

## Podmínky doplňkových služeb

Doplňkové služby jsou poskytovány na základě smlouvy o poskytování služeb uzavřené mezi společností **NetVoice s.r.o.**, se sídlem Pobřežní 249/46, Karlín, 186 00 Praha 8, IČ 27592570, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 117545 (dále jen „**Poskytovatel**“) a Účastníkem. Doplňkové služby si Účastník volí a objednává prostřednictvím svého zákaznického účtu nebo formou předplaceného tarifu.

Tyto Podmínky doplňkových služeb jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb. Dalšími částmi smlouvy jsou následující dokumenty, které jsou dostupné na [phonelix.cz](http://phonelix.cz), nebo Vám byly zaslány e-mailem nebo zpřístupněny v rámci zákaznického účtu:

- všeobecné obchodní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací;
- smlouva (příp. potvrzení o obsahu smlouvy);
- ceník služeb;
- reklamační řád.

**Doplňkové služby nabízené Poskytovatelem jsou následující:**

### 1. Přehledy – statistiky hovorů

- 1.1. Aplikace Přehledy, Statistiky umožňuje on-line sledovat vytížení pracovníků na call centru, help-desku či jakémkoliv jiném telefonním pracovišti, včetně uživatelů v terénu.
- 1.2. Prostřednictvím sledování efektivity hovorů lze filtrovat a vyhodnocovat nejrůznější metriky a tím monitorovat volání za vybrané časové úseky.
- 1.3. Aplikace zároveň může sloužit i pro běžného uživatele jako detailní on-line statistika efektivity využívání telefonních hovorů.
- 1.4. Aplikaci lze využívat i nejen pro VoIP hovory, ale plnohodnotně i pro GSM hovory a SMS.

### 2. Centrální telefonní seznam

- 2.1. V systému cloudu Poskytovatele je možné používat webovou a mobilní verzi telefonního seznamu.
- 2.2. V seznamu je možné vyhledávat podle jména, příjmení, obchodní firmy či adresy.

### 3. CLIP (calling line identification presentation)

- 3.1. Služba CLIP umožňuje Účastníkovi přiřadit libovolnou identifikaci telefonního čísla volajícího.
- 3.2. Účastník není oprávněn využívat službu CLIP způsobem, který by přiřadil Účastníkovi identitu jiného volajícího.
- 3.3. Účastník nesmí službu CLIP využít pro účely zastírání skutečnosti, že volá z čísla, které je zpoplatněno vyšší než obvyklou sazbou.

### 4. DialPlan

- 4.1. Webová aplikace spravující telefony (HW, SW či SIM karty), které jsou napojeny přes SIP proxy na hlasové ústředny Poskytovatele (Asterisk). Telefonní ústředny budou v cloudu v minimálním počtu 1 a více virtuálních instancí. Mezi ústřednami bude loadbalancing na straně SIP proxy.
- 4.2. Aplikace umožňuje:
  - 4.2.1. nastavit přesměrování hovorů;

- 4.2.2. k libovolnému geografickému nebo mobilnímu číslu nastavit IVR strom;
- 4.2.3. k libovolnému geografickému nebo mobilnímu číslu nastavit VoiceMail;
- 4.2.4. k libovolnému geografickému, nomadickému a mobilnímu číslu nastavit možnost nahrávat či nenahrávat hovory;
- 4.2.5. k libovolnému počtu nomadických čísel (podskupina operátorů i ve firmě) nastavit jedno geografické číslo, kterým se budou zákazníkům představovat;
- 4.2.6. nastavit geografické, mobilní nebo nomadického čísla pro telekonferenci.

## 5. Monitoring hovorů - Příposlech

- 5.1. Aplikace monitoring hovorů slouží pro účely online poslechu právě probíhajících VoIP a GSM hovorů.
- 5.2. Aplikace umožňuje Účastníkovi a jím oprávněným osobám:
  - 5.2.1. v reálném čase poslouchat hovory mezi uživateli napojenými na hlasový cloud;
  - 5.2.2. vstupovat do hovorů (do kanálu volajícího nebo volaného, případně do obou kanálů).
- 5.3. Uvedené funkce lze využívat pouze v rámci vlastní společnosti nebo číselného rozsahu.
- 5.4. Monitorování hovorů je rozděleno na:
  - 5.4.1. dynamické, u kterého je možné si vybrat ze seznamu hovorů, které je možné následně on-line poslouchat;
  - 5.4.2. statické, u kterého Účastník nastaví telefonní číslo, které chce poslouchat, a telefonní číslo na kterém bude monitorovat probíhající hovory.
- 5.5. Aplikaci lze využívat i nejen pro VoIP hovory, ale plnohodnotně i pro GSM hovory.
- 5.6. Účastník je povinen zajistit souhlas obou stran hovoru formou zřetelného hlasového oznámení před začátkem hovoru upozorňující volajícího na fakt, že bude monitorován.

