

Порядок оказания услуги Виртуальная АТС

1. Термины и определения

Виртуальная АТС - инфраструктура, предоставляемая с использованием программного обеспечения, при помощи которого клиент получает возможность организовать корпоративную офисную и мобильную телефонную связь с использованием клиентского оборудования, обеспечивающую прием вызовов на Многоканальный номер, обработку голосового трафика и дальнейшее распределение вызовов по различным сценариям.

Услуга Виртуальная АТС (далее – услуга ВАТС) – услуга, обеспечивающая предоставление доступа к Виртуальной АТС, размещенной в облачной инфраструктуре компании.

Личный кабинет АТС – система самообслуживания, позволяющая пользователям услуги ВАТС получать информацию о работе Виртуальной АТС, данных совершенных и принятых вызовов и управлять настройками и дополнительными услугами в рамках услуги ВАТС.

Сеанс работы в личном кабинете АТС – период работы учётной записи пользователя между авторизацией и её завершением.

Сотрудник – сотрудник клиента, использующий абонентский номер с тарифным планом услуги ВАТС или услугой Доступ к Виртуальной АТС.

Сотрудник с Внешним ТП – тип сотрудника клиента, который использует свой тарифный план/предложение мобильной связи с подключенной услугой Доступ к Виртуальной АТС.

Доступ к Виртуальной АТС – услуга, доступная для подключения сотруднику с Внешним ТП, которая предоставляет возможность участия абонента в Виртуальной АТС и применяет ее ограничения. После подключения услуги к абоненту начинают применяться все положения настоящего порядка.

Сторонний абонент Виртуальной АТС (далее – сторонний абонент) - абонент А1, оформленный на другого клиента – юридическое или физическое лицо.

Доступ к Виртуальной АТС сторонних абонентов – услуга, которая обеспечивает участие сторонних абонентов в Виртуальной АТС клиента.

Доступ к команде ВАТС – услуга, которая назначается для участия в Виртуальной АТС стороннего абонента и применяет ограничения, предусмотренные настоящим порядком.

Администратор личного кабинета АТС (далее – Администратор) – роль абонента в личном кабинете АТС, в рамках которой предоставлены специальные права для управления настройками АТС и сотрудников в личном кабинете АТС.

Пользователь личного кабинета АТС (далее – Пользователь) – роль абонента в личном кабинете АТС, в рамках которой предоставлены права для просмотра информации по используемому номеру в личном кабинете АТС.

Отпуск – функция, позволяющая на определенное время предоставить сотруднику, входящему в ВАТС, возможность пользоваться функционалом, доступным абонентам мобильной связи, не входящим в ВАТС.

Внутренний короткий номер – номер, доступный для назначения сотруднику в рамках услуги ВАТС. Виртуальная АТС, служащая для удобства совершения вызовов между сотрудниками внутри АТС. Формат внутреннего короткого номера: 9xxx, где xxx – любые цифры.

Сеть фиксированной связи – совокупность каналов связи, обеспечивающая соединение между коммуникационным оборудованием компании и точкой подключения клиента.

Точка подключения клиента – адрес фактического расположения окончного абонентского оборудования клиента (нежилое помещение).

Смена адреса точки подключения - услуга по настройке доступа к SIP-телефонии в случае изменения адреса точки подключения клиента.

IP-адрес – специально выделенный адрес для использования услуги SIP-телефонии в точке подключения клиента.

Пакет каналов – услуга, позволяющая одновременно совершать несколько входящих и/или исходящих вызовов в пределах количества приобретенных каналов многоканальности.

Обезличивание персональных данных – действия, в результате которых становится невозможным без использования дополнительной информации определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных.

Обработка персональных данных – любое действие или совокупность действий, совершаемые с персональными данными, включая сбор, систематизацию, хранение, изменение, использование, обезличивание, блокирование, распространение, предоставление, удаление персональных данных.

Оператор – юридическое лицо Республики Беларусь, в том числе индивидуальный предприниматель, являющееся Заказчиком услуги Виртуальная АТС, самостоятельно или совместно с иными указанными лицами организующие и (или) осуществляющие обработку персональных данных

Уполномоченное лицо – Унитарное предприятие по оказанию услуг «А1», которое на основании договора с Оператором в рамках оказания услуги ВАТС осуществляет обработку персональных данных от имени Оператора или в его интересах.

2. Описание и состав услуги ВАТС

2.1. Услуга ВАТС предоставляется клиентам компании - юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, физическим лицам, осуществляющим ремесленную деятельность и самозанятым.

2.2. Одному клиенту предоставляется возможность подключить одну услугу ВАТС с любым набором тарифных планов, предназначенных для использования услуги.

