REGULAMIN SZCZEGÓŁOWY ŚWIADCZENIA USŁUGI MULTIOFFICE

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Niniejszy Regulamin Szczegółowy Świadczenia Usługi Multioffice, dalej zwany „Regulaminem Szczegółowym" określa szczegółowe zasady świadczenia usług komunikacji elektronicznej w zakresie realizacji połączeń telefonicznych pomiędzy siecią pakietową Abonenta, a publiczną siecią telekomunikacyjną oraz związanych z nimi innych usług przez Multimedia Polska sp. z o.o., z siedzibą w Gdyni (81-525) przy al. Zwycięstwa 253, nr tel.: 244 244 222, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000861530, REGON: 190007345, NIP: 586-10-44-881, kapitał zakładowy: 425 092 650 PLN; zwaną dalej „Dostawcą Usług".

1.2. Niniejszy Regulamin Szczegółowy stanowi regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej w zakresie dotyczącym świadczenia usług komunikacji elektronicznej.

1.3. Pojęcia pisane wielką literą i niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie Szczegółowym mają znaczenie określone w „Regulaminie Świadczenia Usług oraz dostarczania Usług/Treści Cyfrowych", zwanym dalej „Regulaminem".

1.4. Odniesienia do Umowy dotyczą Umowy w zakresie Usługi Multioffice.

2. DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie Szczegółowym pojęcia oznaczają:

APIKACJA MULTIOFFICE UNIFIED COMMUNICATIONS (UC) - aplikacja stanowiąca integralną cześć Usługi MultiOffice, umożliwiająca w szczególności realizację połączeń głosowych, połączeń video, współdzielenie pulpitu, zestawianie konferencji i inne.

DYSPOZYCJA ZMIANY - złożona przez Abonenta dyspozycja zmiany polegającą na konfiguracji lub modyfikacji ustawień Usługi MultiOffice.

INTEGRATOR – podmiot działający w imieniu i na rzecz Dostawcy Usług, wykonujący czynności wskazane w Umowie i Regulaminie Szczegółowym.

LOKALIZACJA – deklarowane przez Abonenta w Umowie miejsce korzystania z Usługi MultiOffice.

NADUŻYCIE W KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ - świadczenie, korzystanie z Usługi, Usługi Dodatkowej lub korzystanie z infrastruktury telekomunikacyjnej albo Urządzeń Abonenckich niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody Dostawcy Usług lub użytkownikowi końcowemu, lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się takiego nadużycia, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej. W szczególności Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej może polegać na:

a) generowaniu sztucznego ruchu, tj. wysyłaniu lub odbieraniu komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z Usługi, lecz jej zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe;

b) CLI spoofingu, tj. nieuprawnionemu posłużeniu się lub korzystaniu przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego wywołującego połączenie głosowe informacją adresową wskazującą na podmiot inny niż ten użytkownik lub przedsiębiorca telekomunikacyjny, służące podszyciu się pod inny podmiot, w szczególności w celu wywołania strachu, poczucia zagrożenia lub nakłonienia odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, w tym do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania;

c) nieuprawnionej zmianie informacji adresowej, tj. niezgodnym z prawem modyfikowaniu informacji adresowej uniemożliwiającym albo istotnie utrudniającym ustalenie, przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczeniu komunikatu, informacji adresowej użytkownika wysyłającego komunikat.

NUMER TELEFONICZNY - numer służący do identyfikacji Urządzenia Abonenckiego w sieci telekomunikacyjnej, nadawany przez Dostawcę Usług albo przenoszony przez Abonenta od innego przedsiębiorcy komunikacji elektronicznej.

NUMER GEOGRAFICZNY - numer telefoniczny ustalony w planie numeracji krajowej, w którym początkowa część ciągu cyfr zawiera wskaźnik obszaru geograficznego (numer kierunkowy), wykorzystywany do kierowania połączeń do stałej lokalizacji zakończenia sieci (w sieci stacjonarnej).

NUMER NIEGEOGRAFICZNY - numer telefoniczny ustalony w planie numeracji krajowej, który nie zawiera ciągu cyfr określającego wskaźnik obszaru geograficznego, w szczególności może to być numer zakończenia ruchomej publicznej sieci telefonicznej.

PLAN TARYFOWY - określony w Cenniku zakres Usługi.

PORT - rozumiany jako punkt sieci telekomunikacyjnej (gniazdko telefoniczne, port w urządzeniu sieciowym – interfejs FXS lub FSO w bramie, aparat telefoniczny lub aplikacja UC na urządzeniu Abonenta) przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi MultiOffice.

POZIOM WSPARCIA DLA ABONENTA - warunek zawarty w Umowie, który określa właściwe wartości/parametry SLA na jakich Usługa MultiOffice będzie świadczona na rzecz Abonenta.

