

## Teenusetingimused nr ET.05.VA.06.B

### Teenuse nimetus: Kõnejärjekord ja Automaatsekretär (IVR)

#### 1. Mõisted

<b>Telia</b>	Telia Eesti AS;
<b>Administreerimisliides</b>	Telia Äritelefoni iseteenindus Internetis ( <a href="https://teenused.telia.ee">https://teenused.telia.ee</a> ), kus Kliendil on võimalik Teenuse parameetreid seadistada;
<b>Kasutajakonto</b>	Äritelefoni kasutajatunnus ja parool, mis võimaldavad Kõnejärjekorra ja Automaatsekretär (IVR) kasutajale juurdepääsu Teenuse seadistamiseks.

#### 2. Teenuse kirjeldus

Kõnejärjekord ja Automaatsekretär (IVR) on Telia Äritelefoni lisateenusena pakutav tarkvararakendusel põhinev teenus, mis võimaldab Kliendil võtta kõnesid järjekorda (ootele) ja/või anda helistajale võimalus teha klahvivajutustega teenuse valikuid.

Teenusel on kaks Kliendi poolt eraldi seadistatavat töörežiimi. Avatud töörežiimis võetakse teenuse raames kõned järjekorda ja/või võimaldatakse helistajal teha klahvidega teenuse valikuid. Suletud töörežiimis edastatakse helistajale varem Kliendi poolt salvestatud teade ja/või antakse kinnist tooni ning järjekord ja IVR teenus pole kasutatavad.

Kõnejärjekord võimaldab võtta sisenevad kõned järjekorda, mängides helistajale ootemuusikat. Võimalik on ka enne järjekorda võtmist edastada helistajale tervitusteade, mis mängitakse alati lõpuni ja seejärel suunatakse kõne järjekorda.

Automaatsekretär (IVR) võimaldab helistajal klahvivalikutega valida sobiliku teenuse.

Telia poolt Teenuse tehnilise võimaluse loomise eelduseks on Telia Äritelefoni teenuse kasutamine Kliendi poolt. Teenuse seadistamiseks on vajalik piisava kiirusega internetiühenduse ja Äritelefoni Teenusteportaali kasutajatunnuse ja salasõna olemasolu.

Klient on kohustatud välistama salasõna teatavaks saamise kolmandatele isikutele ja on vastutav kõikide salasõna kasutamisest tulenevate tagajärgede eest (sealhulgas kasutajatunnust ja salasõna kasutades tarbitud tasuliste teenuste eest).

Kui Klient on Teenuse kasutamise raames ise üles laadinud ootemuusika helifaili, vastutab ta iseseisvalt kõikide seadusest tulenevate nõuete järgimise eest ning kohustub tagama, et tal on kõik õigused vastava teose kasutamiseks.

#### 3. Teenuse parameetrid

Teenus võimaldab Kliendil kasutada järgmisi põhifunktsionaalsusi:

- Kõnejärjekord;
- Automaatsekretär (IVR).

Teenusega võimaldatavate funktsionaaluste teave ja nende kasutamise juhised on kättesaadavad Äritelefoni teenuste portaali vahendusel, ärikliendi veebis [www.telia.ee](http://www.telia.ee), ärikliendi teeninduse telefonil 1551 või [arikliendid@telia.ee](mailto:arikliendid@telia.ee) või oma kliendihaldurilt.

#### 4. Hind

Teenuse kasutamise eest maksmisele kuuluvad tasud, sh Teenuse konfigureerimise tasu, on fikseeritud Hinnakirjas. Teenuse kuutasu suurus sõltub sellest, milliseid Teenuse funktsionaalsusi

Klient kasutab. Lisaks kuutasule kohustub Klient tasuma enda tellitud tasuliste teenuste eest vastavalt Hinnakirjas toodule.

## **5. Piirangud**

Teenuse ei ole mõeldud masshelistamiste ja telefonihääletamiste korraldamiseks ja seetõttu on Teenuse pakkumise aluseks olevate tehniliste vahendite ülekoormatuse vältimiseks ühes minutis vastu võetavale kõnekutsete arvu ülempiiriks 300 kõnekutset. Nimetatud ülempiiri ületavas ulatuses jäetakse antud minutil järgnevad kõnekutsed käsitlemata.

## **6. Rikked ja vastutus**

Kõnejärjekord ja Automaatsekretär (IVR) teenuse 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.

Kõnejärjekord ja Automaatsekretär (IVR) lisafunktsionaalsuse kasutamist takistava rikke või häire, mis ei takista Teenuse põhifunktsionaalsuste toimimist või kui Teenuse mittetoimimine on tingitud Kliendi tegevusest administreerimisel, kõrvaldab Telia mõistliku aja jooksul pärast rikkest teadasaamist. Mõistlikuks ajaks loetakse rikke kõrvaldamist mitte hiljem kui rikkest või häirest teadasaamisele järgneva Tööpäeva jooksul.

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.