

АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР № _____
на осуществление действий по установке услуг связи и подключению
абонентского оборудования

г. Красноярск

«___» _____ 2014 г.

Открытое акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» (ОАО «Ростелеком»), именуемое в дальнейшем «**Принципал**», в лице заместителя технического директора по развитию Красноярского филиала ОАО «Ростелеком» Козлова Алексея Сергеевича, действующего на основании Доверенности б/н от 15.11.2013г. с одной стороны, и

_____, (_____), именуемое в дальнейшем «**Агент**», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, совместно именуемые «**Стороны**», заключили договор от _____ 2014г. № _____ (далее по тексту – Договор) о нижеследующем:

Определения

Нижеуказанные определения, написанные с заглавной буквы, используются в настоящем Договоре в значениях, установленных настоящим разделом:

«**Абонент**» (**пользователь**) – физическое лицо, заказывающее и/или использующее Услуги связи, оказываемые Принципалом.

«**Принципал**» – ОАО «Ростелеком» зарегистрированное и действующее в соответствии с законодательством Российской Федерации.

«**Материалы**» - любые материальные ресурсы (строительные и монтажные материалы, кабель, изделия, средства для монтажа и пр.), которые необходимы для выполнения Работ в рамках агентского поручения. Материалы должны соответствовать требованиям действующих нормативно-правовых актов и сопровождаться, если это требуется, всей необходимой документацией (сертификатами соответствия, техническими паспортами и другими документами, удостоверяющими их качество, эксплуатационные характеристики и т.д.).

«**Абонентское оборудование**» - оборудование связи, устанавливаемое у Абонента, включая: теле приставка STB, оптический модем (роутер) GPON, ONU/ONT (PON).

«**Пользовательское (оконечное) оборудование**» - оборудование, которое позволяет Абоненту пользоваться услугами (телевизор, телефон, компьютер и т. д.).

«**Площадка**» - место проведения Работ (квартира, и т.д.).

«**Работы**» - все работы по установке Услуги связи для Абонента, включающие в себя прокладку линии от этажной распределительной коробки, принадлежащей Принципалу, до места установки Абонентского оборудования, подключению Абонентского оборудования, демонстрация работоспособности подключенного Абонентского оборудования.

«**Документы**» совместно означает документы, перечень которых указан в Приложении № 2 к Приложению № 10 к Договору (Организация работы инсталляторов в процессе подключения услуг связи).

«**Услуги связи**» - означает услуги SIP, ШПД, и IPTV, оказываемые Принципалом.

«**Отчетный период**» означает календарный месяц в котором Агент исполнял агентское поручение по настоящему Договору.

«ШПД» - широкополосный доступ в сеть Интернет.

«МРФ» - макрорегиональный филиал ОАО «Ростелеком».

«GPON» - технология построения сети доступа, при которой волоконно-оптический кабель прокладывается до квартиры/офиса Абонента.

«SIP» - услуга передачи данных для целей передачи голосовой информации с использованием аналогового телефонного аппарата подключаемого к интегрированному устройству доступа (порт - FXS IAD, ONT)

«IPTV» - цифровое интерактивное телевидение в сети передачи данных.

1. Предмет Договора

- 1.1. По настоящему Договору Агент обязуется за вознаграждение совершать по поручению Принципала юридические и иные действия от имени и за счет Принципала, а Принципал обязуется уплатить Агенту вознаграждение в соответствии с условиями настоящего Договора.
- 1.2. В рамках агентского поручения в соответствии с условиями настоящего Договора Агент обязуется от имени Принципала выполнить следующие действия:
 - 1.2.1. по заданию Принципала, в рамках проектов, приведенных в Приложение № 3.1 к Протоколу соглашения о договорной цене (Приложение №3 к настоящему Договору), выполнить Работы в сроки и на условиях, определенные Порядком выполнения Работ (Приложение №1), в соответствии с условиями настоящего Договора.
 - 1.2.2. передать Абоненту Абонентское оборудование в собственность/аренду в зависимости от выбора Абонента и комплекта Документов, переданного Агенту Принципалом;
 - 1.2.3. передать Абоненту Документы для подписания со стороны Абонента, получить подписанные Абонентом Документы и передать их Принципалу.
 - 1.2.4. консультировать Абонента по вопросам, изложенным в п. 3.2.11 Договора.
- 1.3. Агент гарантирует, что обладает всеми необходимыми разрешениями для проведения Работ.

2. Срок действия договора

- 2.1. Договор вступает в силу с момента подписания его Сторонами и действует до 28 февраля 2015 года включительно.
- 2.2. Договор автоматически прекращает свое действие по достижении максимальной цены Договора, определенной в Приложении №3 к настоящему Договору (Протокол соглашения о договорной цене).

