

## Соглашение о процедуре взаимодействия технических служб Абонента и Оператора

### **1. Предмет соглашения**

1.1. Настоящее Соглашение о процедуре взаимодействия технических служб (далее – «Соглашение»), устанавливает порядок взаимодействия систем управления сетями передачи данных Сторон, порядок эксплуатационно-технического обслуживания средств связи и линий связи, а также порядок принятия мер по обеспечению устойчивого функционирования сетей связи, в том числе в чрезвычайных ситуациях.

1.2. Каждая из Сторон принимает и обязуется соблюдать условия настоящего Соглашения в полном объеме.

1.3. Настоящее Соглашение применяется только к отношениям, связанным с оказанием Оператором услуг по пропуску трафика в пользу Абонента.

### **2. Зоны ответственности Сторон**

2.1. Зоной ответственности Сторон являются все технические средства и сооружения связи, принадлежащие или арендуемые Сторонами, до Точки (точек) присоединения к сетям передачи данных Сторон, определенной в схеме организации связи и технических условиях на присоединение, если иное не предусмотрено другими соглашениями Сторон.

2.2. Каждая из Сторон несет ответственность за круглосуточную работу принадлежащего ей оборудования и соединительных линий в рамках своей зоны ответственности.

### **3. Определения**

Для целей настоящего эксплуатационно-сервисного соглашения приняты следующие значения терминов, определений и сокращений:

3.1. **СПД** – сеть передачи данных.

3.2. **АС (аварийная ситуация)** – Временное (устраняемое) нарушение функционирования СПД, в результате которого оказание Оператором услуги по пропуску трафика в пользу Абонента становится невозможным.

3.3. **Инцидент** – Запись в базе данных Оператора, содержащая сведения о содержании, возникновении и устранении неисправности или АС.

3.4. **Неисправность** – Временное (устраняемое) нарушение нормального функционирования СПД Оператора, в результате которого качество оказываемой Оператором в пользу Абонента услуги по пропуску трафика не соответствует критериям качества, указанным в Приложении №2 к Договору.

3.5. **СУСС (Система управления сетей связи)** – Совокупность технических и иных функциональных подразделений, совместно обеспечивающих надлежащее оказание услуг по пропуску трафика.

3.6. **СПК** – Сектор поддержки клиентов.

3.7. **АВР** – Аварийно-восстановительные работы.

### **4. Порядок взаимодействие СУСС сторон**

4.1. Оператор осуществляет мониторинг и управление своей СПД 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

4.2. Оператор обеспечивает непрерывное круглосуточное функционирование СПК 7 дней в неделю.

4.3. Взаимодействие СУСС Оператора с Абонентом осуществляется через СПК. Контактные данные СПК указываются в п. 14.5 договора.

4.4. Стороны согласились осуществлять основной обмен корреспонденцией посредством электронной почты в сети интернет.

4.5. Стороны обязуются осуществлять эксплуатационное обслуживание технических средств и сооружений связи своей сети и обеспечивать их качественное функционирование в соответствии с технической документацией на сетевое оборудование, действующими отраслевыми нормами, стандартами и правилами, а также в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

4.6. Стороны обязуются содержать окончное оборудование и устройства связи в исправном состоянии и не допускать подключения к своей сети несертифицированного оборудования.

4.7. В случае объявления в установленном законом порядке режима чрезвычайной ситуации, взаимодействие Сторон будет осуществляться в соответствии с указаниями уполномоченного органа власти. Указание указанного органа власти являются обязательными для исполнения любой из Сторон. При этом, Стороны совместно предпримут все возможные усилия для обеспечения непрерывности и устойчивости взаимодействия сетей передачи данных Сторон.

## **5. Обнаружение и сообщение о неисправности**

5.1. Абонент обязуется незамедлительно сообщить Оператор о выявленных Абонентом неисправностях или АС на СПД Оператора. Указанное сообщение должно быть передано в СПК посредством электронной почты или факса, а также посредством телефонной связи, в случае отсутствия других способов передачи сообщения по контактам, указанным в п. 10 настоящего Соглашения.

5.2. Стороны признают недействительным сообщение о неисправности или АС, переданное Оператору иным образом, нежели обращением в СПК. Недействительное сообщение о неисправности или АС не обязывает Оператора принимать меры по устранению соответствующей неисправности или АС.

