

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ООО «СЕРВИС-КОММЮНИКЭЙШН»

Для Абонентов – юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Абонент – любое физическое лицо и юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с которым Оператором заключен договор о предоставлении телекоммуникационных услуг («ДОГОВОР»).

Абонентский интерфейс - технико-технологические параметры физических цепей, соединяющих средства связи Оператора с пользовательским (оконечным) оборудованием, а также формализованный набор правил их взаимодействия.

Внутризоновое телефонное соединение - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории одного и того же субъекта Российской Федерации, или телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи, и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, входящий в ресурс географически не определяемой зоны нумерации, закрепленный за тем же субъектом Российской Федерации.

Договор – договор о предоставлении телекоммуникационных услуг, заключенный между Оператором и Абонентом.

Местное телефонное соединение - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории одного и того же муниципального района, городского поселения, сельского поселения, города федерального значения;

Оператор – ООО «Сервис-Коммюникэйшн» ИНН 7707244004 ОГРН 1027739502361, Адрес местонахождения 117525, город Москва, улица Днепропетровская, дом 3, корпус 5, действующий на основании лицензий Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций:

- на «Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации» №134171 от 29.06.2015 г.;
- на «Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа» №161228 от 18.04.2018 г.;
- на «Услуги связи для целей кабельного вещания» №132854 от 10.07.2017 г.;
- на «Телематические услуги связи» №132853 от 10.07.2017 г.;
- на «Услуги внутризоновой телефонной связи» №156900 от 20.11.2017 г.;
- на «Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации» №150603 от 16.04.2017 г.

Заказ Услуги – действия Абонента с целью получения возможности пользоваться Услугой.

Услуги – услуги связи и иные технологически неразрывно связанные с ними услуги, описанные в Приложениях к настоящим Правилам оказания услуг.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила оказания услуг («ПРАВИЛА») являются неотъемлемой частью Договора о предоставлении телекоммуникационных услуг и регулируют отношения между Оператором и Абонентом («СТОРОНАМИ») при оказании Оператором телекоммуникационных услуг, и иных технологически неразрывно связанных с ними услуг («УСЛУГ»).

2.2. Услуги оказываются на основании Договора и настоящих Правил.

2.3. Права и обязанности Сторон не могут передаваться другим лицам иначе как в порядке, установленном Договором, Правилами и законодательством Российской Федерации.

2.4. Услуга предоставляется круглосуточно, 7 (семь) дней в неделю в соответствии с условиями, описанными в Договоре, Бланках заказов к Договору, Правилах и законодательстве Российской Федерации.

2.5. Оператор обязуется оказывать бесплатно в рабочее время с 9:00 до 18:00 (9X5) информационно-справочные услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Оператор самостоятельно определяет перечень оказываемых Оператором платных информационно-справочных услуг.

2.6. Порядок и срок предоставления доступа к услугам связи.

2.6.1. В целях организации Услуг Абонент в порядке предварительной оплаты осуществляет оплату:

- фиксированного единовременного (инсталляционного) платежа, указанного в Бланке заказа. В случае, если единовременный платеж не установлен Бланком заказа, стоимость услуг за организацию доступа к Услугам включена в сумму ежемесячных (абонентских) платежей;

2.6.2. Сроки предоставления доступа к Услуге могут быть указаны в Бланках заказов на Услуги и исчисляются в рабочих днях, начиная со дня наступления последнего из событий:

- поступления на счет Оператора единовременного платежа, предусмотренного Договором и соответствующим Бланком заказа;
 - передачи Абонентом Оператору подписанного Абонентом Договора и соответствующего Бланка заказа.
- 2.6.3. Услуги по Договору предоставляются по адресу, указанному в Бланке заказа.

3. ТАРИФЫ НА УСЛУГИ И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

- 3.1. Все платежи осуществляются в соответствии с Договором или настоящими Правилами.
- 3.2. Абонент осуществляет платежи в пользу Оператора за предоставленные Услуги по Тарифам, указанным в Бланках заказа к Договору, и / или опубликованным Оператором на Web-сайте Оператора www.8-800.su. Оплата абонентом Услуг производится в сроки, указанные в Разделе 3 настоящих Правил.
- 3.3. Цены на услуги могут изменяться Оператором в одностороннем порядке, при условии предварительного уведомления Абонента не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления изменений в силу по почтовому адресу и/или адресу электронной почты, указанному в Договоре, а также путем размещения уведомления на Web-сайте Оператора www.8-800.su, если иной порядок уведомления Абонента не предусмотрен настоящими Правилами.
- 3.4. Отчетным периодом для выставления счетов является календарный месяц.
- 3.5. Счет на оплату фиксированных единовременных (инсталляционных) платежей за доступ к Услугам выставляется Оператором в течение 3 (трех) банковских дней с даты подписания Договора и Бланков заказа к нему.
- 3.6. При осуществлении платежа Абонент указывает номер Договора с тем, чтобы Оператор мог идентифицировать получаемые платежи. Оператор вправе засчитать поступивший от/за Абонента платеж в счет погашения любой ранее возникшей задолженности Абонента (по усмотрению Оператора за Услуги Оператора, а также за услуги, доступ к которым предоставляет Оператор, при наличии согласия Абонента). Денежные средства зачисляются на лицевой счет Абонента только после их поступления на расчетный счет Оператора. Абонент самостоятельно несет ответственность за правильность производимых им платежей.
- 3.7. Списание с лицевого счета Абонента абонентской платы производится ежемесячно.
- 3.8. Датой оплаты счета считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Оператора.
- 3.9. Расчётные документы, в том числе счета, в случае заключения договора с физическим лицом, юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, а также счета-фактуры и акты оказанных услуг в случае заключения договора с юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем направляются Абоненту по адресам, указанным в Разделе 5 Договора почтой или курьером, или по электронной почте, или в Личном кабинете Абонента (при наличии), или с использованием электронного документооборота, при условии подписания соглашения о применении электронного документооборота между Абонентом и Оператором. Абонент несёт всю ответственность за недоставку или невозможность доставки Оператором счета, в случае уклонения Абонента от получения расчётных документов, а также в случае, когда Абонент письменно не сообщит Оператору об изменении адреса доставки до окончания отчетного месяца предоставления Услуг, и счет будет направлен по ранее указанному Абонентом адресу.
- 3.10. Оператор оказывает Абоненту дополнительные услуги, перечень и стоимость которых определяется действующими тарифами Оператора.

3.11. Кредитная форма расчётов.

- 3.11.1. Оператор последним днём отчётного периода оказания услуг выставляет Абоненту расчётные документы на оплату:
- 3.11.1.1. ежемесячных фиксированных (абонентских) платежей за отчетный период оказания услуг;
 - 3.11.1.2. услуг, оказанных в отчетном периоде согласно данным оборудования, используемого для учета объема оказанных Услуг (при превышении лимитов услуг, включенных в абонентские платежи).
- 3.11.2. Оплата счетов за предоставленные Услуги производится Абонентом в течение 20 (двадцати) календарных дней с даты выставления счета.

3.12. Авансовая форма расчётов.

- 3.12.1. Оператор выставляет Абоненту расчётные документы на оплату:
- 3.12.1.1. ежемесячных фиксированных (абонентских) платежей за отчетный период до 5 (пятого) числа месяца, предшествующего отчётному периоду оказания услуг;
 - 3.12.1.2. услуг, оказанных в отчетном периоде согласно данным оборудования, используемого для учета объема оказанных Услуг (при превышении лимитов услуг, включенных в абонентские платежи), последним днём отчётного периода оказания услуг.
- 3.12.2. Оплата счетов за предоставленные Услуги производится Абонентом в течение 20 (двадцати) календарных дней с даты выставления счета.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Права и обязанности Оператора

- 4.1.1. Оператор обязуется:
- 4.1.1.1. предоставлять Абоненту Услуги в соответствии с Договором, Бланками заказ к нему и Правилами;
 - 4.1.1.2. вести учет фактически оказанных Абоненту Услуг. Факт предоставления Абоненту Услуг подтверждается данными аппаратуры учета стоимости (биллинга), записанными на информационный носитель Оператора, если иное не оговорено в Договоре или Правилах.
- 4.1.2. Оператор вправе:
- 4.1.2.1. передавать сведения об Абоненте (в отношении юридического лица - наименование / фирменное название, адрес места нахождения и/или почтовый для выставления счета, ОГРН, ИНН, КПП и другую информацию, необходимую для выставления счетов и счетов-фактур за оказанные Услуги; абонентские номера, адреса установки окончного оборудования и т.д.) другим операторам связи, в случае оказания ими Услуг Абоненту;
 - 4.1.2.2. осуществлять проверку соответствия организации схемы связи и оборудования Абонента.
- 4.1.3. Оператор гарантирует обеспечение соответствия качественных показателей стандартам и техническим нормам, установленным уполномоченными государственными органами Российской Федерации.
- 4.1.4. Фактическая дата начала пользования Услугами определяется Оператором на основании данных программного контроля соединений или аппаратуры учета стоимости (биллинга), установленной на сети Оператора, если иное не указано в Бланках заказов.
- 4.2. Абонент обязан:**
- 4.2.1. осуществлять оплату Услуг своевременно и в полном объеме в соответствии с условиями Договора и настоящих Правил;
 - 4.2.2. подписывать Акты об оказанных услугах в случае отсутствия обоснованных претензий к их качеству в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения Абонентом экземпляров Акта, подписанных Оператором. В случае не подписания Акта, Абонент в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения экземпляров Акта должен предоставить Оператору письменное обоснование. В случае непредставления письменного обоснования, Услуги считаются оказанными надлежащим образом, а Акт подписанным с обеих сторон.
 - 4.2.3. письменно уведомлять Оператора о несогласии получать услуги по новым тарифам или условиям в случае их изменения в порядке, предусмотренном Договором или настоящими Правилами, до их введения.
- 4.3. Абонент вправе:**
- 4.3.1. требовать предоставления преимуществ в области оказания Услуг, в случае если такие преимущества предусмотрены для Абонента международными договорами, законодательством Российской Федерации или законодательством субъектов Российской Федерации.
 - 4.3.2. обратиться к Оператору за возвратом денежных средств, внесенных в качестве аванса.
 - 4.3.3. требовать возврата средств, уплаченных за пользование Услугами, за период отсутствия возможности воспользоваться Услугами, возникшей по вине Оператора.
 - 4.3.4. отказаться от принятия изменений Договора, письменно уведомив Оператора о несогласии получать Услуги по новым тарифам или условиям в случае их изменения в порядке, предусмотренном Правилами, до их введения, что не освобождает Абонента от оплаты Оператору любой задолженности по Договору;
 - 4.3.5. давать, в течение действия Договора, новые заказы на Услуги, оформляемые Бланками заказов на Услуги, которые после подписания обеими Сторонами будут считаться неотъемлемыми частями Договора.

5. ПЕРЕРЫВЫ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ

- 5.1. По всем вопросам предоставления Услуг, не относящимся к устранению аварийных ситуаций, неудовлетворительного качества или перерывов в предоставлении Услуг Абонент вправе обратиться по тел. (495) (с 9:00 до 18:00 пн. - пятн.).
- 5.2. В случае возникновения аварийных ситуаций, неудовлетворительного качества или перерывов в предоставлении Услуг Абонент сообщает об этом в Службу технической поддержки Оператора по тел. (495) (с 9:00 до 18:00 пн. - пятн.). Период перерыва в предоставлении Услуг начинается с момента регистрации заявки Абонента и заканчивается, когда предоставление Услуг Абоненту возобновлено.
- 5.3. Оператор вправе прерывать предоставление Услуг для проведения планово-профилактических, регламентных и ремонтных работ, необходимых для восстановления, поддержания работоспособности и развития сети связи Оператора, заменой оборудования и ПО, используемого для предоставления Услуг, в том числе в рабочие дни. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении Услуг, если Оператор соответственно уведомит Абонента за 24 (двадцать четыре) часа о планируемом обслуживании с указанием периода времени на такое обслуживание.

6. ПРИОСТАВНОВЛЕНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

6.1. Приостановление оказания Услуг:

6.1.1. Оператор обязан без расторжения Договора по письменному заявлению Абонента приостанавливать оказание Услуг, при этом Оператор в период приостановления взимает с Абонента ежемесячно плату, соразмерную ежемесячной фиксированной оплате за Услуги, предусмотренной соответствующим Бланком заказа на Услуги.

6.1.2. В случае нарушения Абонентом требований, связанных с оказанием Услуг, установленных законодательством Российской Федерации и Договором, в том числе, в случае:

- нарушения сроков оплаты оказанных Абоненту Услуг,
- подключения абонентского устройства, не соответствующего установленным требованиям, или если Абонент при пользовании неисправным абонентским устройством нарушает работу сети Оператора или других Абонентов Оператора;
- если Абонент причиняет вред Оператору, другим Абонентам и/или третьим лицам с использованием Услуг Оператора, использует Услуги Оператора и выделенный Абонентский номер для проведения лотерей, голосований, викторин, конкурсов, опросов, организации рекламных или иных массовых рассылок, нарушающих требования действующего законодательства РФ, установки и использования шлюзов, систем дозвон, оборудования для автоматизированного приема и обработки сообщений электросвязи (автоматизированных центров) и организации других мероприятий с использованием Услуг Оператора и выделенного по Договору абонентского номера, направленных на извлечение прибыли, без письменного согласования с Оператором;
- а также в иных случаях злоупотребления Абонентом правами, предоставленными по Договору, при нарушении Абонентом требований, установленных действующим законодательством Российской Федерации, настоящими условиями.

Оператор вправе приостановить оказание Услуг до устранения нарушения, уведомив об этом Абонента в письменной форме и/или с использованием средств связи Оператора (автоинформатора).

Приостановление оказания Услуг не освобождает Абонента от обязательств по оплате ежемесячных фиксированных (абонентских) платежей. Возобновление предоставления Услуг осуществляется после полного устранения нарушений и получения от Абонента письменного заявления о возобновлении подключения. Возобновление оказания приостановленных Услуг производится Оператором в течение следующего рабочего дня с момента получения заявления от Абонента либо, когда Оператору стало известно об устранении Абонентом нарушений. В случае если допущенные нарушения не будут устранены Абонентом в течение 6 (шести) месяцев с даты его уведомления о намерении Оператора приостановить оказание Услуг, Оператор вправе использовать выделенные в соответствии с Договором телекоммуникационные ресурсы для оказания Услуг третьему лицу.

6.1.3. При превышении суммы текущей задолженности Абонента 200 000 (двести тысяч) рублей с учетом НДС в отчетном периоде, если иной размер не указан в Бланке заказа на Услуги, Оператор вправе приостановить оказание Услуг до полного погашения Абонентом задолженности.

6.2. Расторжение договора:

6.2.1. Стороны вправе в любое время расторгнуть Договор или Бланк заказа, письменно уведомив об этом другую Сторону, если иное не установлено Правилами или Договором.

6.2.2. По расторжению Договора, отказа Абонента от Услуг Оператор прекращает предоставление Услуг, а и Абонент, в свою очередь прекращает использование Услуг.

6.2.3. Абонент вправе отказаться от исполнения Договора полностью или в части, проинформировав Оператора путем направления письменного уведомления за 30 (тридцать) дней до даты отказа от Услуг и/или расторжения Договора.

6.2.4. При отказе Абонента от Услуг по истечении 3 (трех) календарных дней после подписания Сторонами соответствующего Бланка заказа и до приемки Услуг Абонентом, Оператора вправе потребовать от Абонента оплаты согласованных расходов Оператору согласно Смете затрат Оператора на производство работ в целях организации доступа к Услугам.

6.2.5. Принимая во внимание, что сумма ежемесячных фиксированных платежей устанавливается в зависимости от расходов Оператора на оказание Услуг в рамках соответствующего Бланка заказа и срока оказания услуг, установленного Бланком заказа, Стороны установили, что при отказе Абонента от Услуг, предусмотренных соответствующим Бланком заказа, после приемки таких Услуг Абонентом и до окончания срока предоставления Услуг согласно Бланку заказа, а также в случае расторжения Договора по инициативе Оператора по причине неисполнения Абонентом своих обязательств, Оператор вправе потребовать от Абонента оплаты фактических расходов, расчет которых производится по следующей формуле:

$$X \times Y, \text{ где,}$$

X - количество полных месяцев, оставшихся до окончания срока оказания Услуг согласно Бланку заказа;

Y - сумма ежемесячных фиксированных платежей в соответствии с Бланком заказа на Услуги

Суммы, предусмотренные настоящим пунктом Правил, не выплачиваются, если Оператор увеличивает тарифы на Услуги и на этом основании Абонент направляет Оператору уведомление об отказе в приемке

изменений на условиях Договора.

7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ

7.1. Спорные вопросы, возникающие при исполнении настоящего Договора, решаются путём проведения переговоров или направления Сторонами претензий в письменной форме.

7.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по оказанию Услуг Абонент может обратиться с письменной претензией по адресу, указанному в Договоре.

7.3. Претензии Абонента по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 (шести) месяцев со дня оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета. К претензии прилагаются все необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба – о факте и размере причиненного ущерба. Претензии рассматриваются Оператором в срок не более 30 (тридцати) дней с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии должно быть сообщено Абоненту в письменной форме.

7.4. До обращения в суд по вопросам, связанным с неоплатой Услуг и возмещением ущерба Оператор предъявит Абоненту обоснованную претензию, которая должна быть рассмотрена Абонентом в течение 10 (десяти) календарных дней со дня ее получения.

7.5. В случае недостижения согласия путем переговоров, споры разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в Арбитражном суде города Москвы.

8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

8.1. Стороны не несут ответственности за задержки в исполнении или неисполнение обязательств по Договору, если задержки или неисполнение произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы, таких как: войны, военные действия, мятежи, саботаж, забастовки, пожары, взрывы, наводнения или иные стихийные бедствия, издание нормативных актов запретительного характера государственными органами Российской Федерации либо субъектов Федерации, или органами местного самоуправления.

8.2. Немедленно после получения информации о наступлении любых обстоятельств, задерживающих исполнение или иным образом препятствующих исполнению Договора, Стороны письменно уведомляют об этом друг друга.

8.3. Стороны не несут ответственности за любой ущерб, включая убытки, а также расходы, связанные с претензиями или требованиями третьих лиц, которые могут возникнуть в результате обстоятельств непреодолимой силы.

8.4. Если обстоятельство непреодолимой силы вызывает нарушение или неисполнение обязательств по Договору, длящееся более 180 (ста восьмидесяти) календарных дней, каждая Сторона имеет право прекратить действие Договора после подачи другой Стороне предварительного, за 30 (тридцать) календарных дней письменного уведомления о своем намерении прекратить действие Договора.

9. УВЕДОМЛЕНИЯ

9.1. Стороны обязуются не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней информировать друг друга в письменном виде об изменении своих адресов, банковских реквизитов и иных данных, указанных в Договоре. Уведомления или иные сообщения, подлежащие передаче между Сторонами должны передаваться в письменной форме.

9.2. Уведомления и сообщения могут направляться почтой или курьером с подтверждением о вручении адресату. Уведомления и сообщения могут быть направлены средствами факсимильной связи с обязательным последующим предоставлением оригинала.

9.3. В случае уклонения адресатом от получения уведомления, а также в случае, когда адресат письменно не сообщит отправителю об изменении адреса и реквизитов доставки уведомлений до истечения установленного срока и уведомление будет доставлено по ранее указанному адресатом адресу или реквизитам, адресат несет всю ответственность за недоставку или невозможность доставки уведомления.

9.4. Правила оказания услуг и иные условия Договора, Оператор вправе изменять в одностороннем порядке, при условии предварительного уведомления Абонента не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления изменений в силу по почтовому адресу и/ или адресу электронной почты, указанному в Договоре, а также путем размещения уведомления на сайте Оператора www.8-800.su, если иной порядок уведомления Абонента не предусмотрен Договором или Правилами оказания услуг.

9.5. Абонент согласен получать от Оператора сообщения и уведомления о необходимости своевременной оплаты оказанных Услуг на указанный Договор адрес электронной почты.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Абонент признает права Оператора на все товарные знаки и знаки обслуживания Оператора в связи с предоставлением Услуг. Абонент в своей деятельности имеет право использовать товарные знаки Оператора только с его предварительного письменного согласия.

10.2. Все изменения Договора производятся в письменной форме и подписываются обеими Сторонами, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Договором и Правилами оказания Услуг.

10.3. В случае противоречия между условиями Договора и Правилами, размещенными на Web-сайте Оператора www. .ru, приоритет имеют настоящие Правила.

10.4. Договор и дополнительные соглашения к нему могут быть подписаны Сторонами с использованием усиленной электронной подписи.

11. РЕКВИЗИТЫ ОПЕРАТОРА

Оператор	ООО «Сервис-Коммюникэйшн»
Адрес местонахождения:	
Почтовый адрес:	
ИНН:	
КПП:	
ОГРН:	
Расчётный счёт №:	
Корр. счёт №:	
БИК:	
Телефон / факс:	

Приложение №1 к Правилам оказания услуг

Услуги местной и внутризоновой телефонной связи

Содержание:

1. Описание Услуг местной и внутризоновой телефонной связи
2. Общие положения
3. Права и обязанности Сторон
4. Технические характеристики предоставляемой услуги
5. Особые условия

Услуги телефонной связи предоставляются Абоненту в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в т.ч. Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1342 от 09.12.2014 г., условиями лицензий на «Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа» №161228 от 18.04.2018 г. и «Услуги внутризоновой телефонной связи» №156900 от 20.11.2017 г., Договора.

I. Описание Услуг местной и внутризоновой телефонной связи.

Оператор предоставляет Абоненту Услуги телефонной связи и иные услуги, технологически неразрывно связанные с услугами телефонной связи и направленные на повышение их потребительской ценности:

- а) услуги местной телефонной связи сети общего пользования с выделением в пользование абонентских номеров местной телефонной связи (номеров телефонной сети общего пользования из плана нумерации городской телефонной сети с кодом географической зоны нумерации ABC= 499);
- б) услуги внутризоновой телефонной связи Оператора.

II. Общие положения.

Адрес, по которому предоставляются Услуги, указан в Бланке заказа на Услуги.

Абонентский номер может быть заменен:

- а) По инициативе Абонента;
- б) По инициативе Оператора, если продолжение оказания услуг телефонной связи с использованием указанного номера невозможно. При этом Оператор обязан письменно известить Абонента и сообщить ему его новый абонентский номер не менее чем за 60 дней до даты замены, если необходимость замены не была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами. В случае массовой замены абонентских номеров оповещение Абонентов производится через средства массовой информации и с использованием средств связи Оператора (автоинформатора).