2.3. В рамках услуги ВАТС доступны следующие базовые возможности:

- создание корпоративной офисной телефонии на базе Виртуальной АТС с возможностью установления аудио соединений между абонентами АТС с использованием внутренней короткой нумерации;

- прием входящих голосовых вызовов;

- исходящие голосовые вызовы на сети других операторов / сети международных операторов связи;

- гибкое распределение входящих вызовов;

- получение статистики по совершенным вызовам (входящим/исходящим);

- организация виртуального контакт-центра с формированием очереди вызовов по различным сценариям;

- управление очередью вызовов;
- запись и хранение разговоров выбранных пользователей с возможностью прослушивания и сохранения файлов с записями из личного кабинета АТС;
- подстановка внешнего номера из списка доступных при исходящих вызовах.

2.4. Для управления настройками и составом услуги ВАТС клиенту предоставляется доступ в личный кабинет АТС.

2.5. Услуга ВАТС предоставляется с использованием следующих тарифных планов:

2.5.1. Виртуальная АТС – предоставляет возможность использования личного кабинета виртуальной АТС и включает 5 ГБ для записи разговоров.

2.5.2. Многоканальный номер – позволяет одновременно совершать несколько входящих и/или исходящих вызовов, а также включает безлимит минут внутри сети и два канала в пакете каналов.

2.5.3. ВАТС SIP-сотрудник – позволяет организовать телефонию по протоколу SIP при условии подключения по сети фиксированной связи А1.

2.5.4. ВАТС Мобильный сотрудник – позволяет совершать и принимать вызовы через АТС с использованием мобильной связи.

2.5.5. ВАТС Мобильный сотрудник внешний – позволяет совершать и принимать вызовы через АТС с использованием мобильной связи. Не доступен для нового подключения и смены на него тарифного плана с 27.04.2023.

2.5.6. Дополнительный номер – служит дополнительным внешним номером к Многоканальному номеру.

2.5.7. Включение в ВАТС сотрудников с Внешними ТП и сторонних абонентов предоставляется с использованием:

- для сотрудников с Внешними ТП - тарифных планов/предложений линеек Своё решение, Бизнес-план, Комфорт+ для бизнеса, Простое решение. Всё включено (далее – Внешние ТП). Включение абонентов с Внешним ТП в ВАТС осуществляется путем подключения услуги Доступ к Виртуальной АТС.

- для сторонних абонентов – тарифных планов/предложений линеек Своё решение, Бизнес-план, Комфорт+ для бизнеса, Простое решение. Всё включено, Драйв, Комфорт. Включение сторонних абонентов в ВАТС осуществляется путем назначения технической услуги Доступ к команде ВАТС.

2.6. Абонентская плата по тарифным планам услуги ВАТС списывается ежедневно равными долями пропорционально количеству дней в месяце.

2.7. Период предоставления трафика, включенного в абонентскую плату тарифных планов услуги ВАТС - календарный месяц.

2.8. Тарификация соединений осуществляется в соответствии с тарифами компании по выбранному тарифному плану.

2.9. Услуга Доступ к Виртуальной АТС доступна для подключения только абонентам с Внешними ТП по заявлению клиента. Абонентская плата услуги списывается ежедневно равными долями пропорционально количеству дней в месяце.

2.10. Услуга Доступ к команде ВАТС назначается стороннему абоненту без абонентской платы для технической реализации включения в команду ВАТС.

2.11. Особенности ВАТС Группы:

2.11.1. Абоненты с тарифными планами Многоканальный номер, ВАТС Дополнительный номер, ВАТС SIP-сотрудник, ВАТС Мобильный сотрудник и ВАТС Мобильный сотрудник внешний, а также сотрудники с Внешними ТП и сторонние абоненты объединяются в группу (далее – ВАТС группа).

2.11.2. В одной ВАТС Группе могут быть абоненты всех указанных тарифных планов.

2.11.3. В одну ВАТС Группу может быть включено неограниченное количество абонентов.

2.11.4. Трафик минут, предоставленный в рамках тарифного плана Многоканальный номер, а также дополнительных пакетов минут, расходуют все абоненты-участники ВАТС Группы, кроме абонентов с Внешними ТП и сторонних абонентов, а также абонентов с тарифным планом ВАТС Мобильный сотрудник внешний.

2.11.5. Остаток трафика отображается на Многоканальном номере.

2.11.6. Абоненту, добавленному в ВАТС Группу, доступно расходование минут, предоставленных в рамках тарифного плана Многоканальный номер, а также дополнительных пакетов минут, с начала следующий календарных суток. До этого момента тарификация соединений осуществляется согласно тарифам по тарифному плану абонента.

2.11.7. При исключении абонента из ВАТС Группы расходование минут, предоставленных в рамках тарифного плана Многоканальный номер, а также дополнительных пакетов минут, продолжается до конца календарных суток, в течение которых произошло исключение абонента из ВАТС Группы.

2.11.8. Абоненты ВАТС группы расходуют каналы из пакета каналов, предоставляемого в рамках тарифного плана Многоканальный номер, а также дополнительно подключенных каналов.

