

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
ООО «Альфател плюс»
Грудинин Ю.Ю.



Регламент технической поддержки абонентов.

1. Термины и определения

Интернет - множество сетей передачи данных и доступных через них ресурсов, порядок взаимодействия которых регулируется международной некоммерческой организацией «Internet Corporation for Assigned Names and Numbers».

Провайдер — оператор связи, осуществляющий предоставление платных сервисов.

Абонент - любое физическое или юридическое лицо, использующее услуги и сервисы, предоставляемые **Провайдером**.

Техническая поддержка - мероприятия, проводимые **Провайдером** по обеспечению надлежащего технического обслуживания **Абонентов**, функционирования сервисов, предоставляемых **провайдером**, своевременное предоставление информации, необходимой для нормального функционирования таких сервисов.

Служба технической поддержки (далее **СТП**) - технический персонал **Провайдера**, осуществляющий **Техническую поддержку**.

Заявка - обращение, поданное **провайдеру** надлежащим образом и имеющая свой номер (см. пункт 3).

Техническая площадка Провайдера - помещения и оборудование, принадлежащее **Провайдеру**, предназначенное для обеспечения предоставления платных услуг.

2. Функциональные обязанности СТП

2.1 В обязанности сотрудников СТП входит:

Решение проблем **Абонентов**, связанных с использованием технических средств **Провайдера** в рамках предоставляемых Услуг.

Локализация и устранение проблем, связанных с функционированием предоставляемых по договору сервисов.

2.2 В обязанности сотрудников СТП не входит:

Действия, запрошенные в отношении ресурсов, размещенных вне технической площадки **Провайдера**.

Решение проблем, обусловленных неполадками на каналах передачи данных, находящихся за пределами ответственности **Провайдера**

Решение проблем, связанных с неполадками на устройствах **Абонента** (например: ПК, ноутбуки, планшеты, мобильные телефоны)

Решение проблем, находящихся вне зоны ответственности (зоны ответственности см. п.3)

Сообщать абонентам их авторизационные данные.

3. Порядок подачи и обработки обращений от абонентов:

3.1 Основанием для выполнения работ по **Технической поддержке** является заявка **Абонента**. **Заявкой** считается обращение в абонентский отдел **провайдера** одним из следующих способов:

Письменное обращение, выполненное по шаблону, оформленное в офисе **Провайдера**

Письменное обращение в электронной форме, отправленное через личный кабинет абонента

3.2 Заявка считается оформленной при получении номера. **Абонент** обязан знать номер **заявки**, и при повторном обращении указать его, иначе будет создана новая **заявка**.

3.3 Время реагирования на **заявку** отсчитывается от момента создания **заявки** (получения номера).

3.4 Решение задачи может быть отложено по следующим причинам:
необходимость выезда монтажной бригады для диагностирования проблем на физической линии
общая загрузка **СТП**
невозможность описания проблемы абонентом.
обстоятельства непреодолимой силы

3.5 Решение задачи может быть невозможно по следующим причинам:
диагностированы проблемы в элементах, не лежащих в зоне ответственности **Провайдера**.

Ответственность на Провайдере при проблемах физической линии абонента:

В частном доме – это Абонентский терминал (установленный на строении абонента).

