

ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ВИРТУАЛЬНОЙ АТС

1. Общие положения

1.1. Договор об оказании услуг виртуальной АТС в настоящей редакции утвержден приказом генерального директора ООО «Деловая сеть» №68 от 28.04.2023 г. и регулирует отношения между абонентом и оператором при оказании оператором соответствующих услуг.

1.2. Настоящий договор, тарифы Оператора в соответствии со ст. 396 Гражданского кодекса Республики Беларусь (далее – ГК) являются публичной офертой и могут быть приняты абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.

1.3. Публикация (размещение) текста настоящего договора, тарифов Оператора на официальном сайте Оператора <https://bn.by/> является публичным предложением (офертой) Оператора, адресованным неопределенному кругу лиц заключить настоящий договор (п. 2 ст. 407 ГК).

1.4. Договор заключается путем подписания абонентом договора присоединения, что является фактом принятия (акцепта) условий договора (ч.1 ст. 408 ГК).

1.5. Настоящий договор, при условии соблюдения порядка его акцепта, считается заключенным в простой письменной форме (ч.ч.2,3 ст. 404 и ч.3 ст. 408 ГК).

1.6. Тарифы оператора, а также подписанный абонентом договор присоединения являются неотъемлемой частью настоящего договора при оказании услуг.

1.7. Присвоение номера заключенному договору производится в соответствии с форматом нумерации, принятым у Оператора и позволяющим идентифицировать договор, заключенный с определенным абонентом. Номер, присвоенный Оператором договору, указывается в договоре присоединения.

1.8. В договоре используются следующие термины и их определения:

Абонент – пользователь услуги виртуальной АТС (юридическое лицо, индивидуальный предприниматель), с которым заключен договор об оказании соответствующих услуг;

Договор присоединения – установленная Оператором форма, содержащая сведения об Абоненте и информацию о заказанных услугах.

Виртуальная АТС (ВАТС) – инфраструктура, предоставляемая с использованием программного обеспечения (далее – ПО), посредством которого абонент получает возможность организовать взаимодействие своих информационных ресурсов и оборудования с программно-аппаратным комплексом Оператора, обеспечивающее прием вызовов на многоканальный номер, обработку голосового трафика, дальнейшее разделение вызовов, а также использовать иные функции, предусмотренные ПО.

Услуга «Виртуальная АТС» – предоставление доступа к Виртуальной АТС, размещенной в облачной инфраструктуре Абонента.

Личный кабинет ВАТС – система самообслуживания, позволяющая пользователям услуги ВАТС получать информацию о работе ВАТС, данных совершенных и принятых вызовов и управлять настройками и дополнительными услугами в рамках услуги ВАТС. Личный кабинет ВАТС доступен по адресу - <https://pbx.bn.by/>.

Пользователь ВАТС (далее – Пользователь) – Абонент, работник Абонента или иное лицо (в том числе физическое лицо), которому Абонент предоставил возможность пользоваться услугой ВАТС.

Администратор ВАТС (далее – Администратор) – пользователь Абонента, которому предоставлены специальные права для управления настройками ВАТС в личном кабинете ВАТС.

Лицевой счет – уникальный идентификатор Абонента в биллинговой системе Оператора, предназначенный для отражения операций по оказанию Абоненту услуги и начислению платежей.

Биллинговая система – автоматизированная информационная система Оператора, используемая для учета операций по оказанию Абонентам услуг.

Тарифный план линейки «ВАТС» (далее – тарифный план) – комплекс услуг, предоставляемый Оператором Абоненту на основании настоящего договора.

Учетные данные - набор регистрационных данных Абонента, имя пользователя, пароль и URL доступа к личному кабинету.

Блокировка - временное прекращение Оператором доступа Абонента к услуге ВАТС в случае неисполнения Абонентом договорных обязательств.

