей услуги «Виртуальная АТС». Абонент обязан соблюдать права третьих лиц и Оператора в отношении объектов интеллектуальной собственности, входящих в Коммуникационную платформу Рантел, не нарушать их и сообщать Оператору обо всех попытках такого нарушения.

1.5. Коммуникационная платформа Рантел располагается в том числе программное обеспечение входящее в него находится не на сервере Оператора, а на серверах его собственника по адресу 394005 г. Воронеж, ул. Шукшина, 17, помещение VI.

1.6. Для реализации возможности функционального использования Абонентом Коммуникационной платформы Рантел Оператор создаёт ему Учётную запись и предоставляет доступ к личному кабинету Коммуникационной платформы Рантел.

2. Раздел. Условия оказания услуги.

2.1. Оператор начинает оказание Услуги в срок не позднее чем через 30 дней с даты подписания оплаты Абонентом предусмотренных подписанным Бланком заказа единовременных платежей и обеспечения Абонентом наличия услуг связи Оператора, необходимых для оказания сопутствующей услуги. Оператор вправе начать оказание сопутствующих услуг досрочно, при выполнении Абонентом всех требований.

2.2. Оператор оказывает Услуги в соответствии с подписанным Бланком заказа. Бланк заказа определяет сроки, стоимость и место оказания услуг, а также иные условия, имеющие значение для оказания Услуг. Оплата услуги осуществляется Абонентом в соответствии с выбранным им Тарифом Оператора

2.3. При невыполнении или ненадлежащем выполнении Абонентом обязанностей, предусмотренных договором и отсутствии услуг связи Оператора, необходимых для оказания сопутствующей услуги, Оператор вправе в одностороннем порядке изменить сроки начала оказания услуг и/или оказания Услуг, а Абонент обязан на основании требования Оператора возместить Оператору расходы, произведенные Оператором для начала оказания услуг и/или оказания услуг при неисполнении Абонентом встречных обязательств.

2.4. При пользовании Услугой «Виртуальная АТС» Абонент обязуется:

2.4.1. Создавать архивную копию своих данных, чтобы исключить потерю данных. Архивная копия создается и хранится Абонентом на носителе, обеспечивающем возможность ее хранения отдельно от Коммуникационной платформы Рантел на носителе Абонента.

2.4.2. Соблюдать права на объекты интеллектуальной собственности Оператора и других правообладателей, включая программные средства, документацию и информацию, полученные от Оператора или размещенную Оператором и третьими лицами в Коммуникационной платформе Рантел.

2.4.3. Обеспечивать конфиденциальность средств авторизации. Оператор не несет ответственности перед Абонентом за ущерб любого рода, понесенный Абонентом вследствие компрометации средств авторизации. В случае компрометации средств авторизации, Абонент должен незамедлительно изменить доступные ему для модификации средства авторизации или обратиться с этим к Оператору.

2.5. Учитывая, что оказание Услуги «Виртуальная АТС» связано с созданием и обслуживанием доменов Абонента, при заказе Услуги Абонент обязан согласовать с Оператором доменные имена обслуживаемых доменов. Оператор совершает необходимые настройки Коммуникационной платформы Рантел при заведении соответствующих доменов и учётных записей. Предоставление Оператором доменных имен Абоненту не входит в объем предоставляемой Услуги «Виртуальная АТС» и не регулируется настоящими Правилами.

2.6. Оператор вправе в одностороннем порядке вводить количественные ограничения по максимально возможному объему предоставляемых ресурсов Коммуникационной платформы Рантел и Услуг в целом, а так же связанные с этим ограничения по объему

функциональных возможностей. Количество фактически используемых Абонентом ресурсов может фиксироваться Оператором в Счёте на оплату после завершения оказания Услуг в прошедшем расчетном периоде.

2.7. Абонент самостоятельно осуществляет настройку и управление услугой через пользовательский интерфейс в объёме доступном для настроек объёме, в том числе:

Подключение рабочих мест сотрудников к Услуге «Виртуальная АТС» для обслуживания входящих вызовов и совершения исходящих звонков может осуществляться в том числе с использованием технологии коммутации пакетов по сигнальному протоколу инициирования сеансов связи (протокола SIP). В этом случае создаётся для сотрудника учётная запись в виде логина/пароля для SIP-подключения сотрудника к Услуге.

Оператор не несёт ответственности за изменения свойств услуг, вызванных настройками и изменением их Абонентом.

Все действия в Коммуникационной платформе Рантел считаются действиями Абонента, если Абонент не заказывал дополнительную услугу по настройке у Оператора.

2.8. Зона ответственности Оператора за оказание Услуги «Виртуальная АТС» ограничивается работоспособностью абонентской линии от узла связи Оператора до окончного оборудования Абонента, включая терминацию входящих вызовов на абонентский номер Абонента и исходящих вызовов с оборудования Абонента.