3. Права и обязанности сторон

3.1. Обязательства Принципала:

- 3.1.1. Ежемесячно, не позднее 20 (Двадцати) календарных дней до начала Отчетного периода направлять Агенту подписанный со своей Стороны План работ (Приложение № 2 к Договору).
- 3.1.2. Ежедневно передавать Агенту список адресов Абонентов для проведения Работ.
- 3.1.3. Ежедневно предоставлять Агенту комплекты Документов и комплекты Абонентского оборудования в соответствии с переданным, согласно п. 3.1.2. Договора, списком адресов Абонентов.
- 3.1.4. Назначить своего представителя, который от его имени осуществляет контроль и технический надзор за выполнением Работ, сроками и качеством выполнения Работ.
- 3.1.5. Принимать от Агента Документы, подписанные Абонентом и акты выполненных Работ, подписанные Абонентом и Агентом по Реестру передачи

документов (Приложение № 5 к Договору), подписывать Реестры передачи документов.

- 3.1.6. Ежемесячно принимать Отчеты Агента в сроки и в порядке предусмотренные настоящим Договором.
- 3.1.7. Уплатить агентское вознаграждение на условиях и в порядке, установленных настоящим Договором.
- 3.1.8. Выполнить в полном объеме любые другие обязательства, предусмотренные в настоящем Договоре.
- 3.1.9. Для исполнения обязательств Агента, предусмотренные пунктами 1.1. и 1.2. настоящего Договора, не позднее 3 (Трех) рабочих дней с момента заключения Договора, выдать Агенту оформленную доверенность.

3.2. Обязательства Агента:

- 3.2.1. Обеспечить выполнение Работ в соответствии с Порядком выполнения Работ (Приложение № 1 к Договору), Приложением №10 к Договору (Организация работы инсталляторов в процессе подключения к услугам связи).
- 3.2.2. Гарантировать качество выполняемых Работ и их объем в соответствии с Приложением №10 к Договору (Организация работы инсталляторов в процессе подключения к услугам связи), строительными нормами и правилами, нормами действующего законодательства РФ и иных нормативно-правовых актов. Материалы, необходимые для выполнения Работ, определены Сторонами в "Нормативах на расход материалов" (Приложение № 6 к Договору). Обязанность по предоставлению указанных материалов возложена Сторонами на Агента. Агент несет ответственность за ненадлежащее качество используемых им материалов, сроки их предоставления, а также за использование материалов, обремененных правами третьих лиц. Оборудование, необходимое для выполнения Работ, определено Сторонами в "Требовании к оснащению инсталлятора" (Приложение № 1 к Приложению №10 к Договору (Организация работы инсталляторов в процессе подключения к услугам связи)). Обязанность по предоставлению указанного оборудования возложена Сторонами на Агента.
- 3.2.3. Обеспечивать выполнение на Площадках необходимых мероприятий по технике безопасности и охране окружающей среды во время проведения Работ.
- 3.2.4. При выполнении Работ принимать меры по обеспечению сохранности сетей связи Принципала и других операторов.
- 3.2.5. Немедленно предупредить Принципала и до получения указаний приостановить выполнения Работ в случаях:
 - непригодности предоставленного Принципом Абонентского оборудования;
 - возможных неблагоприятных для Принципала последствий выполнения его указаний о способе выполнения Работ;
 - при иных, не зависящих от Агента обстоятельствах, которые грозят годности или прочности выполняемым результатам Работ.
- 3.2.6. В дату окончания выполнения Работ подписать с Абонентом Акт приемки выполненных Работ в трех экземплярах, один из которых остается у Абонента, второй – у Агента, а третий подлежит передаче Принциалу, согласно п. 3.2.9. настоящего Договора.
- 3.2.7. Передавать Абоненту Документы, указанные в п.п. 1, 3 и 4 Приложения № 2 к Приложению № 10 к Договору (Организации работы инсталляторов в процессе подключения услуг связи») в двух экземплярах, а Документ, указанный в п. 2 Приложения № 2 к Приложению № 10 к Договору (Организации работы инсталляторов в процессе подключения услуг связи») –

в одном экземпляре для подписания со стороны Абонента, перед началом выполнения Работ.

- 3.2.8. Получать от Абонента подписанные с его стороны Документы.
- 3.2.9. Не позднее следующего рабочего дня после выполнения Работ на Площадке, передавать Принциалу подписанные Абонентом Документы, а также один экземпляр Акта выполненных работ, подписанный Агентом и Абонентом, на основании Реестра передачи документов (Приложение № 5 к Договору).
- 3.2.10. Ежемесячно не позднее 5-го числа месяца следующего за Отчётным периодом предоставлять Принциалу для подписания Отчёты Агента об исполнении агентского поручения, составленного по форме приведенной в Приложении № 4 к настоящему Договору.
- 3.2.11. Оказывать информационное консультирование Абонентов в части предоставления справочной информации о введении новых Услуг Принциалом (в том числе, по вопросам подключения, тарификации, оказания дополнительных услуг и т.п.) в соответствии с предоставленной Принциалом и полученной Агентом информацией и документами.
- 3.3. Выполнить в полном объеме любые другие обязательства, предусмотренные в настоящем Договоре.
- 3.4. **Принципал вправе:**
 - 3.4.1. В любое время проверять ход и качество Работ, не вмешиваясь в деятельность Агента.
 - 3.4.2. Отказаться от исполнения Договора и потребовать возмещения убытков, если Агент по своей вине не приступает своевременно к исполнению Договора.
- 3.5. **Агент вправе:**
 - 3.5.1. Агент вправе привлекать для выполнения обязательств по Договору, без предварительного письменного согласования с Принциалом, субагентов, соисполнителей, оставаясь ответственным за их действия перед Принциалом как за свои собственные, и обязуется обеспечивать соблюдения субАгентами, соисполнителями порядка выполнения Работ в соответствии с Договором. Незамедлительно после привлечения субагентов. Агент передаёт Принциалу копию соглашения о конфиденциальности, подписанного Агентом и субагентом.