3. Дополнительные услуги

3.1. Для абонентов услуги ВАТС доступны следующие услуги:

Тарифный план	Название услуги	Как подключить/отключить	Тип списания абонентской платы и порядок предоставления трафика
Виртуальная АТС	Интеграция с CRM	Личный кабинет АТС – уровень доступа Администратор.	Списание абонентской платы производится ежедневно равными долями пропорционально количеству дней в месяце.
Виртуальная АТС	Интеграция Webhook	Личный кабинет АТС – уровень доступа Администратор.	Списание абонентской платы производится ежедневно равными долями

			пропорционально количеству дней в месяце.
Виртуальная АТС	Запись разговоров	Личный кабинет АТС – уровень доступа Администратор.	Списание абонентской платы производится ежедневно равными долями пропорционально количеству дней в месяце.
Многоканальный номер	Пакет каналов	Личный кабинет АТС – уровень доступа Администратор.	Списание абонентской платы производится ежедневно равными долями пропорционально количеству дней в месяце.
Многоканальный номер	<p>Пакеты минут в другие сети:</p> <p>ВАТС 1 000 минут в другие сети</p> <p>ВАТС 3 000 минут в другие сети</p> <p>ВАТС 5 000 минут в другие сети</p> <p>ВАТС 10 000 минут в другие сети</p> <p>ВАТС 20 000 минут в другие сети</p> <p>ВАТС 30 000 минут в другие сети</p> <p>ВАТС 40 000 минут в другие сети</p> <p>ВАТС 50 000 минут в другие сети</p> <p>ВАТС 100 000 минут в другие сети</p> <p>ВАТС 200 000 минут в другие сети</p> <p>ВАТС 300 000 минут в другие сети</p>	Личный кабинет АТС – уровень доступа Администратор.	<p>Период предоставления пакетов – календарный месяц с автоматическим продлением.</p> <p>Продление происходит 1 числа каждого месяца, если пакет не был отключен. Трафик предоставляется в полном объеме в течение 24 часов с момента подключения или продления пакета.</p> <p>Списание абонентской платы производится в момент подключения пакета и далее 1 числа каждого месяца.</p>
ВАТС Мобильный сотрудник ВАТС Мобильный	<p>Пакеты Безлимитного интернета:</p> <p>Безлимитный интернет до 512 Кбит/с (ВАТС)</p>	<p>ВАТС</p> <p>Мобильный сотрудник:</p> <p>- Личный кабинет А1 –</p>	Списание абонентской платы производится ежедневно равными долями пропорционально

<p>сотрудник внешний</p>	<p>Безлимитный интернет до 1 Мбит/с (ВАТС) Безлимитный интернет до 2 Мбит/с (ВАТС) Безлимитный интернет без ограничения скорости (ВАТС)</p>	<p>уровень доступа Абонент/ Администратор/ Супервайзер; - приложение Мой А1.</p> <p>ТП ВАТС Мобильный сотрудник внешний: Только Личный кабинет А1 – уровень доступа Администратор/ Супервайзер.</p>	<p>количеству дней в месяце.</p>
<p>ВАТС Мобильный сотрудник внешний</p>	<p>Пакеты минут в другие сети: Пакет 300 минут в другие сети (ВАТС) Пакет 500 минут в другие сети (ВАТС) Пакет Безлимит минут в другие сети (ВАТС)</p>	<p>- Личный кабинет АТС – уровень доступа Администратор; - Личный кабинет А1 – уровень доступа Администратор/ Супервайзер.</p>	<p>Период предоставления пакетов – календарный месяц с автоматическим продлением. Продление происходит 1 числа каждого месяца, если пакет не был отключен. Трафик предоставляется в полном объеме в течение 24 часов с момента подключения или продления пакета. Списание абонентской платы производится в момент подключения пакета и далее 1 числа каждого месяца.</p>
<p>ВАТС Мобильный сотрудник ВАТС Мобильный сотрудник внешний</p>	<p>200 SMS</p>	<p>ВАТС Мобильный сотрудник: - Личный кабинет А1 – уровень доступа Абонент/</p>	<p>Период предоставления услуги – календарный месяц с автоматическим продлением. Продление происходит 1 числа каждого месяца, если услуга не</p>

		Администратор/ Супервайзер; - приложение Мой А1. ТП ВАТС Мобильный сотрудник внешний: Только Личный кабинет А1 – уровень доступа Администратор/ Супервайзер.	была отключена. Трафик предоставляется в полном объеме в течение 24 часов с момента подключения или продления услуги. Списание абонентской платы производится в момент подключения услуги и далее 1 числа каждого месяца.
--	--	--	--

3.2. Распределение вызовов, конференц-связь и голосовая почта настраиваются Администратором в Личном кабинете АТС. Настройка этих услуг не доступна со стороны компании.

3.3. В рамках услуги «**Интеграция с CRM**» доступна интеграция с CRM-системами Битрикс24 или AmoCRM.

3.4. Услуга «**Интеграция Webhook**» предоставляет возможность получать информацию о входящем звонке в момент его поступления в ВАТС. Услуга может быть использована для интеграции с различными CRM-системами.

