

Cloudya

Descrierea serviciilor

The next-generation telephone system.



NFON
Cloud Telephone System

Cloudya

Descrierea serviciilor



Versiunea 1.1

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

© 2019 NFON GmbH – Toate drepturile rezervate.

Ne rezervăm dreptul de a
opera modificări
Versiune 1.1 / 07.2019
(GE) valabilă de la 01.11.2018



1 Cuprins

1	CUPRINS	3
2	INTRODUCERE	4
3	SERVICII DE BAZĂ	4
	3.1 Facturi & date de decontare	5
4	CENTRALĂ TELEFONICĂ	5
5	PUBLICZNA SIEĆ KOMUTOWANA (PTSN)	6
	5.1 Prevederi speciale pentru Republica Austria	7
6	GESTIONAREA TERMINALELOR	8
	6.1 Comisionare terminale	8
	6.2 Conectarea terminalelor	9
7	SERVICII SUPLIMENTARE	9
	7.1 Opțiune mobility	9
	7.2 Softphone	10
	7.3 Computer Telephony Integration (CTI)	10
	7.4 Loc de muncă în intermediere	10
8	OBLIGAȚIILE CLIENTULUI	10

2 Introducere

În funcție de tariful abonat NFON îi pune la dispoziție clientului în timpul duratei contractuale diverse servicii în cadrul posibilităților tehnice existente prin internet. Totalitatea serviciilor oferite de NFON se va rezuma sub termenul "Platforma NFON". Transmiterea pachetelor de date de la și către platforma NFON se face prin conexiunea de internet a clientului. Aceasta nu este parte integrantă din serviciile prestate.

Acest document reprezintă o descriere a serviciilor operate de NFON și puse la dispoziție în rețeaua sa, nefiind în același timp o listă a tuturor caracteristicilor serviciilor care pot fi utilizate de către client sau o listă a elementelor de software și hardware compatibile. NFON se străduiește să ofere întotdeauna servicii cu tehnologie și securitate de ultimă oră și, prin urmare, continuă să-și dezvolte platforma și serviciile. În consecință, caracteristicile individuale se pot modifica pe durata contractului, motiv pentru care acest document este limitat în continuare la caracteristicile imuabile ale serviciului.

Prezentările generale ale caracteristicilor curente care pot fi utilizate de utilizator, cerințele tehnice și software-ul și hardware-ul compatibile sunt gestionate de NFON și puse la dispoziție în orice moment prin intermediul mynfon.com sau nfon.com.

Normele privind disponibilitatea serviciilor definite în aceste specificații pot fi găsite în Service Level Agreement.

Costurile de utilizare a serviciilor și a caracteristicilor pentru client și utilizator sunt reglementate de tariful specificat în contract.

3 Servicii de bază

Pentru a utiliza serviciile oferite, NFON oferă o serie de servicii care includ următoarele caracteristici:

- **Acces:** Accesul clientului la administrarea și utilizarea funcțiilor oferite de servicii este furnizat prin intermediul internetului prin browser sau prin software furnizat de NFON pentru PC sau smartphone (așa-numitele "aplicații").
- **Utilizator:** Condiția necesară pentru utilizarea tuturor serviciilor este autentificarea fiecărui utilizator printr-un nume de utilizator individual și o parolă corespunzătoare
- **Punere la dispoziție:** Primul nume de utilizator pentru administrarea serviciilor furnizate va fi trimis prin e-mail la momentul livrării.
- **Administrare:** Clientul are posibilitatea să instaleze și să configureze singur serviciile.
- **Independența de localizare:** Toate serviciile pot, în măsura în care este permis din punct de vedere legal, fi utilizate în diferite locații ale clientului (de ex. filiale). Acest lucru se aplică doar și în măsura în care
- **Condițiile de bază** (de exemplu un acces la internet cu suficientă viteză) există la fața locului.
- **Mobilitate:** Toate serviciile pot, în măsura în care este permis din punct de vedere legal, fi utilizate în afara punctelor de lucru ale clientului (de ex. home office sau mobil). Acest lucru se aplică numai dacă și în măsura

în care cerințele de bază (de exemplu, accesul la internet adecvat dimensionat) sunt, de asemenea disponibile în locația dorită.