4. Сроки выполнения обязательств

- 4.1. Срок начала выполнения обязательств по настоящему Договору - дата подписания настоящего Договора, срок выполнения Агентом обязательств по настоящему Договору заканчиваются после выполнения им всех взятых на себя обязательств, согласно условий настоящего Договора, но не позднее 31.12.2014г.
- 4.2. Если Принципал не выполнит в срок свои обязательства, предусмотренные настоящим Договором, что приведет к задержке исполнения агентского поручения Агентом, то Агент имеет право на продление срока окончания выполнения обязательств на соответствующий период.

5. Стоимость работ и порядок расчетов

- 5.1. Агентское вознаграждение по настоящему Договору определяется в соответствии с Протоколом соглашения о договорной цене (Приложение №3 к Договору) и включает в себя все расходы и издержки Агента, связанные с исполнением агентского поручения по настоящему Договору.
- 5.2. Установление максимальной цены Договора не налагает на Принципала и Агента обязательств по совершению агентских поручений и их исполнению в объеме, соответствующем данной цене.

5.3. Выплата агентского вознаграждения осуществляется Красноярским филиалом ОАО «Ростелеком» самостоятельно в следующем порядке:

5.3.1. Выплата агентского вознаграждения производится ежемесячно после выполнения соответствующих агентских поручений, предусмотренных Разделом 1 настоящего Договора, на основании Отчета Агента об исполненном агентском поручении («Отчет») за соответствующий Отчетный период о (Приложение №4 к Договору);

5.3.2. Агент не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня окончания соответствующего Отчетного периода направляет Принциалу Отчет в двух экземплярах, подписанный со своей стороны.

5.3.3. Принципал не позднее 5 (Пяти) рабочих дней со дня получения Отчета рассматривает и направляет Агенту один экземпляр Отчета, подписанный со своей стороны или мотивированный отказ от подписания Отчета за подписью уполномоченного представителя Принципала. При непоступлении Агенту в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Принципалом Отчета от Агента подписанного со стороны Принципала Отчета Агента, либо мотивированного отказа от подписания Отчета, агентское поручение за соответствующий Отчетный период считается исполненным надлежащим образом.

5.3.4. В случае мотивированного отказа Принципала от подписания Отчета Агента, Сторонами составляется двухсторонний акт с перечнем необходимых доработок. Сроки устранения доработок определяются Принципалом. Агент устраняет выявленные недостатки без дополнительной оплаты. После устранения недостатков, Агент направляет Принциалу Отчет в соответствии с п. 5.3.2. Договора.

5.3.5. В течение 20 (Двадцати) рабочих дней после подписания Принципалом Отчета Принципал осуществляет уплату агентского вознаграждения в размере указанном в Отчете, подписанном обеими Сторонами на основании счета Агента и оригинала счета-фактуры.

5.3.6. Принципал уплачивает агентское вознаграждение путем перечисления денежных средств в рублях Российской Федерации на расчётный счёт Агента, указанный в разделе 17 настоящего Договора. Все расходы и издержки по переводу денежных средств с расчётного счёта Принципала на расчётный счёт Агента, относятся на Принципала, за исключением расходов и комиссий банка, в котором открыт расчётный счёт Агента.

5.3.7. Обязательство Принципала по уплате агентского вознаграждения считается выполненным с даты списания денежных средств с расчётного счёта Принципала. Если Агент в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты выполнения Принципалом обязательства по оплате не получит денежные средства на свой расчётный счёт, то Принципал по запросу Агента направляет Агенту простую копию соответствующего платёжного поручения.

5.3.8. Просрочка платежа, указанного в п.5.6.4 настоящего Договора, произошедшая по вине Принципала, может повлечь за собой задержку в проведении последующих работ Агентом на срок не превышающий, чем срок просрочки платежа.

6. Гарантия качества Работ

6.1. Гарантия качества распространяется на все Работы, выполненные Агентом по Договору.

6.2. Гарантийный срок на выполненные Работы составляет 3 (Три) месяца с даты подписания Актов о приемке выполненных работ Агентом и Абонентом.