2. Предмет договора

2.1. Оператор обязуется предоставить Абоненту услугу виртуальной АТС (далее – услуга), в том числе согласно выбранному Абонентом тарифному плану, а Абонент обязуется своевременно оплачивать оказываемую ему услугу по тарифам, установленным Оператором, в порядке и на условиях, определенных настоящим договором.

2.2. Выбранный Абонентом тарифный план указывается в договоре присоединения.

3. Порядок предоставления услуги

3.1. Услуга предоставляется путем подписания Абонентом договора присоединения.

3.2. Доступ к услуге предоставляется не позднее 5 (пяти) рабочих дней после заключения соответствующего договора по выбранному Абонентом тарифному плану. Информация о тарифных планах на услугу, прейскурант, а также иных предоставляемых Оператором услугах, размещена на сайте Оператора <https://bn.by/>.

3.3. Для всех Абонентов, которые воспользовались услугой впервые, предоставляется ознакомительный период в количестве 7 дней, в рамках которого услуга предоставляется со скидкой в размере 100% от утвержденного на момент предоставления скидки прейскуранта Оператора. Скидка предоставляется в течение 7 дней с момента первого подключения услуги. В случае, если в течение 7 дней Абонент производит смену тарифного плана в рамках услуги ВАТС, скидка сохраняется. Абонент вправе в любой момент отказаться от услуги до истечения ознакомительного периода, направив об этом письменное уведомление Оператору. Договор считается расторгнутым с даты, указанной в уведомлении Абонента.

3.4. После заключения договора для управления настройками ВАТС и дополнительными услугами Абоненту предоставляются учетные данные, посредством которых обеспечивается доступ в личный кабинет ВАТС. Абонент несет полную ответственность за сохранность учетных данных.

3.5. При подключении услуги Абонент определяет учетную запись, которая будет принадлежать Администратору личного кабинета ВАТС.

3.6. Возможность входа в личный кабинет ВАТС доступна лицам со статусом Администратор и Пользователь. Действия, совершенные в личном кабинете Администратором и Пользователем, приравниваются к действиям, совершенным Абонентом в соответствии с условиями настоящего договора.

3.7. После активации услуги Абонент самостоятельно производит настройку параметров ВАТС в личном кабинете (профили сотрудников, группы, голосовое меню и др.), а также подключение и настройку абонентского оборудования, программного обеспечения и информационных систем.

3.8. Взаимодействие между Абонентом и Оператором по вопросам предоставления услуги осуществляется посредством контактных данных, размещенных на сайте <https://bn.by/>, через персонального менеджера или с использованием электронной почты (предпочтительный способ). Адреса электронной почты: sip@bn.by - по коммерческим вопросам и для консультаций, helpdesk@bn.by - по техническим вопросам. При

отправлении сообщений на данные адреса в теме письма необходимо указывать наименование организации, УНП, лицевой счет.

4. Состав услуги

4.1. Услуга предоставляется по тарифным планам, предусмотренным прейскурантом Оператора, размещенном на сайте Оператора <https://bn.by/>.

4.2. В рамках услуги доступны следующие базовые возможности:

- Многоуровневый сценарии распределения звонков
- Переадресация звонка любому сотруднику
- Конференцсвязь
- Статистика звонков
- Запись и хранение звонков
- Голосовая почта
- Предоставление доступа к личному кабинету
- Проверка вызова по расписанию
- Голосовое приветствие
- Музыка вместо гудков
- Группы и персональные схемы
- Виртуальный факс
- Голосовое меню
- Черные и белые списки
- Отображение занятости линий
- Отчеты по входящим и исходящим звонкам
- Визуальное создание маршрутов
- Перехват звонка
- Интеграция пользователя с CRM
- Call Back (обратный звонок)
- Отправка информации о пропущенных звонках на почту
- Модуль "Суфлер" (подключение к активному звонку)
- Статусы операторов при работе с КЦ
- Расширенные отчеты по работе КЦ
- Личный кабинет оператора КЦ
- Кабинет супервизора КЦ
- Механизм внедрения проектов
- Модуль Автообзвон / Автоинформатор

Актуальный перечень функций, инструкции по их использованию доступны Абонету в личном кабинете ВАТС.

