

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

Общие условия оказания услуг Услуга «Free phone»

1. Описание Услуги

1.1 Услуга «Free phone» предоставляет возможность организации/выделения специального номера вида 8-800-080-**** с альтернативной системой оплаты – все звонки на территории Казахстана, вне зависимости от места нахождения Заказчика, включая междугородные, поступающие на данный телефонный номер, оплачиваются Заказчиком - владельцем номера по единому тарифу.

1. Технические условия предоставления услуги «Free phone»

2.1 Исполнитель производит подключение оборудования Заказчика в соответствии с выданными техническими условиями на подключение к сети Исполнителя. При этом Заказчику присваивается зональный код «DEF» - «800-080-XXXX». При этом не имеет значения, в какой точке республики находится этот номер. Интеллектуальный номер формата 8-800-080-**** означает:

- 8 - префикс междугородного доступа;
- 800 - код услуги Toll Free;
- 080 - код интеллектуальной платформы;
- **** - номер клиента/заказчика услуги.

2. Процедура исчисления продолжительности соединения для «Free phone»

3.1 С целью исчисления продолжительности успешных звонков для определения платы за доступ к номерам Заказчика, Стороны согласились:

- Исчисление продолжительности начинается после поступления сигнала «ответ сервера или Заказчика»
- Исчисление продолжительности заканчивается после получения сигнала «отбой вызывающего Заказчика»

- Расчеты основываются на сумме полных минут, где каждая неполная минута округляется до полной минуты в большую сторону
- все состоявшиеся соединения продолжительностью менее десяти секунд при расчетах взаиморасчетах между Исполнителем и Заказчиком не учитываются.

3. Текущее обслуживание

4.1 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 (круглосуточно). Специалист Help Desk фиксирует время обращения клиента, сообщает о проблеме дежурному инженеру, который выясняет причину повреждения и определяет статус проблемы. Для определения статуса проблемы дежурный инженер может связываться с ответственным лицом клиента. Исполнитель предпринимает необходимые меры для устранения повреждений и, в случае необходимости, направляет к клиенту соответствующий персонал для устранения неисправностей. Специалист Help Desk уведомляет клиента о предпринятых мерах по устранению повреждений.

4. Плановое техническое обслуживание

5.1 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.

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. Модификация услуг по требованию клиента.

6.1 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.