Тарификация Услуги:

- а) Входящие вызовы не тарифицируются.
- б) Исходящие местные и внутризоновые вызовы тарифицируются согласно Тарифному плану.
- в) Продолжительность телефонного соединения, используемая для определения размера платы за местное (при повременном учете), внутризоновое отсчитывается с 1-й секунды после ответа вызываемого оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого оборудования или оборудования, заменяющего пользователя в его отсутствие.
- г) Телефонное соединение продолжительностью менее 3 секунд не учитывается в объеме оказанных услуг телефонной связи. При определении стоимости местного (при повременном учете), внутризонового телефонного соединения неполная единица тарификации, размер которой составляет половину или более половины единицы тарификации, учитывается как полная единица тарификации, а неполная единица тарификации, размер которой составляет менее половины единицы тарификации, учитывается как половина единицы тарификации. Оплате не подлежит телефонное соединение, установленное в результате вызова другим абонентом.
- д) При тарификации телефонных соединений не учитывается также продолжительность:
 - телефонных соединений при доступе к телематическим услугам связи и услугам связи по передаче данных;
 - телефонных соединений со службами бесплатного информационно-справочного обслуживания, службами для заказа внутризоновых, междугородных и международных телефонных соединений с помощью телефониста, а также со службами технической поддержки Абонентов Оператора.

III. Права и обязанности Сторон.

При пользовании Услугами Абонент обязуется:

- а) не использовать предоставляемые ему по Договору абонентские номера и Услуги для организации доступа в сети связи общего пользования к модемным пулам, узлам передачи данных и телематических служб, карточным платформам, операторским и информационным службам; для проведения лотерей, викторин, конкурсов, в том числе связанных с публичным объявлением наград, а также иных подобных мероприятий.
- б) соблюдать приведенные ниже нормативные требования по нагрузке (трафику):
- нагрузка на одну абонентскую линию (в час наибольшей нагрузки) не должна превышать 0,3 Эрланга;
 - нагрузка на одну соединительную линию от УАТС Абонента до опорной АТС Оператора (в час наибольшей нагрузки) не должна превышать 0,7 Эрланга.
- а) При невыполнении Абонентом указанных нормативных требований по нагрузке Оператор имеет право немедленно приостановить предоставление Услуг. Предоставление Услуг возобновляется только после безусловного выполнения Абонентом нормативных требований по нагрузке. Такие приостановки в предоставлении Услуг не будут рассматриваться как перерывы в предоставлении Услуг и не подлежат какой-либо компенсации со стороны Оператора. Приостановка предоставления Услуг не освобождает Абонента от уплаты фиксированных платежей (абонентская и арендная плата) за все время приостановки предоставления Услуг.

IV. Технические характеристики предоставляемой услуги.

- а) Технические характеристики каналов соответствуют всем действующим в период оказания Услуг требованиям и рекомендациям, предъявляемым к используемому классу каналов.
- б) Показатели качества предоставляемых услуг соответствуют требованиям Руководящего документа «Система показателей качества местной телефонной сети» (РД 45.056-2000), утвержденного Министерством РФ по связи и информатизации.
- в) Зоной ответственности Оператора является сетевой порт оборудования телекоммуникационной сети Оператора.
- г) Зоной ответственности Абонента является участок кабеля, прямого провода и/или канал связи до границы сети Оператора (распределительная коробка, кабельный бокс, порт на активном оборудовании Оператора). Участок кабеля, прямого провода и/или канал связи до границы сети Оператора Абонент обязуется построить и/или организовать и обслуживать самостоятельно, за счет средств Абонента, не вошедших в данное Приложение, о чем в письменном виде сообщить Оператору не позднее 5 (пяти) календарных дней до даты предоставления Абоненту доступа к Услугам.
- д) При подключении своей Учрежденческой Автоматической Телефонной Станции (УАТС) к сети Оператора Абонент обязуется в письменном виде согласовывать с Оператором конфигурацию внешних интерфейсов и тип сигнализации указанной УАТС. Абонент обязуется запрограммировать свою УАТС таким образом, чтобы посылать в сеть Оператора в качестве АОН единый номер или группу номеров из числа приобретенных у Оператора и указанных в Бланке заказа на Услуги.
- е) Абонент обязуется в письменном виде сообщить Оператору подробную схему разводки телефонных розеток на кроссе (если розетки устанавливаются не Оператором) не позднее 5 (пяти) календарных дней до даты предоставления Абоненту доступа к Услугам.
- ж) Оператор не гарантирует определение номера вызывающего абонента, если последний не является абонентом сети Оператора и/или заказал дополнительную услугу «Антиопределитель номера»/CLIR.
- з) Качество Услуг соответствует нормативным требованиям. Если по условиям Договора оборудование Оператора должно взаимодействовать с оборудованием Абонента, тестирование производится только с привлечением представителей поставщика оборудования Абонента. Решение всех организационных вопросов, связанных с привлечением представителей поставщика оборудования Абонента, является обязанностью Абонента.

V. Особые условия.

На период действия Договора Абонент выражает свое согласие на передачу Оператором сведений об Абоненте третьим лицам, согласно ст. 53 ФЗ № 126-ФЗ от 07.07.2003 г. «О связи» и ст. 9 ФЗ № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных», для осуществления третьими лицами следующих действий: для обработки (сбора, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), использования, распространения (в том числе передачи), обезличивания, уничтожения) в целях исполнения Договора, в том числе для осуществления третьими лицами абонентского и сервисного обслуживания.

Приложение №2 к Правилам оказания услуг

Интеллектуальные услуги связи с предоставлением номера ИСС в КДУ 800

Содержание:

1. Определения
2. Описание Интеллектуальной услуги связи с предоставлением номера ИСС в КДУ 800
3. Общие положения
4. Права и обязанности сторон
5. Технические характеристики предоставляемой услуги
6. Особые условия

Интеллектуальные услуги связи с предоставлением интеллектуального номера в КДУ 800 предоставляются Абоненту в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в т.ч. Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1342 от 09.12.2014 г., условиями лицензии на «Услуги внутрizonовой телефонной связи» №156900 от 20.11.2017 г., Договора.

I. Определения.

Интеллектуальная сеть связи (далее – ИСС) - сетевая архитектура, обеспечивающая гибкое внедрение дополнительных сетевых услуг электросвязи, в том числе управляемых Абонентом.

Оператор интеллектуальной сети связи («Оператор») – юридическое лицо, обеспечивающее предоставление интеллектуальных услуг связи в соответствии с лицензией.

Абонент – физическое или юридическое лицо, заключившее договор с Оператором на оказание интеллектуальных услуг связи, с выделением ему Интеллектуального номера в целях обеспечения доступа Пользователей к своим услугам.

Пользователь – физическое или юридическое лицо, являющееся абонентом сети связи общего пользования осуществляющее исходящие вызовы на Интеллектуальный номер.

Услуга «Бесплатный вызов» - интеллектуальная услуга связи, обеспечивающая установление телефонного соединения между Пользователем по выделенному Абоненту Интеллектуальному номеру и Абонентом, при котором плата взимается с Абонента.

Интеллектуальный (логический) номер (ИН) – номер доступа с использованием кодов доступа к услугам электросвязи, присваиваемый Абоненту в соответствии с «Российской системой и планом нумерации», и имеющий формат: 8 КДУ Х₁Х₂Х₃ Х₄Х₅Х₆Х₇, где

8- национальный префикс (междугородного доступа);

КДУ – код доступа к услуге «Бесплатный вызов» = 800;

- Х₁Х₂Х₃ – индекс, закрепляемый за Оператором, предоставляющим услуги связи с использованием кодов доступа к услугам электросвязи, индекс Оператора Х₁Х₂Х₃ = 777;
- Х₄Х₅Х₆Х₇ – номер услуги связи (Абонента).

II. Описание Интеллектуальной услуги связи с предоставлением номера ИСС номера в КДУ 800.

Интеллектуальная услуга связи с предоставлением интеллектуального номера в КДУ 800 позволяет Абоненту Услуги обеспечить возможность Пользователю Услуги осуществлять бесплатные местные, зонавые и междугородные вызовы из различных регионов Российской Федерации на единый телефонный номер Абонента Услуги с дальнейшей переадресацией вызова на физические или виртуальные телефонные номера Абонента Услуги.

Оператор предоставляет Абоненту Интеллектуальные услуги с выделением Интеллектуального номера в КДУ 800 и индексе, закрепляемом за Оператором 777, в соответствии с Бланком заказа, реализованные на интеллектуальной платформе Оператора, и доступ Пользователей с сети общего пользования к Услугам Абонента.

Пользователи освобождаются от оплаты соединений с Интеллектуальным номером Абонента, а Абонент производит оплату Оператору за все состоявшиеся соединения, входящие на выделенный Абоненту Интеллектуальный номер.

III. Общие положения.

Адрес, по которому предоставляются Услуги, указан в Бланке заказа на Услуги.

Абонентский номер может быть заменен:

- а) По инициативе Абонента;
- б) По инициативе Оператора, если продолжение оказания услуг телефонной связи с использованием указанного номера невозможно. При этом Оператор обязан письменно известить Абонента и сообщить ему его новый абонентский номер не менее чем за 60 дней до даты замены, если необходимость замены не была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами. В случае массовой замены абонентских номеров оповещение Абонентов производится через средства массовой информации и с использованием средств связи Оператора (автоинформатора).

Тарификация Услуг:

- а) Входящие вызовы тарифицируются согласно Тарифному плану.
- б) Продолжительность телефонного соединения, используемая для определения размера платы, отсчитывается с 1-й секунды после ответа вызываемого оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого оборудования или оборудования, заменяющего пользователя в его отсутствие.
- в) Телефонное соединение продолжительностью менее 3 секунд не учитывается в объеме оказанных услуг. При определении стоимости телефонного соединения неполная единица тарификации, размер которой составляет половину или более половины единицы тарификации, учитывается как полная единица тарификации, а неполная единица тарификации, размер которой составляет менее половины единицы тарификации, учитывается как половина единицы тарификации.

IV. Права и обязанности Сторон.

При пользовании Услугами Абонент обязуется:

- а) не использовать предоставляемые ему по Договору абонентские номера и Услуги для организации доступа в сети связи общего пользования к модемным пулам, узлам передачи данных и телематических служб, карточным платформам, операторским и информационным службам; для проведения лотерей, викторин, конкурсов, в том числе связанных с публичным объявлением наград, а также иных подобных мероприятий.
- б) При невыполнении Абонентом указанных требований Оператор имеет право немедленно приостановить предоставление Услуг. Предоставление Услуг возобновляется только после безусловного выполнения Абонентом требований. Такие приостановки в предоставлении Услуг не будут рассматриваться как перерывы в предоставлении Услуг и не подлежат какой-либо компенсации со стороны Оператора. Приостановка предоставления Услуг не освобождает Абонента от уплаты фиксированных платежей (абонентская и арендная плата) за все время приостановки предоставления Услуг.

