

Cloudya

Opis usług w ramach

The next-generation telephone system.



NFON
Cloud Telephone System

Cloudya

Opis usług w ramach



Wersja 1.1

NFON GmbH
Linzer Str. 55
3100 St. Pölten
Tel.: + 43 2742 755 66
www.nfon.com

© 2019 NFON GmbH - Wszelkie prawa zastrzeżone

Możliwość wprowadzenia zmian bez powiadomienia
Wersja 1.1 / 07.2019 (PL)
Obowiązuje od 1 listopada 2018 roku

1 Spis treści

1	SPIS TREŚCI	3
2	WPROWADZENIE	4
3	USŁUGI PODSTAWOWE	4
3.1	Faktury i dane rozliczeniowe	5
4	SYSTEM TELEFONICZNY	5
5	PUBLICZNA SIEĆ KOMUTOWANA (PTSN)	6
5.1	Warunki szczególne dotyczące Polski	7
6	USŁUGI ZARZĄDZANIA URZĄDZENIAMI	8
6.1	Udostępnienie urządzenia	8
6.2	Integracja urządzenia	8
7	DODATKOWE USŁUGI	9
7.1	Mobilność	9
7.2	Softphone	9
7.3	Integracja z telefonii i komputera (CTI)	10
7.4	Panel operatora połączeń	10
8	OBOWIĄZKI KLIENTA	10

2 Wprowadzenie

NFON świadczy klientom szeroką gamę usług przez cały okres umowy, zgodnie z wybranym cennikiem oraz w ramach dostępnej technologii internetowej. Całość usług świadczonych przez NFON jest określana jako "Platforma NFON". Przekazywanie danych do i z platformy odbywa się za pomocą łącza internetowego klienta. Taka łączność nie stanowi usługi zapewnianej przez NFON.

Niniejszy dokument opisuje usługi realizowane przez NFON, lecz nie stanowi kompletnego katalogu funkcji dostępnych dla użytkowników ani aplikacji lub urządzeń kompatybilnych z tymi usługami. Celem NFON jest zapewnienie najnowszej technologii i zabezpieczeń dla swoich usług, a platforma i same usługi są na bieżąco, stale rozwijane. W związku z powyższym poszczególne funkcje mogą ulegać w trakcie okresu umowy zmianom, a niniejszy dokument koncentruje się jedynie na niezmiennych elementach usług.

Specyfikacje funkcji aktualnie dostępnych dla użytkowników, wymagań technicznych oraz kompatybilnych aplikacji i urządzeń są prowadzone i udostępniane przez NFON na żądanie, które można zamieścić na stronie myfon.com lub nfon.com.

Zasady dostępu do usług określonych w niniejszym opisie zostały przedstawione w Umowie serwisowej (Service Level Agreement).

Opłaty obciążające klienta i użytkowników przy korzystaniu z usług i ich funkcji są wskazane w cenniku określonym w umowie.

3 Usługi podstawowe

NFON umożliwia korzystanie z usług poprzez szereg funkcji, między innymi:

- Dostęp: Klient może zarządzać usługami i korzystać z nich oraz z funkcji poprzez Internet, za pośrednictwem przeglądarki lub aplikacji udostępnionej przez NFON do zainstalowania na komputerze lub telefonie (dalej "Aplikacja").
- Użytkownik: W celu skorzystania z dowolnej usługi użytkownik potwierdza swoją tożsamość za pomocą indywidualnej nazwy i przypisanego do niej hasła.
- Udostępnienie: Pierwsza nazwa użytkownika służąca do zarządzania usługami jest udostępniana w wiadomości e-mail, w dniu udostępnienia usług.
- Zarządzanie usługami: Klient może samodzielnie modyfikować konfigurację i ustawienia usług.
- Dowolność lokalizacji: Użycie wszystkich usług jest możliwe z wielu lokalizacji klienta (np. oddziały). Takie wykorzystanie usług jest możliwe w zakresie dopuszczalnym przez przepisy prawa i przy założeniu spełnienia wszystkich wymagań technicznych (np. odpowiednia łączność internetowa) w każdej z lokalizacji.