2.9. Абонент вправе оплатить дополнительную единовременную услугу Оператора по изменению в конфигурации и настройках оборудования и программного обеспечения, но по усмотрению Оператора с учётом пожеланий Абонента Указанные изменения не должны ухудшать свойств Услуг.

При отсутствии заказа на дополнительную услугу по настройке Оператор не несёт ответственности за настройку и пользование Абонентом Услугой. В том числе Оператор не несёт ответственности за правильность настройки сценариев обработки вызовов и возможные проблемы в обслуживании входящих вызовов вследствие ошибок настройки сценариев или отсутствия таких настроек.

2.10. Абонент, принявший Услуги без необходимой проверки со своей стороны, лишается права ссылаться на недостатки Услуг, которые будут им выявлены после принятия услуги.

2.11. Оператор сохраняет информацию, размещенную Абонентом в Коммуникационной платформе Рантел, в течение () дней после прекращения оказания Услуг. В течение указанного срока Абонент может скопировать данную информацию в согласованном с Оператором порядке.

2.12. Услуга позволяет обслуживать телефонные номера сторонних Операторов связи. По желанию Абонента входящие вызовы, поступившие с номеров сторонних провайдеров, могут переадресовываться на телефонные номера сети общего пользования. В этом случае установление соединения происходит через оказание Абоненту услуги по передаче данных для целей передачи голосовой информации. При поступлении на Виртуальную АТС входящего вызова с пустым АОН данный вызов обслуживается, при передаресации вызова в качестве АОН подставляется системный номер Оператора.

2.13. Ни при каких обстоятельствах, Оператор не несет ответственность за прямые или косвенные убытки, ущерб, упущенную выгоду и прочие последствия, вытекающие из оказания Услуг или связанные с этим, включая отказ в оказании Услуг.

В любом случае полный размер ответственности Оператора за возможный ущерб, убытки Абонента не может превышать суммы, причитающейся Оператору за 1 (один) месяц спорного периода оказания Услуг.

2.14. Все риски и ответственность перед третьими лицами при использовании Услуги «Виртуальная АТС» несет Абонент.

Оператор, принимая все разумные меры к обеспечению качества и непрерывности оказания Услуг, тем не менее, не может гарантировать отсутствие ошибок в программном обеспечении, применяемом для оказания Услуг, абсолютную защищенность Коммуникационной платформы от несанкционированного доступа и воздействия

вредоносных программ.

Услуги не могут использоваться в ситуациях, когда перерыв или другие проблемы в оказании Услуги угрожают человеческой жизни и здоровью или могут привести к серьезной аварии, техногенной катастрофе.

2.15. Оператор не несет ответственности за любые случаи искажения или потери информации, задержки в оказании Услуг, временной неработоспособности (недоступности) Услуг, вызванные какими-либо причинами организационно-технологического характера в сети Оператора или в сетях третьих лиц, включая задержки, вызванные неправомерными или ошибочными действиями Абонента или третьих лиц, дефектами их оборудования и программного обеспечения.

Оператор не несет ответственности за сбой в работе аппаратной части или программного обеспечения Коммуникационной платформы Рантел, если будет установлено, что сбой произошел вследствие настройки или воздействия со Стороны Абонента.

2.16. Оператор не несет ответственности за качество линий связи, оборудования, программного обеспечения, предоставляемых Абоненту третьими лицами, за использование Абонентом услуг третьих лиц. Оператор не несет ответственности за качество каналов связи сети Интернет третьих лиц, посредством которых осуществляется доступ к Коммуникационной платформе Рантел и не гарантирует их работоспособность и качество работы. При подключении рабочего места сотрудника Абонента к Услуге «Виртуальная АТС» с использованием технологии коммутации пакетов по сигнальному протоколу инициирования сеансов связи (протокола SIP) качество связи зависит от сторонних сетей связи и находится вне зоны ответственности и контроля Оператора. Абонент использует такой вид подключения на свой страх и риск без каких-либо гарантий со стороны Оператора по качеству связи.

2.17. Оператор не несет ответственности за качество и содержание информации, полученной или переданной Абонентом с помощью Услуги, за соответствие информации действующему законодательству Российской Федерации, международным нормам, нормам морали и нравственности, принятым в обществе.

