

3.1. Техническое обслуживание по вызову

3.1.1. Оператор связи будет предпринимать все необходимые усилия для ремонта и технического обслуживания каналов передачи данных, в своей зоне ответственности, при любых неполадках, ухудшении качества передачи, прекращении связи и тому подобных событиях, требующих немедленного вмешательства. Зону ответственности Оператора связи Стороны определили на порте оконечных устройств (модем, медиаконвертер) расположенных на площадке Клиента и информационном узле ГУ «ТверьИнформОбр».

3.1.2. Клиент сообщает о возникших проблемах по телефону: 157 и 8-800-450-0-157. Оператор связи регистрирует время сообщения Клиента, исследует проблему и проведет тестирование каналов передачи данных без перерыва связи, на соответствие п.2.1 (“Качество предоставляемого канала передачи данных”) настоящего Приложения. В случае несоответствия каналов передачи данных указанным нормам по вине Оператора связи, и если нет другой технической возможности, отключит каналы передачи данных по интегрированной сети передачи данных на время, необходимое для приведения услуги в соответствие с п.2.1 (“Качество предоставляемого канала передачи данных”) настоящего Приложения.

После разрешения проблемы Оператор связи представит назначенному Клиентом лицу, или лицу его замещающему, уведомление о восстановлении каналов передачи данных. Уведомление передается по e - mail или по телефону с записью как одной, так и другой стороной текста и времени передачи телефонограммы. Телефонограмма впоследствии подтверждается документами. При этом канал одновременно подвергается тестированию без перерыва связи встроенной системой контроля на соответствие характеристик канала по п.2.1.

Время передачи уведомления по e - mail или телефонограммой считается временем восстановления качества канала связи при отсутствии обоснованных претензий заказчика. При невозможности передачи уведомления ввиду отсутствия уполномоченных лиц Клиента, время восстановления услуги фиксируется Оператором связи.

Отдельным уведомлением по e - mail Клиент может запросить тестирование канала с перерывом связи.

3.2. Техническое обслуживание по запросу Клиента

Клиент может запросить проведение изменений или модификаций в услуге путем представления в Оператор связи уведомления, подробно описывающего требования к техническому обслуживанию и предпочтительное время для завершения такой работы. Оператор связи представит смету и дату проведения такого технического обслуживания.

3.3. Плановое техническое обслуживание

Оператор связи составит график выполнения работ, и будет проводить периодические испытания, ремонт и настройку, необходимые, по мнению Оператора связи для поддержания технических характеристик и параметров функционирования каналов связи. Там, где это выполнимо, Оператор связи будет предоставлять Клиенту уведомление о такой работе, по меньшей мере, за сорок восемь (48) часов.

Оператор связи

ПАО «Ростелеком» Тверской филиал


/ Н.А. Виноградова /

М.п.

Клиент

МОУ Окевская СОШ


М.п.

М.п.