

## 1. számú melléklet: VoiceCenter

### 1. Szolgáltatás meghatározása

VoiceCenter szolgáltatás igénybevételével Intelligens hívásmenedzselő rendszer (IVR) alakítható ki beruházás nélkül, internetes kezelőfelületen. Az így kialakított hívásmenedzselő rendszer fogadja, majd a hívó menürendszerben való választása alapján irányítja a hívásokat szövegbemondásra vagy vezetékes/mobil kapcsolási számokra.

### 2. Szolgáltatás elemei

VoiceCenter szolgáltatás funkciói:

- Az internetről elérhető grafikus menürendszer segítségével az Ügyfél megtervezheti és módosíthatja a saját hangmenüjét.
- Az Ügyfél a munkabeosztáshoz igazodó híváskezeléssel szétválaszthatja a munkanapokat a munkaszüneti napoktól, kialakíthat egy napon belül több időzónát.
- Az Ügyfél saját meglévő hangfelvételeit töltheti fel, vagy begépelheti a szöveget, amelyet a Szolgáltató hangfájlokká alakít át (text to speech).
- Visszahívás opció: ha az Ügyfél betelefonáló ügyfele túlterheltség miatt hosszabb várakozásra kényszerül, egy gombnyomásra kérhet visszahívást, a rendszer pedig azonnal küld egy SMS-t vagy e-mail-t a betelefonáló telefonszámával.
- Hangrögzítési funkció: bármely végpontnak megadott telefonszámon folyamatosan rögzítheti a beszélgetéseket, ezzel támogatva a megrendelések rögzítését, a reklamációk kezelését, és az ügyfélszolgálat minőségének mérését. A hangfelvétel készítéséhez nem szükséges külön hangrögzítő berendezés, a hangfelvételek 1 hónapig lementhetők a webes felületről, Szolgáltató ezt követően törli a felvételeket.
- Részletes on-line statisztika: a bejövő, a fogadott és a nem fogadott hívások száma alapján az Ügyfél figyelemmel kísérheti az egyes telefonszámok terheltségét, akár távolról az internetes felületen keresztül is.
- Vészeseti hívásátírányítás: amennyiben bármely okból (műszaki vagy egyéb pl. munkatársak továbbképzése) az Ügyfél telefonon nem elérhető, akkor egy gombnyomással más telefonszámra tudja irányítani a bejövő hívásokat.
- Tesztelési lehetőség: meglévő működő hangmenüjétől függetlenül az újonnan kialakított menürendszer élesítés előtt tetszőleges ideig tesztelhető.
- A VoiceCenter megvalósítható vezetékes, és mobil hálózaton is
  - Vezetékes hálózat választása esetén a VoiceCenter be-/kihívószáma vezetékes szám lesz, vagyis a VoiceCenter kapcsolat vezetékes hálózatban történik,
  - Mobil hálózat választása esetén a VoiceCenter be-/kihívószáma Telekom mobil szám lesz, vagyis a VoiceCenter kapcsolást a Telekom mobil hálózatban történik,

### 3. Szolgáltatás igénybevételének feltételei

Az Ügyfél által készített IVR menüt kétféleképpen tudja elérni. A hívásátírányítás meglétét az Ügyfélnek kell biztosítania.

Hangrögzítés esetén az Ügyfél felelőssége, hogy a telefonálót tájékoztassa a beszélgetés rögzítéséről, illetve a rögzített fájlt a rendszerből való letöltés után az adatvédelmi szabályoknak megfelelően kezelje.

Az Ügyfélnek külön díjazás ellenében lehetősége van fax hívások fogadására is a VoiceCenter menüben. A VoiceCenter-ben fogadott hívások az Ügyfél által meghatározott e-mail címre kerülnek továbbításra.

### 4. A szolgáltatás biztosítása

Szolgáltató az Egyedi Szolgáltatási Szerződés hatályba lépését követően legfeljebb 5 munkanapon belül biztosítja a szolgáltatás technikai elérhetőségét az Ügyfél számára, amelyről értesíti. A szolgáltatás elérhetőségének biztosítását követően a szolgáltatás egyedi konfigurálása és beállítása (így különösen a menürendszer kialakítása, a hívásátírányítások beállítása, hívószámok hozzárendelése) az Ügyfél kizárólagos felelőssége és feladata. Szolgáltató az értesítés keltétől jogosult az ellenértékre.

## 5. Szolgáltatás díjazása

A szolgáltatás ellenértékét az Egyedi Szolgáltatási Szerződés tartalmazza.

## 6. Rendelkezésre állás

A rendelkezésre állás 99,8% éves szinten.

## 7. Adatvédelmi rendelkezések

A VoiceCenter szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltató (a továbbiakban: Adatfeldolgozó) az Ügyfél (a továbbiakban: Adatkezelő) adatfeldolgozójaként jár el az IÁSZF törzsrésze szerint.

	VoiceCenter szolgáltatás
A) Az adatkezelés tárgya:	A VoiceCenter szolgáltatás igénybevételével Intelligens hívásmenedzselő rendszer (IVR) alakítható ki beruházás nélkül internetes kezelőfelületen.
B) Az adatkezelés jellege és célja:	A VoiceCenter szolgáltatás nyújtásához szükséges adatkezelés, üzenetrögzítés.
C) Az adatkezelés időtartama:	IÁSZF törzsrész A személyes adatok kezelésének időtartama pont szerint
D) Az érintettek kategóriái:	az Adatkezelővel szerződő vagy vele egyébként ügyfélkapcsolatban, üzleti kapcsolatban vagy más hasonló jogviszonyban álló természetes személy ügyfelek, előfizetők, felhasználók, partnerek (a továbbiakban együtt: Partnerek), továbbá az Adatkezelő, illetve Partnereinek munkavállalói vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében velük kapcsolatban álló természetes személyek, esetlegesen a Partnerek ügyfelei, előfizetői, felhasználói, üzleti partnerei, illetve ezek munkavállalói vagy velük munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyek (a továbbiakban együtt: Érintettek)
E) A kezelt személyes adatok típusai	az Érintettek neve, telefonszáma, esetlegesen e-mail címe, illetve az általuk hagyott üzenetekben található személyes adatok.
F) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók:	Lásd külön táblázatban alább, F.1) alpontban
G) Az Adatfeldolgozó általi tevékenységhez kapcsolódó technikai és szervezési intézkedések	IÁSZF törzsrész Az adatkezelés biztonsága pont szerint

Ha az Adatkezelő bármikor a szolgáltatás nyújtása során azt észleli, hogy az adatfeldolgozás, illetve az érintett személyes adatok jellemzői a fent leírtaktól eltérnek, az Adatkezelő köteles kezdeményezni a fenti táblázatban leírtak aktualizálását.

**F.1) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók:**

	VoiceCenter szolgáltatás
<b>1. Al-adatfeldolgozó megnevezése</b>	INPHONE Adatfeldolgozó és Információs Szolgáltató Kft.
<b>2. Al-adatfeldolgozó főbb adatai (székhely, nyilvántartási szám, kapcsolattartó neve és elérhetőségei)</b>	1213 Budapest, Vető u. 8. (adószám: 12112603-2-43) Baradlai Zoltán, zbaradlai@inphone.hu
<b>3. Al-adatfeldolgozó adatkezeléssel kapcsolatos feladatai</b>	rendszer-üzemeltetés és támogatás
<b>4. Al-adatfeldolgozó kapcsán harmadik országba (EU-n kívülre) történő adattovábbítás</b>	nem történik