V. Технические характеристики предоставляемой услуги.

- а) Технические характеристики каналов соответствуют всем действующим в период оказания Услуг требованиям и рекомендациям, предъявляемым к используемому классу каналов.
- б) Показатели качества предоставляемых услуг соответствуют требованиям Руководящего документа «Система показателей качества местной телефонной сети» (РД 45.056-2000), утвержденного Министерством РФ по связи и информатизации.
- в) Зоной ответственности Оператора является сетевой порт оборудования телекоммуникационной сети Оператора.
- г) Абонент обязуется в письменном виде сообщить Оператору подробную схему разводки телефонных розеток на кроссе (если розетки устанавливаются не Оператором) не позднее 5 (пяти) календарных дней до даты предоставления Абоненту доступа к Услугам.
- д) Оператор не гарантирует определение номера вызывающего абонента, если последний не является абонентом сети Оператора и/или заказал дополнительную услугу «Антиопределитель номера»/CLIR.
- е) Качество Услуг соответствует нормативным требованиям. Если по условиям Договора оборудование Оператора должно взаимодействовать с оборудованием Абонента, тестирование производится только с привлечением представителей поставщика оборудования Абонента. Решение всех организационных вопросов, связанных с привлечением представителей поставщика оборудования Абонента, является обязанностью Абонента.

VI. Особые условия.

На период действия Договора Абонент выражает свое согласие на передачу Оператором сведений об Абоненте третьим лицам, согласно ст. 53 ФЗ № 126-ФЗ от 07.07.2003 г. «О связи» и ст. 9 ФЗ № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных», для осуществления третьими лицами следующих действий: для обработки (сбора, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), использования, распространения (в том числе передачи), обезличивания, уничтожения) в целях исполнения Договора, в том числе для осуществления третьими лицами абонентского и сервисного обслуживания.

Приложение №3 к Правилам оказания услуг

Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации

Содержание:

1. Описание Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации
2. Общие положения
3. Качественные характеристики предоставляемой услуги
4. Правила пользования услугой
5. Особые условия

Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации предоставляются Абоненту в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в т.ч. Правилами оказания услуг связи по передаче данных (утв. Постановлением Правительства РФ от 26 января 2006 г. N 32), условиями лицензии на «Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации» №134171 от 29.06.2015 г, Договора.

I. Описание Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации.

Оператор предоставляет Абоненту услуги связи по передаче данных, для целей передачи голосовой информации, включающие в себя:

- а) Доступ к сети передачи данных Оператора;
- б) Предоставление уникального кода идентификации;
- в) Предоставление соединений по сети передачи данных с целью передачи голосовой информации;
- г) Доступ к услугам связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, оказываемых другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с сетью связи Оператора.
- д) Возможность использования дополнительных услуг Оператора.
- е) Настройку Абонентского устройства (оборудования, используемого для подключения к узлу связи сети передачи данных Оператора). Настройка производится самостоятельно, либо с помощью специалистов Оператора с оплатой по действующим тарифам Оператора. В стоимость единовременного платежа за предоставление доступа к Услугам включаются консультации по настройке подключения одного Абонентского устройства.

II. Общие положения.

Абонент самостоятельно обеспечивает ограничение доступа к информационному содержанию своих абонентских устройств из сети передачи данных, используя стандартные средства защиты от несанкционированного доступа.

III. Качественные характеристики предоставляемой услуги.

- а) Зоной ответственности Оператора является сетевой порт оборудования телекоммуникационной сети Оператора.
- б) Зоной ответственности Абонента является участок кабеля, прямого провода и/или канал связи до границы сети Оператора (распределительная коробка, кабельный бокс, порт на активном оборудовании Оператора). Участок кабеля, прямого провода и/или канал связи до границы сети Оператора Абонент обязуется построить и/или организовать и обслуживать самостоятельно, за счет собственных средств Абонента, о чем в письменном виде сообщить Оператору не позднее 5 (пяти) календарных дней до даты предоставления Абоненту доступа к Услугам.
- в) Заявленная в Тарифном плане скорость соединения с сетью передачи данных Оператора является максимально возможной для Тарифного плана. Значение скорости передачи данных на организуемой линии связи устанавливается Оператором на станционном оборудовании Оператора в зависимости от Тарифного плана. Реальная скорость обмена данными зависит как от используемого протокола обмена данными, так и от состояния элементов сети передачи данных (абонентской линии, сетей передачи данных прочих операторов, а также серверов и другого сетевого оборудования, с которым оборудование Абонента осуществляет обмен данными), поэтому Абонент соглашается с тем, что скорость обмена данными на организуемой линии связи в течение всего периода предоставления Услуги может не соответствовать заявленной.

IV. Правила пользования услугой.

При пользовании Услугой запрещается:

- а) Ограничивать доступ других Абонентов или препятствовать другим Абонентам получать доступ к сети передачи данных Оператора.
- б) Посылать рекламные, информационные и другие материалы без согласия (или при отсутствии заявки) со стороны адресатов, а также в несоответствующие по тематике электронные издания и конференции.
- в) Производить самовольное (несанкционированное) проникновение в любые технологические компоненты (узлы), программы, базы данных и иные составляющие элементы сети передачи данных.
- г) Посылать или делать доступной по сети передачи данных любую информацию, распространение которой, так или иначе, противоречит российскому или международному праву.

Оператор не обязан следить за содержанием информации, распространяемой или получаемой посредством Услуги. Однако Абонент принимает условие, что Оператор имеет право периодически отслеживать проходящую через Услугу информацию и раскрывать любые сведения, если это необходимо в соответствии с действующим законодательством, требованиями уполномоченных государственных учреждений, для нормального функционирования Услуги, либо для защиты Оператора и других его Абонентов, а равно третьих лиц, чьи законные права и интересы были нарушены.

**Приложение №4
к Правилам оказания услуг****Услуга «Виртуальная АТС»****Содержание:**

1. Определения
2. Описание Услуги «Виртуальная АТС»
3. Подключение Услуги
4. Стоимость Услуги. Условия оплаты
5. Порядок оказания Услуги
6. Отключение Услуги

I. Определения

Абонент – юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, заключивший с Оператором Договор о предоставлении телекоммуникационных услуг.

Абонентский номер – номер сети общего пользования в КДУ=800 или абонентский местный номер телефонной сети общего пользования из плана нумерации городской телефонной сети Оператора, выделенный Абоненту в соответствии с условиями Договора, однозначно определяющий (идентифицирующий) окончательный элемент сети.

Короткий внутренний номер – 3-5-ти-значный номер, используемый для вызовов между Пользователями одного Абонента.

Дополнительный номер - дополнительный номер Абонента в коде АВС/КДУ, который можно использовать для входящей и исходящей связи. Номер может быть назначен как для отдельного Пользователя, так и для группы пользователей.

Голосовое меню – опция, позволяющая Абоненту создавать интерактивное голосовое меню для обработки входящих вызовов (IVR).

Личный кабинет – автоматизированный интерфейс самообслуживания Абонента, размещенный на Web-сайте Оператора www.8-800.su, содержащий информацию об Услугах, Договоре, его приложениях, официальную информацию об организационных и технологических изменениях (в том числе об изменениях в Договоре и его приложениях), об объеме полученных Абонентом Услуг и выставленных счетах, номере Лицевого счета, а также позволяющий Абоненту совершать юридически значимые действия в рамках Договора, в порядке, предусмотренном Оператором. Организация доступа Абонента к Личному кабинету осуществляется при наличии соответствующей технической возможности.

Пользователь – сотрудник Абонента или иное лицо (в том числе физическое лицо), которому Абонент предоставил возможность пользоваться Услугой.

Идентификационные данные – совокупность данных, позволяющих осуществлять проверку подлинности Абонента при осуществлении действий от имени Абонента посредством Личного кабинета на Web-сайте Оператора www.8-800.su, а также при осуществлении платежей за услуги, в том числе уникальный логин (или код идентификации / SIP-аккаунт) (login), пароль (password), уникальный номер Лицевого счета Абонента, номер Договора, используемые для доступа к Личному кабинету или к Услугам.

ПО – программное обеспечение совокупность программ, необходимых Абоненту для пользования Услугой.

Код идентификации (учётная запись, SIP-аккаунт, рабочее место) — хранимая в компьютерной системе уникальная совокупность данных о пользователе, необходимая для его опознавания (аутентификации) и предоставления доступа к его личным данным и настройкам.

УАТС (Учрежденческая Автоматическая Телефонная Станция) – оборудование Абонента, используемое для телефонизации его офиса.

Тарифный план - совокупность ценовых условий, при которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи.

Услуга «Виртуальная АТС» («УСЛУГА») - услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, а также коммутируемой местной, внутризонавой телефонной связи сети общего пользования с выделением в пользование номеров телефонной сети общего пользования в коде КДУ=800 и абонентских местных номеров телефонной сети общего пользования из плана нумерации городской телефонной сети ООО «Сервис Коммюникейшн» с кодом географической зоны нумерации АВС, объединённые под коммерческим названием «Виртуальная АТС».

Услуга «Экспресс-набор (FMC)» - услуга, позволяющая подключить к вашей корпоративной телефонной сети любые номера ваших сотрудников. Услуга работает на основе технологии FMC (Fixed Mobile Convergence),

позволяющей создать единую сеть мобильных и офисных телефонов с короткой нумерацией и возможностью льготной тарификации.

II. Описание Услуги «Виртуальная АТС»

Услуга «Виртуальная АТС» (Услуга) – деятельность Оператора по предоставлению Абоненту системы, которая с заявленными Абонентом параметрами предоставляет в пользование в едином WEB-интерфейсе:

- Функционал Учрежденческой автоматической телефонной станции (УАТС);
- Дисковое пространство для хранения информации о вызовах.

В рамках Услуги Абоненту предоставляется возможность организации распределённой корпоративной телефонной сети с единым планом нумерации и принципами распределения входящих вызовов, а также самостоятельно управлять конфигурацией и дополнительными возможностями (функционалом) своих абонентских линий посредством WEB-интерфейса.

Услуга предоставляется на тарифных планах, опубликованных Оператором на Web-сайте Оператора www.8-800.su.

Опции Услуги, предоставляемые Абоненту в рамках Услуги:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Голосовое меню (IVR); • Дополнительный номер; • Короткий внутренний номер; • Маршрутизация входящих и исходящих вызовов; • Выборочная переадресация; • Black / white листы; • Статистика количества вызовов; • Статистика дозвонивших / не дозвонивших; • Детальная статистика вызовов оператора; • Запись всех вызовов; • Возможность скачать и прослушать любой вызов; | <ul style="list-style-type: none"> • Мелодия на время ожидания; • Перевод вызова вручную; • Конференции; • Перевод/перехват вызова; • Голосовая почта; • Расписание; • Уведомления на почту о пропущенном вызове; • Обработка пропущенных вызовов; • Виртуальный факс • Fixed Mobile Convergence - FMC (Экспресс-набор ВАТС). |
|--|---|

III. Подключение Услуги

Абонент для подключения Услуги должен подписать с Оператором Договор о предоставлении телекоммуникационных услуг и Бланк заказа к нему по форме, установленной Оператором, с указанием необходимой информации о Пользователях, установленной действующими нормативно-правовыми актами РФ.

Абонент вправе добавить/удалить Пользователей Услуги, направив при этом заполненное соответствующее заявление Оператору, или самостоятельно в Личном кабинете.

Для оказания Услуг Оператор:

- Предоставляет Абоненту многоканальный телефонный номер сети общего пользования для приема и обслуживания входящих и исходящих вызовов абонентов телефонной сети связи общего пользования (ССОП);
- Обеспечивает автоматическое обслуживание входящих и исходящих вызовов, поступающих на Номер, дальнейшую маршрутизацию вызовов на номера ССОП, если таковые заданы Абонентом для переадресации, а также другие, выбранные Абонентом, виды обслуживания, относящиеся к Услуге;
- Предоставляет Абоненту услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, включающие в себя:

а) Доступ к сети передачи данных Оператора;

б) Предоставление уникального кода идентификации – SIP-аккаунта;

в) Предоставление соединений по сети передачи данных для целей передачи голосовой информации;

г) Доступ к услугам связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, оказываемых другими операторами связи, сети передачи которых взаимодействуют с сетью связи Оператора

Для доступа к Услуге используется WEB-интерфейс ПО, для авторизации в Интерфейсе используются Идентификационные данные.

