

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

Общие условия оказания услуг Предоставление услуги iD Phone

1. Описание Услуги

1.1. Заказчику предоставляется Пакет услуг iD Phone на базе SIP-платформы, обеспечивающие предоставление доступа к местной телефонной сети связи.

Исполнитель в рамках предоставления Пакета услуг iD Phone обеспечивает:

- доступ к междугородной/международной/сотовой телефонной связи;
- предоставление услуг внутрикорпоративной телефонной связи (корпоративная междугородная телефонная связь между офисами Заказчика, находящимися в разных населенных пунктах);
- предоставление на выбор номер «iD Phone» со стандартным набором услуг или с дополнительным набором ДВО (дополнительных видов обслуживания) услуг.

1.2 Услуга iD Phone предоставляется посредством имеющихся у Заказчика каналов передачи данных IP VPN или доступа к сети Интернет.

1.3 В ежемесячной плате за предоставление в пользование одного номера «iD Phone», учтена плата за предоставление набора ДВО, включающего следующие 18 видов услуг:

- 1) Отображение номера и имени вызывающего Заказчика (Calling Line ID Delivery)
- 2) Безусловная переадресация входящих вызовов (Call Forwarding Always)
- 3) Возможность отклонения входящих вызовов с запретом определения номера (Anonymous Call Rejection)
- 4) Перевод звонка в процессе разговора (Call Transfer)
- 5) Трехсторонняя аудиоконференцсвязь (Three-Way Call)
- 6) Переадресация вызова, когда Заказчик недоступен (Call Forwarding Not Reachable)
- 7) Переадресация вызова, когда Заказчик не отвечает (Call Forwarding NoAnswer)
- 8) Переадресация вызова, когда Заказчик занят (Call Forwarding Busy)

- 9) Ожидание вызова (Call Waiting)
- 10) Режим «Не беспокоить» (Do Not Disturb)
- 11) Ограничение на исходящие вызовы (Outgoing Calling Plan)
- 12) Ускоренный набор 8 номеров (Speed Dial 8)
- 13) Ускоренный набор 100 номеров (Speed Dial 100)
- 14) Автодозвон внутри группы (Automatic Callback)
- 15) «Парковка» вызовов (Call Park)
- 16) Подбор вызова (Call Pickup)
- 17) АнтиАОН (Calling Line ID Delivery Blocking)
- 18) Автоматический повторный набор номера (Last Number Redial)

1.4. В дополнительный набор ДВО, включены следующие 34 вида услуг:

- 1) Режим «Не беспокоить» (Do Not Disturb)
- 2) Трехсторонняя конференция (Three-Way Call)
- 3) Парковка вызова (Call Park)
- 4) Регистрация дополнительных 5 терминалов (Shared Call Appearance)
- 5) Удаленный офис (Remote Office)
- 6) Аутентификация (Authentication)
- 7) Ожидание вызова (Call Waiting)
- 8) АнтиАОН (Calling Line ID Delivery Blocking)
- 9) Отображение имени вызывающего Заказчика (Calling Name Delivery)
- 10) Отображение номера вызывающего Заказчика (Calling Number Delivery)
- 11) План для входящих вызовов (Incoming Calling Plan)
- 12) План для исходящих вызовов (Outgoing Calling Plan)
- 13) Безусловная переадресация вызовов (Call Forwarding Always)
- 14) Переадресация вызовов в случае занятой линии (Call Forwarding Busy)
- 15) Переадресация вызова при отсутствии ответа от Заказчика (Call Forwarding No Answer)
- 16) Переадресация вызова, когда Заказчик недоступен (Call Forwarding Not Reachable)
- 17) Обратный вызов (Call Return)
- 18) Перевод вызова (Call Transfer)
- 19) Удержание вызова (Flash Call Hold)
- 20) Повторный набор номера (Last Number Redial)
- 21) Группа обзвона (Hunt Group)
- 22) Отказ от анонимных вызовов (Anonymous Call Rejection)
- 23) Автодозвон (Automatic Callback)
- 24) Ускоренный набор 100 номеров (Speed Dial 100)
- 25) Ускоренный набор 8 номеров (Speed Dial 8)
- 26) Перехват вызова (Call Pickup)
- 27) Музыка в режиме удержания вызова (Music On Hold – User)
- 28) Оповещение при важных вызовах (Priority Alert)
- 29) Избирательный прием вызовов (Selective Call Acceptance)
- 30) Избирательный отказ от вызовов (Selective Call Rejection)

- 31) Расширенный план исходящих вызовов (Enhanced Outgoing Calling Plan)
- 32) Создание сценариев, например, «доступен, в офисе», «доступен, вне офиса», «занят», «недоступен» (CommPilot Express)
- 33) Одновременная посылка вызова (Simultaneous Ring Personal)
- 34) Исходящая связь через голосовой портал (Voice Portal Calling)

2. Срок оказания услуг

2.1 Исполнитель проводит инсталляционные работы в целях обеспечения оказания Услуг с момента подписания Договора и Дополнительного соглашения к Договору, где указан 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 Со стороны Заказчика назначается ответственное лицо, которому Поставщик сообщает кодовое слово для последующей активизации и регистрации его на портале.

5.3 При подключении оконечных устройств специалистами Исполнителя, Заказчик должен осуществить регистрацию на портале самостоятельно до приезда специалистов, или в течение трех дней после инсталляции, изменить логин и пароль на индивидуальный.

5.4 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.

5.5 Исполнитель исполняет свои договорные обязательства при наличии технической возможности предоставления Услуги

5.6 Заказчик отвечает за поддержание места, где расположено оборудование Исполнителя, в надлежащем состоянии, обеспечивающем защиту оборудования от кражи, пожара, вандализма и т.п.

5.7 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.

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

5.9 В случае прекращения действия Договора Заказчик утрачивает права на использование IP-адресов, предоставляемых Исполнителем.

5.10 В случае если услуга предоставляется через канал Интернет, предоставляемый Заказчику другим Исполнителем, Исполнитель не несет ответственности за качество связи.

5.11 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.

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

5.13 Заказчик обязуется не передавать идентификационные данные (кодовое слово, логин, пароль) третьим лицам.

5.14 При предоставлении услуги ID Phone корректную работу Firewall/NAT обеспечивает Заказчик.

5.15 При изменении Заказчиком самостоятельно IP адресов, предназначенных для ID Phone, Поставщик не несет ответственности за работу услуги.

5.16 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%.

5.17 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.

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

5.19 Исполнитель не оказывает Услуги и не несет ответственности по настройке (защите) устройства/коммутационного оборудования Заказчика от несанкционированного доступа.

5.20 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.

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

5.22 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 (круглосуточно).

В устном сообщении Заказчик должен сообщить Специалисту Help Desk 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 Специалист Help Desk 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.