3.5. В рамках услуги «**Запись разговоров**»:

3.5.1. Для выбора доступны значения от 5 ГБ до 100 ГБ.

3.5.2. Интервал для изменения размера хранилища – 5 ГБ.

3.5.3. Отключение услуги недоступно.

3.5.4. В случае заполнения хранилища автоматически перезаписываются самые старые записи.

3.5.5. В случае изменения текущего объема хранилища на меньший удаляются самые старые записи.

3.6. В рамках услуги «**Пакет каналов**»:

3.6.1. Для выбора доступны значения от 2 шт. до 150 шт.

3.6.2. Интервал для изменения – 1 шт.

3.6.3. При звонках между сотрудниками, входящими в ВАТС одного клиента, каналы из пакета не используются.

3.6.4. Отключение услуги недоступно.

3.7. **Особенности Пакетов минут в другие сети для тарифного плана Многоканальный номер:**

3.7.1. Трафик пакетов расходуют абоненты согласно п. 2.11.4.

3.7.2. Одновременно можно подключить несколько пакетов.

3.7.3. Трафик пакетов расходуется в приоритете от меньшего к большему.

3.7.4. Неиспользованный остаток трафика обнуляется в последний день календарного месяца в 23:59:59, а также в случае отключения пакета минут.

3.7.5. Денежный эквивалент неиспользованного трафика не выплачивается.

3.7.6. Если на момент очередного списания стоимости пакета абоненты отключены от исходящей и входящей связи по причине несвоевременной оплаты услуг компании, стоимость пакета будет списана после восстановления обслуживания единой суммой в полном объеме. Трафик будет предоставлен в полном объеме в течение 24 часов и доступен до конца периода предоставления пакета. Период предоставления пакета не продляется на срок отключения от сети.

3.8. Особенности Пакетов Безлимитного интернета:

3.8.1. Не предоставляется возможность передачи данных по протоколу bittorrent.

3.8.2. Одновременное подключение пакетов не доступно.

3.8.3. По пакету «Безлимитный интернет без ограничения скорости (ВАТС)» скорость не ограничивается.

3.9. Особенности Пакетов минут в другие сети для тарифного плана «ВАТС Мобильный сотрудник внешний»:

3.9.1. Услуги «Пакет 300 минут в другие сети (ВАТС)» и «Пакет 500 минут в другие сети (ВАТС)» могут быть подключены одновременно.

3.9.2. «Пакет Безлимит минут в другие сети (ВАТС)» не может быть подключен вместе с услугами «Пакет 300 минут в другие сети (ВАТС)» и «Пакет 500 минут в другие сети (ВАТС)».

3.9.3. Трафик пакетов расходуется в следующем приоритете:

- Пакет Безлимит минут в другие сети (ВАТС)
- Пакет 300 минут в другие сети (ВАТС)
- Пакет 500 минут в другие сети (ВАТС)

3.9.4. Неиспользованный остаток трафика обнуляется в последний день календарного месяца в 23:59:59, а также в случае отключения пакета минут.

3.9.5. Денежный эквивалент неиспользованного трафика не выплачивается.

3.9.6. Если на момент очередного списания стоимости пакета абоненты отключены от исходящей и входящей связи по причине несвоевременной оплаты услуг компании, стоимость пакета будет списана после восстановления обслуживания единой суммой в полном объеме. Трафик будет предоставлен в полном объеме в течение 24 часов и доступен до конца периода предоставления пакета. Период предоставления пакета не продляется на срок отключения от сети.

3.10. Особенности услуги **200 SMS**:

3.10.1. Неиспользованный остаток трафика обнуляется в последний день календарного месяца в 23:59:59, а также в случае отключения пакета минут.

3.10.2. Денежный эквивалент неиспользованного трафика не выплачивается.

3.10.3. Если на момент очередного списания стоимости пакета абоненты отключены от исходящей и входящей связи по причине несвоевременной оплаты услуг компании, стоимость пакета будет списана после восстановления обслуживания единой суммой в полном объеме. Трафик будет предоставлен в полном объеме в течение 24 часов и доступен до конца периода предоставления пакета. Период предоставления пакета не продляется на срок отключения от сети.

3.11. Для абонентов с Внешними ТП и сторонних абонентов доступно подключение услуг в соответствии с порядками выбранных тарифных планов/предложений.

3.12. В рамках функционала SMS-визитка клиенту предоставляется возможность отправки SMS с Многоканального номера/Дополнительного номера на номера мобильных операторов Республики Беларусь. Тарификация SMS осуществляется согласно тарифам услуги SMS-визитка.