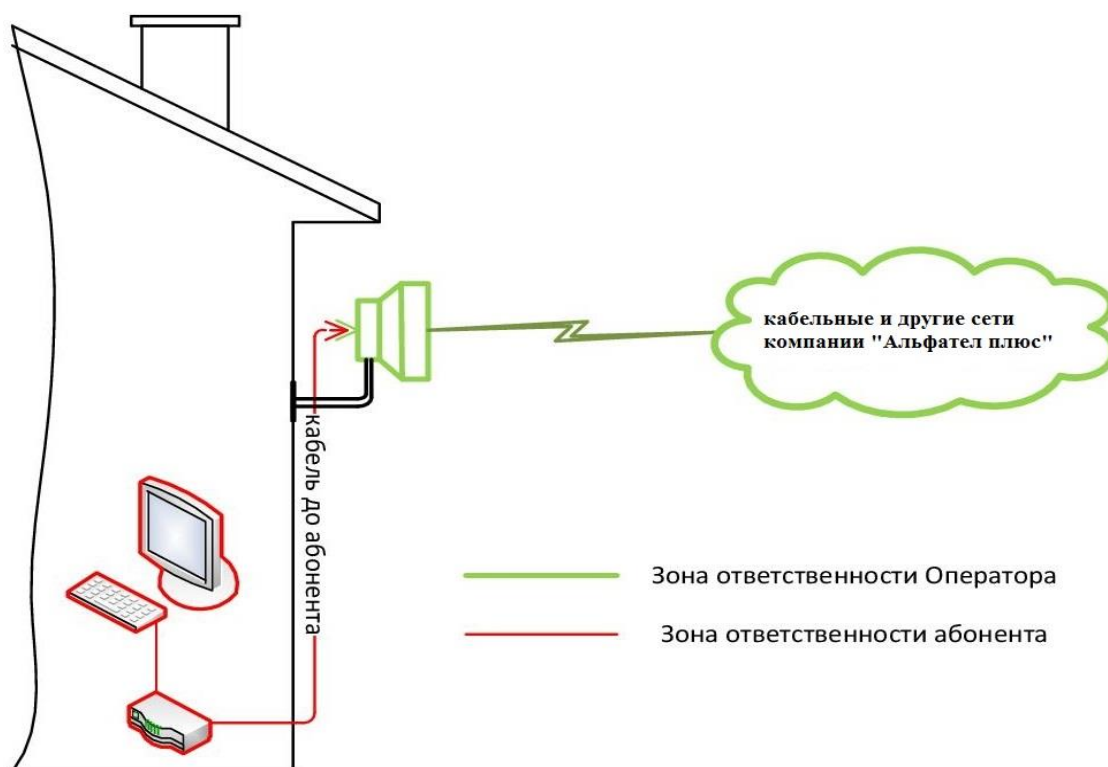
В многоквартирном доме – это порт коммутатора (установленный на общедомовом хозяйстве), кабель до точки входа в помещение абонента



— Зона ответственности Оператора

— Зона ответственности абонента

В офисе абонента - Абонентский терминал (установленный на строении абонента).



Ответственность на **Провайдере** при проблемах оказания телематических услуг:

Порт подключения сетевого интерфейса абонентского терминала (установленного на строении абонента), или порт коммутатора в многоквартирном доме или офисе **абонента**.

- 3.6** Ответственность на **Провайдере** при доступе к сети интернет ограничивается предоставляемыми **Абоненту** каналами связи, за те или иные сервисы, находящиеся вне технической площадки **Провайдера**, и их работоспособность, **Провайдер** ответственности не несет.
- 3.7** **СТП** не может гарантировать фиксированное время решения задачи, т.к. на время её решения могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа **Абонента**, сложность задачи, необходимость проведения расширенных тестов, форс-мажорные обстоятельства. В случае невозможности оперативного решения задачи, сотрудники **СТП** проинформируют об этом **Абонента**.
- 3.8** В случае претензий по обработке обращений **Абонент** может обратиться с жалобами к руководству, способами указанными выше.

4. Порядок обработки заявок

- 4.1** Основанием для выполнения работ является заявка **Абонента**. Заявка должна содержать необходимый минимум информации, при которой она начинает обрабатываться: данные об **Абоненте** (желательно л/с), контактные данные, причина обращения.
- 4.2** Заявка может быть принята только от **Абонента Провайдера**.

- 4.3** Заявки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок решения проблемы заявки - три рабочих дня:
если нет противоречий с п.3 данного Регламента
здесь и далее не считая просьб абонента выезда в более дальний срок
здесь и далее в случае форс-мажорных ситуаций - авария на участке ответственного монтажника перенос с обязательным сообщением абоненту
- 4.4** В случае, если при выполнении заявки выявлена проблема, требующая дополнительных работ, заводится новая заявка, время выполнения ее работ начинает отсчет с момента создания заявки.
- 4.5** Заявка может содержать ряд мероприятий, как бесплатных, так и платных **4***. В зависимости от вида мероприятий, варьируется срок решения проблемы.