Parolele pot fi modificate în orice moment de către utilizatorul respectiv și pot fi cunoscute numai acestuia. Parolele inițiale trebuie imediat modificate.

Pentru utilizarea serviciilor fiecare nume de utilizator poate fi utilizat de către un singur utilizator. Utilizarea este limitată la comportamentul de utilizare preconizat al unei singure persoane fizice. Orice altă utilizare a accesului este exclusă și va fi oprită din punct de vedere tehnic de către NFON imediat ce este constatată. Această reglementare servește la menținerea calității serviciului, securitatea datelor clientului, precum și protecția utilizatorilor.

3.1 Facturi & date de decontare

Facturile și datele de decontare sunt elaborate conform condițiilor reglementate în tarif. Clienții pot accesa aceste servicii online utilizând accesul furnizat în serviciile de bază. Opțional, factura poate fi trimisă și pe cale electronică prin e-mail sau clasic prin poștă.

La utilizarea serviciului "rețea publică de telefonie" NFON poate pune la dispoziție, dacă acest lucru se solicită, documente justificative ale consumului sub forma unor liste individuale de apeluri. Acest lucru se face exclusiv electronic și se creează exclusiv la cererea clientului.

- În cazul numerelor apelate se vor șterge întotdeauna ultimele 3 cifre în lista individuală de apeluri. Listarea numerelor complete de telefon trebuie solicitată în prealabil de către client
- Lista individuală de apeluri nu va conține acele apeluri, care conform normelor naționale de drept și reglementărilor aplicabile, nu pot fi listate.

4 Centrală telefonică

Serviciul "centrală telefonică" oferă clientului o centrală telefonică virtuală pentru gestionarea apelurilor telefonice către numere de telefon. Următoarele servicii sunt furnizate:

- Interioare: Apelurile telefonice sunt plasate intern sau în combinație cu serviciul corespunzător din și în rețeaua publică de telefonie.
- Redirecționare apel: Apelurile primite pot fi redirecționate către orice destinație în conformitate cu diverse reguli.
- Robot telefonic: Stocarea¹ mesaj vocal limitat ca timp și eventual notificare automată pe e-mail
- eFax: Transmiterea, primirea și stocarea limitată în timp a documentelor fax și opțional notificare automată pe e-mail
- Apeluri conferință: Interconectarea apelurilor cu până la 50 de abonați simultan
- Apelurile primite pot fi semnalizate mai multor interioare în același timp

¹ maxim 100 de mesaje per interior cu lungime de până la 180 de secunde

- Apel în așteptare: Apelurile primite pot fi redirecționate către interioarele selectate după un anunț sau o muzică în așteptare
- Dialoguri vocale (IVR): Apelurile primite pot fi plasate după anunț pe baza introducerii cifrei de către apelant
- Gestiunea timpului: Apelurile primite pot fi plasate în funcție de dată și oră
- Agendă: Agendă telefonică centrală cu contacte partajate și personale pentru afișarea numelor aferente apelurilor primite

Utilizatorii au astfel la dispoziție următoarele funcții:

- Telefonie: Recepționarea și transmiterea apelurilor telefonice prin intermediul terminalelor și / sau a software-ului certificat Voice over IP (VoIP)
- Gestionarea apelurilor: Configurarea regulilor de redirecționare a apelurilor, apel paralel, apel în așteptare
- Robot telefonic: Ascultarea mesajelor vocale cu protecție PIN și anunțuri individuale
- Fax: Accesarea documentelor primite și transmiterea documentelor
- Contacte: Accesarea contactelor partajate și gestionarea contactelor personale

O descriere detaliată a tuturor funcțiilor centralei telefonice este furnizată la rubrica „centrala telefonică” pe mynfon.com sau nfon.com.