Оператор предоставляет Абоненту Услугу при наличии технической возможности, в том числе с учетом заявленных Абонентом параметров.

IV. Стоимость Услуги. Условия оплаты

Стоимость Услуги и дополнительных опций устанавливается в соответствии с действующими тарифами Услуги. Тарифный платы на Услугу опубликованы на Web-сайте Оператора www.8-800.su.

V. Порядок оказания Услуги

Услуга предоставляется Абоненту с момента подключения Абонентом Услуги и до момента отказа Абонента от предоставления Услуги или до момента прекращения оказания Услуги Оператором, в порядке, определенном в разделе VI настоящих Условий.

Датой начала оказания Услуги считается дата осуществления подключения Услуги Оператором.

Пользование Услугой осуществляется через Интерфейс с использованием Идентификационных данных, полученных Абонентом.

С момента подключения Услуги и до момента ее отключения Оператор предоставляет Абоненту в пользование дисковое пространство на аппаратно-программном комплексе для целей хранения всех данных Абонента, создаваемых при использовании Программного обеспечения. Оператор не имеет доступа и не анализирует данные и файлы Абонента, размещаемые Абонентом на предоставленном ему дисковом пространстве. Абонент в полной мере несет ответственность за всю информацию, содержащуюся на предоставленном ему Оператором в пользование дисковом пространстве, и обязуется соблюдать требования действующего законодательства Российской Федерации и настоящих Условий.

Качество оказываемых Оператором Услуг соответствует действующим в РФ стандартам и техническим нормам (РД 45.004-2000).

VI. Отключение Услуги

Отключение Услуги осуществляется Оператором по обращению Абонента или самостоятельно, способами, определенными на Web-сайте Оператора www.8-800.su. Не позднее дня, следующего за датой отключения Услуги, производится автоматическое удаление данных Абонента и Пользователей в рамках данной Услуги без их сохранения.

Отключение Услуги может быть осуществлено Оператором в одностороннем внесудебном порядке в случае прекращения действия настоящих Условий, а также в случае нарушения Абонентом требований по оплате Услуги.

Оператор вправе в одностороннем порядке осуществить отключение Услуги Абоненту, в случае нарушения им требований Раздела 6 Правил. При этом, Абонент обязан компенсировать Оператору все убытки, которые возникнут у Оператора в результате нарушения Абонентом требований пунктов Раздела 6 Правил.

**Приложение №5
к Правилам оказания услуг****Услуга «Контакт-центр»****Содержание:**

1. Определения
2. Описание Услуги «Контакт центр»
3. Подключение Услуги
4. Стоимость Услуги. Условия оплаты
5. Порядок оказания Услуги
6. Отключение Услуги

I. Определения

Абонент – юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, заключивший с Оператором Договор о предоставлении телекоммуникационных услуг.

Абонентский номер – номер сети общего пользования в КДУ=800 или абонентский местный номер телефонной сети общего пользования из плана нумерации городской телефонной сети Оператора, выделенный Абоненту в соответствии с условиями Договора, однозначно определяющий (идентифицирующий) окончательный элемент сети.

Короткий внутренний номер – 3-5-ти-значный номер, используемый для вызовов между Пользователями одного Абонента.

Дополнительный номер - дополнительный номер Абонента в коде АВС/КДУ, который можно использовать для входящей и исходящей связи. Номер может быть назначен как для отдельного Пользователя, так и для группы пользователей.

Голосовое меню – опция, позволяющая Абоненту создавать интерактивное голосовое меню для обработки входящих вызовов (IVR).

Личный кабинет – автоматизированный интерфейс самообслуживания Абонента, размещенный на Web-сайте Оператора www.8-800.su, содержащий информацию об Услугах, Договоре, его приложениях, официальную информацию об организационных и технологических изменениях (в том числе об изменениях в Договоре и его приложениях), об объеме полученных Абонентом Услуг и выставленных счетах, номере Лицевого счета, а также позволяющий Абоненту совершать юридически значимые действия в рамках Договора, в порядке, предусмотренном Оператором. Организация доступа Абонента к Личному кабинету осуществляется при наличии соответствующей технической возможности.

Пользователь – сотрудник Абонента или иное лицо (в том числе физическое лицо), которому Абонент предоставил возможность пользоваться Услугой.

Идентификационные данные – совокупность данных, позволяющих осуществлять проверку подлинности Абонента при осуществлении действий от имени Абонента посредством Личного кабинета на Web-сайте Оператора www.8-800.su, а также при осуществлении платежей за услуги, в том числе уникальный логин (или код идентификации / SIP-аккаунт) (login), пароль (password), уникальный номер Лицевого счета Абонента, номер Договора, используемые для доступа к Личному кабинету или к Услугам.

ПО – программное обеспечение совокупность программ, необходимых Абоненту для пользования Услугой.

Код идентификации (учётная запись, SIP-аккаунт, рабочее место) — хранимая в компьютерной системе уникальная совокупность данных о пользователе, необходимая для его опознавания (аутентификации) и предоставления доступа к его личным данным и настройкам.

УАТС (Учрежденческая Автоматическая Телефонная Станция) – оборудование Абонента, используемое для телефонизации его офиса.

Тарифный план - совокупность ценовых условий, при которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи.

Контакт-центр – программно-аппаратный комплекс, позволяющий управлять входящими и исходящими вызовами, а также управлять обращениями по всем доступным каналам связи.

Услуга «Контакт центр» («УСЛУГА») - услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, а также коммутируемой местной, внутризонавой телефонной связи сети общего пользования с выделением в пользование номеров телефонной сети общего пользования в коде КДУ=800 и абонентских местных номеров телефонной сети общего пользования из плана нумерации городской телефонной сети ООО «Сервис Коммуникейшн» с кодом географической зоны нумерации АВС, функции Контакт-центра, объединённые под коммерческим названием «Контакт-центр».

Услуга «Экспресс-набор (FMC)» - услуга, позволяющая подключить к вашей корпоративной телефонной сети любые номера ваших сотрудников. Услуга работает на основе технологии FMC (Fixed Mobile Convergence), позволяющей создать единую сеть мобильных и офисных телефонов с короткой нумерацией и возможностью льготной тарификации.

II. Описание Услуги «Контакт центр»

Услуга «Контакт-центр» (Услуга) – деятельность Оператора по предоставлению Абоненту системы, которая с заявленными Абонентом параметрами предоставляет в пользование в едином WEB-интерфейсе:

- Функционал Учрежденческой автоматической телефонной станции (УАТС);
- Функционал Контакт-центра;
- Дисковое пространство для хранения информации о вызовах.

В рамках Услуги Абоненту предоставляется возможность организации распределённой корпоративной телефонной сети с единым планом нумерации и принципами распределения входящих вызовов, а также самостоятельно управлять конфигурацией и дополнительными возможностями (функционалом) своих абонентских линий посредством WEB-интерфейса.

Услуга предоставляется на тарифных планах, опубликованных Оператором на Web-сайте Оператора www. .ru.

Опции Услуги, предоставляемые Абоненту в рамках Услуги:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Голосовое меню (IVR); • Дополнительный номер; • Короткий внутренний номер; • Маршрутизация входящих и исходящих вызовов; • Выборочная переадресация; • Black / white листы; • Статистика количества вызовов; • Статистика дозвонивших / не дозвонивших; • Детальная статистика вызовов оператора; • Запись всех вызовов; • Возможность скачать и прослушать любой вызов; • Мелодия на время ожидания; • Перевод вызова вручную; • Конференции; • Перевод/перехват вызова; • Голосовая почта; • Расписание; • Уведомления на почту о пропущенном вызове; • Обработка пропущенных вызовов; • Виртуальный факс; | <ul style="list-style-type: none"> • Распределение вызовов по группам; • Web-телефон; • SMS-шлюз; • Переадресация вызова на знакомого сотрудника; • Модуль: Суфлёр; • Модуль: Web-Call (звонок с Web-сайта); • Модуль: SMS-визитка; • Модуль: Стиль личного кабинета; • Модуль: Сбор статусов пользователей и агентов; • Модуль: Виртуальный Call-центр; • Модуль: Контроль качества; • Модуль: Автообзвон / автоинформатор; • Отчёт: KPI; • Отчёт: Колл-центр; • Отчёт: Проекты; • Отчёт: Эффективность; • Повторный звонок; • Подключение телефонных номеров третьих операторов; • Fixed Mobile Convergence - FMC (Экспресс-набор ВАТС). |
|---|---|

III. Подключение Услуги

Абонент для подключения Услуги должен подписать с Оператором Договор о предоставлении телекоммуникационных услуг и Бланк заказа к нему по форме, установленной Оператором, с указанием необходимой информации о Пользователях, установленной действующими нормативно-правовыми актами РФ.

Абонент вправе добавить/удалить Пользователей Услуги, направив при этом заполненное соответствующее заявление Оператору, или самостоятельно в Личном кабинете.

Для оказания Услуг Оператор:

- Предоставляет Абоненту многоканальный телефонный номер сети общего пользования для приема и обслуживания входящих и исходящих вызовов абонентов телефонной сети связи общего пользования (ССОП);
- Обеспечивает автоматическое обслуживание входящих и исходящих вызовов, поступающих на Номер, дальнейшую маршрутизацию вызовов на номера ССОП, если таковые заданы Абонентом для переадресации, а также другие, выбранные Абонентом, виды обслуживания, относящиеся к Услуге;
- Предоставляет Абоненту услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, включающие в себя:
 - а) Доступ к сети передачи данных Оператора;
 - б) Предоставление уникального кода идентификации – SIP-аккаунта;

в) Предоставление соединений по сети передаче данных для целей передачи голосовой информации;

г) Доступ к услугам связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, оказываемых другими операторами связи, сети передачи которых взаимодействуют с сетью связи Оператора

Для доступа к Услуге используется WEB-интерфейс ПО, для авторизации в Интерфейсе используются Идентификационные данные.

Оператор предоставляет Абоненту Услугу при наличии технической возможности, в том числе с учетом заявленных Абонентом параметров.

IV. Стоимость Услуги. Условия оплаты

Стоимость Услуги и дополнительных опций устанавливается в соответствии с действующими тарифами Услуги. Тарифный платы на Услугу опубликованы на Web-сайте Оператора www.8-800.su.

V. Порядок оказания Услуги

Услуга предоставляется Абоненту с момента подключения Абонентом Услуги и до момента отказа Абонента от предоставления Услуги или до момента прекращения оказания Услуги Оператором, в порядке, определенном в разделе VI настоящих Условий.

Датой начала оказания Услуги считается дата осуществления подключения Услуги Оператором.

Пользование Услугой осуществляется через Интерфейс с использованием Идентификационных данных, полученных Абонентом.

С момента подключения Услуги и до момента ее отключения Оператор предоставляет Абоненту в пользование дисковое пространство на аппаратно-программном комплексе для целей хранения всех данных Абонента, создаваемых при использовании Программного обеспечения. Оператор не имеет доступа и не анализирует данные и файлы Абонента, размещаемые Абонентом на предоставленном ему дисковом пространстве. Абонент в полной мере несет ответственность за всю информацию, содержащуюся на предоставленном ему Оператором в пользование дисковом пространстве, и обязуется соблюдать требования действующего законодательства Российской Федерации и настоящих Условий.

