

## Порядок оказания услуг телефонии

### 1. Термины и определения

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

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

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

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

**Пилотный номер** – основной абонентский номер, объединяющий в группу несколько номеров, на которую распространяются каналы услуги Многоканальность.

**Модель подключения** – это тип подключения клиента к услугам телефонии в зависимости от технологии и типа авторизации.

### 2. Общие положения

2.1. Настоящий Порядок регулирует взаимоотношения между компанией и клиентом по оказанию услуг телефонии:

- выделение абонентского номера и подключение оконечного абонентского устройства к местной телефонной сети на период действия договора;
- предоставление доступа к услуге местного телефонного соединения внутри сети компании и дополнительных видов услуг, предоставляемых компанией (исходя из технической возможности устройств клиента);
- предоставление доступа к услугам РУП «Белтелеком»:
  - Местное телефонное соединение;
  - Междугородное телефонное соединение;
  - Международное телефонное соединение;
  - Доступ к экстренным специальным службам;
  - Доступ к справочно-информационным услугам (в том числе платным);
  - Доступ к услугам, организованным на кодах негеографической нумерации (801, 902, 602, 820 и другие);
  - и др.

### 3. Условия оказания услуг телефонии

3.1. В рамках услуг телефонии доступны следующие возможности:

- создание корпоративной офисной телефонии с возможностью совершения исходящих и приема входящих голосовых вызовов;
- совершение международных звонков;
- установка переадресаций по следующим условиям: безусловная, занято, недоступен, нет ответа, офлайн;
- голосовая почта;
- конференц-связь;
- совершение одновременных нескольких входящих и/или исходящих вызовов при подключении услуги «Многоканальность»;
- объединение нескольких номеров в группу с выделением пилотного номера.

3.2. Услуги телефонии предоставляются с использованием следующих тарифных планов:

- Телефон в БЦ – тарифный план, который позволяет совершать и принимать вызовы с использованием АТС, IP телефона или SoftPhone по протоколу SIP, без возможности подключения дополнительных услуг.
- Телефон в БЦ с доп. услугами – тарифный план, который позволяет совершать и

принимать вызовы с использованием АТС, IP телефона или SoftPhone по протоколу SIP, а также подключать дополнительные услуги.

3.3. В рамках услуги «Многоканальность» доступны для выбора значения от 2 шт. до 100 шт. с интервалом 1 шт.

3.4. Услуга «Пауза» и «Смена тарифного плана» предоставляется согласно Порядку предоставления дополнительных услуг юридическим лицам.

3.5. Подключение услуги Антиопределитель номера не предоставляется.

3.6. Абонентская плата по тарифным планам услуг телефонии и дополнительным услугам списывается ежедневно равными долями пропорционально количеству дней в месяце.

3.7. Подключение услуги осуществляется в соответствии с выбранной клиентом моделью подключения:

Название	Описание
Аналоговая телефония	Подключение в офисе клиента через оборудование А1. Авторизация осуществляется на оборудовании А1.
SIP-интернет	Подключение в офисе клиента через канал интернета со статическим IP-адресом в точке подключения телефонии. Авторизация осуществляется через статический IP-адрес.
SIP / SIP Routed	Подключение в офисе клиента осуществляется через L3VPN без доступа в интернет. Авторизация осуществляется через выделенный статический IP-адрес.

3.7.1. Возможность подключения по модели SIP-интернет предоставляется только по сети фиксированной связи А1 в точке подключения клиента (за исключением тарифных планов удаленного доступа), указанной в регистрационной форме, и только со Статическим IP-адресом.

3.7.2. Возможность подключения по модели SIP / SIP Routed предоставляется только с одновременным оказанием услуги «Организация доступа к IP-телефонии через внутреннюю сеть» и только с IP-адресом, специально выделенным для использования услуги.

3.8. Смена адреса точки подключения, а также изменение модели подключения осуществляется по заявлению клиента только с одновременным оказанием услуги «Организация доступа к IP-телефонии через внутреннюю сеть».

3.9. Предоставление услуг и их объем оформляется бланком заказа, являющимся неотъемлемой частью договора.

3.10. Бланки заказа определяют доступ к конкретным услугам РУП «Белтелеком», оказываемым клиенту.

#### **4. Порядок подключения услуги**

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

4.2. После подписания договора компания обязуется активировать услугу в течение 30 рабочих дней.