3.13. Для абонентов с тарифными планами «ВАТС Мобильный сотрудник» и «ВАТС Мобильный сотрудник внешний» доступны также следующие услуги:

- Турбокнопка
- Раздельный счет
- SIMiD
- SMS to Email/Email to SMS
- VOKA
- Пакет 500 SMS
- Закрытая абонентская группа

3.14. Абонентам тарифных планов услуги ВАТС не предоставляются следующие услуги:

- Передача факса
- Передача данных
- Международный роуминг
- Статический IP-адрес
- Виртуальная корпоративная сеть (VPN)
- Антиопределитель номера
- Мелодфон
- Твин-карта
- Снова на связи
- Детский интернет
- Smart Школа
- Мобильный колл-центр
- Пакеты международных минут
- Звонки в 4G (VoLTE)

4. Порядок подключения услуги ВАТС

4.1. Подключение услуги ВАТС производится путем подписания регистрационной формы к договору об оказании услуг электросвязи.

4.2. После подписания регистрационной формы компания обязуется активировать услугу ВАТС:

- При подключении абонентов с тарифным планом «ВАТС SIP-сотрудник» - в течение 30 рабочих дней.

- При подключении абонентов с тарифными планами «ВАТС Мобильный сотрудник», «ВАТС Мобильный сотрудник внешний» и/или абонентов с Внешними ТП – в течение 3 рабочих дней.

- При включении сторонних абонентов в ВАТС: ожидание согласия от абонента на участие в команде ВАТС – 24 часа, включение в команду ВАТС с момента получения согласия – 24 часа.

4.3. Для управления настройками АТС и дополнительными услугами, связанными с работой АТС, клиенту предоставляется доступ в личный кабинет

виртуальной АТС. При подключении услуги ВАТС клиент определяет какой номер телефона будет являться администратором личного кабинета АТС.

4.4. После активации услуги ВАТС клиент самостоятельно в личном кабинете АТС:

4.4.1. Настраивает все параметры АТС, такие как голосовое меню, колл-центр, запись разговоров, данные сотрудников и отделов и т. д.

4.4.2. При подключении абонентов по технологии SIP подключает и настраивает свое оконечное абонентское оборудование, используя параметры для подключения, предоставленные компанией.

4.5. Подключение коммутационного оборудования (телефонные станции, шлюзы, др.) не допускается.

4.6. Возможность подключения абонентов с тарифным планом «ВАТС SIP-сотрудник» предоставляется только по сети фиксированной связи А1 в точке подключения клиента (за исключением тарифных планов удаленного доступа), указанной в регистрационной форме, и только с IP-адресом, специально выделенным для использования услуги.

4.7. В организованной точке подключения клиента первый абонент с тарифным планом «ВАТС SIP-сотрудник» подключается после подписания регистрационной формы. Подключение последующих абонентов в организованной точке подключения клиента осуществляется Администратором в личном кабинете АТС самостоятельно без подписания регистрационной формы.

4.8. При подключении абонентам назначается базовый набор услуг, указанный в регистрационной форме.

4.9. Порядок включения стороннего абонента в команду ВАТС:

4.9.1. Запрос на включение стороннего абонента в команду ВАТС Администратор АТС осуществляет в личном кабинете АТС.

4.9.2. После регистрации заявки Администратором АТС стороннему абоненту необходимо подтвердить согласие на включение в ВАТС посредством отправки SMS с цифрой 1 на короткий номер 4220.

4.9.3. В случае подтверждения стороннему абоненту подключается услуга «Доступ к команде ВАТС» и применяются права и ограничения, предусмотренные настоящим порядком, а клиенту-пользователю услуги Виртуальная АТС подключается услуга «Доступ к Виртуальной АТС сторонних абонентов».

5. Управление услугой ВАТС в личном кабинете АТС

5.1. Возможность входа в личный кабинет АТС доступна с ролями «Администратор» или «Пользователь». Действия, совершенные абонентами в личном кабинете АТС, приравниваются к действиям, совершенным клиентом в соответствии и на условиях договора об оказании услуг электросвязи.

5.2. Абонентам с тарифным планом ВАТС SIP-сотрудник для входа в личный кабинет АТС необходимо получить временный пароль на email. Email для получения пароля Администратор самостоятельно указывает в личном кабинете АТС в настройках сотрудника, либо предоставляет в компанию при первом подключении.

5.3. Чтобы воспользоваться личным кабинетом АТС, необходимо на странице <https://vats.a1.by/auth> ввести номер телефона и пароль.

5.4. **Особенности авторизации в личном кабинете АТС.**

5.4.1. Авторизация в личном кабинете АТС осуществляется с использованием технологии единого входа для интернет-ресурсов А1 «SSO А1».

5.4.2. Для авторизации в личном кабинете АТС абонентами с тарифным планом «ВАТС SIP-сотрудник» используется временный пароль, который действует в течение 24 часов с момента его получения. При входе с временным паролем абоненту необходимо его изменить на постоянный. Если пароль не был изменен, то по истечении 24 часов необходимо повторно запросить временный пароль.

5.4.3. Временный пароль отправляется на email, указанный Администратором в личном кабинете АТС в настройках сотрудника, либо предоставленный в компанию при первом подключении.