6.3. Если в период гарантийного срока обнаружатся недостатки или дефекты в выполненных Работах, используемых Материалах, допущенных по обстоятельствам, зависящим от Агента, то Агент обязан их устранить за свой счет и в течение двух рабочих

дней. Дефекты указываются в соответствующем акте. Для участия в составлении акта, фиксирующего дефекты, согласования порядка и сроков их устранения, Агент имеет право направить своего представителя. Принципал не позднее дня, предшествующего дню составлению акта, извещает Агента о месте и времени составления акта. Отсутствие представителя Агента в указанном месте в назначенное Принципалом время признается отказом Агента от участия в составлении акта устранения недостатков.

6.4. При отказе Агента от составления или подписания акта обнаруженных дефектов, Принципал составляет односторонний акт с участием квалифицированных специалистов. Акт должен содержать описание недостатка и его подтверждение в виде фотографии, или копии распечатки зарегистрированного обращения Абонента из информационных систем Принципала, или подпись Абонента.

6.5. Гарантийный срок при устранении недостатков Агентом продлевается соответственно на период, когда Абонентское оборудование не могло эксплуатироваться вследствие недостатков, за которые отвечает Агент.

6.6. Агент гарантирует выполнение Работ и их объем в соответствии с Положением об организации работы инсталляторов в процессе подключения услуг связи (Приложение №10 к Договору), строительными нормами и правилами, нормами действующего законодательства РФ и иных нормативно-правовых актов, условиями настоящего Договора.

7. Обеспечение выполнения Работ Оборудованием и Материалами

7.1. Агент принимает на себя обязательство обеспечить за свой счёт выполнение Работ необходимыми Материалами, согласно норм расхода материалов (Приложение № 6 к Договору) и необходимым оборудованием для производства Работ согласно перечня оборудования (Приложение № 9.2. к Положению об организации работы инсталляторов в процессе подключения к услугам связи Приложение №10 к Договору).

7.2. Принципал предоставляет Агенту Абонентское Оборудование, необходимое для выполнения Работ. Абонентское оборудование передается Агенту по накладной на отпуск материалов на сторону (форма М-15), либо по актам приёма-передачи. Агент обязуется оформить соответствующие отчеты о задействованном Абонентском оборудовании.

7.3. С момента передачи Абонентского оборудования от Принципала Агенту по накладной, либо акту приёма-передачи и до момента передачи Абонентского оборудования Абоненту, оно находится на ответственном хранении у Агента. Стороны договорились, что расходы и вознаграждение Агента за хранение Абонентского оборудования включены в состав агентского вознаграждения.

7.4. Агент несет ответственность за сохранность, а также риск случайной гибели или повреждения Абонентского оборудования, переданного ему по накладной, либо акту приёма-передачи, с момента их передачи Абоненту.

8. Ответственность сторон

8.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору в соответствии с Договором и законодательством Российской Федерации.

8.2. Агент несет перед Принципалом ответственность за последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств привлекаемыми им третьими лицами.

8.3. За нарушение Агентом сроков выполнения Работ, в том числе сроков устранения недостатков в результатах выполненных Работ, предусмотренных Договором, Принципал вправе взыскать с Агента неустойку в соответствии с Приложением № 7 к Договору.

8.4. За нарушение Принципалом сроков уплаты агентского вознаграждения, установленных настоящим Договором, Агент вправе взыскать с Принципала неустойку в размере 0,1% (ноль целых, одной десятой процента) от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более 10% от общей суммы платежа, причитающегося Агенту.

8.5. Неустойка по Договору выплачивается только на основании обоснованного письменного требования Сторон.

8.6. Уплата неустойки не освобождает Сторону, нарушившую Договор, от исполнения своих обязательств в натуре.

8.7. Агент, использующий материал для выполнения Работ, отвечает за его качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества.

8.8. Агент несет ответственность за не сохранность предоставленного Принципалом Абонентского оборудования, переданного для выполнения Работ и(или) иного имущества Принципала, оказавшегося во владении Агента в связи с исполнением Договора, в размере стоимости указанного Абонентского оборудования и(или) иного имущества Принципала.

8.9. Агент не несет ответственности за невыполнение обязательств по Договору, если оно вызвано действием или бездействием Принципала, повлекшим невыполнение им собственных обязательств по Договору перед Агентом.

8.10. За ущерб, причиненный третьему лицу в процессе выполнения Работ по Договору, отвечает Агент, если не докажет, что ущерб был причинен не по его вине и/или вследствие обстоятельств, за которые отвечает и/или должен отвечать Принципал или Абонент.

8.11. Организацию мероприятий по обеспечению режима коммерческой тайны, конфиденциальности и информационной безопасности Стороны осуществляют в соответствии с Порядком взаимодействия по обеспечению безопасности информационных ресурсов Принципала (Приложение № 8 к Договору) и Соглашением о конфиденциальности (Приложение № 9 к Договору).

9. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных обстоятельств, возникших после заключения настоящего Договора, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К обстоятельствам непреодолимой силы, например, относятся: пожар, наводнения, землетрясения, иные стихийные бедствия. Наличие обстоятельств непреодолимой силы подтверждается соответствующим документом. Акты органов исполнительной власти и местного самоуправления, равно как и изменения в законодательстве, не должны рассматриваться как обстоятельства непреодолимой силы для целей исполнения обязательств, предусмотренных Договором.