Качество оказываемых Оператором Услуг соответствует действующим в РФ стандартам и техническим нормам (РД 45.004-2000).

VI. Отключение Услуги

Отключение Услуги осуществляется Оператором по обращению Абонента или самостоятельно, способами, определенными на Web-сайте Оператора www.8-800.su. Не позднее дня, следующего за датой отключения Услуги, производится автоматическое удаление данных Абонента и Пользователей в рамках данной Услуги без их сохранения.

Отключение Услуги может быть осуществлено Оператором в одностороннем внесудебном порядке в случае прекращения действия настоящих Условий, а также в случае нарушения Абонентом требований по оплате Услуги.

Оператор вправе в одностороннем порядке осуществить отключение Услуги Абоненту, в случае нарушения им требований Раздела 6 Правил. При этом, Абонент обязан компенсировать Оператору все убытки, которые возникнут у Оператора в результате нарушения Абонентом требований пунктов Раздела 6 Правил.

Приложение №6 к Правилам оказания услуг

Услуга «CRM»

Содержание:

1. Определения
2. Описание Услуги «CRM»
3. Подключение Услуги
4. Стоимость Услуги. Условия оплаты
5. Порядок оказания Услуги
6. Отключение Услуги

I. Определения

Абонент – юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, заключивший с Оператором Договор о предоставлении телекоммуникационных услуг.

Абонентский номер – номер сети общего пользования в КДУ=800 или абонентский местный номер телефонной сети общего пользования из плана нумерации городской телефонной сети Оператора, выделенный Абоненту в соответствии с условиями Договора, однозначно определяющий (идентифицирующий) окончательный элемент сети.

Короткий внутренний номер – 3-5-ти-значный номер, используемый для вызовов между Пользователями одного Абонента.

Дополнительный номер – дополнительный номер Абонента в коде АВС/КДУ, который можно использовать для входящей и исходящей связи. Номер может быть назначен как для отдельного Пользователя, так и для группы пользователей.

Голосовое меню – опция, позволяющая Абоненту создавать интерактивное голосовое меню для обработки входящих вызовов (IVR).

Личный кабинет – автоматизированный интерфейс самообслуживания Абонента, размещенный на Web-сайте Оператора www.8-800.su, содержащий информацию об Услугах, Договоре, его приложениях, официальную информацию об организационных и технологических изменениях (в том числе об изменениях в Договоре и его приложениях), об объеме полученных Абонентом Услуг и выставленных счетах, номере Лицевого счета, а также позволяющий Абоненту совершать юридически значимые действия в рамках Договора, в порядке, предусмотренном Оператором. Организация доступа Абонента к Личному кабинету осуществляется при наличии соответствующей технической возможности.

Пользователь – сотрудник Абонента или иное лицо (в том числе физическое лицо), которому Абонент предоставил возможность пользоваться Услугой.

Идентификационные данные – совокупность данных, позволяющих осуществлять проверку подлинности Абонента при осуществлении действий от имени Абонента посредством Личного кабинета на Web-сайте Оператора www.8-800.su, а также при осуществлении платежей за услуги, в том числе уникальный логин (или код идентификации / SIP-аккаунт) (login), пароль (password), уникальный номер Лицевого счета Абонента, номер Договора, используемые для доступа к Личному кабинету или к Услугам.

ПО – программное обеспечение совокупность программ, необходимых Абоненту для пользования Услугой.

Код идентификации (учётная запись, SIP-аккаунт, рабочее место) — хранимая в компьютерной системе уникальная совокупность данных о пользователе, необходимая для его опознавания (аутентификации) и предоставления доступа к его личным данным и настройкам.

УАТС (Учрежденческая Автоматическая Телефонная Станция) – оборудование Абонента, используемое для телефонизации его офиса.

Тарифный план - совокупность ценовых условий, при которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи.

Контакт-центр – программно-аппаратный комплекс, позволяющий управлять входящими и исходящими вызовами, а также управлять обращениями по всем доступным каналам связи.

CRM (Система управления взаимоотношениями с клиентами) – программно-аппаратный комплекс для автоматизации взаимодействия с заказчиками (клиентами) путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов.

Услуга «CRM» («УСЛУГА») - услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, а также коммутируемой местной, внутризонавой телефонной связи сети общего пользования с выделением в пользование номеров телефонной сети общего пользования в коде КДУ=800 и абонентских

местных номеров телефонной сети общего пользования из плана нумерации городской телефонной сети ООО «Сервис Коммюникейшн» с кодом географической зоны нумерации ABC, функции Контакт-центра и CRM, объединённые под коммерческим названием «CRM».

Услуга «Экспресс-набор (FMC)» - услуга, позволяющая подключить к вашей корпоративной телефонной сети любые номера ваших сотрудников. Услуга работает на основе технологии FMC (Fixed Mobile Convergence), позволяющей создать единую сеть мобильных и офисных телефонов с короткой нумерацией и возможностью льготной тарификации.

II. Описание Услуги «CRM»

Услуга «CRM» (Услуга) – деятельность Оператора по предоставлению Абоненту системы, которая с заявленными Абонентом параметрами предоставляет пользование в едином WEB-интерфейсе:

- Функционал Учрежденческой автоматической телефонной станции (УАТС);
- Функционал Контакт-центра;
- Функционал CRM (системы управления взаимоотношениями с клиентами);
- Дисковое пространство для хранения информации о вызовах, а также о клиентах и истории взаимоотношений с ними.

В рамках Услуги Абоненту предоставляется возможность организации распределённой корпоративной телефонной сети с единым планом нумерации и принципами распределения входящих вызовов, а также самостоятельно управлять конфигурацией и дополнительными возможностями (функционалом) своих абонентских линий посредством WEB-интерфейса.

Услуга предоставляется на тарифных планах, опубликованных Оператором на Web-сайте Оператора www.8-800.su.

Опции Услуги, предоставляемые Абоненту в рамках Услуги:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Голосовое меню (IVR); • Дополнительный номер; • Короткий внутренний номер; • Маршрутизация входящих и исходящих вызовов; • Выборочная переадресация; • Black / white листы; • Статистика количества вызовов; • Статистика дозвонів / не дозвонів; • Детальная статистика вызовов оператора; • Запись всех вызовов; • Возможность скачать и прослушать любой вызов; • Мелодия на время ожидания; • Перевод вызова вручную; • Конференции; • Перевод/перехват вызова; • Голосовая почта; • Расписание; • Уведомления на почту о пропущенном вызове; • Обработка пропущенных вызовов; • Виртуальный факс; • Распределение вызовов по группам; • Web-телефон; • SMS-шлюз; • Переадресация вызова на знакомого сотрудника; • Модуль: Суфлёр; • Модуль: Web-Call (звонок с Web-сайта); • Модуль: SMS-визитка; • Модуль: Стиль личного кабинета; | <ul style="list-style-type: none"> • Модуль: Сбор статусов пользователей и агентов; • Модуль: Виртуальный Call-центр; • Модуль: Контроль качества; • Модуль: Автообзвон / автоинформатор; • Отчёт: KPI; • Отчёт: Колл-центр; • Отчёт: Проекты; • Отчёт: Эффективность; • Повторный звонок; • Подключение телефонных номеров третьих операторов. • Интеграция с amoCRM; • Интеграция Битрикс24; • Интеграция RetailCRM; • Интеграция с WireCRM; • Интеграция с Республика CRM; • Интеграция с «brm online»; • Предоставление доступа к CRM-системе проекты; • СМС шлюз "INFOBIP"; • СМС Шлюз SMSTAFFIC; • СМС шлюз "Связной Загрузка"; • Пользовательская интеграция; • Дополнительное хранилище клиента на Яндекс.Диск; • Дополнительное хранилище клиента на Диск Mail.RU; • Яндекс.Коннект; • Fixed Mobile Convergence - FMC (Экспресс-набор BATC). |
|--|--|

III. Подключение Услуги

Абонент для подключения Услуги должен подписать с Оператором Договор о предоставлении телекоммуникационных услуг и Бланк заказа к нему по форме, установленной Оператором, с указанием

необходимой информации о Абонентах, установленной действующими нормативно-правовыми актами РФ.

Абонент вправе добавить/удалить Пользователей Услуги, направив при этом заполненное соответствующее заявление Оператору, или самостоятельно в Личном кабинете.

Для оказания Услуг Оператор:

- Предоставляет Абоненту многоканальный телефонный номер сети общего пользования для приема и обслуживания входящих и исходящих вызовов абонентов телефонной сети связи общего пользования (ССОП);
- Обеспечивает автоматическое обслуживание входящих и исходящих вызовов, поступающих на Номер, дальнейшую маршрутизацию вызовов на номера ССОП, если таковые заданы Абонентом для переадресации, а также другие, выбранные Абонентом, виды обслуживания, относящиеся к Услуге;
- Предоставляет Абоненту услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, включающие в себя:
 - а) Доступ к сети передачи данных Оператора;
 - б) Предоставление уникального кода идентификации – SIP-аккаунта;
 - в) Предоставление соединений по сети передаче данных для целей передачи голосовой информации;
 - г) Доступ к услугам связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, оказываемых другими операторами связи, сети передачи которых взаимодействуют с сетью связи Оператора

Для доступа к Услуге используется WEB-интерфейс ПО, для авторизации в Интерфейсе используются Идентификационные данные.

Оператор предоставляет Абоненту Услугу при наличии технической возможности, в том числе с учетом заявленных Абонентом параметров.

IV. Стоимость Услуги. Условия оплаты

Стоимость Услуги и дополнительных опций устанавливается в соответствии с действующими тарифами Услуги. Тарифный платы на Услугу опубликованы на Web-сайте Оператора www.8-800.su.

V. Порядок оказания Услуги

Услуга предоставляется Абоненту с момента подключения Абонентом Услуги и до момента отказа Абонента от предоставления Услуги или до момента прекращения оказания Услуги Оператором, в порядке, определенном в разделе VI настоящих Условий.

Датой начала оказания Услуги считается дата осуществления подключения Услуги Оператором.

Пользование Услугой осуществляется через Интерфейс с использованием Идентификационных данных, полученных Абонентом.

С момента подключения Услуги и до момента ее отключения Оператор предоставляет Абоненту в пользование дисковое пространство на аппаратно-программном комплексе для целей хранения всех данных Абонента, создаваемых при использовании Программного обеспечения. Оператор не имеет доступа и не анализирует данные и файлы Абонента, размещаемые Абонентом на предоставленном ему дисковом пространстве. Абонент в полной мере несет ответственность за всю информацию, содержащуюся на предоставленном ему Оператором в пользование дисковом пространстве, и обязуется соблюдать требования действующего законодательства Российской Федерации и настоящих Условий.

Качество оказываемых Оператором Услуг соответствует действующим в РФ стандартам и техническим нормам (РД 45.004-2000).

VI. Отключение Услуги

Отключение Услуги осуществляется Оператором по обращению Абонента или самостоятельно, способами, определенными на Web-сайте Оператора www.8-800.su. Не позднее дня, следующего за датой отключения Услуги, производится автоматическое удаление данных Абонента и Пользователей в рамках данной Услуги без их сохранения.

Отключение Услуги может быть осуществлено Оператором в одностороннем внесудебном порядке в случае прекращения действия настоящих Условий, а также в случае нарушения Абонентом требований по оплате Услуги.

