

Teenuse nimetus:

# KÕNEKESKUS

## 1. Mõisted



- 1.1. **Administreerimisliides** — internetileheküljelt <https://teenused.telia.ee> kättesaadav Telia keskkond, kus Kliendil on võimalik seadistada Kõnekeskuse teenuse parameetreid ja juhtida Agentide tööd.
- 1.2. **Kasutajakonto** — Kõnekeskuse haldamist ja kasutamist võimaldav konto, mille kaudu on Peakasutajal ja Agentidel võimalik kasutada Kõnekeskuse funktsionaalsusi konkreetse kasutaja tasemele määratud ulatusele vastavalt.
- 1.3. **Agent** — Kõnekeskuse kasutaja.
- 1.4. **Teenusnumber** — Telia poolt Kliendi kasutusse antud telefoninumber, mille vahendusel toimub Kõnekeskusesse sissehelistamine.
- 1.5. **Veebivestluse aadress** — Telia poolt Kliendi kasutusse antud unikaalne aadress, millele kaudu toimub veebivestlus.
- 1.6. **Vestlusaken** — Kliendi kodulehelt lingi kaudu avatav Veebivestluse aadressiga seotud hüpikaken, mille kaudu toimub vestluse sõnumite vahetamine Kliendi kodulehe külastaja ja Agendi vahel.
- 1.7. **Peakasutaja** — Kõnekeskuse kasutaja, kes kasutab Kõnekeskust täisfunktsionaalsuses vastavalt keskkonnas toodule, st juhib Administreerimisliidese vahendusel Kõnekeskuse kasutamist (sh tellib, loobub, seadistab funktsionaalsusi) ning määrab Agentidele õigusi funktsionaalsuste kasutamiseks.

## 2. Teenuse kirjeldus



- 2.1. Kõnekeskus on Telia tarkvararakendusel põhinev teenus, mis võimaldab Kliendil vastu võtta ja jaotada Kõnekeskuse teenusnumbrile saabunud kõnesid või Kõnekeskuse Veebivestluse aadressil algatatud vestlusi ning kasutada vastavalt kasutusjuhendites toodule muid teenusekohaseid funktsionaalsusi.
- 2.2. Telia eraldab Peakasutajatele kasutajatunnuse ja salasõna, millega Peakasutaja saab kooskõlas Teenuse kasutusjuhenditega Kõnekeskust administreerida. Kõnekeskuse agentide nimed, telefoninumbriid ja salasõnad määrab Peakasutaja Administreerimisliidese.
- 2.3. Klient on kohustatud välistama salasõna teatavaks saamise kolmandatele isikutele ja on vastutav kõikide salasõna kasutamisest tulenevate tagajärgede eest (sh kasutajatunnust ja salasõna kasutades tarbitud tasuliste teenuste eest) ning kohustub tagama, et Agendid järgivad eeltoodud nõudeid neile Kõnekeskuse kasutamiseks antud kasutajatunnuse ning salasõna osas.
- 2.4. Kui Klient on Teenuse kasutamise raames ise üles laadinud ootemuusika helifaili, vastutab Klient kõikide seadusest tulenevate nõuete järgimise eest ning kohustub tagama, et tal on kõik õigused vastava teose kasutamiseks. Telial on õigus nõuda Kliendilt eeltoodud nõuete rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist.
- 2.5. Kõnekeskuse oleku info ja juhtimine on Kasutajakonto vahendusel Peakasutajale kättesaadav Administreerimisliidese vahendusel.
- 2.6. Muus osas toimub Teenuse kasutamine vastavalt Tingimustes toodule: Kõnekeskuse võimaldamisel kohaldatakse IT-teenuste eeskirja, sh osas, kus Kliendi poolt Teenuse kasutamise raames edastatakse Teliale andmeid, mille osas on Klient vastutav töötleja ja Telia volitatud töötleja. Teenusnumbrile tehtavate kõnede osas töötleb Telia vastutava töötlejana Sideandmeid vastavalt Üldtingimustes sätestatule.

### 3. Teenuse kasutamise tehnilised eeldused ja parameetrid



3.1. Kõnekeskuse kasutamiseks peab Kliendil olema vähemalt üks Teenusnumber. Teenuse kasutamise eeltingimuseks on piisava kiirusega internetiühenduse olemasolu Administreerimisliidese kasutamiseks.