- **Mobilność:** Wszystkie usługi mogą być używane także poza obiektami klienta (np. w domu lub w drodze). Takie wykorzystanie usług jest możliwe w zakresie dopuszczalnym przez przepisy prawa i przy założeniu spełnienia wszystkich wymagań technicznych (np. odpowiednia łączność internetowa) w każdej z lokalizacji.

Hasło może zostać zmienione przez użytkownika w dowolnym czasie i należy je utrzymywać w poufności. Pierwsze hasło, które jest udostępniane przez usługę, należy od razu zmienić na inne.

Podczas korzystania z usług każda nazwa użytkownika służy tylko jednemu użytkownikowi. Zakres użycia jest ograniczony korzystaniem z usług charakterystycznym dla pojedynczej osoby fizycznej.

Użycie poza tak określonymi zasadami jest zabronione, a w przypadku wykrycia zostanie przez NFON zablokowane. Ma to na celu zabezpieczenie odpowiedniej jakości usług i ochronę danych zarówno klientów, jak i wszystkich użytkowników.

3.1 Faktury i dane rozliczeniowe

Faktury i raporty rozliczeniowe są tworzone na podstawie warunków określonych w odpowiednim cenniku. Klienci mogą uzyskać do nich dostęp w ramach Usług podstawowych. Faktury mogą być także wysyłane na adres e-mail lub pocztą tradycyjną.

W przypadku kontaktu telefonicznego poprzez publiczną sieć komutowaną (PTSN), NFON przedstawia na żądanie klienta szczegółowe rachunki w formie tzw. Szczegółowego wykazu połączeń (CDRs). Funkcja wykazu połączeń jest dostępna wyłącznie elektronicznie i na wyraźne żądanie klienta końcowego.

- Na wykazie numery telefoniczne są domyślnie skrócone o ostatnie trzy cyfry. Kompletne numery zostaną podane tylko, jeżeli klient sobie tego uprzednio zażyczy.
- Szczegółowy wykaz pomija połączenia na numery, które według krajowych przepisów prawa nie powinny zostać ujawnione.

4 System telefoniczny

"System Telefoniczny" to usługa wirtualnej centrali telefonicznej, która umożliwia przetaczanie rozmów pomiędzy numerami telefonicznymi. W ramach tej usługi dostępne są poniższe funkcje:

- **Numery wewnętrzne:** Połączenia na numery są wewnętrznie przekierowywane w ramach jednej centrali wirtualnej lub – po połączeniu z odpowiednią usługą – do i z publicznej sieci komutowanej (PTSN)
- **Przekazywanie połączeń:** Zasady przekazywania przychodzących rozmów na dowolny inny numer
- **Połączenia konferencyjne:** Rozmowy z maksymalnie 50 uczestnikami jednocześnie
- **Elektroniczny faks:** Wysyłanie i otrzymywanie, a także tymczasowe przechowywanie faksowanych dokumentów, w tym powiadomienia poprzez e-mail

- Poczta głosowa: Tymczasowe przechowywanie wiadomości głosowych, w tym powiadomienia poprzez e-mail¹
- Grupy odbiorców: Przychodzące połączenia mogą być kierowane na wiele numerów wewnętrznych jednocześnie
- Kolejowanie: Przychodzące połączenia są przekazywane zgodnie z zasadami do odpowiednich numerów wewnętrznych lub wstrzymywane (odtwarzanie muzyki)
- Interaktywny system odpowiadający (IVR): Przychodzące połączenia są przekazywane zgodnie poleceniami, które dzwoniący podaje za pomocą przycisków w trybie tonowym
- Harmonogram przekazywania: Przychodzące połączenia są przekazywane zgodnie z harmonogramem (data i czas)
- Książka adresowa: Centralna książka adresowa zawierająca wspólne i prywatne kontakty danej osoby, pozwalająca identyfikować dzwoniące osoby

Dla użytkowników dostępne są poniższe funkcje:

- Rozmowy telefoniczne: Przychodzące i wykonywane połączenia za pomocą różnych urządzeń telefonicznych i aplikacji
- Zarządzanie połączeniami: Samodzielne zarządzanie zasadami przekazywania połączeń, grupą numerów docelowych i powiadomieniami o oczekujących połączeniach
- Poczta głosowa: Dostęp do wiadomości głosowych chroniony osobistym kodem PIN, a także indywidualne nagranie na poczcie głosowej
- Faks: Pobieranie dokumentów otrzymanych oraz wysyłanie faksów
- Kontakty: Dostęp do wspólnych kontaktów oraz zarządzanie kontaktami prywatnymi

Szczegółowy opis wszystkich funkcji tej usługi (System Telefoniczny) znajduje się w podsumowaniu dotyczącym "Systemu telefonicznego" na stronie mynfon.com lub nfon.com.

