

Регламент оказания услуги «Виртуальная АТС»

Май 2014г

Оглавление

Общие положения.....	3
Качество Услуг.....	3
Порядок подключения услуги	3
Порядок изменения услуги	4
Порядок отказа от услуги.....	4
Параметры услуги «Виртуальная АТС – Базовая»	4
Технические ограничения на АТС	4
Возможности.....	4
Порядок обработки Заявок и/или Распоряжений Службой технической поддержки	5

Общие положения

1. Оператор оказывает Услуги в соответствии с настоящим Регламентом оказания услуг.
2. Услуги оказываются Абоненту в объеме и с параметрами, установленными Бланками заказа.
3. Заказ на изменение перечня, объема и параметров Услуг может быть передан Исполнителю не только в виде Бланка заказа, но и другим приемлемым способом с использованием технических средств Исполнителя, обеспечивающими безошибочную идентификацию Абонента.
4. Оказание Услуг может сопровождаться с согласия Абонента оказанием Исполнителем Дополнительных услуг. Перечень Дополнительных услуг, оказываемых Абоненту, определяется условиями Лицензий по связи, возможностями сети связи Исполнителя и заказами Абонента.
5. Отдельные Услуги могут оказываться Абоненту при условии соответствия его абонентских устройств специальным техническим требованиям, необходимым для оказания таких Услуг.
6. Для получения отдельных Услуг Абонент может приобрести у Исполнителя абонентские устройства.

Качество Услуг

1. Исполнитель предоставляет Услуги круглосуточно, ежедневно, без перерыва, за исключением перерывов, необходимых для проведения ремонтных и профилактических работ.
2. Исполнитель предоставляет Услуги надлежащего качества соответствующие эксплуатационным характеристикам, принятым в отношении оказания услуг электросвязи.
3. Качество предоставляемых Абоненту Услуг в силу конструктивных особенностей сети Исполнителя зависит от качества услуг, оказываемых как Абоненту, так и Исполнителю другими операторами связи.
4. Исполнитель осуществляет регулярную проверку качества связи и модернизацию своих технических средств с целью обеспечения бесперебойного круглосуточного оказания Услуги.

Порядок подключения услуги

1. Абонент подписывает договор на оказание услуг связи и соответствующий бланк заказа к договору на оказание услуг связи.
2. Абонент осуществляет доставку подписанного договора и бланка заказа Исполнителю.
3. После получения подписанных документов, Исполнитель в течение одного рабочего дня осуществляет подключение услуги и доставляет Абоненту реквизиты пользования услугой - доступ на сервер статистики для конфигурирования АТС
 - a. Адрес сервера
 - b. Имя пользователя (логин)
 - c. Пароль
4. Абоненту необходимо войти на сервер статистики в раздел управления услугой и применить конфигурацию АТС. С момента применения конфигурации услуга считается оказываемой (активированной).

Порядок изменения услуги

Абонент, используя реквизиты, выданные ему при подключении услуги, вправе самостоятельно через личный кабинет на сервере статистики (<https://stat.izhnet.ru>) изменить:

1. параметры услуги
2. тарифный план (не более одного раза в месяц, при этом тарификация по новому тарифному плану осуществляется с 1 числа месяца, следующего за месяцем изменения тарифного плана)

Порядок отказа от услуги

1. Отказ от услуг связи оформляется Абонентом путем оформления соответствующего заявления и передачи его Исполнителю.
2. Исполнитель, в течение одного рабочего дня с момента получения от Абонента заявления на отказ от услуги связи, прекращает оказание соответствующей услуги связи.

Параметры услуги «Виртуальная АТС – Базовая»

Технические ограничения на АТС

- Внешних линий на АТС – 60
- Внутренних линий (для объектов типа «Абонент») - 200
- Группы вызова – не более 20 внутренних абонентов
- Количество участников конференции – 30
- Музыка на удержании – не более 5 минут
- Формат загружаемой музыки – mp3 или wav
- Время хранения аудио-записи звонка на оборудовании Исполнителя – 30 дней

Возможности

- Настройка АТС с помощью веб-интерфейса (личный кабинет <https://stat.izhnet.ru>)
- Общие
 - Перевод звонка (с подтверждением или без)
 - Переадресация вызова на другого абонента или внешний номер
 - Конференц-комната (одновременный разговор между несколькими участниками)
 - Перехват звонка (группы или абонента)
 - Приём факсов (виртуальный факс)
 - Детализация звонков (статистика)
 - Автоматическая обработка звонка (сценарий) с возможностью использования временных интервалов
 - Запись голосового сообщения для абонента (голосовая почта)
 - Прослушивание состоявшихся звонков
 - Установка переадресации на абоненте (условная или безусловная)
 - Использование префикса для осуществления звонков во «внешний мир»
 - Общие и индивидуальные правила исходящей связи (в зависимости от вызываемого номера)

- Изменение фоновой музыки на удержании абонента (при переводе звонков)
- Задание собственного плана нумерации:
 - Длина внутренних номеров (3-5 цифр)
 - Префикс (цифра 1-9)
- Внешними линиями могут быть объекты:
 - SIP-телефон, в качестве параметров подключения используется
 - SIP-сервер (хост:порт)
 - Логин+пароль
 - SIP-транк
 - SIP-сервер (хост:порт)
 - Логин+пароль (не обязателен)
 - GSM SIP-шлюз (устройства регистрируются на виртуальной атс)
 - IP-Адрес GSM SIP-шлюза (хост или хост:порт)
 - Логин+пароль (не обязателен)
- Внутренними линиями могут быть объекты:
 - Абонент
 - Автоинформатор (при звонке на него проигрывается звуковой файл)
 - Автоответчик (проиграть голосовое приветствие автоинформатора, записать сообщение вызывающего абонента и выслать его на адрес электронной почты)
 - Виртуальный факс
 - Группа вызова (при вызове группы звонок распределяется параллельно или последовательно на собранные в ней номера)
 - Конференц-комната
 - Голосовая почта
 - Сценарий (возможность распределения звонка по каким-то условиям)

Порядок обработки Заявок и/или Распоряжений Службой технической поддержки

1. Служба технической поддержки осуществляет управление и контроль над работой технического оборудования и системных программных средств, обеспечивает предоставление надлежащего сервиса Абоненту в пределах, обусловленных Договором, а также осуществляет обработку следующих запросов Абонентов:
 - a. запросы на внесение изменений в конфигурационные файлы в тех случаях, когда такие изменения не могут быть выполнены самим Абонентом
 - b. локализация и устранение проблем, связанных с функционированием предоставляемых по договору сервисов
2. Приём заявок и/или распоряжения осуществляется посредством
 - a. написания электронных писем на адрес abon@izhnet.ru
 - b. факсом на номер (3412) 912-299
 - c. звонком на номер (3412) 912-000
3. Все Заявки и/или Распоряжения обрабатываются в порядке поступления. Максимальный срок обработки — 1 рабочий день (согласно календарю РФ).
4. Вне очереди обрабатываются экстренные Заявки и/или Распоряжения, такие, как просьба о смене паролей в случае их компрометации, восстановление работоспособности основных сервисов.