Вид неисправности	Необходимость выезда к абоненту	Время выполнения
1. Неисправность на линии, выезд диагностический, ремонт без замены магистральных участков линии	Да	До 3 рабочих дней
2. Замена части магистральной физической линии	Да	До 3 рабочих дней
3. Выезд тех.инженера	Да	До 3 рабочих дней

4* находящихся за зоной ответственности **Провайдера**

В выполнении заявки может быть отказано по следующим основным причинам:

Отсутствие авторизационной информации, в случае если авторизация была необходимой.

Требование предоставления услуг, не соответствующих условиям тарифного плана.

В случае блокирования предоставления услуг.

В случае не выявления заявленных проблем:

Заявлена низкая скорость, но при замерах результат входит в рамки заявленного тарифа

Заявлены частые разрывы, но детализация сессий не зафиксировала таковые

4. Выезд специалиста СТП к абоненту

4.1. Обязанности Провайдера.

4.1.1. Согласовать время и место оказания услуг. Для этого в течение 3-х часов после поступления заявки от **Абонента** на услуги выезда, с **Абонентом** связывается по телефону сотрудник **Абонентского отдела** и согласовывает дату и интервал времени (не более 2-х (двух) рабочих дней), в течение которых специалист **Провайдера** должен прибыть к

Абоненту. Выезд специалиста **Провайдера** может осуществляться в рабочие дни с 09.00 часов до 18.00 часов, в выходные и праздничные дни с 10.00 часов до 16.00 часов, если иное не будет согласовано **Провайдером** и **Абонентом**. Необходимое количество специалистов **Провайдер** определяет самостоятельно.

4.1.2. Провести диагностику работоспособности оборудования, подключенного к коммуникационному узлу **провайдера**. При возможности (если устранение неполадок находится в зоне ответственности **Провайдера**) и по желанию клиента (услуга может быть платной, если устранение неполадок находится в зоне ответственности **абонента**), устранить возникшие неполадки. Информация о зоне ответственности **провайдера** прописана в данном документе п. 3.5

4.2. Обязанности Абонента.

4.2.1. Направлять **Провайдеру** заявки на оказание услуг одним из способов, указанных в п. 3.1. или 3.2. настоящего **Регламента**.

4.2.2. Предоставить специалисту **СТП** свободный и безопасный доступ к абонентскому терминалу и другому оборудованию, находящемуся на территории **Абонента**, в согласованные с **Провайдером** дату и интервал времени, а также в период, разумно необходимый для выполнения работ.

4.2.3. Заблаговременно обеспечить возможность доступа специалистов **Провайдера** в помещения **Абонента**, а также к сетям связи, электросетям, компьютерам и иному оборудованию, доступ к которым необходим для выполнения работ.

4.2.4. Лично присутствовать при посещении специалистом **СТП** территории **Абонента**, а при невозможности личного присутствия обеспечить присутствие уполномоченного представителя, имеющего право подписи документов от имени **Абонента**.

5. Сдача-приёмка услуг и порядок расчётов.

5.1. По завершении оказания услуг, **Абонент** и представитель **Провайдера** заполняют и подписывают Акт об оказании услуг, в количестве 2-х экземпляров по одному для каждой из сторон, в который включается перечень оказанных услуг, их стоимость, а также иные сведения по усмотрению сторон.

5.2. В случае отказа от приёмки услуг либо при наличии иных замечаний по оказанию услуг, **Абонент** обязуется отразить такие замечания в Отчёте **Провайдера**.

5.3. В случае немотивированного отказа **Абонента** от подписания Акта, представитель **Провайдера** вправе зафиксировать такой отказ в тексте Акта, и односторонний Акт **провайдера** в этом случае является документом, подтверждающим оказание услуг.

5.4. На основании Акта об оказании услуг, который подтверждает факт оказания услуг, **Провайдер** начисляет **Абоненту** плату за оказанные услуги по установленным Тарифам.

5.5. В случае если **Абонент** не предоставит условия для оказания услуг в соответствии с разделом 5.2. данного регламента, представитель **Провайдера** вправе не выполнять работы. В этом случае **Абонент** производит заказанные работы самостоятельно или заказывает повторный, платный (согласно Тарифам **Провайдера**) выезд специалиста **Провайдера**, как новую заявку. При этом выезд к **Абоненту** считается выполненной услугой.