

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель генерального директора  
по коммерческим вопросам  
РУП «Белтелеком»

С.В.Туромша

06.07. 2021

## Порядок оказания услуги «Виртуальная АТС»

### 1 Общие положения

1.1 Настоящий документ устанавливает порядок взаимоотношений между Республиканским унитарным предприятием электросвязи «Белтелеком» (далее – Оператор) и юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее – Абонентом), использующим оказываемую Оператором услугу «Виртуальная АТС» (далее – Услугу). Настоящий Порядок вводится взамен Порядка оказания услуги «Виртуальная АТС» утвержденного 15.12.2011.

1.2 Услуга предоставляется на договорной основе.

1.3 Услуга, не является потенциально опасной для жизни, здоровья и наследственности человека, имущества и окружающей среды.

1.4 При оказании Услуги, Оператор использует оборудование, сертифицированное в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь.

1.5 Услуги оказываются Оператором на основании Лицензии выданной Министерством связи и информатизации Республики Беларусь.

### 2 Термины и определения

В настоящем документе применяются следующие термины с соответствующими определениями:

Абонент – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с которым заключен Договор об оказании услуг электросвязи, Приложение об оказании услуг телефонной связи (IMS).

Базовые услуги телефонной связи – местные, междугородные и международные телефонные соединения, соединения с экстренными специальными и справочно-информационными службами.

Дополнительные виды услуг – использование коротких номеров, услуги управления вызовами, услуги переадресации.

Конвергентная Centrex–группа - замкнутая группа пользователей, в состав которой входят абоненты услуг телефонной связи сети стационарной электросвязи и сети сотовой подвижной электросвязи СООО «МТС».

Короткий номер – внутренняя трёх и четырёхзначная нумерация абонентских номеров Centrex–группы для совершения вызовов в рамках этой группы.

Оператор – Республиканское унитарное предприятие электросвязи «Белтелеком».

Услуга «Виртуальная АТС» - объединение абонентских номеров одного или нескольких абонентов сети стационарной электросвязи РУП «Белтелеком», независимо от их географического расположения, а также абонентских номеров сотовой подвижной электросвязи абонентов СООО «МТС» в единую замкнутую

группу пользователей (Centrex-группу), в которой предоставляется комплекс как базовых, так и дополнительных видов услуг телефонной связи.

### **3 Описание Услуги**

3.1 Воспользоваться Услугой могут Абоненты, имеющие техническую возможность подключения к сети IMS Оператора. Минимальное количество номеров в Centrex-группе – 5 (из них минимум 2 подключены к телефонной сети с использованием платформы IMS). Техническая возможность уточняется в службах продаж Оператора.

3.2 Для пользования Услугой Абоненту необходимо окончное оборудование (телефонные аппараты с тональным набором и/или IP-телефоны, и/или мобильные телефоны).

3.3 Создание (функционирование) Centrex-группы, в которую включены абонентские номера только операторов сотовой подвижной электросвязи, не производится.

3.4 Услуга предоставляется в рамках заключенного Договора об оказании услуг электросвязи и Приложения об оказании услуг телефонной связи (IMS).

3.5 Консультации и оформление договорных отношений на Услугу осуществляются в службах продаж Оператора.

3.6 Предоставление Услуги организуется только в том случае, если Абонент не является должником по текущим платежам за оказанные услуги электросвязи.

3.7 Процедура заключения Договора об оказании услуг электросвязи и Приложения выполняется согласно требованиям нормативных документов Оператора в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

### **4 Активация и предоставление Услуги**

4.1 Первоначальное создание Услуги (организация Centrex-группы, присвоение сокращенных номеров внутри группы) производит Оператор на основании данных Бланка заказа, который является неотъемлемой частью Приложения об оказании услуг телефонной связи (IMS). Услуга становится доступной с даты оформления Бланка заказа.

4.2 Создание групп перехвата вызовов производится Оператором на основании заявки Абонента (форма Заявки прилагается).