4.3. Перечень параметров ВАТС, присущих профилю сотрудника (пользователя), включает:

- Внутренний короткий номер сотрудника
- Личный кабинет сотрудника
- Возможность подключения рабочего места для обработки звонков
- Интеграция профиля с CRM
- Запись звонков
- Хранение записи и статистики звонков
- Дополнительная комната для аудиоконференций
- Голосовая почта
- Индивидуальные настройки обработки вызовов

Перечень параметров, инструкции по их использованию, дополнительные услуги доступны Абонету в личном кабинете ВАТС.

4.4. Администратору в личном кабинете ВАТС доступны следующие возможности:

- Просмотр аналитической информации, статистики вызовов по всем Пользователям
- Управление Пользователями и группами (создание/редактирование/удаление)

- Настройка маршрутизации вызовов, голосовой почты, email-уведомлений о пропущенных вызовах и т.п.

- Настройка голосового меню и маршрутизацией вызовов

- Создание и изменение черных и белых списков

- Обработка записей разговоров Пользователей

- Изменение набора платных услуг

4.5. Пользователю в личном кабинете ВАТС доступны следующие возможности:

- Просмотр статистики своих вызовов

- Настройка маршрутизации вызовов, голосовой почты, email-уведомлений о пропущенных вызовах и т.п.

- Прослушивание, скачивание записей своих разговоров и голосовой почты

- Назначение встреч в режиме «Конференц-связь»

Назначение прав доступа со статусом Пользователь производится Администратором через личный кабинет ВАТС. Администратору доступны возможности Пользователя.

4.6. Абонент вправе пользоваться дополнительными услугами, стоимость которых определяется на основании прейскуранта Оператора, размещенного на сайте <https://bn.by/>, в числе которых:

- Дополнительный профиль пользователя

- Интеграция с CRM – услуга позволяет передавать данные о звонках в CRM-системы клиента по API.

- Дополнительный одновременный разговор

- Увеличение срока хранения статистики и записей звонков до 99 дней

- Дополнительная очередь

- Дополнительное голосовое меню (IVR)

- Подключение VoIP-шлюза Абонента (SIP-транков, внешних АТС)

- Модуль виджета «WebCall» (звонок с сайта) - 1000 единиц (в рамках расчетного периода тарифицируется каждая полная и не полная 1000 единиц)

- Автодозвон - 1000 единиц (в рамках расчетного периода тарифицируется каждая полная и не полная 1000 единиц)

4.7. В рамках услуги не предоставляется услуга Пауза.

5. Стоимость услуги, порядок взаиморасчетов

5.1. При оказании услуги применяется авансовый метод расчетов. При авансовом методе расчетов на лицевой счет Абонента до начала оказания услуги Абонентом должен быть внесен аванс (платеж), образующий положительный остаток. При этом расчеты производятся с Абонентом за фактически оказанные в расчетном периоде услуги, с учетом внесенной ранее суммы аванса.

5.2. Доступ к услугам предоставляется только при положительном балансе лицевого счета Абонента. Абонент обязуется самостоятельно отслеживать состояние своего лицевого счета.

5.3. Оплата услуг, оказываемые в рамках договора, производится Абонентом в размере и на условиях, предусмотренных в соответствующем тарифном плане согласно прейскуранту Оператора, на расчетный счет Оператора, указанный в реквизитах договора. Все расходы, связанные с переводом денежных средств, осуществляются за счет Абонента.

5.4. Основаниями для определения стоимости оказанных Абоненту услуг и списания абонентской платы являются показания биллинговой системы Оператора, информация, о которых доступна Абоненту в личном кабинете ВАТС. списание абонентской платы с лицевого счета Абонента осуществляется ежедневно равными долями и без условно в течение всего месяца оказания услуг, пропорционально количеству дней в месяце в соответствии с выбранным тарифным планом.