5.3. Сообщение Абонента о неисправности или АС (далее – "Сообщение") должно содержать следующие сведения:

- Наименование Абонента;
- Номер договора и заказа, по которому зафиксирована неисправность или АС;
- Максимально подробное техническое описание неисправности или аварии, в том числе системные сообщения об ошибках, выдаваемые техническими средствами связи Абонента, а также предположительную причину возникновения неисправности или АС;
- Время и дату возникновения неисправности по данным Абонента (время Московское);
- Дополнительную информацию о проблеме (по запросу СПК);
- Ответственное лицо Абонента, номер телефона и адрес электронной почты.

5.4. Стороны признают недействительным Сообщение, которое не содержит всех указанных выше сведений, либо содержит недостоверные сведения независимо от причин, повлекших такую недостоверность.

5.5. Не позднее 30 (тридцати) минут после получения действительного Сообщения СПК создает специальную аварийную запись (далее по тексту – "открывает Инцидент"). Стороны соглашаются признавать достоверными сведения из базы данных аварийных записей СПК, пока в установленном федеральным законом порядке не доказано иное.

5.6. В случае если Оператор самостоятельно обнаружит неисправности или АС в своей СПД, влияющие на качество Услуги, Оператор вправе самостоятельно открыть Инцидент.

5.7. Устранение таких неисправностей осуществляется по правилам, установленным настоящим Соглашением.

5.8. В случае возникновения неисправностей или АС на сети Абонента, которые могут повлиять на функционирование Сети Оператора, Абонент обязуется незамедлительно сообщить об этом в СПК посредством направления соответствующего уведомления.

## **6. Приоритеты неисправностей**

Неисправности подразделяются на четыре приоритета по степени срочности их устранения:

Первый приоритет: авария – полное прерывание в предоставлении Услуги (продолжительностью более 15 минут), вызванное неисправностями на сети и/или оборудовании Оператора.

Второй приоритет: предаварийное состояние – периодически возникающие прерывания в предоставлении Услуги и/или существенные ухудшения параметров качества сервиса (продолжительностью не более 15 минут, возникающие не более 1 раз в 1 час), которые могут привести к состоянию аварии.

Третий приоритет: любые возникающие неисправности, не приводящие к прерыванию предоставления Услуги, но влияющие на параметры качества сервиса (QoS), согласно Таблице №1 п. 4.1. Приложения №4 к настоящему Договору.

Четвертый приоритет: любые обращения Абонента, связанные с предоставлением Услуги, за исключением обращений по неисправностям первого, второго и третьего приоритетов.

Продолжительность устранения неисправности указаны в Таблице 2.

**Таблица 2**

Приоритет	Продолжительность устранения неисправности	Периодичность информирования Абонента о ходе устранения неисправности	Период устранения неисправности Оператором (время Московское)
<i>Первый</i>	4 часа*	По запросу Абонента и по факту устранения неисправности	Круглосуточно
<i>Второй</i>	8 часов*	По запросу Абонента и по факту устранения неисправности	Круглосуточно
<i>Третий</i>	3 рабочих дня	По запросу Абонента и по факту устранения неисправности	Рабочие дни с 9:00 до 18:00
<i>Четвертый</i>	10 рабочих дней	По запросу Абонента и по факту устранения неисправности	Рабочие дни с 9:00 до 18:00

\*- В случае аварии на ВОЛС время устранения неисправности увеличивается до 24 (двадцати четырех) часов.

- В случае аварии в темное время суток и требующей необходимости организации высотных работ, в связи с невозможностью проведения аварийно-восстановительных работ (АВР) в темное время суток согласно нормам безопасности, Оператор предоставляет Абоненту планируемое время устранения аварии.

## **7. Устранение неисправности или АС**

7.1. После открытия Инцидента Оператор в разумный срок производит анализ и проверку Сообщения.

7.2. В случае если проверкой будет установлено, что причина неисправности или АС заключается в неполадках в сети связи Абонента, СПК закрывает соответствующий Инцидент, и направляет Абоненту соответствующее уведомление посредством местной телефонной связи.

7.3. Незамедлительно, после выявления причин неисправности или АС в СПД Оператора, Оператор приступает к выполнению АВР.