PROTOKÓŁ ODBIORU USŁUGI – w odniesieniu do każdej Lokalizacji, osobny dokument, w którym Abonent potwierdza:

a) odbiór przekazywanych jemu przez Dostawcę Usług danych logowania UC,

b) prawidłowy montaż i poprawne funkcjonowanie Usługi MultiOffice.

PRÓG KWOTOWY – określona kwota pieniężna, której przekroczenie uniemożliwia korzystanie z usług z dodatkowym świadczeniem, wyznaczana dla każdego Okresu Rozliczeniowego.

3. WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI MULTIOFFICE

3.1. Usługa świadczona przez Dostawcę Usług obejmuje:

a) realizowanie w ruchu automatycznym połączeń telefonicznych miejscowych i strefowych (na obszarze tej samej strefy numeracyjnej), międzystrefowych, międzynarodowych, kierowanie połączeń telefonicznych na numery alarmowe wyłącznie z właściwymi terytorialnie dla podanej Lokalizacji jednostkami służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy, połączeń do sieci komórkowych, innych połączeń lub usług wykorzystujących techniki komutacji oraz realizowanie połączeń do sieci innych operatorów (obejmujących m.in. usługi świadczone w Sieci przez innych operatorów w zakresie określonym w umowach zawartych przez Dostawcę Usług z tymi operatorami),

b) Usługi Dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku,

c) numerację przydzieloną zgodnie z granicami stref numeracyjnych wyznaczonych w Planie Numeracji Krajowej (PNK) dla publicznych sieci telefonicznych.

Usługa MultiOffice działa w oparciu o protokół sygnalizacyjny SIP. W warstwie IP Dostawca Usług wspiera protokół IPv4. W warstwie IP Dostawca Usług nie wspiera protokółu IPv6. W zakresie transportu sygnalizacji Dostawca Usług wspiera protokół UDP.

3.2. Granice stref numeracyjnych zostały wyznaczone w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych. Opłaty określone w Cenniku pobierane są za Usługi zrealizowane z numeru telefonicznego Abonenta bez względu na osobę (użytkownika), który z nich korzystał.

3.3. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:

a) stosowanie przez Abonenta nieodpowiedniego Sprzętu Odbiorczego oraz wynikłe z tego powodu niepoprawne funkcjonowanie Usługi lub Usługi Dodatkowej. Dla przykładu - korzystanie przez Abonenta z niektórych Usług Dodatkowych (np.: CLIP Prezentacja Numeru) wymaga stosowania przez niego odpowiednio przystosowanego Sprzętu Odbiorczego,

b) niewłaściwe działanie Usługi MultiOffice, w tym za Usterki, Awarie, przerwy lub błędy w działaniu Usługi MultiOffice, spowodowane lub wynikające z Usterek, Awarii lub błędów konfiguracyjnych Sprzętu Odbiorczego Abonenta,

c) niewłaściwe działanie Usługi MultiOffice w tym za Usterki, Awarie, przerwy lub błędy w działaniu Usługi MultiOffice, spowodowane lub wynikające z Usterek, Awarii lub błędów konfiguracyjnych Sieci nie należącej do Dostawcy Usług, z wykorzystaniem której Abonent korzysta z Usługi MultiOffice,

d) straty poniesione przez Abonenta, wywołane połączeniami z międzynarodowymi numerami z dodatkowym świadczeniem i numerami telefonii satelitarnej, wykonywanymi zarówno za zgodą i wiedzą Abonenta, jak i poprzez oprogramowanie hackerskie (np. dialery) wgrane do systemów Abonenta i nawiązujące połączenia telefoniczne bez jego wiedzy.

W przypadku, gdy Awaria lub Usterka nie dotyczy Usługi MultiOffice, Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do pobierania opłat za urządzenia wykorzystane do ustalania lub usuwania Awarii lub Usterki oraz za roboczogodziny przepracowane przy ustalaniu lub usuwaniu Awarii lub Usterki. Powyższe orientacyjne koszty Dostawca Usług przedstawi Abonentowi do zaakceptowania przed przystąpieniem do ww. prac.

3.4. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi i Usług Dodatkowych w sposób zgodny z Umową, Regulaminem, Regulaminem Szczegółowym oraz odrębnym regulaminem Usługi Dodatkowej. W szczególności zakazane są działania mogące stanowić Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej, a także kierowanie do Sieci ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych.

3.5. W przypadku naruszenia postanowień pkt 3.4., w szczególności w przypadku uzasadnionego podejrzenia Nadużycia w Komunikacji Elektronicznej, Dostawca Usług jest uprawniony do niezwłocznego Zawieszenia Świadczenia Usługi lub zablokowania dostępu do Usług lub Usług Dodatkowych.

3.6. Abonent może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do sieci nowego operatora na:

a) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;

b) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.

