

Порядок выполнения работ и оказания услуги в рамках пакетного коммерческого предложения «Создание и обслуживание локальных сетей»

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящий документ устанавливает порядок взаимоотношений между Республиканским унитарным предприятием электросвязи «Белтелеком» (далее – «Оператор») и юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями (далее - Абонентами), по заявке которых Оператором выполняются работы и предоставляются услуги в рамках пакетного коммерческого предложения «Создание и обслуживание локальных сетей» (далее – Предложение). Настоящий Порядок вводится взамен **Порядка выполнения работ и оказания услуги в рамках пакетного коммерческого предложения «Создание и обслуживание локальных сетей»** утвержденного 25.01.2019.

1.2 Работы и услуги в рамках Предложения выполняются и оказываются Оператором на договорной основе на основании Лицензии Министерства связи и информатизации Республики Беларусь № 02140/487 от 20.08.2004 г.

1.3 Работы и Услуги, выполняемые/оказываемые в рамках Предложения, не являются потенциально опасными для жизни, здоровья и наследственности человека, имущества и окружающей среды.

1.4 Ключевые слова: локальная сеть, оконечные абонентские устройства, розетки, группа обслуживания, оформление, работы.

2 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем Порядке применяются следующие термины с соответствующими определениями:

Абонент – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, вступивший с Оператором в договорные отношения;

Локальная сеть (ЛС) - сеть передачи данных по технологии Ethernet, находящаяся на территории Абонента;

Оконечное абонентское устройство (ОАУ) - оконечное оборудование данных (персональный/портативный компьютер/принтер/МФУ/сервер), подключаемое к абонентской розетке локальной сети;

Отказ в работе локальной сети - нарушение работоспособности кабельных линий связи и (или) сетевых устройств, приводящее к полной (частичной) невозможности передачи данных по локальной сети;

Пакетное коммерческое предложение «Создание и обслуживание локальной сети» (Предложение) – пакетное коммерческое предложение, включающее в себя комплекс работ по созданию локальной сети передачи данных или приёмке на обслуживание существующей локальной сети Абонента и услуги по эксплуатационно-техническому обслуживанию созданной сети (предоставляется в рамках оказания услуг электросвязи Оператором);

Работы - комплекс работ по созданию локальной сети передачи данных или приемке на обслуживание существующей сети Абонента в рамках Предложения;

Сетевое устройство - оборудование передачи данных локальной сети, (маршрутизатор, коммутатор, концентратор, патч-панель и др.);

Услуга - услуга по эксплуатационно-техническому (техническому) обслуживанию созданной или принятой на обслуживание сети в рамках Предложения;

Элементы локальной сети – оконечные абонентские и сетевые устройства.

3 УСЛОВИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

3.1 Выполнение Работ и оказание Услуги производится только в комплексе.

3.2 Работы по созданию локальной сети включают:

- анализ сетевой инфраструктуры (выезд специалиста к Абоненту для исследования объекта);
- подготовку и согласование с Абонентом схемы создания локальной сети;
- прокладку кабелей связи (медных и оптических линий связи) в рамках одного здания (сооружения);
- установку и подключение элементов локальной сети: ТКШ, кроссирующих устройств, абонентских розеток;
- установку и настройку сетевого оборудования (коммутаторы, маршрутизаторы, точки доступа Wi-Fi и т.д), предоставленные Оператором в пользование;
- первичную настройку сетевых параметров абонентских устройств (компьютеров, принтеров, МФУ, серверов);
- тестирование и пуско-наладку сети;
- оформление паспорта локальной сети;
- оформление Акта приема сдачи выполненных работ.

3.3 Работы по приёме на обслуживание существующей сети Абонента включают:

- анализ существующей сетевой инфраструктуры (выезд специалиста к Абоненту для исследования объекта);
- проверку работоспособности кабельной системы (кабельных линий, коммутационных устройств и т.д.);
- проверку работоспособности активного оборудования (коммутаторов, маршрутизаторов, серверов и т.д.);
- измерение сопротивления заземления телекоммуникационных шкафов, измерение устройств защиты (при наличии);
- тестирование сети;
- оформление паспорта локальной сети;
- оформление Акта приема сдачи выполненных работ.