4.3. При подключении услуг телефонии взимается плата за подключение по каждому адресу точки подключения согласно тарифам компании.

4.4. После подключения услуги клиент самостоятельно производит настройки клиентского оборудования, используя параметры для подключения, предоставленные компанией.

#### **5. Обязательства сторон.**

5.1. Компания обязуется:

5.1.1. предоставить клиенту возможность пользования телефонной связью с выделенного абонентского номера;

5.1.2. информировать клиента о порядке оплаты за предоставляемые услуги связи и

- применяемых тарифах путем размещения информации на сайте компании;
- 5.1.3. восстанавливать доступ к услугам связи по факту зачисления оплаты;
- 5.1.4. принимать заявки от клиента на ремонт и обслуживание абонентских линий в зоне своей ответственности;
- 5.1.5. производить рассмотрение обращений и претензий клиента в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь и (или) передавать их на рассмотрение в РУП «Белтелеком» в случаях, не охваченных компетенцией компании.
- 5.2. Клиент обязуется:
- 5.2.1. своевременно вносить плату за предоставленные услуги в соответствии с условиями договора на расчетный счет компании;
- 5.2.2. уведомлять оператора в 7 (семи) дневный срок в письменном виде о реорганизации, изменении наименования, а также об изменении банковских и почтовых реквизитов своего предприятия, адреса регистрации, контактных телефонов и других, необходимых для исполнения договора данных;
- 5.2.3. не передавать без разрешения компании во временное пользование арендаторам абонированные телефонные номера на арендуемых площадях;
- 5.2.4. не передавать свои права и обязанности по договору третьим лицам без письменного согласия компании. В том числе это означает, что оплата счетов клиента третьим лицом может быть произведена только после заключения трехстороннего договора перевода долга в установленном законодательством Республики Беларусь порядке;
- 5.2.5. не допускать использования предоставляемых абонентских номеров или карт доступа либо персональных идентификационных номеров для организации присоединения и взаимодействия сетей электросвязи в нарушение установленного законодательством порядка пропуска трафика между ними.

## **6. Расчеты за предоставленные услуги телефонии**

- 6.1. Клиенты-юридические лица оплачивают услуги по факту их оказания.
- 6.2. Оплата услуг телефонии производится в соответствии с утвержденными в установленном порядке у компании и РУП «Белтелеком» тарифами, действующими на день предоставления услуг.
- 6.3. Начисление платы за пользование услугами производится со дня начала их предоставления.
- 6.4. Ежемесячно до 10 числа месяца, следующего за отчетным, компания формирует счета, содержащие все виды начислений, которые заверяются факсимильной подписью уполномоченного лица компании. В счетах, ежемесячно выставляемых клиенту, отражаются начисления по телефонным переговорам за месяц, предшествующий отчетному; начисления за предоставленные услуги – за отчетный месяц. Счет является подтверждением факта и объема оказанных услуг и оформляется компанией единолично. Первичные учетные документы, подтверждающие оказание услуг, клиент вправе оформить единолично на основании ежемесячного счета, формируемого компанией.
- 6.5. Клиент обязан оплатить счет до 25 числа месяца, следующего за месяцем оказания услуг, во избежание отключения от сети связи компании. При неполучении счета клиент обязан самостоятельно уточнить сумму, подлежащую оплате и произвести платеж. Счет действителен в течение месяца со дня его выставления.
- 6.6. При оплате счетов по платежному требованию с акцептом плательщика, клиент самостоятельно контролирует достаточность денежных средств на своем счете для списания по выставленному платежному требованию. В случае отказа или недостаточности средств, клиент самостоятельно производит оплату.
- 6.7. Оплата считается совершенной после зачисления денежных средств на лицевой счет клиента. Компания не несет ответственность за задержки в передаче информации о платежах по техническим причинам организаций, осуществляющих прием/передачу/зачисление платежей.