Nie jest możliwe przenoszenie numerów pomiędzy stacjonarnymi a ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi. Za przeniesienie numeru nie jest naliczana opłata.

3.7. Przeniesienie przydzielonego numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem w umowie dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi przez nowego dostawcę usługi. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi przez nowego dostawcę usług powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usług.

3.8. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru w terminie miesiąca od dnia:

a) zakończenia obowiązywania umowy z dotychczasowym dostawcą usług -

chyba że zrzekł się tego prawa;

b) doręczenia informacji o przejęciu zobowiązań dostawcy usług, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykorzystania zasobów numeracji na podstawie art. 161 ust. 2 Prawa komunikacji elektronicznej.

3.9. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, określa tryb tego przeniesienia:

a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usług;

b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usług, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;

c) na koniec Okresu Zobowiązania wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usług.

3.10. W przypadku wyboru przez Abonenta trybu przeniesienia numeru bez zachowania terminów wypowiedzenia wskazanych w pkt. 3.28. Regulaminu Świadczenia Usług oraz Dostarczania Usług/Treści Cyfrowych, Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej Opłaty Abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata Abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy. Jeśli wskutek wyboru któregokolwiek z trybów przeniesienia numeru wskazanego w pkt. 3.9. niniejszego Regulaminu Abonent rozwiąże Umowę przed upływem Okresu Zobowiązania, Dostawca Usług będzie dochodził odszkodowania na zasadach przewidzianych w pkt. 3.29 Regulaminu Świadczenia Usług oraz Dostarczania Usług/Treści Cyfrowych.

3.11. Jeśli przeniesienie przydzielonego numeru nie nastąpiło w terminie wskazanym w umowie, o której mowa w pkt. 3.7., dotychczasowy dostawca Usługi wznawia lub kontynuuje świadczenie tej Usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia Usługi następuje w takim terminie, aby utrata dostępu przez Abonenta do Usługi nie przekroczyła 1 dnia roboczego. Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od dnia wskazanego w umowie z nowym dostawcą Usługi:

a) wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi staje się bezskuteczne - w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, o czym dotychczasowy dostawca tej Usługi informuje Abonenta;

b) z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy Usługi - umowę z nowym dostawcą tej Usługi uważa się za niezawartą, o czym nowy dostawca tej Usługi informuje Abonenta.

3.12. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, o którym mowa w pkt. 3.7 niniejszego Regulaminu Szczegółowego, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 337 ust. 3 Prawa komunikacji elektronicznej. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie dotychczasowego dostawcy usług, dostawcy temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia.

3.13. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień od dnia przeniesienia numeru, w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych.

3.14. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w pkt. 3.12. oraz 3.13. niniejszego Regulaminu Szczegółowego oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły:

a) w przypadku, o którym mowa w pkt. 3.12. - do dnia przeniesienia numeru lub dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej umowy z dotychczasowym dostawcą usług;

b) w przypadku, o którym mowa w pkt. 3.13. - do dnia przeniesienia numeru do sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania zgody Abonenta na świadczenie usług przez nowego dostawcę usług z wykorzystaniem dotychczasowego numeru.

3.15. Dostawca Usług realizuje połączenia alarmowe do centrum powiadamiania ratunkowego lub innych jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy właściwych dla podanego w Umowie miejsca świadczenia Usługi (Lokalu). Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie następstwa wykonania połączenia na numery alarmowe spoza miejsca świadczenia Usługi (Lokalu), w tym za nieprawidłowe kierowanie tych połączeń. Dostawca Usług nie ponosi w takim przypadku odpowiedzialności za szkody spowodowane nieprawidłowym kierowaniem połączeń do służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.

3.16. Dostawca Usług nie stosuje innych ograniczeń w stosunku do realizacji połączeń alarmowych do centrum powiadamiania ratunkowego lub innych jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy, poza wymienionym w pkt 3.15.

3.17. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo zmiany sposobu technologii dostarczania Usługi, która nie spowoduje pogorszenia jej parametrów, co nie stanowi zmiany Umowy. W razie potrzeby Dostawca Usług poinformuje Abonenta o powyższych zmianach za pośrednictwem Kanałów Kontaktu, tj.:

- strona WWW Dostawcy Usług,
- poczta elektroniczna.

3.18. Dostawcy Usług przysługuje prawo do nieodpłatnego udostępnienia dodatkowych minut na połączenia telefoniczne lub Usług Dodatkowych do Usługi Telefonii Stacjonarnej w okresach promocyjnych i testowych. Zarówno udostępnienie jak i późniejsze wyłączenie tych Usług Dodatkowych nie stanowi zmiany Umowy. Nie wymaga też wcześniejszego powiadomienia Abonenta.