5.5. Все списания по лицевому счету отображаются в биллинговой системе Оператора. Информация о списаниях доступна Абоненту в личном кабинете ВАТС.

5.6. Если состав услуг был изменен, новая абонентская плата будет применена со дня, следующего за датой, в которой произошло изменение.

5.7. В случае отрицательного баланса лицевого счета Оператор вправе в одностороннем порядке приостановить оказание услуг Абоненту путем блокировки. При этом установленная Абонентом конфигурация ВАТС сохраняется в течение 60 календарных дней, по истечении которых подлежит удалению.

5.8. Первичные учетные документы, подтверждающие оказание услуг по настоящему договору (Акт оказанных услуг), Оператор и Абонент оформляют ежемесячно, единолично.

Акт оказанных услуг за отчетный месяц, содержащий все виды начислений за предоставленные в отчетном месяце услуги, сформированный на основании данных биллинговой системы Оператора, может размещаться Оператором ДЛЯ СВЕДЕНИЯ в личном кабинете ВАТС Абонента, либо направляться на электронный адрес, указанный в реквизитах Абонента.

Если до 10 (десятого) числа месяца, следующего за отчетным, Абонент заказным письмом не направит Оператору претензий по объему и качеству оказанных услуг, услуги считаются оказанными качественно и в полном объеме.

5.9. Оператор вправе в одностороннем порядке изменять стоимость услуг, предусмотренных настоящим договором. При несогласии с изменением стоимости услуг Абонент письменно уведомляет об этом Оператора в течение 10 (десять) календарных дней с момента размещения соответствующей информации на сайте <https://bn.by/>. В этом случае договор прекращает свое действие (полностью либо в части отдельных услуг) с даты получения Оператором уведомления Абонента, если иное не будет установлено соглашением сторон после получения уведомления. При отсутствии такого уведомления считается, что Абонент выразил согласие с изменением стоимости услуг.

6. Права и обязанности Сторон

6.1. Оператор обязуется:

6.1.1. Предоставить Абоненту при заключении Договора необходимую и достоверную информацию о выбранном Абонентом тарифном плане, услугах (в том числе перечень услуг), тарифах на них путем размещения соответствующей информации на сайте <https://bn.by/>;

6.1.2. Информировать Абонента через сайт <https://bn.by/> об изменении стоимости либо введении платы за услуги, об изменении договора, порядка оказания услуг, а также иных изменениях, связанных с обслуживанием Абонента. Отсутствие письменных возражений Абонента в течение 10 (десять) календарных дней с момента размещения вышеуказанной информации автоматически означает его согласие с этими изменениями и (или) дополнениями.

6.1.3. Соблюдать конфиденциальность в отношении полученной информации;

6.1.4. Оказывать услуги в соответствии с выбранным Абонентом тарифным планом;

6.1.5. Организовывать консультирование Абонента по вопросам пользования услугами и расчетов за эти услуги. Порядок и условия указанного консультирования определяется Оператором.

6.1.6. Осуществлять техническую поддержку, своевременно принимать необходимые меры для устранения перерывов или ухудшения качества предоставляемых услуг и уведомлять Абонента о проведении плановых профилактических работ на оборудовании Оператора, которые могут повлечь за собой перебои в оказании услуг, не позднее, чем за 1 (один) рабочий день до начала таких работ. Уведомление производится одним из следующих способов на усмотрение Оператора: размещение информации на официальном сайте <https://bn.by/> направление почтового или факсового сообщения, SMS-сообщения либо уведомления на e-mail адрес Абонента, указанный в реквизитах договора;

6.2. Абонент обязуется:

6.2.1. Своевременно оплачивать услуги в соответствии с условиями договора;