5.4.4. Для авторизации в личном кабинете АТС абонентами с тарифными планами ВАТС Мобильный сотрудник, ВАТС Мобильный сотрудник внешний, а также абонентами с Внешними ТП и сторонними абонентами используется временный пароль, который запрашивается абонентом на странице авторизации и отправляется на номер абонента в виде SMS. Пароль действует в течение 24 часов с момента его получения.

5.4.5. Авторизация с использованием PUK1 SIM-карты доступна для абонентов, которым со стороны клиента была подключена такая возможность в центрах продаж А1 или при подключении возможности авторизации по PUK1 администратором Личного кабинета клиента.

5.4.6. Клиент несет полную ответственность за сохранность пароля. В случае разглашения пароля клиент должен его изменить.

5.5. Особенности для абонентов с ролью «Администратор».

5.5.1. Роль «Администратор» предоставляет абоненту следующие возможности в личном кабинете АТС:

- Просмотр остатка голосового трафика, статистики вызовов по всем абонентам АТС.

- Управление сотрудниками и подразделениями (создание/редактирование/удаление) и настройка рабочего времени.

- Присвоение внутренней короткой нумерации для всех абонентов АТС.

- Настройка голосовой почты, email-уведомлений о пропущенных вызовах, распределения вызовов, запретов вызовов, записей разговоров для всех абонентов АТС.

- Настройка голосового меню (установка расписания работы, перенаправление вызовов, установка голосового приветствия и музыки на удержании, назначение внешних номеров для голосового меню из списка доступных).

- Создание, настройка, удаление внешних и внутренних колл-центров.

- Создание и изменение черных и белых списков.

- Прослушивание, скачивание записей разговоров пользователей.

- Прослушивание записей голосовой почты внешних номеров и абонентов АТС.

- Назначение встреч для сотрудников в режиме «Конференц-связь».

- Изменение набора платных услуг.

5.5.2. Назначение абонентам прав доступа «Администратор» производится через личный кабинет абонентами с ролью «Супервайзер».

5.5.3. Количество Администраторов неограниченно.

5.5.4. Администраторами личного кабинета АТС могут быть:

- абоненты с тарифными планами для мобильной связи клиента-пользователя услуги ВАТС;
- абоненты АТС с тарифными планами ВАТС SIP-сотрудник, ВАТС Мобильный сотрудник и ВАТС Мобильный сотрудник внешний.

5.6. Особенности для абонентов с ролью «Пользователь».

5.6.1. Роль «Пользователь» предоставляет абоненту следующие возможности в личном кабинете АТС:

- Просмотр статистики своих вызовов.
- Прослушивание, скачивание записей своих разговоров.
- Прослушивание записей своей голосовой почты.
- Назначение встреч в режиме «Конференц-связь».

5.6.2. Права доступа «Пользователь» предоставляются абонентам, указанным в п.5.6.3., при подключении ВАТС, а также при включении в ВАТС очередного абонента. Последующее отключение и назначение абонентам прав доступа «Пользователь» производится Администратором АТС через личный кабинет АТС.

5.6.3. Пользователями личного кабинета АТС могут быть абоненты АТС с тарифными планами ВАТС SIP-сотрудник, ВАТС Мобильный сотрудник, ВАТС Мобильный сотрудник внешний, а также абоненты с Внешними ТП и сторонние абоненты.

5.7. При работе в личном кабинете АТС необходимо учитывать следующее:

- изменения в перечне выбранных услуг вступают в силу в течение 24 часов;
- информация об остатке трафика обновляется по мере поступления в систему расчетов данных о потребленных абонентом услугах связи;
- в процессе исполнения заявок с баланса лицевого счета списываются денежные средства за оказываемые услуги в соответствии с действующими тарифами компании;
- заявки на подключение/отключение услуг могут быть отклонены, если обслуживание абонента/клиента приостановлено по инициативе любой из сторон.

5.8. Время бездействия в системе составляет 30 минут, по истечении этого времени сеанс работы в личном кабинете АТС будет прерван. Время одного сеанса работы в личном кабинете АТС ограничено только временем бездействия. После окончания сеанса необходима повторная авторизация. Все заявки, сформированные, но не завершённые на момент прекращения сеанса работы в личном кабинете АТС, будут аннулированы.

5.9. В случае утери SIM-карты абоненту необходимо обратиться в контакт-центр компании по номеру 150 или в магазины А1 для отключения доступа к личному кабинету АТС.

6. Особенности оказания услуги ВАТС

6.1. Многоканальные и Дополнительные номера для использования услуги ВАТС предоставляются без SIM-карт.

6.2. За услугу «Смена адреса точки подключения» взимается разовый взнос согласно тарифам компании. Взнос взимается разово за каждый изменяемый адрес точки подключения (офис клиента).