3.19. W przypadku przyznania Abonentowi przez Dostawcę Usług darmowych połączeń, mogą być one wykorzystywane wyłącznie w celu prowadzenia rozmów telefonicznych lub przesyłania faksów. Niewykorzystane połączenia przyznane przez Dostawcę Usług w ramach Planu Taryfowego lub Usługi Dodatkowej nie mogą być rozliczane w kolejnych Okresach Rozliczeniowych, chyba że Umowa stanowi inaczej.

3.20. Abonent zobowiązuje się do dokonania takiej konfiguracji własnego Sprzętu Odbiorczego i sieci wewnętrznej Abonenta, która uniemożliwi wygenerowanie jakiegokolwiek nieuprawnionego ruchu telekomunikacyjnego. Za naruszenie niniejszego zobowiązania oraz za wszelkie skutki wynikłe z tego naruszenia, w tym za wszelkie zobowiązania finansowe, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.

3.21. Abonent nie ma prawa wykorzystywać Usługi MultiOffice lub Usług Dodatkowych do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej ani udostępniać jej na rzecz osób trzecich, chyba że Umowa stanowi inaczej. Abonent zobowiązuje się do nie zapisywania, nie przechowywania i nie udostępniania w jakikolwiek sposób lub w jakiejkolwiek formie haseł, które zostały przekazane Abonentowi przez Dostawcę Usług w związku ze świadczeniem Usługi.

4. OPŁATY

4.1. Opłaty za połączenia są naliczane na podstawie czasu połączenia w ruchu automatycznym, rejestrowanego w centrali telefonicznej Dostawcy Usług od chwili zgłoszenia się urządzenia wywoływanego do chwili rozłączenia się Urządzenia Abonenckiego wywołującego. Podstawą do ustalania należności za połączenia jest obowiązujący Cennik.

4.2. Dostawca Usług udostępnia Abonentowi na jego wniosek szczegółowy wykaz wykonanych połączeń na zasadach określonych w Prawie komunikacji elektronicznej, Umowie i Cenniku.

4.3. Połączenia na numery alarmowe są bezpłatne.

4.4. Abonent ma prawo do odpłatnej zmiany numeru telefonicznego w przypadku istniejących możliwości technicznych. Nieodpłatna zmiana jest możliwa tylko po wykazaniu uciążliwości w korzystaniu z obecnego numeru. Zmiany możliwe są w ramach puli numerycznej posiadanej przez Dostawcę Usług w danej strefie numeracyjnej.

4.5. Opłata Abonamentowa naliczana jest każdego miesiąca z góry w wysokości określonej w Informacjach Przedumownych. Specyfikacja oferowanych planów telefonicznych oraz Usług Powiązanych znajduje się w Informacjach Przedumownych oraz w Cenniku Usług Telefonicznych.

4.6. Dostawca Usług umożliwia Abonentowi korzystanie z usług z dodatkowym świadczeniem. Możliwość korzystania z usług z dodatkowym świadczeniem jest domyślnie włączona dla Abonenta. Abonent ma możliwość dokonania w każdym czasie całkowitej lub częściowej blokady dostępu do usług z dodatkowym świadczeniem lub dokonania całkowitego lub częściowego zdjęcia blokady dostępu do usług z dodatkowym świadczeniem w Centrum Obsługi Klienta, Biurach Obsługi Klienta/ Salonach Firmowych Dostawcy Usług. Wykaz numerów dla usług z dodatkowym świadczeniem zawarto w Cenniku Usług Telefonicznych. W celu zabezpieczenia praw Abonenta w ramach korzystania z usług z dodatkowym świadczeniem Dostawca Usług oferuje Abonentowi dla każdego Okresu Rozliczeniowego następujące Progi Kwotowe: 0 zł, 35 zł, 100 zł, 200 zł. Abonent ma możliwość określenia Progu Kwotowego w momencie zawarcia Umowy, a także w trakcie jej trwania. W przypadku, gdy Abonent nie określi Progu Kwotowego, jego wartość domyślna wynosi 35 zł. Po osiągnięciu obowiązującego Progu Kwotowego wykonywanie połączeń na numery usług z dodatkowym świadczeniem i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie Rozliczeniowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego Progu Kwotowego – do wysokości tego progu. Szczegółowe informacje o uprawnieniach Abonenta związanych z usługami z dodatkowym świadczeniem oraz informacje o sposobach zablokowania lub odblokowania dostępu do usług z dodatkowym świadczeniem dostępne są na stronie WWW Dostawcy Usług.

4.7. Dostawca Usług, dla pakietów Usługi Telefonii Stacjonarnej rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych zapewnia Abonentowi będącemu konsumentem narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania Usługi, obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie.

4.8. Dane dla pakietów Usługi Telefonii Stacjonarnej, rozliczanych w oparciu o czas, zawierające informację o czasie i naliczeniach wyrażonych w PLN wykraczających poza Opłatę Abonamentową wybranego przez Abonenta będącego konsumentem pakietu, dostępne są dla każdego Abonenta pod numerem Infolinii dostępnym na stronie www Dostawcy Usług, przy czym za informację aktualną uważa się informację obejmującą stan wykorzystania pakietu najpóźniej sprzed 48 godzin.