9.2. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы подвергшаяся их воздействию Сторона должна при первой возможности незамедлительно в письменной форме известить о данных обстоятельствах другую Сторону. Извещение должно содержать сведения о характере обстоятельств непреодолимой силы, а также оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по настоящему Договору и предполагаемый срок исполнения таких обязательств. Срок исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору продлевается соразмерно времени, в течение которого действуют обстоятельства непреодолимой силы и их последствия, препятствующие исполнению настоящего Договора.

9.3. По окончании действия обстоятельств непреодолимой силы соответствующая Сторона должна без промедления, но не позднее 3 (трёх) рабочих дней со дня прекращения обстоятельств непреодолимой силы и их последствий, препятствующих исполнению настоящего Договора, известить об этом другую Сторону в письменной форме. В извещении должен быть указан срок, в который предполагается исполнить обязательства по настоящему Договору.

9.4. В случаях, когда обстоятельства непреодолимой силы и (или) их последствия продолжают действовать более 3 (трёх) месяцев подряд, любая из Сторон вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть настоящий Договор, предупредив об этом в письменной форме другую Сторону за 10 (десять) рабочих дней до планируемой

даты расторжения Договора. Стороны предпримут все разумные усилия по снижению любых убытков, которые они могут понести в результате расторжения Договора в связи с действием обстоятельств непреодолимой силы.

10. Основания и порядок расторжения договора

- 10.1. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон.
- 10.2. Расторжение Договора в одностороннем порядке производится только по письменному требованию Сторон в течение 30 (Тридцати) календарных дней со дня получения Стороной такого письменного требования.
- 10.3. Принципал вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случаях предусмотренных п. 3.4.2. настоящего Договора.
- 10.4. Агент вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случаях:
 - 10.4.1. Существенного увеличения стоимости Работ или необходимости проведения дополнительных работ и отказа Принципала от заключения дополнительного соглашения о проведении дополнительных работ/об увеличении стоимости Работ.
 - 10.4.2. Задержки Принципалом уплаты агентского вознаграждения более чем на 60 (Шестьдесят) банковских дней.

11. Персональные данные

- 11.1. Агент обязуется получить от своих сотрудников согласие на предоставление персональных данных третьим лицам и предоставить Принципалу перечень сотрудников и их контактные данные для осуществления информационного обмена в соответствии с условиями настоящего Договора в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента заключения настоящего Договора. Агент обязан поддерживать данный перечень в актуальном состоянии.
- 11.2. Агент обязуется соблюдать конфиденциальность персональных данных Абонентов, ставших ему известными в ходе оказания услуг по настоящему Договору, и обеспечивать безопасность персональных данных при их обработке согласно требованиям Принципала и Федерального закона №152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных» (далее – Закон «О персональных данных»).
- 11.3. В целях обработки персональных данных Агент уполномочен совершать следующие действия с персональными данными: систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование и передача персональных данных Принципалу. Агент осуществляет передачу документов, содержащих персональные данные, Принципалу в порядке, предусмотренном инструкциями Принципала, а при необходимости обеспечивает хранение указанных документов в соответствии с инструкциями и указаниями Принципала.
- 11.4. На любом этапе своей деятельности по исполнению Договора Агент не вправе осуществлять передачу персональных данных Абонентов (их представителей) третьим лицам (как ограниченному, так и неограниченному кругу лиц), их распространение, предоставление доступа к ним и использование персональных данных в своей деятельности, не связанной с исполнением обязательств по Договору, за исключением. передачи персональных данных своим субагентам, при условии направления Принципалу письменного уведомления о такой передаче, не менее чем за 10 рабочих дней
- 11.5. Агент обязуется поддерживать актуальность списка сотрудников, имеющих доступ к персональным данным Абонентов.
- 11.6. Агент обязуется при обработке персональных данных соблюдать требования, закрепленные в Постановлении Правительства РФ от 15.09.2008 г. №687 «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемых без использования средств автоматизации».

11.7. Принципал обязуется получить согласие сотрудников Принципала на передачу их персональных данных Исполнителю и предоставить Исполнителю перечень сотрудников в разрезе Макрорегиональных филиалов Принципала и их контактные данные для осуществления информационного обмена в соответствии с условиями настоящего Договора в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента подписания настоящего договора. Принципал обязан поддерживать данный перечень в актуальном состоянии.

11.8. Получить от Абонентов согласие на использование их персональных данных в целях выполнения Агентом обязанностей по настоящему Договору.

12. Уведомления

12.1. Любые уведомления, направляемые Сторонами в рамках настоящего Договора, должны быть оформлены в письменном виде и отправлены электронной почтой, или почтой, или курьером, или же переданы лично по приведенным ниже адресам. Датой уведомления считается дата его доставки, указанная в уведомлении о вручении или доставке:

Для Принципала:

Организация: *ОАО «Ростелеком»*

Ф.И.О.:

Адрес:

E-mail:

Для Агента:

Организация:

Ф.И.О.:

Адрес:

E-mail

12.2. Любая из Сторон может указать путем направления соответствующего уведомления новый адрес или адреса, которые будут использоваться впоследствии для направления любого уведомления, запроса, требования или иного сообщения.