5 Publiczna sieć komutowana (PTSN)

Za pomocą tej usługi klienci mogą wykonywać połączenia do publicznej sieci komutowanej (PTSN) i otrzymywać połączenia z tej sieci²

- Zakończenie połączenia: Przekazywanie połączeń głosowych i faksowych do i z publicznej sieci komutowanej – do/z lokalnych, krajowych³ i międzynarodowych numerów telefonicznych
- Numery: Zapewnienie krajowych numerów na danym terytorium i terytorium z nim niezwiązanym, a także numerów międzynarodowych.

¹ Maksymalnie 100 wiadomości na rozszerzenie o czasie trwania do 180 sekund

² Pomyślne przekierowanie połączeń do i z zewnątrz platformy NFON zależy od zdalnego operatora sieci i usług komunikacyjnych pomiędzy

³ Krajowe numery telefonów wyznaczone przez krajowy plan numeryczny, w tym numery telefonów geograficznych, komórkowych i wybrane numery telefonów serwisowych

- Prezentacja numerów: Przekazywanie przypisanego numeru (CLIP), numeru zastrzeżonego (CLIR) oraz numerów zewnętrznych (CLIP no screening)
- Przenoszenie numerów między dostawcami: Przenoszenie istniejących numerów i grup numerów między różnymi usługodawcami
- Połączenia alarmowe: Przekazywanie połączeń alarmowych do centrum telefonicznego służb krajowych

Wszystkie funkcje są realizowane zgodnie z krajowymi przepisami prawa obowiązującymi w kraju zakończenia połączenia. Wymagania, a także uprawnienia i obowiązki klienta mogą się w związku z tym różnić.

Numerы telefoniczne klienta mogły być konfigurowane i udostępnione przez poprzedniego usługodawcę. Jeżeli NFON uzna za konieczną zmianę takiej konfiguracji, klient w sposób wyraźny upoważnia NFON do przeniesienia numerów i zgadza się podpisać stosowne Pełnomocnictwo, jeśli będzie niezbędne.

W przypadku korzystania z międzynarodowych numerów poza standardowym krajem zakończenia połączenia, klient zobowiązuje się przestrzegać krajowych przepisów prawa w danym kraju.

W związku z tym niektóre z opisanych funkcji mogą nie działać dla międzynarodowych numerów telefonicznych, gdyż mogą nie być dostępne w kraju, w którym dochodzi do zakończenia połączenia. Ogólne Warunki przypisywania i korzystania z międzynarodowych numerów telefonicznych znajdują się w podsumowaniu dotyczącym "Numerów międzynarodowych" na stronie mynfon.com lub nfon.com.

5.1 Warunki szczególne dotyczące Polski

Zastosowanie mają poniższe dodatkowe warunki:

- Połączenia alarmowe: NFON zapewnia łączność z wszystkimi numerami alarmowymi (zgodnie z art. 129 Prawa Telekomunikacyjnego), w tym ze wspólnym, europejskim numerem alarmowym 112. Dostęp do korzystania z usług pozwalających na skontaktowanie się ze służbami ratunkowymi może podlegać ograniczeniom technicznym w następujących przypadkach:
 1. Jeśli klient przenosi telefon do innej lokalizacji, nie można przekierować połączeń alarmowych
 2. Na urządzeniach mobilnych nie można przekierować połączeń alarmowych
 3. W przypadku zaniku zasilania lub braku połączenia z Internetem połączenia alarmowe są niewykonalne
- Identyfikacja numeru (CLIP no screening): Klient gwarantuje, że jest właścicielem odpowiedniego numeru lub że posiada pisemną zgodę na użytkowanie.
- Międzynarodowe numery: Pod pewnymi warunkami NFON może zaoferować klientowi międzynarodowe numery telefonów.