3.4 Услуга обеспечивает функционирование локальной сети (созданной или принятой на обслуживание) путём выполнения техническим персоналом РУП «Белтелеком»:

- плановых выездов (плановые профилактические работы на активном оборудовании, кабельной сети);
- действий, направленных на восстановление активного оборудования, кабельной сети после отказов, не связанных с действиями Абонента;
- повторных настроек сетевых параметров оконечных абонентских устройств, сетевого оборудования, восстановительных работ на активном оборудовании кабельной сети после отказов, связанных с действиями Абонента (внеплановые выезды технического персонала).

3.5 Для принятия решения о возможности/невозможности выполнения Работ Оператор производит обследование места организации ЛС. Обследование осуществляется на основании гарантийного письма Абонента. Гарантийное письмо должно содержать информацию о местах подключения абонентских устройств (адрес строения, этаж, номер помещения, количество абонентских устройств и пр.), а также услугах электросвязи, которые оказываются или планируются для оказания на создаваемых ЛС.

3.6 Если Абонент в процессе выполнения Оператором Работ, либо по факту создания сети отказался от оказания Услуги, то он обязан возместить Оператору стоимость фактически использованных материалов, а также выполненных Работ (стоимость определяется согласно п.4.6 настоящего Порядка).

3.7 Оператор не производит выполнение Работ в выходные и праздничные дни, а также ранее 8-00 часов или позже 20-00.

4 ОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРНЫХ ОТНОШЕНИЙ

4.1 Взаимные обязанности Оператора и Абонента при выполнении Работ и оказании Услуги в рамках Предложения устанавливаются в Приложении о выполнении работ и об оказании услуги пакетного коммерческого предложения «Создание и обслуживание локальной сети» к Договору об оказании услуг электросвязи (далее - Приложение).

4.2 Консультации и оформление договорных отношений на Предложение осуществляются в службах продаж Оператора.

4.3 По факту предварительного обследования места организации новой или существующий ЛС Абонента между Оператором и Абонентом заключается Приложение не позднее 2 (двух) рабочих дней.

4.4 По факту выполнения Работ (прокладки кабельных линий, установки сетевых устройств и абонентских розеток), Оператор производит установку, подключение и настройку первичных сетевых параметров элементов ЛС.

4.5 По факту создания или приемки на обслуживание ЛС Оператор в течение 5 рабочих дней готовит и предоставляет Абоненту паспорт ЛС (приложение Б), а также производит окончательный расчет стоимости Работ, согласно утвержденным тарифам Оператора с составлением Акта приема сдачи выполненных работ, который должен быть подписан Абонентом в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения либо в указанный срок подготовлен и направлен мотивированный отказ от его подписания.

4.6 На основании подписанного Оператором и Абонентом Акта приема-сдачи выполненных работ Оператор производит начисление платежа за выполненные Работы и использованные материалы.

5 ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

5.1 После проведения обследования Оператор в течение 14 календарных дней разрабатывает схему построения ЛС, при создании новой ЛС, и производит предварительный расчет стоимости Работ. Разработанную схему Оператор направляет Абоненту на согласование, а расчет стоимости Работ – для ознакомления. Согласование должно быть произведено Абонентом в течение не более 5 (пяти) рабочих дней с даты получения схемы построения ЛС либо в указанный срок должен быть направлен Оператору официальный ответ с указанием причин отказа в согласовании.

5.2 Дата начала выполнения Работ согласовывается Абонентом и Оператором в рабочем порядке. Срок выполнения Работ определяется объемом работ.

5.3 Дата начала оказания Услуги соответствует дате подписания Акта приема-сдачи выполненных Работ сторонами и отражается в Бланке заказа, являющимся неотъемлемой частью Приложения.

5.4 Оператор предоставляет Услугу (производит плановое техническое обслуживание ЛС и внеплановые выезды по заявкам Абонента для устранения отказов в работе ЛС) в соответствии с группой обслуживания, выбранной Абонентом, с периодичностью, указанной в приложении А к настоящему Порядку.