7.4. Неисправность или АС должна быть устранена в соответствии с приоритетами неисправностей, указанными в Разделе №7 настоящего Соглашения.

7.5. Оператор информирует Абонента об устранении неисправности уведомлением посредством местной телефонной связи. В свою очередь Абонент должен подтвердить устранение неисправности или АС. Если подтверждения не поступило в СПК в течение 24 часов, Инцидент считается закрытым.

## **8. Плановые работы**

8.1. В целях обеспечения бесперебойного функционирования своей сети, Оператор производит или обеспечивает производство работ по техническому обслуживанию, модернизации и укреплению технических средств связи и линий связи, входящих в состав Сети Оператора.

8.2. Стороны не признают неисправностями и (или) АС перерывы в оказании услуг по пропуску трафика, либо ухудшение качества услуг по пропуску трафика, возникшие в результате и в период производства плановых работ на сети связи Сторон.

8.3. Оператор обязуется уведомить Абонента о производстве на Сети Оператора плановых работ, которые могут привести к перерывам в оказании Услуг, либо к ухудшению качества Услуг, а равно и

другим техническим сбоям и (или) неполадкам, не позднее, чем за 3 (три) календарных дня до их начала.

8.4. Оператор обязуется уведомить Абонента о производстве плановых работ другими Операторами связи, сети связи которых взаимодействуют с Сетью Оператора, в разумный срок после даты получения Оператором соответствующего уведомления от этих Операторов связи.

8.5. Уведомление должно содержать время и дату начала работ, их предполагаемую продолжительность и краткое описание соответствующих работ.

8.6. В случае если соблюдение уведомительной процедуры, предусмотренной настоящей статьёй Соглашения, может привести к неоправданным рискам, неисправностям, повреждениям или потере связанности на Сети Оператора, Оператор вправе уведомить Абонента о необходимости проведения АВР на Сети Оператора и приступить к производству указанных работ спустя 4 часа, после направления Абоненту соответствующего Уведомления.

8.7. Плановые работы, предусмотренные в данном разделе, производятся в часы наименьшей нагрузки, с 01:00 до 06:00 местного времени.

## 9. Обязательства оператора

9.1. Оператор обязуется осуществлять взаимодействие СУСС Оператора (технической службы Оператора) с представителем Абонента по вопросам эксплуатационно-технического обслуживания средств связи и линий связи, а также обеспечения устойчивого функционирования сетей связи Сторон, в том числе – в чрезвычайных ситуациях, производства плановых и АВР, устранения неполадок, неисправностей и АС.

9.2. Абонент обязуется оказывать Оператору содействие в исполнении обязательств по Договору, а именно: предоставлять Оператору у необходимую документацию, доступ к ресурсам и оперативно-техническое содействие, необходимые для исполнения Оператором своих обязательств в отношении эксплуатационно-технического обслуживания средств связи и линий связи.

9.3. При необходимости Абонент должен предоставить Оператору и/или уполномоченным Оператором подрядчикам доступ в технические помещения Абонента или помещения третьих лиц для проведения тестирования, эксплуатационно-технического обслуживания и (или) устранения неисправностей или аварий.

9.4. Абонент гарантирует, что его помещения и помещения третьих лиц, в которые необходим доступ Оператору в соответствии с настоящим Соглашением, удовлетворяют требованиям безопасности и находятся в состоянии, пригодном для производства эксплуатационно-технических работ, а также соответствуют региональным, национальным и международным санитарным нормам, требованиям охраны труда, техники безопасности и охраны окружающей среды.

9.5. В случае если Оператору необходимо осуществить эксплуатационно-технические работы на СПД Оператора и производство указных работ может оказать воздействие на взаимодействие сетей связи Сторон, Оператор обязуется направить Абоненту уведомление о производстве указанных работ не позднее, чем за 4 (четыре) часа до начала соответствующих работ.

## 10. Контактная информация Сторон

10.1. Координаты ответственных сотрудников Оператора для обращения Абонента по техническим претензиям для регистрации обращения и проведения проверки обращения, а также в случае несогласия с ходом решения возникающих претензий.

Контактное лицо	Ф.И.О.	Телефон	E-mail
Служба поддержки пользователей	-	+7 (4855) 231-531	gmt@atexplus.net