Оператор вправе в одностороннем порядке осуществить отключение Услуги Абоненту, в случае нарушения им требований Раздела 6 Правил. При этом, Абонент обязан компенсировать Оператору все убытки, которые возникнут у Оператора в результате нарушения Абонентом требований пунктов Раздела 6 Правил.

Приложение №7 к Правилам оказания услуг

Услуга «Удалённое рабочее место»

Содержание:

1. Определения
2. Описание Услуги «Удалённое рабочее место»
3. Параметры услуги
4. Подключение Услуги
5. Стоимость Услуги. Условия оплаты
6. Порядок оказания Услуги
7. Отключение Услуги

Услуга «Удалённое рабочее место» предоставляются Абоненту в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в т.ч. условиями лицензии на «Телематические услуги связи» №132853 от 10.07.2017 г.

I. Определения

VDI - технология предоставления доступа к виртуальному рабочему месту и размещение его в ЦОД с предоставлением гибкого и централизованного управления, персонифицированного для каждого отдельного пользователя (индивидуальный ресурс).

Виртуальная оперативная память - энергозависимая часть компьютерной памяти, в которой временно хранятся данные и команды, необходимые процессору для выполнения им операции, имеющая возможность работать в изолированной друг от друга среде.

Виртуальная сеть - сеть передачи данных, построенная по протоколу IP (межсетевой протокол передачи данных), предназначенная для подключения к Виртуальным рабочим столам.

Виртуальное дисковое пространство - часть дискового пространства, выделяемой для виртуальной машины, имеющая возможность работать в изолированной друг от друга среде.

Виртуальное рабочее место - виртуальная машина, предназначенная для дистанционной работы на компьютере, планшете, телефоне или тонком клиенте Клиента, через сеть Интернет.

Виртуальный процессор – часть процессорной мощности, выделяемой для виртуальной машины.

Терминальный доступ - технология предоставления доступа к виртуальному рабочему месту и размещение его в ЦОД с предоставлением гибкого и централизованного управления, одновременно для группы пользователей (разделяемый ресурс).

Услуга «Удалённое рабочее место» («УСЛУГА») - услуги по предоставлению Виртуальных рабочих столов и иных сопутствующих услуг, обеспечение их бесперебойного функционирования, обеспечение доступа (сетевого подключения) к Виртуальному рабочему столу через публичную сеть Интернет и/или локальную сеть Клиента, предоставление Технической поддержки.

II. Описание Услуги «Удалённое рабочее место»

«Удалённое рабочее место» - услуга по предоставлению в пользование вычислительных мощностей в аренду на основе удалённого сетевого доступа с использованием публичной сети передачи данных (Интернет).

Выделение Абоненту в пользование соответствующих ресурсов для оказания Услуги включает в себя следующие работы:

- Создание и предоставление Абоненту ресурсов виртуальной машины, предназначенной для дистанционной работы на компьютере, планшете, телефоне через сеть Интернет;
- Предоставление Абоненту энергозависимой компьютерной памяти, выделяемой для виртуальной машины;
- Предоставление Абоненту ресурсов процессорной мощности, выделяемой для виртуальной машины;
- Предоставление Абоненту дискового пространства, выделяемой для виртуальной машины;
- Предоставление Абоненту ресурсов сети передачи данных, построенной по протоколу IP (межсетевой протокол передачи данных), предназначенной для подключения к Виртуальным рабочим столам.

Услуга предоставляет Абоненту следующие возможности:

- Заведение учётных записей для всех сотрудников компании Абонента, которые должны иметь удалённый доступ к Виртуальному рабочему столу;
- Создание и предоставление Абоненту ресурсов удалённого рабочего места;
- Выделение дискового пространства для информационных баз Абонента; хранение на указанном дисковом пространстве информационных баз Абонента в пределах сроков, установленных Договором;
- Предоставление возможности установки программного обеспечения.

III. Параметры услуги.

Оператор обеспечивает качество и доступность Услуги 24 часа в сутки 7 дней в неделю за исключением варианта организации Услуги, когда используется интернет-канал стороннего провайдера, предоставляющего Абоненту доступ в Интернет. Оператор оказывает Абоненту Услуги при наличии технической возможности, устанавливаемой Оператором.

Оператор не несёт ответственность за качество доступа к услуге по причинам, находящимся в зоне ответственности стороннего провайдера: нестабильности исходящей скорости или изменения скорости и прочих проблемах качества интернет-канала. Для установления нужного качества доступа Абонент самостоятельно решает вопросы скорости и качества интернет-канала, предоставляемым Абоненту сторонним провайдером.

Абонент получает доступ к Услуге 24 часа в сутки 7 дней в неделю за исключением перерывов, необходимых для проведения ремонтных и профилактических работ, в соответствии с законодательством РФ и условиями, описанными в Договоре. Качество предоставляемой Услуги в силу конструктивных особенностей СПД Оператора зависит от качества услуг, оказываемых как Абоненту, так и Оператору другими операторами связи.

IV. Подключение Услуги

Абонент для подключения Услуги должен подписать с Оператором Договор о предоставлении телекоммуникационных услуг и Бланк заказа к нему по форме, установленной Оператором, с указанием необходимой информации об Абонентах, установленной действующими нормативно-правовыми актами РФ.

Абонент вправе добавить/удалить Абонента Услуги, направив при этом заполненное соответствующее заявление Оператору, или самостоятельно в Личном кабинете.

Оператор предоставляет Абоненту Услугу при наличии технической возможности, в том числе с учётом заявленных Абонентом параметров.

V. Стоимость Услуги. Условия оплаты

Стоимость Услуги и дополнительных опций устанавливается в соответствии с действующими тарифами Услуги. Тарифный платы на Услугу опубликованы на Web-сайте Оператора www.8-800.su

VI. Порядок оказания Услуги

Услуга предоставляется Абоненту с момента подключения Абонентом Услуги и до момента отказа Абонента от предоставления Услуги или до момента прекращения оказания Услуги Оператором, в порядке, определенном в разделе VI настоящих Условий.

Датой начала оказания Услуги считается дата осуществления подключения Услуги Оператором.

С момента подключения Услуги и до момента её отключения Оператор предоставляет Абоненту в пользование дисковое пространство на аппаратно-программном комплексе для целей хранения всех данных Абонента, создаваемых при использовании Программного обеспечения. Оператор не имеет доступа и не анализирует данные и файлы Абонента, размещаемые Абонентом на предоставленном ему дисковом пространстве. Абонент в полной мере несёт ответственность за всю информацию, содержащуюся на предоставленном ему Оператором в пользование дисковом пространстве, и обязуется соблюдать требования действующего законодательства Российской Федерации и настоящих Условий.

Качество оказываемых Оператором Услуг соответствует действующим в РФ стандартам и техническим нормам (РД 45.004-2000).

VII. Отключение Услуги

Отключение Услуги осуществляется Оператором по обращению Абонента или самостоятельно, способами, определенными на Web-сайте Оператора www.8-800.su. Не позднее дня, следующего за датой отключения Услуги, производится автоматическое удаление данных Абонента и Пользователей в рамках данной Услуги без их сохранения.

Отключение Услуги может быть осуществлено Оператором в одностороннем внесудебном порядке в случае прекращения действия настоящих Условий, а также в случае нарушения Абонентом требований по

оплате Услуги.

Оператор вправе в одностороннем порядке осуществить отключение Услуги Абоненту, в случае нарушения им требований Раздела 6 Правил. При этом, Абонент обязан компенсировать Оператору все убытки, которые возникнут у Оператора в результате нарушения Абонентом требований пунктов Раздела 6 Правил.

Приложение №7 к Правилам оказания услуг

Услуга «Защищённый VPN»

Содержание:

1. Описание Услуги «Удалённое рабочее место»
2. Параметры услуги
3. Подключение Услуги
4. Стоимость Услуги. Условия оплаты
5. Порядок оказания Услуги
6. Отключение Услуги

Услуга «Защищённый VPN» предоставляются Абоненту в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в т.ч. условиями лицензии на «Телематические услуги связи» №132853 от 10.07.2017 г.

I. Описание Услуги «Защищённый VPN»

Услуга «Защищённый VPN» позволяет Абоненту объединить две и более территориально-распределённые локальные сети в офисах Абонента в единую защищённую сеть для обмена данными.

При использовании Услуги оборудование, установленное в офисе или техническом центре Абонента по адресу, указанному в Бланке заказа на Услугу, по линии доступа подключается к порту доступа к Услуге на узле Абонента или Оператора.

II. Параметры услуги.

Оператор обеспечивает качество и доступность Услуги 24 часа в сутки 7 дней в неделю за исключением варианта организации Услуги, когда используется интернет-канал стороннего провайдера, предоставляющего Абоненту доступ в Интернет. Оператор оказывает Абоненту Услуги при наличии технической возможности, устанавливаемой Оператором.

Оператор не несёт ответственность за качество доступа к услуге по причинам, находящимся в зоне ответственности стороннего провайдера: нестабильности исходящей скорости или изменения скорости и прочих проблемах качества интернет-канала. Для установления нужного качества доступа Абонент самостоятельно решает вопросы скорости и качества интернет-канала, предоставляемым Абоненту сторонним провайдером.

Абонент получает доступ к Услуге 24 часа в сутки 7 дней в неделю за исключением перерывов, необходимых для проведения ремонтных и профилактических работ, в соответствии с законодательством РФ и условиями, описанными в Договоре. Качество предоставляемой Услуги в силу конструктивных особенностей СПД Оператора зависит от качества услуг, оказываемых как Абоненту, так и Оператору другими операторами связи.

III. Подключение Услуги

Абонент для подключения Услуги должен подписать с Оператором Договор о предоставлении телекоммуникационных услуг и Бланк заказа к нему по форме, установленной Оператором, с указанием необходимой информации об Абонентах, установленной действующими нормативно-правовыми актами РФ.

Абонент вправе добавить/удалить Абонента Услуги, направив при этом заполненное соответствующее заявление Оператору, или самостоятельно в Личном кабинете.

Оператор предоставляет Абоненту Услугу при наличии технической возможности, в том числе с учётом заявленных Абонентом параметров.

IV. Стоимость Услуги. Условия оплаты

Стоимость Услуги и дополнительных опций устанавливается в соответствии с действующими тарифами Услуги. Тарифный платы на Услугу опубликованы на Web-сайте Оператора www.8-800.su

V. Порядок оказания Услуги

Услуга предоставляется Абоненту с момента подключения Абонентом Услуги и до момента отказа Абонента от предоставления Услуги или до момента прекращения оказания Услуги Оператором, в порядке, определенном в разделе VI настоящих Условий.

Датой начала оказания Услуги считается дата осуществления подключения Услуги Оператором.

С момента подключения Услуги и до момента её отключения Оператор предоставляет Абоненту в пользование дисковое пространство на аппаратно-программном комплексе для целей хранения всех данных Абонента, создаваемых при использовании Программного обеспечения. Оператор не имеет доступа и не анализирует данные и файлы Абонента, размещаемые Абонентом на предоставленном ему дисковом пространстве. Абонент в полной мере несёт ответственность за всю информацию, содержащуюся на предоставленном ему Оператором в пользование дисковом пространстве, и обязуется соблюдать требования действующего законодательства Российской Федерации и настоящих Условий.

Качество оказываемых Оператором Услуг соответствует действующим в РФ стандартам и техническим нормам (РД 45.004-2000).