5.5 Информация о выбранной группе обслуживания отражается в Бланке заказа к Приложению. Выделяются следующие группы обслуживания (с 01.06.2022):

Группа 1 – до 10 (1-9) конечных абонентских устройств, 1 плановый выезд в течение 2 месяцев и 1 внеплановый в месяц;

Группа 2 – до 20 (10-19) конечных абонентских устройств, 1 плановый выезд и 2 внеплановых в месяц;

Группа 3 – до 40 (20-39) конечных абонентских устройств, 2 плановых выезда и 4 внеплановых в месяц;

Группа 4 – до 80 (40-79) оконечных абонентских устройств, 3 плановых выезда и 5 внеплановых в месяц;

Группа 5 – до 100 (80-99) 4 плановых выезда и 6 внеплановых в месяц;

Группа 6 – до 500 (100-499) оконечных абонентских устройств;

Группа 7 – до 1000 (500-999) оконечных абонентских устройств;

Группа 8 – свыше 1000 оконечных абонентских устройств.

В группах 6, 7 и 8 – на 30 оконечных абонентских устройств 1 плановый выезд и на 20 оконечных абонентских устройств 1 внеплановый в месяц.

5.6 Для Абонентов, подключенных до 01.06.2022, действуют следующие группы обслуживания и применяются архивные тарифные планы:

Группа 1 – до 10 оконечных абонентских устройств, 1 плановый выезд в течение 2 месяцев и 1 внеплановый в месяц;

Группа 2 – до 20 оконечных абонентских устройств, 1 плановый выезд и 2 внеплановых в месяц;

Группа 3 – до 40 оконечных абонентских устройств, 2 плановых выезда и 4 внеплановых в месяц;

Группа 4 – до 80 оконечных абонентских устройств, 3 плановых выезда и 5 внеплановых в месяц.

Группа 5 - свыше 80 оконечных абонентских устройств, на 30 оконечных абонентских устройств 1 плановый выезд и на 20 оконечных абонентских устройств 1 внеплановый в месяц.

5.7 При отказе в работе ЛС Абонент подает заявку Оператору на выезд специалиста согласно п. 8.1., который оплачивается согласно п.6.7, 6.8.

5.8 По факту восстановления ЛС Оператор составляет и предоставляет Абоненту Акт приема сдачи выполненных работ, который должен быть подписан Абонентом не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента предоставления либо в указанный срок подготовлен и направлен мотивированный отказ от его подписания.

5.9 При проведении планового технического обслуживания представитель Оператора обязан не менее чем за 2 (два) рабочих дня информировать Абонента о планируемом визите либо согласовать с Абонентом дату визита.

5.10 Отметка (запись) о проведении планового технического обслуживания и выполненных работах производится техническим специалистом Оператора в «Журнале проведения планового технического обслуживания» и подтверждается подписью представителя Абонента в этом журнале.

5.11 Настройка сетевого оборудования осуществляется персоналом РУП «Белтелеком». В рамках Услуги персонал РУП «Белтелеком» также осуществляет настройку оконечных абонентских устройств в части обеспечения функционирования сетевого доступа, а также отдельных специализированных сетевых программ.

5.12 Оператор не осуществляет установку и/или настройку операционной системы и иных прикладных программ на оборудовании Абонента, а также не осуществляет ремонт оконечного оборудования в составе ЛС Абонента.

6 ОПЛАТА РАБОТ И УСЛУГИ

6.1 При расчетах за выполненные Работы и оказанную Услугу применяется кредитная форма оплаты.

6.2 Единовременный платеж за Работы по созданию или приемке на обслуживание существующей ЛС, в соответствии с принадлежностью к группе обслуживания, включается в общий ежемесячный счет за услуги, оказанные Оператором, в тот месяц, в котором фактически была произведена установка или прием на обслуживание каждого элемента локальной сети.

6.3 В случае расширения действующей сети путем добавления новых оконечных абонентских устройств единовременный платеж взимается по тарифу за создание ЛС в соответствии с группой сети, к которой будет относиться ЛС после ее расширения, за каждый добавленный элемент ЛС.

