

УТВЕРЖДЕНО  
приказом Генерального  
директора товарищества с  
ограниченной  
ответственностью  
«TeleAlpha»  
от «03» января 2024 года  
№ 2 -о/д

## **Общие условия оказания услуг Business Trunk**

### **1. Описание услуги**

**1.1.** Заказчику предоставляется услуга Business Trunk на базе SIP-платформы BWKS «Оператора» обеспечивающая организацию двух и более линий IP телефонии через сеть доступа в Интернет или IP VPN.

**1.2.** Услуга Business Trunk предоставляется для подключения АТС-Заказчиков (разных типов – IP PBX, TDM PBX, Key Telephone Systems или Заказчики, подключенные просто по аналоговым линиям) к SIP-платформе. Данная услуга подразумевает предоставление многоканального SIP-соединения с возможностью присвоения нескольких городских/сельских номеров. При подключении АТС-Заказчика посредством Business Trunk предоставляются следующие опции:

- независимое от номерной емкости количество голосовых каналов (максимальное количество одновременных разговоров);
- возможно различное соотношение входящих и исходящих голосовых каналов.

**1.3.** Предоставление прямых городских/сельских номеров с SIP-платформы.

**1.4.** Предоставление плана нумерации при подключении IP PBX посредством Business Trunk.

**1.5.** Услуги местной, междугородной и международной телефонной связи.

**1.6.** Услуги внутрикорпоративной телефонной связи (корпоративная междугородная телефонная связь между офисами Заказчика, находящимися в разных населенных пунктах).

**1.7.** Основные сервисные услуги SIP-платформы, работоспособность вышеуказанных услуг зависит от свойств и типа PBX Заказчика:

- 1) Ожидание вызова (Call Waiting);
- 2) АнтиАОН (Calling Line ID Delivery Blocking);
- 3) Аутентификация (Authentication);
- 4) Отображение идентификатора линии внешнего Заказчика (External Calling Line ID Delivery);

5) Отображение идентификатора линии внутреннего Заказчика (Internal Calling Line ID Delivery);

6) План исходящих вызовов (Outgoing Calling Plan);

Услуга за дополнительную плату:

7) Универсальная голосовая почта (Voice Messaging User).

**1.8.** IP адресный план для услуги Business Trunk формируется Заказчиком самостоятельно.

**1.9.** Пользователи услуги (Trunk user) могут находиться за аналоговыми терминалами, подключенными к IAD, или иметь цифровые или IP-терминалы, подключенные к существующей телефонной станции.

**1.10.** Исполнитель обеспечивает:

- организацию последней мили (при наличии технической возможности).

Организация последней мили включает:

а) организацию выделенной линии, либо проведение работ по перекроссировке телефонной линии клиента;

б) предоставление модема в аренду или во временное пользование.

- при необходимости выделение дополнительного виртуального/физического канала/линии в случае, если технические характеристики канала/линии Заказчика не позволяют выделить дополнительную полосу пропускания для предоставления SIP-телефонии, разрешается только для пропуска трафика SIP-телефонии выделить дополнительный канал/линию.

## **2. Срок оказания услуг**

**2.1** Исполнитель начинает проводить работы в целях обеспечения оказания Услуг с момента подписания Договора и дополнительного соглашения к Договору, где указывается перечень предоставляемых услуг в течение десяти (10) рабочих дней.

## **3. Оплата услуг**

**3.1.** С момента введения Услуги в эксплуатацию клиент обязуется подписать соответствующий Акт приемки работ, на основании которого начинается выставление Счета на оплату единовременных/ ежемесячных платежей.

## **4. Заранее согласованные убытки**

**4.1** При отказе Исполнителя от предоставления Услуг до Даты приемки работ Исполнитель обязуется в течение тридцати (30) календарных дней выплатить Заказчику полную сумму оплаченных Заказчиком единовременных платежей.

**4.2** При отказе Заказчика от Услуг до Даты приемки работ Заказчик обязуется в течение тридцати (30) календарных дней возместить Исполнителю расходы в размере ста процентов (100%) от суммы единовременных платежей, в случае если работы по организации сервиса, согласно настоящему Договору, были произведены до оплаты Заказчиком единовременных платежей.