- 6.8. Клиент имеет право вносить предоплату за услуги.
- 6.9. В случае если средства на балансе лицевого счета (предоплата) использованы полностью и/или не оплачен своевременно и полностью счет (счета), компания вправе через службу SMS либо иными предусмотренными способами, уведомить клиента о необходимости оплатить счет.
- 6.10. Независимо от факта получения уведомления в случае неоплаты счета (счетов) компания оставляет за собой право в одностороннем порядке приостановить оказание услуг по лицевому счету.
- 6.11. В случае, если клиент не оплатил счет в течение 9 дней с момента блокировки услуг по любому из его лицевых счетов, компания вправе сформировать единый счет, содержащий начисления по нескольким лицевым счетам клиента.
- 6.12. В случае неоплаты клиентом услуг свыше 30 дней с момента полной блокировки, компания вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор полностью либо в части любого из абонентских номеров.
- 6.13. В случае, если компания не воспользовалась правом, указанным в п. 6.12 настоящего порядка, возможно автоматическое восстановление абонента в период до 150 дней с момента полной блокировки после поступления денежных средств на баланс лицевого счета клиента (оплаты выставленного счета (счетов)).
- 6.14. Компания в одностороннем порядке расторгает договор по лицевому счету клиента через 150 дней с момента полной блокировки, если клиент не оплатил счет (в соответствии с п. 6.5.) и не восстановил обслуживание. При этом клиент обязан уплатить задолженность по расторгнутому договору с учетом штрафных санкций, предусмотренных договором и законодательством Республики Беларусь. Последующее подключение клиента к сети связи компании происходит на общих основаниях с заключением нового договора.
- 6.15. Клиент может получать сведения о предоставленных услугах телефонии (расшифровку, справку). Информация предоставляется за месяц, предшествующий текущему.
- 6.16. Детализация телефонных звонков предоставляется на основании данных, полученных от РУП «Белтелеком». Компания не несет ответственность за полноту и достоверность информации, предоставленной РУП «Белтелеком».

## **7. Ответственность сторон**

- 7.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение договора стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь. При этом компания не несет ответственность за упущенную выгоду, причиненную клиенту ненадлежащим исполнением договора.
- 7.2. За просрочку оплаты услуг, в результате чего у клиента возникает задолженность перед компанией, клиент оплачивает компании пеню в размере 0,5% от суммы задолженности за каждый день просрочки, а также проценты, определяемые ставкой рефинансирования Национального Банка Республики Беларусь.
- 7.3. Оплата неустойки (пени) не освобождает клиента от выполнения обязательств по договору.
- 7.4. Во всех остальных случаях, не предусмотренных договором и настоящим Порядком, стороны несут ответственность за невыполнение и ненадлежащее выполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Республики Беларусь.
- 7.5. Клиент несет ответственность за сохранность идентификационных данных (учетной информации, паролей и иных данных для авторизации в сети). Клиент осведомлен, что совершение любым лицом действий с использованием идентификационных данных клиента приравнивается к совершению этих действий клиентом.
- 7.6. Компания не несет ответственность за последствия, связанные с использованием идентификационных данных клиента, сотрудниками клиента или третьими лицами.
- 7.7. Компания вправе в одностороннем порядке ограничить возможность совершения

международных звонков:

- для абонентов клиента, не совершавших международные звонки в течение предыдущих 2 месяцев;
- для абонента/всех абонентов телефонии 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, оформленное надлежащим образом.

7.8. Компания оставляет за собой право ограничить клиенту:

- количество заявок на изменение услуги «Многоканальность» до одной заявки в течение семи дней;
- количество установок и/или изменений переадресаций до одной в месяц (в период с первого по последнее число каждого календарного месяца);
- количество попыток дозвона, если такие попытки влияют на сеть компании и качество оказываемых услуг.

7.9. 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 Унитарного предприятия «А1».

## **8. Форс-мажор**

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по договору, вызванное обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор), к числу которых относятся пожар, наводнения, землетрясения, военные действия и иные причины, выходящие из-под разумного контроля сторон, и если эти обстоятельства повлияли на исполнение договора и приложений к нему.

8.2. Возникновение форс-мажорных обстоятельств должно быть подтверждено стороной документом компетентного органа.

8.3. Сторона, попавшая под действие обстоятельств непреодолимой силы и не имеющая возможности, в силу данных обстоятельств, выполнить свои обязательства по настоящему договору, в течение 10 (десяти) дней извещает другую сторону о наступлении обстоятельств, препятствующих исполнению договорных обязательств.

8.4. Неуведомление или несвоевременное уведомление лишает сторону права ссылаться на любое вышеуказанное обстоятельство как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнение обязательства.

8.5. Исполнение обязательств по договору отодвигается соразмерно времени действия форс-мажорных обстоятельств.

## **9. Заключительные положения**

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

9.2. Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящий Порядок, опубликовав изменения на официальном сайте [www.al.by](http://www.al.by).

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