6.4 В случае расширения действующей сети, путем приемки на обслуживание окончательных абонентских устройств, единовременный платеж взимается по тарифу за приемку на обслуживание ЛС в соответствии с группой сети, к которой будет относиться ЛС после ее расширения, за каждый добавленный элемент ЛС.

6.5 В единовременный платеж за создание локальной сети входит стоимость работ по заключению договора, обследованию помещения для создания локальной сети, оформлению паспорта локальной сети, планированию IP адресации, в том числе тестированию созданной сети (в соответствии с принадлежностью к группе).

6.6 В единовременный платеж по приемке на обслуживание существующей локальной сети Абонента входит стоимость работ по анализу существующей сетевой инфраструктуры объекта, проверке работоспособности кабельной системы, активного оборудования (коммутаторов, маршрутизаторов, серверов и т.д.), измерению сопротивления заземления телекоммуникационных шкафов, измерению устройств защиты (при наличии), тестированию сети, оформлению паспорта локальной сети (в соответствии с принадлежностью к группе).

6.7 Цена на Услугу включает:

- стоимость ежемесячного эксплуатационного обслуживания созданной и/или принятой на обслуживание сети в соответствии с принадлежностью к группе обслуживания;

- стоимость технического обслуживания, предоставленного в пользование сетевого оборудования;

- стоимость внеплановых выездов к Абоненту сверх включенных в группу;

- стоимость использованных материалов и выполненных работ по восстановлению ЛС, произведенных оператором по заявке Абонента (в случае нарушения работоспособности ЛС по вине Абонента).

6.8 Выставление платежа за оказанную Услугу (согласно п.6.7 настоящего Порядка) включается в общий ежемесячный счет за услуги, оказанные Оператором.

6.9 Если оказание Услуги начато не с 1 (первого) числа месяца, ее стоимость в текущем месяце будет рассчитываться пропорционально количеству фактических дней оказания Услуги.

6.10 Срок оплаты общего ежемесячного счета за услуги, оказанные Оператором, определяется условиями заключенного Приложения.

7 ПЛАНОВОЕ ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ЛОКАЛЬНОЙ СЕТИ

Перечень работ, входящих в плановое техническое обслуживание каждого конкретного элемента ЛС и их периодичность, указаны в приложении А.

8 СЛУЖБА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ АБОНЕНТОВ

8.1 Служба технической поддержки Абонентов функционирует на базе службы по номеру телефона 123.

8.2 Заявки о технических неисправностях (отказах в работе локальной сети) регистрируются персоналом службы технической поддержки абонентов в Журнале учета заявок и повреждений.

9 ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ, РАЗРЕШЕНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ

9.1 При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором оговоренных в Приложении обязательств, Абонент вправе предъявить Оператору рекламацию в письменном виде.

9.2 Оператор рассматривает претензии Абонента в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь, и согласно требованиям стандартов предприятия по рассмотрению обращений пользователей.

9.3 Разногласия, связанные с Приложением, которые не могут быть разрешены сторонами путем переговоров, а также в порядке рассмотрения претензий,

рассматриваются в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

10 ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ И ВВЕДЕНИЯ В ДЕЙСТВИЕ ПОРЯДКА

10.1 Настоящий Порядок устанавливается Оператором самостоятельно.

10.2 Оператор вправе по своему усмотрению вносить изменения (дополнения) в настоящий Порядок, публикуя данный Порядок и уведомления о внесённых изменениях и/или дополнениях на сайте Оператора по адресу www.beltelecom.by.

10.3 Настоящий Порядок вступает в силу с момента его утверждения Оператором.