3.2. Teenus võimaldab Kliendil kasutada järgmisi Kõnekeskuse põhifunktsionaalsusi:

- ✓ Kõnekeskuse keskkond;
- ✓ üks Teenusnumber või Veebivestluse aadress;
- ✓ üks Teenusnumbriga või Veebivestluse aadressiga seotud järjekord;
- ✓ üks Kõnekeskuse agendikoht.

3.3. Teenuse raames on Kliendil võimalik Kõnekeskusele tellida ning täiendava tasu eest kasutada lisafunktsionaalsusi, mille loetelu ning teave nende kasutamise võimaluste kohta on kättesaadav Administreerimisliidese vahendusel, ärikliendi teeninduse telefonil 1551 või Kodulehelt.

### 4. Kõnesalvestuse kasutamise tingimused



4.1. Teenuse koosseisus sisalduva lisafunktsionaalsuse „Kõnesalvestus“ raames loob Telia Kliendile sellise tehnilise platvormi kasutamisevõimaluse, mis võimaldab Kliendil pärast Kõnekeskuse kasutamiseks lepingu sõlmimist ja kõnesalvestuse tellimiseks Teliale vastavasisulise (tahte)avalduse esitamist:

- ✓ salvestada Kõnekeskusega seotud ja Kliendi poolt kindlaks määratud telefoninumbrite vahendusel toimuvaid Kliendi kõnesid ja;
- ✓ talletada vastavaid kõnesalvestusi Teenusetingimustes määratletud tingimustel Telia serveris või teisaldada need Kliendi poolt valitud asukohta.

4.2. Kliendi juurdepääs Telia serveris paiknevatele Kliendi kõnede kõnesalvestustele on võimalik Administreerimisliidese vahendusel ja Telia poolt kõnesalvestusteenuse aktiveerimisel Kliendi poolt määratavate unikaalse(te) salasõna(de) alusel. Peakasutajale on sealjuures tagatud ligipääs kõikide kõnede, Agendile ainult tema enda kõnede kõnesalvestustele. Klient kohustub hoidma nimetatud salasõnu konfidentsiaalsetena ning välistama nende teatavaks saamise kolmandate isikutele.

4.3. Kõnesalvestuse raames talletab Telia Kliendi poolt teostatud kõnesalvestusi enda serveris 60 kalendripäeva jooksul alates vastavate Kliendi kõnede toimumisest. Eelnimetatud tähtaja saabumise järgselt kustutab Telia olemasolevad Kliendi kõnesalvestused. Kliendil on võimalik enne eelnimetatud säilitamistähtaja saabumist kasutada võimalust edastada kõnesalvestused Kliendi valitud välisele infokandjale.

4.4. Klient kohustub teavitama eelnevalt kõiki isikuid (sh Kõnekeskuse agente või teisi Kliendi töötajaid), kes kasutavad või võivad (sh juhuslikult) kasutada kõnede teostamiseks neid Kliendi telefoninumbreid, mille suhtes on kõnesalvestus aktiveeritud, asjaolust, et vastavate Kliendi telefoninumbrite vahendusel tehtavad kõned salvestuvad ning Kliendil on võimalik neid kuulata. Õigusaktides sätestatud juhtudel on Klient kohustatud hankima vastavatelt isikutelt lisaks nende teavitamisele ka nõuetekohased nõusolekud kõnesalvestuste teostamiseks.

4.5. Telia täidab turvalisus- ja konfidentsiaalsusnõudeid, mille järgimine on vajalik selleks, et Telia serverile ja keskkonnale, milles talletatakse kõnesalvestusteenuse raames Kliendi kõnede kõnesalvestusi, ei saaks juurdepääsu selleks volitamata isikud.

### 5. Isiku tuvastamine



5.1. Teenuse raames on Kliendil võimalik kasutada isiku tuvastamise funktsionaalsust, mis seisneb võimaluses tuvastada isik Kõnekeskuse kaudu. Isiku tuvastamine toimub SK ID Solutions AS vahendusel Mobiil-ID ja Smart-ID kaudu. Täpsem info isiku tuvastamise võimaluse kasutamise kohta on kättesaadav Kodulehel.