6.3. При поступлении входящих звонков на Многоканальный номер осуществляется автоматическое распределение вызовов по правилам, настроенным

Администратором. При совершении исходящих звонков абонентами тарифных планов ВАТС SIP-сотрудник, ВАТС Мобильный сотрудник, ВАТС Мобильный сотрудник внешний, а также абонентами с Внешними ТП и сторонними абонентами номер звонящего, при необходимости, может быть подменен на Многоканальный номер или Дополнительный номер.

6.4. При совершении исходящих звонков на номера экстренных служб (101, 102, 103, 104), короткие номера справочных служб и информационно-развлекательных сервисов, а также звонков между абонентами, входящими в ВАТС, номер звонящего абонента не подменяется Многоканальным номером.

6.5. При совершении исходящих звонков на городские номера через # номер звонящего абонента не подменяется Многоканальным номером, а такой звонок не будет отображен в статистике личного кабинета АТС.

6.6. Перевод вызова доступен только между сотрудниками, входящими в ВАТС одного клиента.

6.7. Возможность установки переадресации не предоставляется.

6.8. Услуга Короткий номер может быть подключена на номер с тарифным планом Многоканальный номер или ВАТС Дополнительный номер. Если Короткий номер подключен с условием доступности только в сети А1, то возможность дозвона будет только у абонентов А1.

6.9. Услуга «Выбор номера» доступна абонентам тарифных планов Многоканальный номер, ВАТС Дополнительный номер, ВАТС SIP-сотрудник, ВАТС Мобильный сотрудник и ВАТС Мобильный сотрудник внешний, абонентам с Внешними ТП и сторонним абонентам.

6.10. Услуга «Пауза» не предоставляется.

6.11. Смена тарифного плана/предложения абонента с Внешним ТП или стороннего абонента на другой тарифный план/предложение предоставляется в соответствии с настоящим порядком и иными Порядками оказания услуг компании.

6.12. В остальных случаях смена тарифного плана не предоставляется.

6.13. При включении Отпуска маршрутизация звонков в рамках ВАТС приостанавливается, сотрудникам и сторонним абонентам становится доступно подключение услуг Международный роуминг, Звонки в 4G (VoLTE), роуминг-пакетов, а также установка переадресации. При отключении Отпуска маршрутизация звонков в рамках ВАТС восстанавливается, услуги Международный роуминг, Звонки в 4G (VoLTE), роуминг-пакеты, а также переадресация отключаются.

6.14. Компания имеет право устанавливать предельное количество номеров, которые могут быть выделены одному клиенту.

6.15. Компания вправе в одностороннем порядке ограничить возможность совершения международных звонков:

- для абонентов компании, не совершавших международные звонки в течение предыдущих 2 месяцев;

- для абонента/всех абонентов услуги ВАТС клиента - в случае появления у компании оснований полагать, что звонки совершаются злоумышленниками (в результате «взлома» оборудования клиента).

В случае необходимости возобновления возможности совершать международные звонки клиенту следует направить в компанию заявление установленного образца.

6.16. При расторжении договора информация, внесенная клиентом в Личном кабинете Виртуальной АТС, а также произведенные настройки АТС удаляются без возможности восстановления.

6.17. Вопрос обеспечения клиентом должного уровня безопасности функционирования задействованного им оборудования и реализованного на его базе технического решения (в том числе – с использованием периферийных устройств) находится вне зоны ответственности компании.

6.18. В случае исключения стороннего абонента из команды ВАТС услуга «Доступ к команде ВАТС» отключается, участие в команде ВАТС для абонента прекращается.

6.19. Исключение стороннего абонента из участия в команде ВАТС производится Администратором АТС в личном кабинете АТС без подтверждения согласия от стороннего абонента.

7. Порядок обработки персональных данных в рамках оказания услуги ВАТС

7.1. Обработка персональных данных в рамках оказания услуги ВАТС осуществляется в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 7 мая 2021 г. № 99-З «О защите персональных данных», а также иных законодательных актов Республики Беларусь в области защиты информации и персональных данных.

7.2. Уполномоченное лицо осуществляет обработку персональных данных с целью оказания услуги ВАТС в соответствии с п. 2.1 настоящего Порядка.

7.3. Обработке Уполномоченным подлежат обезличенные персональные данные: абонентский номер, не позволяющий без использования дополнительной информации определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных

7.4. Перечень субъектов персональных данных, чьи данные подвергаются обработке, определяется Оператором.

7.5. Оператор гарантирует наличие правовых оснований для обработки персональных данных, предусмотренных законодательством Республики Беларусь в области защиты информации и персональных данных. Уполномоченное лицо не обязано получать согласие субъекта персональных данных. Если для обработки персональных данных по поручению Оператора необходимо получение согласия субъекта персональных данных, такое согласие получает Оператор.

7.6. Перечень действий, которые будут совершаться с персональными данными Уполномоченным лицом в рамках оказания услуги ВАТС: систематизация, использование, хранение, обезличивание, удаление.

Уполномоченное лицо осуществляет как автоматизированную, так и неавтоматизированную обработку персональных данных субъектов персональных данных.