4.9. Dostawca Usług powiadamia Abonenta będącego konsumentem o zbliżającym się osiągnięciu limitu pakietu Usługi przed osiągnięciem tego limitu oraz o całkowitym wykorzystaniu tego limitu niezwłocznie po jego wykorzystaniu, poprzez kontakt telefoniczny na numer Abonenta, którego informacja ta dotyczy. Dostawca Usług realizuje ten obowiązek informacyjny nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania limitu.

4.10. Obowiązek poinformowania Abonenta będącego konsumentem przez Dostawcę Usług o zbliżającym się osiągnięciu limitu oraz o całkowitym wykorzystaniu limitu uważa się za wykonany, jeżeli Dostawca Usług wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od zaistnienia zdarzenia wiążącego się z wykonaniem tego obowiązku.

5. ZASADY UMIESZCZENIA DANYCH ABONENTA W SPISIE ABONENTÓW, TAJEMNICA KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

5.1. Dane osobowe zawarte w publicznie dostępnym spisie Abonentów, a także udostępniane za pomocą służb informacyjnych Dostawcy Usług winny być ograniczone do:

a) *Numeru Telefonicznego,*

b) *nazwiska i imion Abonenta,*

c) *nazwy miejscowości i ulicy miejsca świadczenia Usługi (Lokalu Abonenta).*

Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa powyżej, wymaga zgody Abonenta.

5.2. *Abonent będący osobą fizyczną może zastrzec swoje dane określone w pkt 5.1. w trakcie trwania Umowy lub w momencie jej zawarcia.*

5.3. *Dostawca Usług na żądanie Abonenta zobowiązany jest dostarczyć Abonentowi, po cenie uwzględniającej koszty, aktualny spis swoich Abonentów z obszaru strefy numeracyjnej, właściwej dla miejsca świadczenia Usługi (Lokalu Abonenta), nie rzadziej niż raz na 2 lata.*

5.4. *Sieć Dostawcy Usług w zakresie istniejących możliwości technicznych pozwala na:*

a) *identyfikację numeru wywołującego oraz wywoływanego,*

b) *prezentację numeru i/lub blokadę prezentacji numeru,*

c) *blokadę połączeń anonimowych,*

d) *blokadę natychmiastowego przekazywania przez osobę trzecią wywołań kierowanych na numer Abonenta.*

5.5. *Dostawca Usług może udostępniać niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych. Zamieszczenie danych Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie Abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych Abonentów będących osobami fizycznymi, przekazanie danych Abonenta, który wyraził zgodę na przekazanie danych w tym celu innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, wymaga zgody Abonenta. Dostawca Usług umożliwi Abonentowi złożenie oświadczenia w przedmiocie wyrażenia zgody, o której mowa w zdaniu poprzednim, w szczególności w Biurach Obsługi Klienta (osobiście) oraz na wniosek Abonenta złożony za pośrednictwem dostępnych Abonentowi Kanałów Kontaktu.*

6. WYMAGANIA TECHNICZNE DLA USŁUGI MULTIOFFICE

6.1. *Korzystanie z Usługi MultiOffice wymaga po stronie Abonenta:*

a) *w każdym przypadku zapewnienia dostępu do sieci Internet o parametrach nie niższych niż wskazane w pkt. 6.2. Regulaminu Szczegółowego,*

b) *w każdym przypadku zapewnienia niezbędnej sieci wewnętrznej w Lokalizacji objętej niniejszą Umową*

c) *udostępnienia miejsca instalacji oraz wyznaczenia i obecności na czas instalacji Usługi MultiOffice osoby posiadającej uprawnienia administratora Sieci Abonenta.*

6.2. *Jeżeli łącze internetowe nie jest dostarczane przez Dostawcę Usług, wymagane jest zapewnienie dostępu do sprawnego łącza internetowego o przepływności minimalnej niezbędnej do podłączenia Usługi MultiOffice:*

- *minimum, liczona symetrycznie na jedną sesję 96kb/s dla kodeka G711,*
- *minimum, liczona symetrycznie na jedną sesję 40kb/s dla kodeka G729a/ab,*
- *dla transmisji video zależnie od planowanej jakości (minimum 128kb/s przy 176x144, kodek H.264) zgodnie z poniższą tabelą*

Tabela nr 1

Tabela szacowanych przepływności video kodek H.264 przy 25 klatkach/s (fps);		
Jakość	**Przepływność strumienia**	**Rozdzielczość**
Do CIF	128kb/s – 320kb/s	do 352x288
QVGA do VGA	256kb/s – 1Mb/s	320x240 do 640x480 (704x480)
HD (720p) do FHD (1080p)	512kb/s – 4Mb/s	1280x720 do 1920x1080

Sumaryczna konsumpcja pasma będzie sumą połączeń wszystkich uczestników połączeń video (także sytuacji łączenia się do mostka video). W sytuacji korzystania z opcji współdzielenia pulpitu (desktop sharing, screen share) potrzebną przepływność należy liczyć jako sumę: transmisji głosu, ewentualnie transmisji video oraz transmisji obrazu z pulpitu.