5 Publiczna sieć komutowana (PTSN)

Cu acest serviciu, utilizatorii pot transfera apeluri către rețeaua de telefonie publică și pot recepționa apeluri din rețeaua publică de telefonie²

- Programare: Transferul de apeluri și faxul de la și la rețeaua de telefonie publică la numere locale, naționale³ și internaționale
- Numere: Furnizarea de numere naționale cu și fără alocare geografică fixă, precum și numere de telefon internaționale
- Semnalizare apel: Transmiterea numerelor de telefon proprii (CLIP), suprimarea numerelor de telefon (CLIR), precum și transmisia unor numere de telefon terțe (CLIP fără screening)
- Portare: Preluarea numerelor de telefon și blocurilor de numere de la alți furnizori de servicii și transferul acestora atunci când numerele sunt transferate către alți furnizori de servicii
- Apeluri de urgență: Transmiterea apelurilor de urgență la centrul de apel de urgență responsabil

Toate caracteristicile sunt furnizate în conformitate cu legislația și reglementările naționale din țara în care se efectuează programarea primară. Condițiile prealabile și drepturile și obligațiile clientului pot varia.

² Plasarea cu succes a apelurilor către și de la abonați în afara platformei NFON depinde de furnizorul apelat sau de serviciile de transport de rețea

³ Numere conform planului național aplicabil pentru numere de telefon incl. cu localizare geografică, mobile și numere speciale selectate

Numererele de telefon pot fi furnizate de furnizorii de servicii către NFON. În cazul unei schimbări a furnizorului de servicii de către NFON, clientul autorizează în mod explicit NFON să transmită (porțeze) numerele și, dacă este cazul, se angajează să semneze o cerere corespunzătoare.

În cazul în care numerele internaționale sunt furnizate în afara țării în care se face programarea, clientul se angajează să respecte în plus legislația statului respectiv, precum și cerințele de reglementare ale țării respective. În consecință, nu toate caracteristicile enumerate ar putea fi disponibile cu utilizarea corespunzătoare a numerelor internaționale, deoarece acestea nu sunt aplicabile în țara de programare. Condițiile alocării și utilizării numerelor internaționale sunt disponibile în rezumatul "numere internaționale" de pe mynfon.com respectiv nfon.com.

5.1 Prevederi speciale pentru Republica Austria

La programarea apelurilor de la și către rețeaua publică, națională, austriacă, se aplică următoarele reglementări suplimentare:

- **Apel de urgență:** NFON asigură conectarea la toate numerele de urgență, inclusiv numărul unic european de urgență 112. Condiția necesară este ca alimentarea cu energie să fie asigurată și ca fiecărui terminal să îi fie atribuită locația corectă. Atunci când terminalele sunt transferate în alte locații sau când apelul este efectuat de la un terminal mobil, NFON nu poate asigura conexiunea cu cel mai apropiat centru de control (mai ales în așa-numitele apeluri „gâfâite”).
- **Afișarea numărului:** Cu excepția apelurilor de urgență, clientul poate iniția suprimarea afișării numărului pentru fiecare apel individual, independent și gratuit.
- **Registrul telefonic:** Clientul are dreptul să fie înregistrat într-un registru general accesibil, să verifice această înregistrare, să o corecteze sau să o șteargă. Următoarele date pot fi incluse în registrul abonatului gratuit: Nume de familie, prenume, grad academic, adresă, număr de telefon, și, în cazul în care clientul dorește acest lucru, denumirea profesiei sale. Cu consimțământul acestuia, pot fi adăugate date suplimentare în registrul abonatului. În măsura în care și alte persoane sunt afectate de publicarea acestor informații, acestea trebuie să își exprime consimțământul. Înscirerea poate fi omisă la cerere (gratuit). În măsura în care clientul dorește acest lucru, înregistrarea datelor care îl privesc într-un registru electronic al abonaților, care permite căutarea în baza altor date decât numele clientului, nu se va efectua.
- **Identificare apelant:** La solicitarea clientului NFON va iniția în scopul urmăririi apelurilor hărțuitoare un circuit de captură pentru apeluri viitoare respectiv va determina inițializarea acestuia. Drept rezultat al identificării apelantului se va comunica identitatea apelantului alocată anumitor apeluri.
- **CLIP no-screening:** Dacă clientul folosește ocazia de a afișa un număr diferit de cel al lui, el asigură NFON că are dreptul de a utiliza numărul afișat.