6 Usługi zarządzania urządzeniami

Korzystanie z usług "zarządzania urządzeniami" umożliwia zintegrowanie urządzeń fizycznych i wirtualnych z Platformą NFON. Takie usługi dzielą się na

1. Automatyczną konfigurację urządzeń certyfikowanych ("Udostępnienie Urządzenia")
2. Komunikację pomiędzy platformą NFON a danym urządzeniem ("Integracja Urządzenia")

Ogólnie istnieją trzy rodzaje urządzeń kompatybilnych z platformą NFON:

- Telefony: przewodowe lub bezprzewodowe, a także konferencyjne
- Bramki: np. adaptory telefonów analogowych (ATA)
- Aplikacje: Urządzenia aplikacyjne, np. "softphone" lub aplikacje mobilne

Dane funkcje urządzenia są obsługiwane w zakresie możliwości technicznych i operacyjnych (zabezpieczenia). Funkcje mogą zmieniać się z czasem w związku ze stałym doskonaleniem urządzeń przez ich dostawców, a także z rozwojem samej platformy NFON.

Lista certyfikowanych urządzeń oraz konkretnych funkcji może w czasie trwania umowy ulec zmianie. Lista aktualnie obsługiwanych urządzeń oraz ich funkcji jest dostępna do wglądu w sekcji "Certyfikowane Urządzenia" na stronie myfon.com lub nfon.com.

6.1 Udostępnienie urządzenia

"Udostępnienie Urządzenia" stanowi usługę automatycznego udostępnienia certyfikowanego urządzenia, wraz z całą konfiguracją, w sposób umożliwiający współpracę z Platformą NFON.

- Zarządzanie Systemem Bazowym: W pełni automatyczne udostępnienie i aktualizowanie oprogramowania systemowego na urządzeniu
- Udostępnienie Automatyczne: Zapewnienie plików konfiguracyjnych z wszystkimi ustawieniami w sposób umożliwiający integrację urządzenia z platformą NFON.
- Udostępnienie Bezdotykowe: W pełni automatyczna konfiguracja obsługiwanych urządzeń za pośrednictwem serwera przekierowującego po stronie dostawcy.

Realizacja usługi i obsługa poszczególnych funkcji urządzenia zależą od wsparcia ze strony dostawcy urządzenia, tzn. od dostarczania aktualizacji oprogramowania i działania serwerów przekierowujących. Co więcej, obsługa konkretnych funkcji lub urządzeń będzie możliwa tylko przez okres, w jakim dostawca świadczy takie wsparcie.

6.2 Integracja urządzenia

Urządzenia mogą być integrowane z usługami dostępnymi na platformie NFON za pomocą różnych technicznych środków komunikacji, takich jak:

- Połączenia telefoniczne: Przekazywanie połączeń i danych głosowych za pomocą protokołu VoIP pomiędzy urządzeniem i platformą NFON
- Sygnalizatory Statusu: Pokazywanie aktualnego statusu na innych numerach wewnętrznych w ramach jednego systemu telefonicznego
- Menu Telefonu: Konfiguracja wybranych funkcji bezpośrednio na urządzeniu
- Szyfrowanie: W przypadku takiej funkcji na telefonie połączenia telefoniczne pomiędzy urządzeniem i platformą NFON mogą być szyfrowane

Funkcje Sygnalizatory statusu, Menu telefonu, Szyfrowanie wymagają konfiguracji urządzenia za pomocą usługi Udostępnienie urządzenia. W przypadku urządzeń konfigurowanych ręcznie (Nieudostępnionych urządzeń) obsługiwana jest tylko funkcja "Połączenia telefoniczne".

7 Dodatkowe usługi

Dodatkowo do usług określonych powyżej opcjonalnie dostępne są także poniższe usługi

7.1 Mobilność

Rozszerzenie Aplikacji stanowiących część Usług podstawowych o funkcję wirtualnego telefonu:

- Połączenia Telefoniczne: Przychodzące i Wychodzące połączenia głosowe przez VoIP obsługiwane w ramach danej aplikacji
- Mobilność: Przychodzące i Wychodzące połączenia głosowe przez sieć komórkową na obsługiwanych urządzeniach mobilnych
- Optymalny Zasięg: Otrzymywanie połączeń głosowych w danej aplikacji dla wszystkich numerów wewnętrznych przypisanych do użytkownika
- Jeden Numer: Pokazywanie tylko jednego numeru wewnętrznego przypisanego do użytkownika

Jakość Usługi zależy od sprzętu, systemu operacyjnego, przeglądarki i sieci komórkowej używanych przez użytkownika. Nie stanowi to usług zapewnianych przez NFON.