Transmisja obrazu z pulpitu jest wartością dynamiczną i zależy od prezentowanego obrazu, należy jednak przyjąć, że dobrej jakości przekaz (UWAGA! – bez pokazu filmu lub innych treści ruchomych) wymaga ok. 300-400kb/s, a przekaz z treściami video/ruchomymi wymaga od 500kb/s-1Mb/s. Sumarycznie jedna sesja z współdzieleniem pulpitu może konsumować do 4Mb/s przepływności (podane wartości mają charakter orientacyjny i mogą być wyższe).

W sytuacji korzystania z opcji współdzielenia aplikacji (application sharing, grupowa praca na dokumencie) potrzebną przepływność należy liczyć jako sumę: transmisji głosu, ewentualnie transmisji video oraz transmisji mechanizmu współdzielenia aplikacji. Transmisja mechanizmu współdzielenia aplikacji jest wartością dynamiczną i zależy od prezentowanego obrazu oraz typu współdzielonej aplikacji, należy jednak przyjąć, że dobrej jakości przekaz wymaga przepływności od 1Mb/s, a praca z aplikacją graficzną od 4Mb/s.

Sumarycznie jedna sesja z współdzieleniem aplikacji może konsumować do 6-10Mb/s przepływności (podane wartości mają charakter orientacyjny i mogą być wyższe).

6.3. *Abonent zobowiązany jest do:*

a) *przygotowania zestawienia informacji lub materiałów zawierających co najmniej: imię, nazwisko, numer i typ urządzenia Użytkownika Końcowego (np. typ aparatu, bramka), a także przekazania tych danych Dostawcy Usług,*

b) *określenia uprawnień dla poszczególnych Użytkowników Końcowych w tym określenia ograniczeń dotyczących wybieranych numerów np. połączenia na numery komórkowe, międzynarodowe itp.,*

c) *określenia konfiguracji Usług Dodatkowych i ich przypisania do poszczególnych Użytkowników Końcowych,*

d) *określenia konfiguracji Usług Dodatkowych będących usługami grupowymi, w szczególności dla IVR, Grupy PBX, Call Center, poczty głosowej,*

e) *dostarczenia nagrań w formacie CCITT 8kHz, 8 bit, mono dla Usług Dodatkowych wymagających zapowiedzi głosowych lub muzyki,*

f) *wyspecyfikowania wszystkich Sprzętów Odbiorczych spełniających wymagania określone dla urządzeń końcowych opisanych w pkt. 6.8. Regulaminu Szczegółowego,*

g) *zapewnienia sprawnego działania sieci LAN Abonenta, która umożliwia włączenie wszystkich dostarczonych Urządzeń VoIP wraz odpowiednią liczbą switchy i wolnych gniazdek końcowych, gniazd zasilających 230V (sieć LAN zakończona stykiem RJ-45 w standardzie Ethernet z przewodem do switcha min. kategorii 5e w razie potrzeby zapewnienia przewodów krosujących pomiędzy switchem/ami a przełącznicą),*

h) *określenia modelu i typu routera sieciowego, który łączy sieć zewnętrzną z LAN Abonenta.*

6.4. *Jeżeli będzie wykorzystywane zasilanie typu PoE, oczekiwanym standardem jest IEEE 802.3af (z opcją IEEE 802.3at typ 2), moc zasilania w wersji z PoE powinna być dobrana do planowanego obciążenia.*

6.5. *Rekomendowane jest, aby switch/e w sieci LAN obsługiwały vlany. W przypadku wykreowania dedykowanego vlanu dla usługi głosowej, wymagane jest zapewnienie dodatkowego przewodu Ethernet jeśli z urządzenia IP Phone miałaby być zasilana stacja robocza.*

6.6. *Wszystkie Urządzenia, ze względów bezpieczeństwa, nie mogą być zarejestrowane z wykorzystaniem publicznej adresacji IP.*

6.7. *Wymagane jest, aby Router na brzegu sieci LAN Abonenta wspierał/obsługiwał/zapewniał:*

a) *NAT lub ALG,*

b) *odpowiednią liczbę adresów IP z włączonym serwerem DHCP w sieci wewnętrznej,*

c) *miał odblokowane/dostępne adresy IP i porty zgodnie z tabelą poniżej;*

d) *miał odblokowane/dostępne adresy IP i porty do syslog (opcjonalnie - do uzgodnienia),*

e) *zapewniał dostęp do DNS operatora lub wprowadział uzgodnione definicje w DNS pracującym w sieci LAN zgodnie z tabelą poniżej:*