**4.3** В случае не подписания Акта приемки работ и неготовности Заказчика принять услугу в течение 3-х рабочих дней с момента выполнения инсталляционных работ со стороны Исполнителя. Исполнитель оставляет за собой право расформировать данную точку с взиманием единовременного платежа за проведенные работы по инсталляции услуги в соответствии с действующими прейскурантами ТОО «TeleAlpha».

## **5. Особые условия**

**5.1.** Заказчик обеспечивает электрическую подводку в помещение, в котором будет находиться оборудование Исполнителя, заземление, бесперебойное электропитание, температурный режим 18-24 градусов по Цельсию.

**5.2.** Исполнитель отвечает за внешнюю сетевую инфраструктуру, ответственность заканчивается на распределительной телефонной коробке либо оптической полке Исполнителя в здании Заказчика. От телефонной коробки/оптической полки зона ответственности Заказчика. В случае, когда оборудование передано Исполнителем Заказчику в пользование, Исполнитель отвечает за работоспособность такого оборудования. В зону ответственности Заказчика входит его локальная сеть, включая все программные продукты, все компьютеры и сетевые устройства локальной сети.

**5.3.** Заказчик отвечает за наличие внутренней проводки и телефонной линии в своем помещении, если иное не оговорено в Договоре.

**5.4.** Исполнитель исполняет свои договорные обязательства при наличии технической возможности предоставления Услуги, а также при выполнении Заказчиком следующего условия:

- Если номер телефона, с которого будет осуществляться доступ к Услуге, не подключен к охранной сигнализации.

**5.5.** В случае если во время действия настоящего Договора Заказчику предоставляется оборудование для оказания Услуг, составляется Акт приема-передачи оборудования во временное пользование. При прекращении действия Договора/ расформировании услуги, Заказчик обязуется вернуть Исполнителю все оборудование согласно Акту возврата оборудования либо возместить его стоимость (в случае повреждения или утраты предоставленного оборудования по вине Заказчика) согласно Акту приема-передачи оборудования во временное пользование в течение пяти (5) рабочих дней со дня прекращения действия Договора/ расформирования услуги.

**5.6.** Заказчик отвечает за поддержание места, где расположено оборудование Исполнителя, в безопасном состоянии, огражденного от кражи, пожара, вандализма и т.п.

**5.7.** Исполнитель не отвечает за ненадлежащее качество Услуг, если оно вызвано следующими действиями Заказчика: изменениями настроек или самостоятельным переносом каналобразующего оборудования.

**5.8.** В случае если Заказчик заказывает услуги сети ПД дополнительно, не отраженные в Договоре, Сторонами подписывается соответствующие Дополнения, оговаривающие эти услуги и условия их предоставления.

**5.9.** Стороны обязуются немедленно оповещать друг друга обо всех известных случаях и предполагаемых попытках нарушения безопасности информационных ресурсов сети передачи данных. В случае установленных нарушений информационной безопасности, Стороны должны незамедлительно предоставить друг другу всю имеющуюся у них информацию об источнике нарушений и принять необходимые меры по пресечению незаконной деятельности, включая приостановку оказания Услуги до устранения причины нарушения безопасности информации.

**5.10.** В случае если услуга предоставляется через канал Интернет, Исполнитель не несет ответственности за взлом в следствии хакерских атак. Заказчик несет полную ответственность за весь сгенерированный трафик.

**5.11.** При использовании технологий передачи данных, таких как ATM, Ethernet, IP, в канале помимо полезной информации (полезного трафика), передаваемой Заказчиком, существует служебная информация, которая составляет примерно 15 – 20%, от общей пропускной способности канала Заказчика. Данный объём зависит от размера заголовков различных протоколов, которые используются на канале Заказчика, начиная от протоколов канального уровня и заканчивая уровнем приложений. Из этого следует, что если Заказчик поверх протокола IP использует другие протоколы, то размер служебной информации возрастает более 20%.

**5.12.** Заказчик обязуется не подключать к сети местных линий телекоммуникаций неисправное, не имеющее сертификата соответствия оборудование Заказчика (SIP-терминал, VOIP-шлюз, программный телефон и т.д.).