Приложение А

Планово-профилактические работы на телекоммуникационном шкафу при эксплуатационно-техническом обслуживании локальной сети

Выполняемые работы	Периодичность проведения работ
1. Осмотр и очистка от пыли 2. Проверка элементов заземления и электропитания 3. Проверка крепления оборудования в шкафу 4. Укладка кабеля в органайзер 5. Проверка системы вентиляции телекоммуникационного шкафа 6. Очистка системы вентиляции телекоммуникационного шкафа от пыли	1 раз в квартал

Планово-профилактические работы на патч-панели/кабельном органайзере при эксплуатационно-техническом обслуживании локальной сети

Выполняемые работы	Периодичность проведения работ
1. Осмотр и очистка от пыли	1 раз в квартал

Планово-профилактические работы на источнике бесперебойного питания при эксплуатационно-техническом обслуживании локальной сети

Выполняемые работы	Периодичность проведения работ
1. Контроль состояния сигнализации. 2. Чистка оборудования.	1 раз в квартал

Планово-профилактические работы на оптическом кроссе при эксплуатационно-техническом обслуживании локальной сети

Выполняемые работы	Периодичность проведения работ
1. Проверка наличия необходимых для эксплуатации надписей 2. Чистка оборудования.	1 раз в квартал

Планово-профилактические работы на коммутаторе ненастраиваемом/медиаконверторе интерфейсов при эксплуатационно-техническом обслуживании локальной сети

Выполняемые работы	Периодичность проведения работ
1. Осмотр и очистка от пыли	1 раз в квартал

Планово-профилактические работы на коммутаторе
настраиваемом/маршрутизаторе при эксплуатационно-техническом обслуживании
локальной сети

Выполняемые работы	Периодичность проведения работ
1. Осмотр и очистка от пыли 2. Проверка соединений кабелей и внешних блоков электропитания 3. Контроль работы индикаторов 4. Проверка работоспособности системы вентиляции оборудования 5. Просмотр и анализ системных сообщений оборудования 6. Корректировка конфигурации оборудования 7. Сохранение резервной копии конфигурации оборудования 8. Очистка внутреннего объема и блока питания оборудования (один раз в год)	1 раз в квартал

Приложение Б

Ф О Р М А

Паспорт локальной сети

наименование организации _____

адрес _____

Состав паспорта

1. Блок-схема распределительных шкафов и стоек.
2. Блок-схема активного сетевого оборудования ЛС.
3. Таблица межшкафных соединений элементов ЛС.
4. Таблица соединений элементов ЛС.
5. Планы размещения розеток ЛС.
6. Спецификация телекоммуникационных шкафов и стоек.
7. Схемы расположения элементов телекоммуникационных шкафов.
8. Сокращения и обозначения.
9. Лист изменений паспорта ЛС.

5. Планы размещения розеток ЛС

6. Спецификация телекоммуникационных шкафов и стоек

Спецификация телекоммуникационного шкафа _____

ID оборудования	Описание оборудования	Комплектность оборудования

Примечание:

Спецификация актуальна на момент составления паспорта. В дальнейшем подлежит корректировке при изменениях используемого оборудования

Спецификация телекоммуникационного шкафа _____

ID оборудования	Описание оборудования	Комплектность оборудования

Примечание:

Спецификация актуальна на момент составления паспорта. В дальнейшем подлежит корректировке при изменениях используемого оборудования

Спецификация телекоммуникационного шкафа _____

ID оборудования	Описание оборудования	Комплектность оборудования

Примечание:

Спецификация актуальна на момент составления паспорта. В дальнейшем подлежит корректировке при изменениях используемого оборудования

Спецификация телекоммуникационного шкафа _____

ID оборудования	Описание оборудования	Комплектность оборудования

Примечание:

Спецификация актуальна на момент составления паспорта. В дальнейшем подлежит корректировке при изменениях используемого оборудования

7. Схемы расположения элементов телекоммуникационных шкафов

8. Сокращения и обозначения

- C*** – ID кабеля от сетевой карты ПК к розетке;
- Cd*** – ID трассы между розетками помещений, шкафов и др.;
- Ct*** – ID кабельного лотка;
- D*** – ID помещения;

J*** – ID сетевой розетки;
PP***-*** – ID патч-панели - № порта в патч панели;
PC*** – ID оконечного оборудования;
Sw***-*** – ID коммутатора - № порта;
TC*** – ID телекоммуникационного шкафа.

9. Лист изменений паспорта ЛС

Дата изменения	Наименование вносимых изменений	Примечание