6.2.2. Самостоятельно следить за изменением тарифа и перечня услуг, за изменениями и (или) дополнениями, вносимыми в текст договора, на сайте <https://bn.by/>;

6.2.3. Не осуществлять посредством ВАТС действий, способствующих распространению электронных сообщений, предназначенных неопределенному кругу лиц и доставленных абоненту без его предварительного согласия, не позволяющих определить отправителей этих сообщений, в том числе ввиду указания в них несуществующих или фальсифицируемых адресов отправителей;

6.2.4. При использовании услуги и размещении рекламной информации в голосовом меню Абонент обязуется соблюдать законодательство о рекламе, в т.ч. в части получения согласия пользователей на прослушивание рекламной информации, распространяемой по сетям электросвязи. Абонент несет полную ответственность за соблюдение требований законодательства о рекламе;

6.2.5. Абонент несет ответственность в полном объеме за соблюдение требований законодательства при записи Абонентом голосовых сообщений, их хранении и использовании, за соответствие их содержания требованиям действующего законодательства, в т.ч. обязуется не записывать сообщений, содержащих нецензурные выражения, призывы экстремистского характера, персональные данные третьих лиц и пр. Абонент обязуется соблюдать требования законодательства об интеллектуальной собственности при использовании услуги;

6.2.6. Информировать Оператора о неисправностях технических средств или программного обеспечения, которые могут повлиять на качество услуг, оказываемых в соответствии с договором;

6.2.7. Уведомлять Оператора в месячный срок в письменной форме об изменении фамилии имени отчества (если таковое имеется), места жительства, данных документа, удостоверяющего личность, о принятом решении о прекращении деятельности для индивидуального предпринимателя, о реорганизации, принятом решении о ликвидации, изменении наименования, местонахождения для юридического адреса, а также об изменении банковских реквизитов, о включении в Реестр организаций и индивидуальных предпринимателей с повышенным риском совершения правонарушений в экономической сфере;

6.2.8. Абонент обязуется использовать услуги по адресу, указанному в договоре присоединения. В противном случае Оператор оставляет за собой право прекратить оказание услуг Абонента ввиду технической невозможности оказания таковых;

6.2.9. Хранить учетные данные таким образом, чтобы не допустить использование этих данных третьими лицами.

6.3. Оператор имеет право:

6.3.1. Требовать от Абонента исполнения обязанностей в соответствии с договором;

6.3.2. Приостанавливать оказание услуг Абоненту в случае отсутствия положительного остатка на лицевом счете Абонента либо при получении соответствующего требования, представления и т.п. от государственного органа и (или) организации в связи с нарушением Абонентом законодательства Республики Беларусь;

6.3.3. Расторгнуть в одностороннем порядке договор в случае не устранения в течение 1 (одного) месяца нарушений, послуживших основанием для приостановления оказания услуг;

6.3.4. На возмещение вреда, возникшего по вине Абонента;

6.3.5. В одностороннем порядке изменить стоимость оказания услуг, проинформировав об этом Абонента в порядке, предусмотренном п. 6.1.2. договора;

6.3.6. Осуществлять подтверждение необходимых для заключения договора сведений об Абоненте;

6.3.7. При проведении мероприятий по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений законодательства Республики Беларусь запрашивать какие-либо пояснения от Абонента касающиеся исполнения настоящего договора;

6.3.8. Без предварительного уведомления Абонента временно приостанавливать частично или в полном объеме оказание услуг в следующих случаях:

– при технических повреждениях оборудования Оператора;

- при проводимых профилактических работах, уведомление о которых должно быть заблаговременно размещено на сайте <https://bn.by/>;
- при изменении законодательства, регулирующего оказание услуг, до момента проведения мероприятий, необходимых для возможности оказания услуг;
- в иных случаях, предусмотренных договором либо законодательством Республики Беларусь;

6.3.9. Ограничить доступ абонента в личный кабинет ВАТС в случае возникновения оснований полагать, что Абонентом совершается правонарушение, причиняющее ущерб Оператору или третьим лицам.