**5.13.** Исполнитель обязан предотвратить возможность повторного использования кода идентификации после первой авторизации Заказчика в Личном кабинете Заказчика;

**5.14.** Заказчик обязан:

- Обеспечить сохранность авторизационных, аутентификационных данных и кода идентификации в тайне, принять надлежащие меры по настройке своих ресурсов, препятствующей недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать соответствующим образом при обнаружении подобных случаев;

- Использовать Услугу в пределах одного населенного пункта по месту заключения Договора;

- Не отправлять по сети Исполнителя информацию, противоречащую законодательству Республики Казахстан, а также международному законодательству;

- Не использовать Услугу для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели;

- Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуги программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца или его полномочного представителя;

- Не фальсифицировать свой IP-адрес, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в сеть Исполнителя;

- Не осуществлять попыток несанкционированного доступа к ресурсам сети Исполнителя, проведения или участия в сетевых атаках и сетевом взломе, в том числе не совершать:

- действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу сети Исполнителя (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификацию программного обеспечения или данных, не принадлежащих Заказчику, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса;

- передачу на оборудование сети Исполнителя бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитарную нагрузку на это оборудование, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов;

- Не использовать Услугу для несанкционированной, незаконной оригинации и терминации трафика, при котором нарушаются принципы организации связи и договорные обязательства, а также наносится материальный ущерб Исполнителю;

- Не использовать Услугу для прохождения трафика в нарушение установленных требований.

**5.15.** Исполнитель не несет ответственности за функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет.

**5.16.** Исполнитель не несет ответственности по спорам, возникшим между Заказчиком и третьими лицами в результате использования авторизационных, аутентификационных данных и кода идентификации Заказчика третьими лицами для получения Услуги, и не разрешает их, если таковые возникнут между Заказчиком и третьими лицами.

**5.17.** Исполнитель не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.

**5.18.** Фактическое расформирование услуги Исполнителем производится с даты, указанной в заявлении Заказчика, но не ранее чем за месяц с момента поступления заявления к Исполнителю.

## **6. Техническое обслуживание**

### **6.1. Текущее обслуживание**

**6.1.1.** При возникновении аварийных ситуаций, перерывов или ухудшения качества оказываемых услуг, Заказчик незамедлительно сообщает о необходимости технического обслуживания в Help Desk по телефону +7 (7172) 95 95 55, 8 8000 800 595 и на эл. адрес [helpdesk@telealpha.kz](mailto:helpdesk@telealpha.kz) (круглосуточно).

В устном сообщении Заказчик должен сообщить Исполнителю следующее:

а) Название организации;

б) Имя и фамилию контактного лица;

в) Контактный телефон;

г) Вид сервиса;

д) В зависимости от вида сервиса: направление связи, адрес, телефон точки подключения;

е) Характер проблемы

ж) Идентификатор канала (ID канала)

**6.1.2.** Дежурный специалист Исполнителя фиксирует время обращения Заказчика, сообщает о проблеме дежурному инженеру, который выясняет причину повреждения и определяет статус проблемы. Для определения статуса проблемы дежурный инженер может связываться с ответственным лицом Заказчика.

**6.1.3.** Исполнитель предпринимает необходимые меры для устранения повреждений и, в случае необходимости, направляет к Заказчику соответствующий персонал для устранения неисправностей. Исполнитель уведомляет Заказчика о предпринятых мерах по устранению повреждений.

**6.1.4.** Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика обо всех плановых и профилактических перерывах связи, которые продолжаются более шесть (6) часов непрерывно на узлах «Оператора» и на оборудовании каналов связи третьих лиц не меньше чем за 24 часа до начала перерыва связи.

### **6.2. Изменение услуг по требованию Заказчика.**

**6.2.1.** Заказчик вправе потребовать изменений или модификаций в оказываемых Услугах, направив Исполнителю уведомление с подробным описанием своих запросов и желаемых сроков выполнения таких работ. Исполнитель должен сообщить возможность выполнения таких работ, ориентировочную стоимость и дату выполнения этих работ.

### **6.3. Плановое техническое обслуживание**

**6.3.1.** Исполнитель планирует и производит периодическое тестирование, наладку и ремонт, необходимые для обеспечения качества

предоставляемых Услуг. Сообщения о проведении всех плановых и профилактических работ направляются курирующим менеджером на электронные адреса Заказчика.