Lista obsługiwanych urządzeń i aplikacji może ulegać zmianom w trakcie okresu umowy. Lista aktualnie obsługiwanych urządzeń i aplikacji dostępna jest w Internecie na stronie myfon.com lub nfon.com.

7.2 Softphone

Softphone stanowi usługę udostępniania połączeń telefonicznych w dedykowanej aplikacji (softphone) na komputerze osobistym. Dostępne są poniższe opcje tej usługi:

- Nsoftphone Premium dla Windows
- iSoftphone dla Mac

Aktualna lista konkretnych funkcji jest dostępna w sekcji "Nsoftphone Windows" na stronie mynfon.com lub nfon.com.

7.3 Integracja z telefonii i komputera (CTI)

Przy pomocy dodatkowego oprogramowania na komputerze osobistym użytkownik może za pośrednictwem podłączonego urządzenia pokazywać przychodzące i wychodzące połączenia na tym komputerze oraz inicjować połączenia za pomocą tak zintegrowanego urządzenia. Dostępne są poniższe opcje tej usługi:

- NCTI Standard dla Windows
- NCTI Standard dla Mac
- NCTI Standard CRM dla Windows
- NCTI Premium dla Windows (wymagana Instalacja serwera)
- NCTI Premium CRM dla Windows (wymagana Instalacja serwera)

Aktualna lista konkretnych funkcji i obsługiwanych urządzeń jest dostępna w sekcji „Urządzenia NCTI” na stronie mynfon.com lub nfon.com.

7.4 Panel operatora połączeń

Za pomocą dodatkowego oprogramowania na komputerach osobistych z systemem Windows użytkownik może otrzymywać i przekierowywać do 20 połączeń jednocześnie

- Wirtualna centralka do wygodnej obsługi przekierowań
- Sygnalizatory statusu dla wszystkich numerów wewnętrznych danego użytkownika
- Integracja kontaktów z zasobów PBX i LDAP

8 Obowiązki Klienta

W celu zapewnienia prawidłowego korzystania ze świadczonych usług klient jest zobowiązany przestrzegać poniższych obowiązków:

- Udostępnienie: Konfigurowanie świadczonych usług na podstawie przewidywanego schematu użytkownika – w zakresie dozwolonym przez bieżące standardowe opcje konfiguracyjne
- Sieć: Obsługiwanie i utrzymywanie specjalistycznej infrastruktury sieciowej zapewniającej optymalny dostęp do świadczonych usług
- Dostęp internetowy: Obsługiwanie i utrzymywanie szybkiego łącza internetowego oferującego odpowiednią przepustowość⁴ pod kątem przewidywanego użytkownika
- Zapobieganie nieuprawnionemu użyciu: Stosowanie aktualizowanych i silnych hasel oraz zachowanie poufności wszystkich danych w świadczonych usługach
- Przeznaczenie: Użytkowanie świadczonych usług tylko zgodnie z ich przeznaczeniem

⁴ Przepustowość min. 100 kbit/s na jednocześnie używany kanał głosowy w obu kierunkach jest wymagana

- Zapobieganie zakłóceniom: Użytkowanie świadczonych usług bez umyślnego lub niezamierzonego powodowania zagrożeń dla funkcjonowania usług
- Przestrzeganie praw stron trzecich: Użytkowanie usług bez umyślnego lub niezamierzonego łamania praw stron trzecich

W przypadku nieprzestrzegania przez klienta takich obowiązków NFON nie może gwarantować prawidłowego świadczenia usług ani ich jakości. Ewentualne roszczenia NFON o naruszenia po stronie klienta nie są niniejszym ograniczone (np. anulowanie, odszkodowanie).

Aktualna dokumentacja wymogów technicznych użycia poszczególnych usług jest dostępna jako Ulotka Plug&Play Leaflet na stronie mynfon.com lub nfon.com.