2.18. Оператор не несет ответственности в случаях, когда ненадлежащее функционирование Услуги было прямо или косвенно вызвано:

- причинами, находящимися за пределами разумного контроля Оператора, включая, но не ограничиваясь: изменения нормативных актов, войны, вооруженные конфликты, терроризм, пожар, наводнение, эпидемии, недоступность или нарушение функционирования телекоммуникационных сетей и оборудования третьих лиц, нарушения работы транспорта, сетевые атаки на Коммуникационную платформу Рантел или взаимодействующие сети или же несанкционированный доступ к ним, сбой программного обеспечения, разработанного третьими лицами, невозможностью получения Абонентом расходных материалов, электроэнергии и других необходимых для доступа к Услуге ресурсов;
- неработоспособностью оборудования и телекоммуникационных сетей, находящихся за пределами зоны ответственности Оператора;
- ликвидацией аварийных ситуаций, которые вызваны обстоятельствами непреодолимой силы.
- действиями или бездействием самого Абонента или уполномоченных им лиц, включая использование Абонентом своего программного обеспечения.

2.19. Оператор по своему усмотрению вправе в любое время приостановить оказание Абоненту Услуги, ограничить возможность определенных действий со стороны Абонента, предварительно сопроводив это соответствующим мотивированным уведомлением, в случаях, когда действия или бездействие Абонента создают угрозу для нормального функционирования сети Оператора и Коммуникационной платформы Рантел, нарушают или способствуют нарушению законодательства, законных прав и интересов третьих лиц, а так же в случае несвоевременной оплаты Абонентом Услуг за расчетный период.

2.20. Возобновление оказания Услуг производится после устранения нарушения Абонентом,

включая урегулирование Абонентом возникших жалоб и претензий третьих лиц.

2.21. Оператор вправе в любое время контролировать объем оказанных Услуг путем удаленного доступа к Коммуникационной платформе Рантел через любые технические средства и сети.

2.22. Ответственность за все действия, произведенные со средствами авторизации (логином, паролем, ключами доступа и т.п.) Абонента им самим, третьими лицами, полностью лежит на Абоненте.

2.23. Пользование Услугой «Виртуальная АТС» требует от Абонента определенного уровня знаний, который варьируется в зависимости от ожидаемого Абонентом результата. Абонент признает, что он сам, в лице своих работников обладает необходимыми знаниями для использования Услуг Оператора и отдает себе отчет в том, что в обязанности Оператора по настоящему Договору не входит предоставление указанных знаний, а так же специальное обучение Абонента.

2.24. Оператор вправе приостановить оказание услуг, в случае непоступления платы от Абонента на срок до полного погашения задолженности.

3. Раздел. Регламент планового и аварийного технического обслуживания

3.1. Оператор вправе прерывать оказание Услуг для проведения планового технического обслуживания имущества связи, используемого для предоставления Услуг, при условии уведомления Абонента о времени его проведения.

3.2. Плановое техническое обслуживание (проведение плановых ремонтных и/или профилактических работ) имущества связи, связанное с перерывом предоставления Услуг, проводится Оператором в избранное Оператором время, исключая время с 06:00 до 21:00 часа московского времени в течение рабочей недели (понедельник – пятница). О проведении планового технического обслуживания имущества связи, которое может повлечь перерыв в оказании Услуг, Оператор уведомляет Абонента до начала его проведения. По окончании проведения планового технического обслуживания имущества связи, работник службы технической поддержки Оператора фиксирует фактическое время перерыва оказания Услуг. После проведения планового технического обслуживания имущества связи, Оператор проводит тестирование Услуг, и уведомляет Абонента о возобновлении предоставления Услуг.

Сторонами согласовано, что плановое техническое обслуживание Оператором имущества связи продолжительностью до 8 (восьми) часов в месяц не является нарушением обязательств по оказанию Услуг.

3.3. Оператор осуществляет учет времени оказания Услуг и сообщений Абонента о неисправностях средств связи и перерывах в оказании Услуг; определяет причины неисправностей, перерывов и/или иных претензий к качеству Услуг; предпринимает по каждому сообщению Абонента необходимые меры; достоверно информирует Абонента о предпринятых мерах, причинах обнаруженных неисправностей и сроках устранения всех обстоятельств, препятствующих пользованию Услугами.

3.4. В случаях необходимости проведения внеплановых регламентных или оперативных (аварийных) работ, возобновление оказания Услуг производится Оператором в следующие согласованные для проведения работ сроки: в течение 8 (восьми) часов при поступлении заявки (сообщения) Абонента в рабочие дни с 9:00 до 18:00.

3.5. Перерывы связи, произошедшие вследствие проведения Оператором работ по восстановлению возобновлению оказания Услуг в сроки, предусмотренные пунктом 3.4. настоящих Условий предоставления услуг, не являются нарушением обязательств по оказанию Услуг.

3.6. Перерывы менее 10 (десяти) минут при определении учета времени оказания Услуг не учитываются.

3.7. В случае нарушения Оператором обязательств по оказанию Услуг в учетном периоде Оператор пропорционально уменьшает цену Услуги за указанный учетный период.