

### 3.1. Техническое обслуживание по вызову

3.1.1. Общество 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 Общества Стороны определили на порте конечных 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. Общество 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 Общества, Общество, 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 Общество 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 Обществом.

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 Общество уведомления, подробно описывающего требования к техническому обслуживанию и предпочтительное время для завершения такой работы. Общество представит смету и дату проведения такого технического обслуживания.

### 3.3. Плановое техническое обслуживание

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

Общество

ОАО «Ростелеком» Тверской филиал



/ Н.А. Виноградова /

М.п.

Клиент



М.п.