VI. Отключение Услуги

Отключение Услуги осуществляется Оператором по обращению Абонента или самостоятельно, способами, определенными на Web-сайте Оператора www.8-800.su. Не позднее дня, следующего за датой отключения Услуги, производится автоматическое удаление данных Абонента и Пользователей в рамках данной Услуги без их сохранения.

Отключение Услуги может быть осуществлено Оператором в одностороннем внесудебном порядке в случае прекращения действия настоящих Условий, а также в случае нарушения Абонентом требований по оплате Услуги.

Оператор вправе в одностороннем порядке осуществить отключение Услуги Абоненту, в случае нарушения им требований Раздела 6 Правил. При этом, Абонент обязан компенсировать Оператору все убытки, которые возникнут у Оператора в результате нарушения Абонентом требований пунктов Раздела 6 Правил.

Приложение №8 к Правилам оказания услуг

Услуга «Коллтрекинг»

Содержание:

1. Определения
2. Описание Услуги «Коллтрекинг»
3. Подключение Услуги
4. Стоимость Услуги. Условия оплаты
5. Порядок оказания Услуги
6. Отключение Услуги

I. Определения

Абонент – юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, заключивший с Оператором Договор о предоставлении телекоммуникационных услуг.

Коллтрекинг - метод учета конверсий в интернет-маркетинге, который позволяет связать количество входящих звонков с эффективностью рекламного канала.

Услуга «Коллтрекинг» - сервис, позволяющий компаниям, осуществляющим рекламные кампании, получать по ним статистику обращений и принимать дальнейшие решения по эффективности рекламных кампаний.

Коллтрекинговый телефонный номер – Специальный телефонный номер, выделяемый заказчику услуги «Коллтрекинг», в целях приема телефонных обращений по рекламной кампании и анализа эффективности рекламного канала. В качестве коллтрекингового телефонного номера может быть использован номер АВС, КДУ.

Личный кабинет – автоматизированный интерфейс самообслуживания Абонента, размещенный на Web-сайте Оператора www.8-800.su, содержащий информацию об Услугах, Договоре, его приложениях, официальную информацию об организационных и технологических изменениях (в том числе об изменениях в Договоре и его приложениях), об объеме полученных Абонентом Услуг и выставленных счетах, номере Лицевого счета, а также позволяющий Абоненту совершать юридически значимые действия в рамках Договора, в порядке, предусмотренном Оператором. Организация доступа Абонента к Личному кабинету осуществляется при наличии соответствующей технической возможности.

Идентификационные данные – совокупность данных, позволяющих осуществлять проверку подлинности Абонента при осуществлении действий от имени Абонента посредством Личного кабинета на Web-сайте Оператора www.8-800.su, а также при осуществлении платежей за услуги, в том числе уникальный логин (или код идентификации / SIP-аккаунт) (login), пароль (password), уникальный номер Лицевого счета Абонента, номер Договора, используемые для доступа к Личному кабинету или к Услугам.

ПО – программное обеспечение совокупность программ, необходимых Абоненту для пользования Услугой.

Тарифный план - совокупность ценовых условий, при которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи.

Статический коллтрекинг - определение рекламных источников, которые приводят к обращениям от потенциальных клиентов. Указанный вариант услуги позволяет анализировать эффективность рекламной кампании с точностью до рекламного канала.

Динамический коллтрекинг - определение пользовательских сессий на web-сайте Клиента (заказчика услуги «Коллтрекинг») с целью получения информации о рекламном источнике обращения и истории посещения сайта Клиента. Указанный вариант услуги позволяет анализировать эффективность рекламной кампании с точностью до посетителя web-сайта Клиента – потенциального клиента.

II. Описание Услуги «Коллтрекинг»

Услуга «Коллтрекинг» - сервис, позволяющий компаниям, осуществляющим рекламные кампании, получать по ним статистику обращений и принимать дальнейшие решения по эффективности рекламных кампаний.

Суть функционирования услуги «Коллтрекинг» заключается в том, что за каждым рекламным каналом, который необходимо проанализировать, либо за каждым единовременным пользователем на web-сайте закрепляется специальный коллтрекинговый телефонный номер, и посетитель сайта (потенциальный клиент) видит только этот номер. При обращении посетителя сайта по коллтрекинговому телефонному номеру его звонок переадресовывается клиенту – заказчику услуги «Коллтрекинг». Таким образом можно соотнести

звонок на определенный коллтрекинг-номер с определенным рекламным источником (рекламной кампанией) или посетителем сайта.

В минимальном варианте, для отслеживания звонков достаточно одного коллтрекинг-номер. Все звонки на этот номер отображаются в журнале звонков услуги «Коллтрекинг», что позволяет контролировать количество осуществлённых звонков, их длительность и прочие параметры. Однако для отслеживания эффективности рекламных каналов требуется несколько номеров.

Алгоритм работы услуги «Коллтрекинг» включает три этапа:

Этап 1. Необходимо определить, сколько рекламных каналов необходимо анализировать или какой объем трафика нужно отслеживать.

Этап 2. За каждым рекламным каналом или единовременным посетителем сайта закрепляется отдельный коллтрекинг-номер. Количество коллтрекинг-номеров определяется на основании правила: 1 номер на 1 off-line канал, в случае использования on-line рекламных каналов (web-сайтов) 1 номер на 1 000 посещений в месяц.

Этап 3. На web-сайте куда направляется рекламный трафик ставится специальный код, который идентифицирует каждого посетителя и демонстрирует ему коллтрекинг-номер, сменяемый для каждого посетителя web-сайта в ротационном режиме. Звонки на коллтрекинг-номера, используемые для отслеживания звонков, переадресовываются клиенту (заказчику услуги «Коллтрекинг»), а данные каждого звонка фиксируются для дальнейшего анализа.

Услуга предоставляется на тарифных планах, опубликованных Оператором на Web-сайте Оператора www.8-800.su.

Услуга «Коллтрекинг» может быть реализована в 2 вариантах:

- функция статического Коллтрекинга - определение рекламных источников, которые приводят к обращениям от потенциальных клиентов. Указанный вариант услуги позволяет анализировать эффективность рекламной кампании с точностью до рекламного канала;
- функция динамического Коллтрекинга - определение пользовательских сессий на web-сайте Клиента (заказчика услуги «Коллтрекинг») с целью получения информации о рекламном источнике обращения и истории посещений сайта Клиента. Указанный вариант услуги позволяет анализировать эффективность рекламной кампании с точностью до посетителя web-сайта Клиента – потенциального клиента.

В рамках услуги «Коллтрекинг» возможно предоставление дополнительных опций:

Наименование опции	Определение опции
«Интеграция»	Опция включает доступ к интеграциям с внешними сервисами: Яндекс.Директ, Яндекс.Метрика, Google Adwords, Google Analytics, AmoCRM, Bitrix24 и др.
«Обратный звонок»	Заказчик услуги «Коллтрекинг» может подключить виджет обратного звонка с web-сайта. При этом, посетитель web-сайта оставляет в специальной форме виджета номер телефона и нажимает на кнопку, «перезвоните мне». Посетителю web-сайта поступит звонок с указанного им номера.
«Номерной безлимит»	Неограниченное количество выделенных коллтрекинг-номеров.
«Мультирегион»	Использование для посетителей web-сайта коллтрекинг-номеров ABC своего региона.
«Код 495»	Подключение номера 495 в качестве коллтрекинг-номер.
«Опция 8-800»	Подключение номера 8-800 в качестве коллтрекинг-номер.
«Энигма»	Опция позволяющая подключить любое количество сайтов к одному тарифу. Платить отдельно за каждый Web-сайт, подключённый к услуге «Коллтрекинг» не требуется. «Энигма» позволяет к одному номерному пулу или тарифу подключить несколько сайтов под разные целевые аудитории. Статистика в этом случае разделяется на каждый созданный объект.
«Красивый номер»	Использование красивых коллтрекинг-номеров.

III. Подключение Услуги

Абонент для подключения Услуги должен подписать с Оператором Договор о предоставлении телекоммуникационных услуг и Бланк заказа к нему по форме, установленной Оператором, с указанием необходимой информации о Пользователях, установленной действующими нормативно-правовыми актами РФ.

Для оказания Услуг Оператор:

- Предоставляет Абоненту коллтрекинг-номер телефонный номер сети общего пользования для приема и обслуживания входящих и исходящих вызовов абонентов телефонной сети связи общего пользования (ССОП);
- Обеспечивает автоматическое обслуживание входящих и исходящих вызовов, поступающих на

коллтрекингový телефонный номер, дальнейшую маршрутизацию вызовов на номера ССОП, если таковые заданы Абонентом для переадресации, а также другие, выбранные Абонентом, виды обслуживания, относящиеся к Услуге;

• Предоставляет Абоненту услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, включающие в себя:

а) Доступ к сети передачи данных Оператора;

б) Предоставление уникального кода идентификации – SIP-аккаунта;

в) Предоставление соединений по сети передаче данных для целей передачи голосовой информации;

г) Доступ к услугам связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, оказываемых другими операторами связи, сети передачи которых взаимодействуют с сетью связи Оператора

Для доступа к Услуге используется WEB-интерфейс ПО, для авторизации в Интерфейсе используются Идентификационные данные.

Оператор предоставляет Абоненту Услугу при наличии технической возможности, в том числе с учетом заявленных Абонентом параметров.

IV. Стоимость Услуги. Условия оплаты

Стоимость Услуги и дополнительных опций устанавливается в соответствии с действующими тарифами Услуги. Тарифный платы на Услугу опубликованы на Web-сайте Оператора www.8-800.su.

V. Порядок оказания Услуги

Услуга предоставляется Абоненту с момента подключения Абонентом Услуги и до момента отказа Абонента от предоставления Услуги или до момента прекращения оказания Услуги Оператором, в порядке, определенном в разделе VI настоящих Условий.

Датой начала оказания Услуги считается дата осуществления подключения Услуги Оператором.

Пользование Услугой осуществляется через Интерфейс с использованием Идентификационных данных, полученных Абонентом.

С момента подключения Услуги и до момента ее отключения Оператор предоставляет Абоненту в пользование дисковое пространство на аппаратно-программном комплексе для целей хранения всех данных Абонента, создаваемых при использовании Программного обеспечения. Оператор не имеет доступа и не анализирует данные и файлы Абонента, размещаемые Абонентом на предоставленном ему дисковом пространстве. Абонент в полной мере несет ответственность за всю информацию, содержащуюся на предоставленном ему Оператором в пользование дисковом пространстве, и обязуется соблюдать требования действующего законодательства Российской Федерации и настоящих Условий.

Качество оказываемых Оператором Услуг соответствует действующим в РФ стандартам и техническим нормам (РД 45.004-2000).

VI. Отключение Услуги

Отключение Услуги осуществляется Оператором по обращению Абонента или самостоятельно, способами, определенными на Web-сайте Оператора www.8-800.su. Не позднее дня, следующего за датой отключения Услуги, производится автоматическое удаление данных Абонента и Пользователей в рамках данной Услуги без их сохранения.

Отключение Услуги может быть осуществлено Оператором в одностороннем внесудебном порядке в случае прекращения действия настоящих Условий, а также в случае нарушения Абонентом требований по оплате Услуги.

Оператор вправе в одностороннем порядке осуществить отключение Услуги Абоненту, в случае нарушения им требований Раздела 6 Правил. При этом, Абонент обязан компенсировать Оператору все убытки, которые возникнут у Оператора в результате нарушения Абонентом требований пунктов Раздела 6 Правил.