4.3 Дополнительные сервисы Услуги «перехват вызовов внутри Centrex-группы»; «ограничение вызовов за пределы Centrex-группы паролем»; «подключение к разговору в режиме консультации»; «подключение к разговору без ожидания» доступны на всех телефонах Centrex-группы «по умолчанию». Перечисленными дополнительными сервисами Услуги Абонент управляет самостоятельно, руководствуясь Памяткой пользователя Услуги.

4.4 В рамках одного Приложения об оказании услуг телефонной связи (IMS) может быть организовано несколько независимых Centrex-групп.

4.5 В Centrex-группу объединяются абонентские номера сети стационарной электросвязи и сети операторов сотовой подвижной электросвязи СООО «МТС», выделенные одному Абоненту или нескольким Абонентам - государственных некоммерческих организаций с единой ведомственной подчиненностью).

4.6 Номера сети сотовой подвижной электросвязи, включаемые в Centrex-группы, должны быть выделены Абоненту Услуги оператором сотовой подвижной электросвязи.

4.7 Для абонентских номеров сети сотовой подвижной электросвязи, включенных в Centrex-группу, недоступны дополнительные сервисы Услуги (п.4.3.).

## **5 Порядок оплаты Услуги**

5.1 Оплата Услуг производится Абонентом на условиях и в сроки, определенные Приложением об оказании услуг телефонной связи (IMS) и в соответствии с утвержденными Оператором тарифами. Для расчетов за оказанную Услугу применяется кредитная форма.

5.2 Абонементная плата за каждый абонентский номер сети стационарной электросвязи, включенный в Centrex-группу, начисляется ежемесячно сверх абонементной платы за основной телефон индивидуального пользования.

5.3 Если Услуга активирована не с 1 числа месяца, то размер абонементной платы будет рассчитываться пропорционально количеству фактических дней оказания Услуги. Абонементная плата включается в общий счет за услуги электросвязи.

5.4 Телефонные соединения, установленные между абонентами одной Centrex-группы, путем набора коротких номеров не тарифицируются.

5.5 Плата за пользование дополнительными сервисами Услуги не взимается.

5.6 Оператор не предоставляет услуг по временной блокировке Услуги.

5.7 Оператор не предоставляет детализацию телефонных соединений, установленных между абонентами одной Centrex-группы.

5.8 Ежемесячная сумма начислений за оказанную Услугу включается в общий ежемесячный счет за услуги, оказанные Оператором.

## **6 Техническое обслуживание и поддержка абонентов**

6.1 Оператор планирует и производит периодическое тестирование, наладку и ремонт оборудования, необходимого для обеспечения качественного предоставления Услуги.

6.2 Обращение к службе технической поддержки Абонентов Услуги осуществляется по телефонному номеру 123.

## **7 Предъявление рекламаций, разрешение разногласий**

7.1 При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств, оговоренных в договорных отношениях на предоставление Услуги, Абонент вправе предъявить рекламацию Оператору.

7.2 Рекламация предъявляется в письменном виде.

7.3 Оператор рассматривает рекламацию Абонента согласно требованиям законодательства и стандартов предприятия по рассмотрению обращений пользователей.

7.4 Разногласия, связанные с договорными отношениями, которые не могут быть разрешены сторонами путем переговоров, а также в порядке рассмотрения претензий, рассматриваются в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

## **8 Внесение изменений и введения в действие порядка**

8.1 Настоящий Порядок устанавливается Оператором самостоятельно.

8.2 Оператор вправе по своему усмотрению вносить изменения (дополнения) в настоящий Порядок, публикуя данный Порядок с учетом внесённых изменений и дополнений на сайте Оператора [www.beltelecom.by](http://www.beltelecom.by).

8.3 Настоящий Порядок вступает в силу с момента его утверждения Оператором.

### **9 Дополнительные условия**

Прочие вопросы оказания услуг, входящих в Услугу, не затронутые настоящим Порядком, регулируются действующим законодательством Республики Беларусь.

### **10 Особые условия**

10.1 В качестве префикса выхода абонентов Centrex-группы на внешнюю сеть используется цифра «9», для конвергентной Centrex-группы выход на внешнюю сеть осуществляется без набора префикса.