## 6. Nahrávání hovorů

- 6.1. Cloudová webová aplikace nahrávání hovorů slouží k ukládání hovorů, šifrování nahrávek, přehrávání a správu hovorů ve formátu wav a txt.
- 6.2. Aplikace umožňuje nastavit nahrávání hovorů podle parametrů a s nahranými hovory dále pracovat. Je možné vyhledávat mezi hovory podle volajícího, volaného, termínu, kdy byl hovor uskutečněn, nebo délky hovoru. Jednotlivé záznamy je možné přehrát nebo stáhnout pro další využití.
- 6.3. Aplikaci lze využívat i nejen pro VoIP hovory, ale plnohodnotně i pro GSM hovory.
- 6.4. Poskytovatel neručí za zneužití nahrávek uložených v úložišti Účastníka a případné škody vzniklé v souvislosti s ním.
- 6.5. Účastník je povinen zajistit souhlas obou nahrávaných stran hovoru formou zřetelného hlasového oznámení před začátkem hovoru upozorňující volajícího na fakt, že bude nahráván.

## 7. Přepis hovorů do textu

- 7.1. Poskytovatel ve spolupráci s NEWTON Technologies vyvinul pokročilou technologii na analýzu hovorů, tj. jejich automatický přepis do textové podoby. Přepisovací moduly využívají technologii neuronové sítě.
- 7.2. Tato aplikace pracuje jako rozšíření aplikace Nahrávání hovorů, kde je možné s přepsanými hovory dále pracovat a podle textových kritérií je vyhodnocovat.
- 7.3. Aplikaci lze využívat nejen pro VoIP hovory, ale plnohodnotně i pro GSM hovory.

- 7.4. Kvalita přepisu je přímo závislá na kvalitě řeči mluvčích v komunikaci a na hlučnosti prostředí. Při vadě řeči, použitém nářečí, slangu či nesprávné artikulaci, hlučném prostředí apod. nemusí být přepis dostatečně srozumitelný.

## 8. Šifrovaná komunikace

- 8.1. Šifrovaná komunikace slouží k zabezpečení hovoru mezi dvěma účastníky registrovanými v síti PHONELix
- 8.2. Umožňuje zabezpečit hovor proti odposlechnutí či jinému zneužití, za použití nástrojů jako je například packet analyzátor apod.
- 8.3. Službu lze využít pouze při používání aplikace PHONELix nebo PHONELix Webového telefonu. K dispozici jsou tři typy šifrování, tzn. TLS, SRTP a ZRTP. Typ šifrování závisí na zvoleném tarifu.
- 8.4. Službu **šifrovaná komunikace** je zakázáno používat k trestné činnosti.

## 9. Webový klient

- 9.1. Jedná se o Správce zařízení, tzn. jednoduchou správu veškerého nastavení, účtů, práv či telefonních čísel.
- 9.2. Umožňuje měnit či nastavovat telefonní čísla a k nim potřebné služby. Vytvářet pozvánky pro nové uživatele v systému a nastavovat potřebná práva v systému PHONELix. Platit za služby **přes GoPay či FIO bank či stahovat faktury za uhrazené služby.**

## 10. Aplikace PHONELix

- 10.1. Aplikace slouží jako IP telefon pro zařízení Android a iOS a pro webovou verzi, pracující pod prohlížeči IE, Firefox, Opera, Chrome, Safari podporující technologii WebSocket.
- 10.2. Můžete díky ní přijímat hovory, volat na veřejná telefonní čísla či volat zdarma mezi uživateli sítě PHONELix. Lze se představovat se skrytou či jinou identitou volajícího (CLIP, CLIR). Lze nahrávat a stahovat hovory, provádět video hovory včetně zabezpečených hovorů a chatovat s uživateli.
- 10.3. Aplikaci lze stáhnout z Google play, webová verze je k dispozici přímo v PHONELix cloudu a lze ji spustit z webového prohlížeče.

## 11. Fronty

- 11.1. Aplikace Fronty slouží k vytváření a správě front hovorů. Správce může vytvářet jednotlivé fronty, přiřazovat k nim operátory, oprávnění. Jednotliví operátoři pak mohou dle svých dovedností přijímat hovory pouze z určitých tel. čísel nebo naopak mohou přistupovat k frontám hovorů podle pracovního zařazení.
- 11.2. Aplikaci lze používat pouze na vyžádání a je potřeba definovat uživatelské nastavení, tj. definovat linky pro spojení hovorů či oznamovací pozice.

## 12. Videohovory

- 12.1. Videohovory slouží k přenosu obrazu a zvuku mezi volajícími účastníky.
- 12.2. Videohovory lze používat pouze v aplikaci PHONELix telefon nebo Webové verzi IP telefonu. Pro video hovory doporučujeme linku o kapacitě alespoň 384 Kbps oběma

směry. Nižší kapacita může nepříznivě ovlivnit kvalitu videohovoru. Pro použití videohovorů je nutné, aby obě strany měly funkční kameru, reproduktor a mikrofon.