În cazul în care clientul nu se opune primirii listelor de apeluri (opt-out), acesta trebuie să aibă în vedere următoarele:

- În cazul numerelor apelate se vor șterge întotdeauna ultimele 3 cifre în lista individuală de apeluri, cu excepția cazurilor în care tariful unei conexiuni se poate deduce doar din numărul apelat întreg. Listarea numerelor complete de telefon trebuie solicitată în prealabil de către client. Aici se aplică:

1. În cazul conexiunilor de uz casnic, trebuie emisă declarația scrisă că toți ceilalți utilizatori ai conexiunii care sunt membri ai gospodăriei au fost sau vor fi informați că datele lor de trafic vor fi divulgate în scopul furnizării de probe. Clientul este obligat să transmită această declarație la NFON la cerere.
2. În cazul conexiunilor în companii și autorități, este necesară o declarație scrisă în care toți angajații au fost sau sunt informați și că reprezentanții consiliului de întreprindere sau reprezentanții angajaților au fost implicați în conformitate cu prevederile legale. Clientul este obligat să transmită această declarație la NFON la cerere.

În cazul în care lista apelurilor este furnizată în format electronic, clientul poate solicita punerea la dispoziție în mod gratuit a acestei liste pe hârtie.

6 Gestionarea terminalelor

Cu ajutorul serviciilor „gestionare terminale”, terminalele fizice sau virtuale sunt integrate pentru operarea pe platforma NFON. Acestea se împart în

1. Configurarea automată a terminalelor certificate („comisionare terminale”)
2. Comunicarea între platforma NFON și respectivul terminal („conexiune terminal”)

În principiu există trei clase de terminale care pot fi certificate pentru operarea pe platforma NFON:

- **Telefoane:** telefoane cu sau fără fir, telefoane de conferință gateways: de ex. adaptor telefon analog (ATA)
- **Software:** Aplicații bazate pe software, cum ar fi softphone-uri, aplicații mobile

Caracteristicile specifice ale terminalelor sunt susținute acolo unde este fezabil din punct de vedere tehnic și din punct de vedere al securității. Acestea se pot schimba în timp datorită dezvoltării continue a produselor de către producător sau a platformei NFON.

Lista terminalelor certificate și caracteristicile specifice ale acestor dispozitive se poate schimba pe durata contractului. O listă a dispozitivelor compatibile în prezent și a funcțiilor compatibile este furnizată în variantă actualizată la rubrica „terminale certificate” pe myfon.com sau nfon.com.

6.1 Comisionare terminale

Serviciul „comisionare terminale” alimentează terminalele certificate în mod automat cu setările necesare pentru a interacționa cu serviciile platformei NFON.

- **Firmware-Management:** Furnizarea și actualizarea completă automată a software-ului dispozitivului

Cloudya

Descrierea serviciilor



- Auto-comisionare Furnizarea de fișiere de configurare complete cu setările necesare pentru conectarea terminalului la platforma NFON
- Comisionare Zero-Touch: Configurare complet automată a terminalelor compatibile prin
- Serverul de redirecționare al producătorului.

Prestarea de servicii, precum și compatibilitate caracteristicilor specifice la terminale, depind de serviciile prealabile ale producătorului respectiv, cum ar fi de exemplu furnizarea de versiuni de firmware și funcționarea serverelor de redirecționare. În consecință, compatibilitatea caracteristicilor specifice sau a terminalelor complete poate fi menținută numai atâta timp cât acest serviciu prealabil este furnizat.

6.2 Conectarea terminalelor

Terminalele pot interacționa cu serviciile platformei NFON prin diferite interfețe tehnice. Printre acestea se numără:

- Telefonie: Transmiterea semnalului de apel și a vocii prin Voice over IP (VoIP) între terminal și platforma NFON
- Lămpi semnal ocupat: Afișarea statusului apelurilor pentru alte interioare ale aceluiași sistem telefonic
- Meniu telefon: Gestionarea caracteristicilor selectate direct pe terminal Criptare vocală: Dacă terminalul suportă această caracteristică, telefonia dintre terminal și platforma NFON poate fi criptată

Caracteristicile: lămpi semnal ocupat, meniu telefonic și criptarea vocii necesită setarea terminalului prin comisionare terminal. Pentru dispozitivele configurate manual (unprovisioned device) este acceptată numai caracteristica „telefonie”.