Tabela nr 2

webxsp.multimedia.pl	176.221.102.2
ucxsp.multimedia.pl	176.221.102.3
ums.multimedia.pl	176.221.102.18
uss.multimedia.pl	176.221.102.4
wrs.multimedia.pl	176.221.102.20
rec.multimedia.pl	176.221.102.5
bw.multimedia.pl	89.228.6.100

f) *dostęp do serwera czasu synchronizowanego z referencyjnym lub bezpośredni dostęp (NTP). Dostęp do serwera NTP jest niezbędny nie tylko dla potrzeb prawidłowego wyświetlenia czasu na Urządzeniu, ale przede wszystkim dla prawidłowego działania usługi MultiOffice wykorzystującej komunikację TLS. Tabelaryczny zestaw oczekiwanych dostępnych adresów i portów – przewidywane wyjątki w firewall, został określony w tabeli nr 3 niniejszego Regulaminu.*

6.8. *Poniżej w tabeli nr 4 niniejszego Regulaminu, wyspecyfikowano minimalne wymagania dla Sprzętu Odbiorczego Abonenta (za wyjątkiem telefonów IP), których spełnienie jest niezbędne w celu zapewnienia poprawnego funkcjonowania Usługi MultiOffice oraz Usług Dodatkowych.*

7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

7.1. *W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem Szczegółowym mają zastosowania odpowiednie postanowienia Regulaminu, przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy regulujące działalność w dziedzinie komunikacji elektronicznej.*

7.2. *Regulamin wchodzi w życie z dniem 30.09.2025 r. dla Umów/Usług zawieranych/nabywanych od 30.09.2025 r.*

Tabela nr 3

Tabelaryczny zestaw oczekiwanych dostępnych adresów i portów – przewidywane wyjątki w firewall							
Lp	**Serwer**	**IP**	**Opis**	**Protokół**	**PORT**	**Kierunek**	**Opis**
1	AS, a pośrednio przez SBC bw.multimedia.pl	89.228.6.100	Audio i Video TLS + SRTP/SIP+RTP	SIP/TLS	5061	IN/OUT	sygnalizacja
				SIP/UDP	5060	IN/OUT	SIP dla utrzymania
				SRTP	11000-12000 20000-21000	IN/OUT	Transport
				RTP	dynamiczny	IN/OUT	Transport do utrzymania
2	ums1.multimedia.pl ums2.multimedia.pl	176.221.102.18 176.221.102.19	Messaging Server	BOSH	5280/TCP	IN	Used for Bidirectional-streams Over Synchronous HTTP connections.
				XMPP	5222/TCP	IN	Used for standard Extensible Messaging and Presence Protocol connections.
				Federation	5269/TCP	IN	Used for Federation protocol connections.
				File transfer proxy	1081/TCP	IN	Used as file transfer proxy port.
3	uss1.multimedia.pl uss2.multimedia.pl	176.221.102.24 176.221.102.25	Sharing Server	HTTPS	8443/TCP	IN	End-users communication.
4	wrs1.multimedia.pl wrs2.multimedia.pl	176.221.102.20 176.221.102.21	WebRTC	RTP	RANGE 1024 to 65534/UDP	IN	Dynamically allocated for each RTP session.
				RTP	RANGE */UDP	OUT	*RTP OUT range depends on the RTP ports provided by devices at the other end.
				Web Socket	8060/TCP	IN	Web Socket listening port.
				Secure Web Socket	8070/TCP	IN	Secure Web Socket listening port.
				STUN	3478/UDP	IN	Session Traversal Utilities for NAT server.
5	webxsp.multimedia.pl	176.107.112.75	Usługi rozszerzone	http/HTTPS CAP BCCT/Secure BCCT OCS/Secure OCS	80/443TCP 2206/TCP 2220/2221 2320/2321 2240/2340 2208/2209	IN/OUT OUT OUT OUT IN IN	Serwisy zarządzania i kontroli usługami składowymi i dodatkowymi Broadsoft, call control, żądania provisioningu
6	rec.multimedia.pl	176.221.102.5	Nagrywarka	http/HTTPS	80/443	IN/OUT	Dostep do panelu nagrywarki
7	ucxsp.multimedia.pl	176.107.112.79	Profile Server	HTTPS	443/TCP	OUT	Used to get, put, and delete files from the Profile Server using HTTPS in the context of the device management.
8	Serwer czasu	pool.ntp.org		NTP	123	IN	Synchronizacja aplikacji I urządzeń
9	Serwery DNS	89.228.4.126 31.11.173.2		DNS	53	IN/OUT	Serwery DNS dostępne WYŁĄCZNIE w sieci multimedia
10	ucfiles.multimedia.pl	176.221.102.201	Pliki firmware	HTTPS	443/TCP	IN/OUT	Serwery zawierające repozytoria plików z firmware