5.2. Kuna Telia üksnes vahendab isiku tuvastamise teenust, ei ole Telia vastutav, kui Agent eksib isikutuvastuse funktsionaalsuse kasutamisel, sh nt ei loe isiku tuvastamise käigus helistajale (õigesti) ette kontrollkoodi, edastab isikule valed andmed, eksib isikukoodi võrdlemisel vms.

## 6. Teenuse tasu



6.1. Teenuse kasutamise eest maksmisele kuuluvad tasud on sätestatud Hinnakirjas. Teenuse kuutasu suurus sõltub sellest, milliste funktsionaalsustega Kõnekeskust Klient kasutab.

6.2. Lisaks kuutasule on Klient kohustatud maksma Hinnakirjas fikseeritud ulatuses tasu Kliendi kasutusse antud numbritelt tehtud kõnede ja tellitud tasuliste lisafunktsionaalsuste või -teenuste eest.

## 7. Piirangud



7.1. Kõnekeskuse teenus ei ole mõeldud massiliste helistamiste ja veebivestluste teenindamiseks ning seetõttu on Teenuse pakkumise aluseks olevate tehniliste vahendite ülekoormatuse vältimiseks (sh automatiseeritud ja pahatahtliku ründe takistamiseks) kehtestatud järgmised piirangud:

- ✓ Teenusnumbrile helistamisel võetakse ühes sekundis vastu kuni 5 kutset; ülejäänud kutsed jooksvas sekundis hüljatakse.
- ✓ Veebivestluse kasutamisel:
  - saab ühest avatud Vestlusaknast vestlust alustada ainult ühe korra, seejuures tuleb seda teha 10 minuti jooksul (aja täitumisel Vestlusaken sulgub);
  - on võimalik samalt IP-aadressilt 2 sekundi jooksul alustada 1 vestlus;
  - on Vestlusaknas Kliendi kodulehe külastaja poolt lubatud alustada jooksva 10 sekundi sees kuni 5 Agendi poolt vastamata sõnumit. Sõnumid, mis ületavad seda kriteeriumit, kustutatakse ilma saatjat informeerimata.

7.2. Telial on õigus Teenuse pakkumise aluseks olevate tehniliste vahendite ülekoormatuse vältimiseks blokeerida Veebivestluse aadressid, millelt tuvastatakse pahatahtlik rünne või muu anomaalne kasutus, mis võib ohustada Telia, Kliendi või kolmandate isikute tehnoseadmeid ja –süsteeme, informeerides sellest Peakasutajat. Vastav Veebivestluse aadressi blokeerimise võimalus ründe takistamiseks või ära hoidmiseks on ka Peakasutajal.

## 8. Rikke kõrvaldamine ja hooldustööd



8.1. Kõnekeskuse põhifunktsionaalsuste kasutamist takistava rikke või häire (näiteks tarkvaraline viga) ilmnmisel kõrvaldab Telia rikke või häire kuni teenuse osutamise punktini Tööpäeval 4 tunni jooksul arvates rikkest teadasaamisest.

8.2. Kõnekeskuse lisafunktsionaalsuse kasutamist takistava rikke või häire, mis samas ei takista Kõnekeskuse põhifunktsionaalsuste toimimist või kui Kõnekeskuse mittetoimimine on tingitud Kliendi tegevusest Kõnekeskuse administreerimisel, kõrvaldab Telia vastava rikke või häire mõistliku aja jooksul pärast rikkest teadasaamist. Mõistlikuks ajaks loetakse rikke kõrvaldamist mitte hiljem kui rikkest teadasaamisele järgneva Tööpäeva jooksul.

8.3. Telial on õigus teostada vastavalt vajadusele Teenuse toimimisega seonduvaid hooldustöid ajavahemikul kell 02.00–05.00, erandjuhtudel ka ajavahemikul 23.00-02.00 või 05.00-07.00. Telia teeb hooldustööd viisil, mis häiriks minimaalselt Teenuse kasutamist. Hooldustööde tegemise ajal võib Teenuse toimimises esineda häireid, mida ei loeta rikkeks. Teave vastavate hooldustööde toimumise kohta on kättesaadav Kodulehel.