13. Применимое право и порядок разрешения споров

13.1. Отношения, возникающие на основании настоящего Договора, регулируются законодательством Российской Федерации.

13.2. Все споры и разногласия по настоящему Договору Стороны разрешают путём переговоров. Стороны по настоящему Договору не предусматривают досудебный (претензионный) порядок разрешения споров в качестве обязательного.

13.3. Претензионные письма направляются Сторонами нарочным либо заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении последнего адресату по местонахождению Сторон, указанным в п.13 Договора.

13.4. Направление Сторонами претензионных писем иным способом, чем указано в п.13.3 настоящего Договора не допускается.

13.5. Срок рассмотрения претензионного письма составляет 15 (Пятнадцать) рабочих дней со дня получения последнего адресатом.

13.6. Если по итогам переговоров Стороны не достигнут согласия, споры передаются на рассмотрение Арбитражного суда Красноярского края.

14. Прочие условия

14.1. По мере необходимости Стороны осуществляют сверку расчётов по Договору с оформлением двустороннего акта сверки расчётов. Акт сверки расчётов составляется заинтересованной Стороной в двух экземплярах, каждый из которых должен быть подписан уполномоченным представителем этой Стороны и скреплён её печатью. Сторона-инициатор направляет в адрес Стороны-получателя два оригинала акта сверки

расчётов почтовой связью заказным или ценным письмом с уведомлением о вручении, курьерской службой или иным согласованным Сторонами способом. В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчётов Сторона-получатель должна подписать, заверить печатью, направить один экземпляр акта сверки расчётов в адрес Стороны-инициатора, или направить Стороне-инициатору свои письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в акте сверки расчётов информации. Если в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчётов Сторона-получатель не направит в адрес Стороны-инициатора подписанный акт сверки расчётов или письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации, акт сверки расчётов считается признанным Стороной-получателем в редакции Стороны-инициатора.

14.2. В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня заключения настоящего Договора Агент обязан направить Принциалу:

- образцы подписей лиц, которые будут подписывать выставляемые в адрес Принциала счета-фактуры;
- документы, подтверждающие полномочия лиц, которые будут подписывать счета-фактуры (заверенные надлежащим образом приказы, распоряжения, доверенности, копии банковских карточек или иные аналогичные документы) в случае, если право их подписи предоставлено иным лицам, кроме руководителя организации и главного бухгалтера.

Агент обязуется в письменной форме информировать Принциала (с приложением подтверждающих документов) обо всех изменениях в перечне лиц, имеющих право подписи счетов-фактур, в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня таких изменений.

14.3. Агент обязуется представлять Принциалу информацию об изменении в цепочке собственников Агента, включая бенефициаров (в том числе, конечных) не позднее чем через 7 рабочих дней после таких изменений.

14.4. Счета-фактуры выставляются в соответствии с законодательством.

14.5. Стороны не имеют права уступить либо передать свои права или обязанности по настоящему Договору, полностью либо частично, без предварительного письменного согласия другой Стороны.

14.6. Стороны не имеют никаких сопутствующих устных договоренностей. Содержание текста Договора полностью соответствует действительному волеизъявлению Сторон.

14.7. Вся переписка по предмету Договора, предшествующая его заключению, теряет юридическую силу со дня заключения Договора.

14.8. Любые изменения или дополнения настоящего Договора, должны совершаться Сторонами в письменной форме.

14.9. Стороны признают, что если какое-либо из положений Договора становится недействительным в течение срока его действия вследствие изменения законодательства, остальные положения Договора обязательны для Сторон в течение срока действия Договора.

14.10. Настоящий Договор составлен в двух подлинных экземплярах на русском языке, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

14.11. Исполнение обязательств по настоящему Договору со стороны Принциала возлагается на Красноярский филиал ОАО «Ростелеком».

15. Список приложений

15.1. К настоящему Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

Приложение №1 – Порядок выполнения работ;

Приложение №2 – План работ (Форма);

Приложение №3 – Протокол соглашения о договорной цене (с приложением);

Приложение №4 – Отчет о выполненных нарядах (Форма);

Приложение №5 – Реестр передачи документов (Форма);
Приложение №6 – Нормативы на расход материалов;
Приложение №7 – Штрафные санкции ;
Приложение №8 – Порядок взаимодействия по обеспечению безопасности информационных ресурсов Принципала;
Приложение №9 – Соглашение о конфиденциальности;
Приложение №10 – Положение об организации работы инсталляторов в процессе подключения услуг связи.