Tabela nr 4

1. Aplikacja używana z Usługą MultiOffice Sekretariat:	
Wymagania dotyczące sprzętu (Komputera):	**Wymagania dotyczące Oprogramowania dla sprzętu (Komputera):**
• Procesor 1.2 GHz lub wyższy Pentium 3 lub zgodny z CPU • Minimum 512 MB pamięci RAM • Minimum 60 MB dostępnego miejsca na dysku twardym • Karta graficzna z minimum 8 MB pamięci RAM • Monitor Super VGA monitor (15 cali lub większy) • Minimalna rozdzielczość ekranu 1024 x 768 pikseli • Łączność HTTP (ów) z portalem internetowym BroadWorks • Łączność TCP / IP z serwerem BroadWorks Open Client Server na porcie wyznaczonym przez Operatora (domyślny port to 2208)	• Windows XP z dodatkiem SP3 (lub nowszym), Windows Vista, Windows 7, Mac OS X, 10.5, 10.6 lub Citrix XenApp 4, 5 • 32-bitowa aktualizacja oprogramowania Java 6 firmy Sun Microsystems 19 lub nowsza wersja środowiska wykonawczego • Outlook 2002 / XP SP2, 2003, 2007, 2010 (tylko wersja 32-bitowa) - wymagany w przypadku katalogu kontaktów programu Outlook • Microsoft Excel (opcjonalnie) • Flash Player 9 Runtime (kontrola ActiveX) • Internet Explorer 7.0 lub 8.0, Firefox 3.6 lub Safari 5
2. Aplikacja używana z Usługą MultiOffice Call Center Agent/Supervisor:	
Wymagania dotyczące sprzętu (Komputera Windows lub Mac OSX):	**Wymagania dotyczące Oprogramowania dla sprzętu (Komputera):**
• Procesor Intel Core 2 Duo 1,4 GHz lub szybszy lub zgodny z CPU; • Minimum 2 GB pamięci RAM; • Minimum 60 MB dostępnego miejsca na dysku twardym • Karta graficzna z minimum 8 MB pamięci RAM • Monitor Super VGA (15 cali lub większy) • Minimalna rozdzielczość ekranu1024 x 768 pikseli • Łączność HTTP (y) z platformą BroadWorks Xtended Services	• Windows, Mac OS X lub system operacyjny Citrix • Sun Microsystems Java, edycja Runtime • Outlook - wymagany w przypadku katalogu kontaktów programu Outlook • Excel (opcjonalnie) • Przeglądarka internetowa, taka jak Internet Explorer, Firefox, Chrome lub Safari
3. Aplikacja używana z Usługą MultiOffice UC:	
3.1 Dla aplikacji na urządzenia mobilne:	
• Android wersja 4.0 i nowsze • IOS 7.0 lub nowsze (zgodne z iPhone, iPad, i iPod touch)	
3.2 Dla urządzeń mobilnych z IOS:	
• Business Communicator Release 21.2.1 dla iOS z iOS 7 lub iOS 8 pracujący na iPhone 4S lub starszych. • Wersja aplikacji dostępna odpowiednio dla następującego urządzenia: iPhone 4S – OS 7.0.3, iPhone 5S – 8.x, iPhone 6 – 8.x, iPhone 6 plus – 8.x • Business Communicator Mobile Release 21.1.1 dla iOS nie jest dostępna dla iPods.	
3.3 Dla urządzeń mobilnych z Android:	
Business Communicator Mobile Release 21.2.1 dla Android z Android OS 4 lub starsze przy spełnieniu poniższych wymagań: • Dual-core CPU (lub wyższy) • 1 GB RAM (lub więcej) • ARMv7 • Minimalna rozdzielczość ekranu 320 x 480	**Wersja aplikacji dostępna odpowiednio dla następującego urządzenia:** • Google Nexus 5 (LG) – OS 5.1 • Samsung Galaxy S5 – OS 4.4.2 • HTC One M8 – 4.4.4 • Google Nexus 6 (Motorola) – OS 5.1 • Motorola Moto G (XT1032) - OS 5.1

3.4 Korzystanie z UC bez aplikacji w roli Gość:	
WebRTC: • Google Chrome (version 31 lub wyżej) • Windows (Windows 7, Windows 8 [Classic], i Windows 8.1 [Classic]) • OS X (10.8 i 10.9)	**bez WebRTC:** • Google Chrome (version 31 lub wyżej) • Windows (Windows 7, Windows 8 [Classic], i Windows 8.1 [Classic]) • OS X (10.8 i 10.9) • Internet Explorer 11 • Windows (Windows 7, Windows 8 [Classic], i Windows 8.1 [Classic]) • Safari 7 • OS X (10.8 i 10.9)