7.7. В ходе оказания услуги ВАТС Уполномоченным лицом не осуществляется обработка специальных категорий персональных данных, касающихся расовой, национальной принадлежности, политических взглядов, религиозных или философских убеждений, состояния здоровья, интимной жизни, а также генетических и биометрических персональных данных.

7.8. Хранение персональных данных осуществляется в форме, позволяющей определить субъекта персональных данных, не дольше, чем этого требуют цели

обработки персональных данных в рамках оказания услуги ВАТС, если иной срок хранения персональных данных не установлен законодательством Республики Беларусь.

7.9. После прекращения обработки персональных данных в связи с достижением цели обработки либо прекращении оказания Услуги ВАТС Уполномоченное лицо прекращает обработку соответствующих персональных данных и передает данные Оператору, либо удаляет (блокирует) их.

7.10. Основные права и обязанности Оператора и Уполномоченного лица:

7.10.1. Оператор имеет право:

- определять состав и перечень мер, необходимых и достаточных для обеспечения выполнения обязанностей, в соответствии с законодательством Республики Беларусь о персональных данных;

- в случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку персональных данных Оператор вправе продолжить обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных при наличии оснований, указанных в Законе о персональных данных.

7.10.2. Оператор обязан:

- принимать правовые, организационные и технические меры по обеспечению защиты персональных данных от несанкционированного или случайного доступа к ним, изменения, блокирования, копирования, распространения, предоставления, удаления персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных;

- отвечать на обращения и запросы субъектов персональных данных в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 7 мая 2021 г. № 99-З «О защите персональных данных»;

- сообщать в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных о нарушениях систем защиты персональных данных незамедлительно, но не позднее трех рабочих дней после того, как Оператору стало известно о таких нарушениях;

- исполнять требования уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных об устранении нарушений законодательства о персональных данных.

7.10.3. Уполномоченное лицо имеет право:

- определять состав и перечень мер, необходимых и достаточных для обеспечения выполнения обязанностей в рамках оказания услуги ВАТС, в соответствии с законодательством о защите персональных данных.

7.10.4. Уполномоченное лицо обязано:

- осуществлять обработку персональных данных, полученных от Оператора, в рамках заранее определенных и законных целей, указанных в п. 7.2 настоящего Порядка. В случае наступления обстоятельств, делающих подобную обработку невозможной по каким-либо причинам, Уполномоченное лицо обязано в максимально короткий срок информировать Оператора об этом. В этом случае Оператор имеет право приостановить передачу персональных данных;

- принимать правовые, организационные и технические меры по обеспечению защиты персональных данных от несанкционированного или случайного доступа к ним, изменения, блокирования, копирования, распространения, предоставления,

удаления персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных;

- информировать Оператора о технических сбоях и/или неисправностях, влияющих на процесс своевременного оказания услуги ВАТС;
- соблюдать конфиденциальность и не разглашать третьим лицам персональные данные, ставшие известными Уполномоченному лицу рамках оказания услуги ВАТС;
- незамедлительно уведомлять Оператора о нарушениях систем защиты персональных данных.

7.11. Меры, применяемые Уполномоченным лицом для защиты персональных данных, в рамках оказания услуги ВАТС:

- обеспечение защиты персональных данных осуществляется в рамках действующей в Унитарном предприятии «А1» системы защиты персональных данных и информационной безопасности, и, в частности, достигается путем:
 - издания [Политики в отношении обработки персональных данных](#);
 - установления Порядка доступа к персональным данным, в том числе обрабатываемого в информационных ресурсах (системах) Уполномоченного лица;
 - применения организационных и технических мер по обеспечению защиты персональных данных при их обработке в информационных системах;
 - применением сертифицированных средств защиты информации.

8. Заключительные положения

8.1. Компания вправе в одностороннем порядке ограничить доступ в Личный кабинет АТС с момента полной блокировки в случае неоплаты клиентом услуг согласно условиям заключенного договора.

8.2. Компания вправе ограничить доступ клиента в личный кабинет АТС в случае возникновения оснований полагать, что клиентом совершается правонарушение, причиняющее ущерб компании или третьим лицам.

8.3. По запросу клиента возможно оказание услуги Managed IT при заключении Договора об оказании услуг по системно-техническому сопровождению программно-аппаратного комплекса/информационно-коммуникационной инфраструктуры.

8.4. Компания имеет право вводить новые услуги, изменять характер и способ оказания услуг, которые могут быть подключены либо отключены абонентом посредством личного кабинета АТС. Информация об изменениях размещается на официальном сайте www.a1.by.

8.5. Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящий Порядок, опубликовав изменения на официальном сайте www.a1.by.

8.6. Во всем ином, не урегулированном настоящим Порядком, клиент и компания руководствуются положениями договора об оказании услуг электросвязи, заключенного между клиентом и компанией, а также иными Порядками оказания услуг компании.