16. Реквизиты Сторон

Принципал:	Открытое акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком»
ИНН/КПП	7707049388 / 246643001
Юридический адрес:	191002, г. Санкт-Петербург, ул. Достоевского, д.15
Почтовый адрес:	Красноярский филиал ОАО «Ростелеком» 660017, г. Красноярск, пр. Мира, 102
Тел./факс	(391)211-20-20 / 211-20-67
Банковские реквизиты:	Р/сч 40702810700330000062 в Новосибирском филиале ОАО АКБ «Связь-Банк» К/сч 30101810100000000740 БИК 045004740

Агент:

ИНН / КПП
Юридический адрес:
Почтовый адрес:
Тел./факс
Банковские реквизиты:

17. Подписи Сторон

Принципал:

Агент:

_____/_____
(подпись)

_____/_____
(подпись)

« _____ » _____ 2014 г.
М. П.

« _____ » _____ 2014г.
М. П.

ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

В настоящем Приложении приведен порядок взаимодействия и обязанности Сторон Договора в соответствии с исполняемыми ими функциями.

1. Обязанности Агента по исполнению обязательств по Договору.

- 1.1. Агент выполняет Работы на Площадках, расположенных во всех населенных пунктах на территориях, указанных в Планах работ, в сроки, указанные в «Реестре назначенных нарядов». План работ направляется Агенту, в соответствии с п. 3.1. Договора, а также доводится до Агента в электронном виде на адрес электронной почты, в соответствии с разделом 13 настоящего Договора, в сроки, указанные в Договоре. Агент обязан обеспечить возможность выполнения планового количества нарядов. Плановое количество нарядов на день рассчитывается делением месячного плана (в соответствии с Приложением №2 к Договору) на число календарных дней и не может быть уменьшено в выходные и праздничные дни.
- 1.2. Агент должен быть членом Саморегулируемой организации и иметь допуск к работам, влияющим на безопасность объектов капитального строительства.
- 1.3. В целях оперативного выполнения работ по подключению Абонентов Агент обязан использовать в своей деятельности информационный ресурс Принципала: Систему Абонентского Учета. Агент выделяет персонал для осуществления Работ в Системе Абонентского Учёта Принципала и направляет Принципалу заявку (со списком специалистов) на безвозмездное обучение работе с информационным ресурсом. Обучение проводится 1 раз в год, дату обучения назначает Принципал.
- 1.4. При получении доступа к информационным ресурсам Принципала Агент обязан руководствоваться внутренними требованиями и регламентами Принципала по обеспечению безопасности и неукоснительно соблюдать их рекомендации. Агент обязан обеспечить всеми доступными средствами и способами тайну выданных Принципалом паролей, логических имен и т.п. для доступа к информационным ресурсам Принципала и другим информационным системам, используемым Агентом.
- 1.5. Агент исполняет агентское поручение в соответствии с Приложением №10 к Договору (Организация работы инсталляторов в процессе подключения услуг связи), требованиями производителей и Принципала по настройке оборудования. Обязан обеспечить:
 - 1.5.1. Высокий уровень обслуживания Абонентов в части предоставления полных квалифицированных консультаций относительно Услуг связи Принципала и Пользовательского (оконечного) оборудования.
 - 1.5.2. Соответствие работников Агента, производящих выполнение Работ, требованиям квалификаций в сфере связи.
 - 1.5.3. Корректное и полное оформление документов, в соответствии с представленными Абонентом документами (ФИО, адрес, контактная информация, и т.д.) и условиями предоставления услуг (выбранный тарифный план, стоимость подключения, скидки, тарификация и т.д.).
 - 1.5.4. Своевременное внесение информации, полученной от Абонентов, в информационные системы Принципала. Своевременную передачу документов, полученных от Абонентов в ходе исполнения поручения по Договору.

- 1.6. Агент организует ведение учета и регистрации документов, полученных от Абонентов в ходе исполнения поручения по Договору, в соответствии с правилами делопроизводства, принятыми у Принципала. Осуществляет передачу Принципалу оригиналов и копий документов, подписанных у Абонентов в ходе исполнения поручения по Договору.
- 1.7. Ежемесячное предоставление подписанных Отчетов Агента. Проведение сверки остатка Абонентского оборудования по требованию и формам Принципала, но не реже одного раза в квартал.
- 1.8. Не позднее, чем за 15 (пятнадцать) рабочих дней до полного использования полученного от Принципала Абонентского оборудования, подавать заявку Принципалу о потребности в соответствующем Абонентском оборудовании, необходимом для надлежащего исполнения Договора.
- 1.9. Незамедлительно ставить в известность Принципала о возникновении (при исполнении Договора) ситуаций, представляющих угрозу жизни и здоровью людей, нарушениях действующего законодательства, случаях хищения, порчи имущества в случае, если это связано с деятельностью Агента.

2. Обязанности Принципала по исполнению обязательств по Договору.