10.2 Короткие номера внутри Centrex-группы не могут начинаться с цифр 1, 8 и 9, для конвергентной Centrex-группы с 0, 1, 8.

Документ подписан электронной цифровой подписью

№ документа: 984-прт от 16.06.2021 (Журнал проектов документов УОП)

Действие	Подписал	Должность	Подразделение	Дата подписания	Файл	Результат
Подписание	Туромша Сергей Валерьевич	Зам. генерального директора по коммерческим вопросам	Руководство ГП	06.07.2021 11:40:33	1_Порядок_По рядок оказания_Вирт уальная_АТС 2021	Верна
Подписание	Туромша Сергей Валерьевич	Зам. генерального директора по коммерческим вопросам	Руководство ГП	06.07.2021 11:40:32	2_Порядок_Старый Порядок оказания Виртуальная АТС	Верна
Визирование	Сехно Ангелика Анагольевна	Ведущий инженер по стандартизации и сертификации	Отдел метрологии, стандартизации и качества	18.06.2021 16:17:34	2_Порядок_Старый Порядок оказания Виртуальная АТС	Верна
Визирование	Руженко Елена Николаевна	Ведущий инженер-технолог	Отдел метрологии, стандартизации и качества	25.06.2021 15:33:16	1_Порядок_По рядок оказания_Вирт уальная_АТС 2021	Верна
Визирование	Руженко Елена Николаевна	Ведущий инженер-технолог	Отдел метрологии, стандартизации и качества	25.06.2021 15:33:15	2_Порядок_Старый Порядок оказания Виртуальная АТС	Верна
Визирование	Манюк Виктор Николаевич	Начальник отдела	Отдел метрологии, стандартизации и качества	25.06.2021 15:39:52	2_Порядок_Старый Порядок оказания Виртуальная АТС	Верна
Визирование	Манюк Виктор Николаевич	Начальник отдела	Отдел метрологии, стандартизации и качества	25.06.2021 15:39:52	1_Порядок_По рядок оказания_Вирт уальная_АТС 2021	Верна
Визирование	Налетко Елена Константиновна	Ведущий специалист по маркетингу телекоммуникационных услуг	Отдел организации продаж услуг физическим лицам	29.06.2021 11:43:25	1_Порядок_По рядок оказания_Вирт уальная_АТС 2021	Верна
Визирование	Налетко Елена Константиновна	Ведущий специалист по маркетингу телекоммуникационных услуг	Отдел организации продаж услуг физическим лицам	29.06.2021 11:43:24	2_Порядок_Старый Порядок оказания Виртуальная АТС	Верна
Визирование	Падуто Наталия Аркадьевна	Начальник группы	Группа по работе с клиентами	29.06.2021 16:44:22	2_Порядок_Старый Порядок оказания Виртуальная АТС	Верна

Визирование	Падуто Наталия Аркадьевна	Начальник группы	ключевыми клиентами	29.06.2021 16:44:23	оказания Виртуальная АТС	Верна
Визирование	Падуто Наталия Аркадьевна	Начальник группы	Группа по работе с клиентами	29.06.2021 16:44:23	1_Порядок_По рядок оказания_Вирт уальная_АТС 2021	Верна
Визирование	Суданова Ольга Феликсовна	Начальник отдела	Отдел стратегического маркетинга	02.07.2021 10:42:03	2_Порядок_Старый Порядок оказания Виртуальная АТС	Верна
Визирование	Суданова Ольга Феликсовна	Начальник отдела	Отдел стратегического маркетинга	02.07.2021 10:42:04	1_Порядок_По рядок оказания_Вирт уальная_АТС 2021	Верна
Визирование	Слабко Елена Сергеевна	Начальник управления	Управление по организации продаж	06.07.2021 11:30:19	1_Порядок_По рядок оказания_Вирт уальная_АТС 2021	Верна
Визирование	Слабко Елена Сергеевна	Начальник управления	Управление по организации продаж	06.07.2021 11:30:19	2_Порядок_Старый Порядок оказания Виртуальная АТС	Верна

Проверил: \_\_\_\_\_ /Грифонова Ольга Сергеевна/