7 Servicii suplimentare

Pe lângă serviciile deja listate, sunt disponibile următoarele servicii:

7.1 Opțiune mobility

Extinde aplicațiile oferite de serviciile de bază utilizatorului cu caracteristicile unui telefon virtual:

- Telefonie: Apeluri primite și efectuate direct din aplicație cu voice over IP (VoIP)
- Mobilitate: Apeluri efectuate și primite prin rețeaua de telefonie mobilă pe terminale mobile compatibile
- Accesibilitate optimă: Accesibilitate la toate numerele de telefon alocate interiorului utilizatorului în cadrul aplicațiilor
- One-Number: Partenerului de convorbire i se va afișa numărul interiorului alocat utilizatorului

Calitatea serviciului depinde de hardware-ul, sistemul de operare, browser-ul și rețeaua mobilă utilizată de utilizator. Acestea nu fac parte din serviciul furnizat.

Lista de hardware și software acceptate se poate schimba pe parcursul derulării contractului. O listă actuală de hardware și software compatibile poate fi găsită pe myfon.com sau nfon.com.

7.2 Softphone

Telefon VoIP bazat pe software pentru telefonie direct pe PC. Aveți la dispoziție în acest sens

- Nsoftphone Premium pentru Windows
- iSoftphone pentru Mac

O prezentare generală actualizată a caracteristicilor specifice este disponibilă la rubrica "Nsoftphone Windows" pe mynfon.com sau nfon.com.

7.3 Computer Telephony Integration (CTI)

Utilizatorii pot folosi un software suplimentar pe un PC pentru a asocia un terminal pentru a semnaliza apelurile primite către PC și pentru a iniția apeluri de ieșire prin intermediul acestui terminal. Aveți la dispoziție în acest sens

- NCTI Standard pentru Windows
- NCTI Standard pentru Mac
- NCTI Standard CRM pentru Windows
- NCTI Premium pentru Windows (necesită instalare server)
- NCTI Premium CRM pentru Windows (necesită instalare server)

O prezentare generală actualizată a caracteristicilor și dispozitivelor compatibile se regăsește în prezentarea produsului „NCTI Clients” de pe mynfon.com sau nfon.com.

7.4 Loc de muncă în intermediere

Utilizatorii pot primi și transmite până la 20 de apeluri paralele folosind software suplimentar pentru PC-uri Windows

- Redirecționarea simplă a apelurilor prin interfața grafică a utilizatorilor
- Semnal lămpi ocupate pentru toate interioarele
- Integrarea contactelor din surse LDAP & centrala telefonică

8 Obligațiile clientului

Pentru utilizarea corectă a serviciilor furnizate, clientul este obligat să îndeplinească următoarele condiții:

- Setare: Configurarea serviciilor furnizate în funcție de comportamentul dorit, în măsura în care este prevăzut de serviciul respectiv
- Rețea: Operarea și întreținerea unei infrastructuri de rețea profesionale, care facilitează accesul optim la serviciile disponibile
- Acces internet: Punerea la dispoziție a unei conexiuni de internet rapide, dimensionată adecvat⁴ pentru utilizarea intenționată

⁴ pentru fiecare conexiune vocală utilizabilă simultan este necesară o viteză de transmisie de min. 100 kbit / s în ambele direcții.

- Prevenirea utilizării abuzive: Alegerea unor parole actuale, sigure și tratarea confidențială a
- Tuturor datelor de acces pentru serviciile puse la dispoziție
- Utilizare adecvată: Utilizarea serviciilor furnizate în funcție de scopul acestora
- Evitarea defectelor: Utilizarea serviciilor oferite fără acceptare deliberată sau neglijentă a afectării prestării serviciului
- Respectarea drepturilor terților: Utilizarea tuturor serviciilor furnizate fără deteriorarea intenționată sau neglijentă sau încălcarea drepturilor terților.

Dacă aceste obligații nu sunt sau nu îndeplinite în mod corespunzător de către client, prestarea serviciilor și calitatea serviciului nu pot fi garantate de NFON. Aceasta nu aduce atingere altor pretenții ale NFON din cauza încălcării obligațiilor (de exemplu, rezilierea, daune interese).

O documentație a cerințelor tehnice pentru utilizarea serviciilor respective este furnizată în versiune actualizată la „fișa Plug & Play” pe mynfon.com sau nfon.com.