6.4. Абонент имеет право:

6.4.1. На доступ к информации о тарифах, порядке оказания услуг, а также к иной информации, необходимой для пользования услугами;

6.4.2. Пользоваться всеми услугами в соответствии с техническими возможностями Оператора;

6.4.3. Обращаться к Оператору для получения дополнительной информации, касающейся исполнения договора.

7. Ответственность сторон

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

7.2. Абонент несет ответственность за сохранность своих учетных данных.

7.3. Оператор не несет ответственности и не возмещает убытки, возникшие по причине несанкционированного использования услуг по настоящему договору третьими лицами по вине Абонента, а также возникшие вследствие нарушений Абонентом условий настоящего договора.

7.4. Оператор не несет ответственности за начисления, связанные с несвоевременным отключением Абонентом услуг в рамках настоящего договора.

7.5. Стороны несут ответственность только за прямые доказанные убытки, причиненные одной стороной другой в ходе исполнения договора. Косвенные убытки, а также упущенная выгода возмещению не подлежат.

8. Действие непреодолимой силы (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.

8.2. Сторона, попавшая под действие обстоятельств непреодолимой силы и не имеющая возможности, в силу таких обстоятельств, выполнить свои обязательства по договору, в течение 10 (десяти) календарных дней извещает другие стороны о наступлении обстоятельств, препятствующих исполнению договорных обязательств.

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

8.4. Надлежащим доказательством наличия обстоятельств непреодолимой силы и их продолжительности будут служить свидетельства и (или) официальные подтверждения соответствующих компетентных органов (организаций).

9. Разрешение споров

9.1. Споры, вытекающие из договора, разрешаются Сторонами путем проведения переговоров и выставления письменных претензий. При этом досудебный порядок разрешения спора является обязательным.

9.2. При недостижении сторонами соглашения все споры, вытекающие из договора, а также связанные с его заключением, исполнением, изменением и расторжением подлежат разрешению в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

10. Срок действия договора и порядок его расторжения

10.1. Договор вступает в силу с момента подписания договора присоединения и считается заключенным на неопределенный срок.

10.2. Абонент имеет право в любое время расторгнуть договор в одностороннем порядке, письменно уведомив об этом Оператора не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты расторжения, при условии оплаты фактически оказанных на момент расторжения услуг, при условии отсутствия/погашения задолженности перед Оператором. Возврат остатка денежных средств на лицевом счете Абонента производится Оператором в течение 15 календарных дней со дня получения от Абонента соответствующего письменного заявления.

10.3. Оператор вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке в части оказываемых услуг:

10.3.1. в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством Республики Беларусь или договором;

10.3.2. в случае вывода из коммерческой эксплуатации услуг, письменно уведомив об этом Абонента не менее чем за 10 (десять) календарных дней до предполагаемой даты прекращения оказания услуг.

11. Прочие условия

11.1. Оператор и Абонент признают юридическую силу электронных документов, подписываемых сторонами в рамках исполнения настоящего договора, при этом, подлинный электронный документ приравнивается к документу на бумажном носителе, подписанному собственноручно, и имеет одинаковую с ним юридическую силу.

Стороны допускают возможность воспроизведения подписей уполномоченных на подписание настоящего договора, а также иных связанных с исполнением договора документов, лиц с помощью средств механического или иного копирования подписи (факсимиле). При этом факсимиле будет иметь такую же юридическую силу, как и собственноручная подпись уполномоченного лица.

Ограничения на применение электронных документов и факсимиле могут быть установлены в случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

11.2. Если после вступления в силу настоящего договора Оператором будет установлено отсутствие технической возможности оказания услуг Абоненту, договор считается незаключенным.

11.3. Во всем ином, не урегулированном настоящим договором, стороны руководствуются законодательством Республики Беларусь.