- 2.1. Предоставить Агенту доступ к информационным системам для исполнения обязательств Агента по Договору с указанием необходимых технических требований к рабочему месту.
- 2.2. Обеспечивать Агента образцами бланков договоров, дополнительных соглашений и прочих приложений к договорам, информационными, технологическими материалами, требующимися для надлежащего исполнения поручения по Договору в электронном виде.
- 2.3. По заявке Агента предоставлять документацию по работе с системами абонентского учёта, используемыми Принципом, для самостоятельного обучения персонала Агента работе с информационными ресурсами, указанными в п.1.3. Приложения №1 к Договору, и оказывать консультации квалифицированными специалистами Принципала.
- 2.4. Первоначально и в случае внесения изменений предоставлять Агенту требования производителей и Принципала по настройке Абонентского оборудования и Пользовательского (оконечного) оборудования.
- 2.5. Обеспечить выдачу Абонентского оборудования для выполнения Работ в объемах, с учетом остатков у Агента, обеспечивающих 30-ти дневный план выполнение Работ.

Принципал:

Агент:

_____/_____
(подпись)

_____/_____
(подпись)

« ____ » _____ 2014 г.
м. п.

« ____ » _____ 2014 г.
м. п.

Форма Плана работ

План работ по подключению абонентских установок на территории обслуживания Красноярского филиала ОАО «Ростелеком»
_____ на _____ 201__ года.

№	Региональный филиал	Планируемое число инсталляций услуг (на месяц)			Всего
		GPON			
		ШПД	IPTV	SIP	

Принципал:

_____/_____/_____
(подпись)

« ____ » _____ 201__ г.

М.П.

Агент:

_____/_____/_____
(подпись)

« ____ » _____ 201__ г.

М.П.

Протокол соглашения о договорной цене

Открытое акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» (ОАО «Ростелеком»), именуемое в дальнейшем «**Принципал**», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «**Агент**», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий протокол соглашения о договорной цене о нижеследующем:

Сторонами достигнуто соглашение о величине агентского вознаграждения:

1. Величина агентского вознаграждения по Договору не может превышать сумму: _____ (_____) рублей ____ коп., включая НДС 18% _____ (_____) рублей ____ коп.
2. Величина агентского вознаграждения, подлежащего выплате за фактически исполненное агентское поручение в соответствующем Отчетном периоде определяется исходя из Расчета величины агентского вознаграждения (Приложение № 3.1 к Протоколу) и объема фактически исполненного агентского поручения выполненных работ, подтвержденного Отчетом Агента (Приложение № 4 к Договору).

К настоящему Протоколу прилагаются:

Приложение №3.1. - Расчет величины агентского вознаграждения;

Принципал:

Агент:

_____/_____
(подпись)

_____/_____
(подпись)

« ____ » _____ 2014 г.
М. П.

« ____ » _____ 2014 г.
М. П.

Расчет величины агентского вознаграждения

1. Размер агентского вознаграждения рассчитывается исходя из объема выполненного агентского поручения, Работ (базовой ставки за выполнение Работ по каждой заявке в зависимости от Площадки, вида работ и используемых материалов), а именно:

Таблица 1

№ п/п	Наименование Работ (агентское поручение, предусмотренное п. 1.2.1. Договора)	Размер агентского вознаграждения ¹ , в руб. без НДС
1	Организация линии связи по технологии GPON для предоставления доступа к услугам связи	
2	Организация предоставления доступа, дополнительно к организации линии связи (пункт 1 таблицы) (SIP ² , IP-TV ³ , настройка роутера).	
3	Организация предоставления доступа (SIP ² , IP-TV ³ , настройка роутера) на уже действующую линию.	

Принципал:

Агент:

_____/_____
(подпись)

М. П.

_____/_____
(подпись)

М. П.

¹ Все суммы, указанные в Таблице 1, включают в себя вознаграждение за выполнение агентского поручения, предусмотренного п.п. 1.2.2. - 1.2.4. Договора на соответствующей Площадке.

² Услуга традиционной телефонии с использованием аналогового телефонного аппарата подключаемого к интегрированному устройству доступа (порт - FXS IAD, ONT).

³ Доступ к услуге интерактивного телевидения. Установка (при необходимости) и настройка Ethernet-маршрутизатора / ONU, установка и настройка STB, подключение STB к телевизионному приемнику абонента.

Форма Отчета Агента об исполненном агентском поручении

Отчет Агента об исполненном агентском поручении за _____ 201__ год

г. _____

«___» _____ 201__ г.

1. Подробный отчет об исполнении агентского поручения за Отчетный период

№ п/п	Населенный пункт	Адрес	Абонентское оборудование (аренда/купля-продажа)	Подписание Абонентом Документов	Технология	Номера нарядов			
						Организация линии	Организация доступа		
							SIP	ШПД	IPTV
1	2	4	5	6	5	6	7	8	9
1	название	улица, дом, кв.	(аренда)	(Да)	GPON	№ наряда		№ наряда	
2	название	улица, дом, кв.	(купля-продажа)	(Нет)	GPON	№ наряда	№ наряда		№ наряда
Итого									

1. Суммарный отчет об исполнении агентского поручения за Отчетный период

№ п/п	Наименование работ (агентское поручение, предусмотренное п. 1.2.1. Договора)	Ед. изм.	Кол-во	Агентское вознаграждение без НДС, руб.	Суммарный размер агентского вознаграждения без НДС, руб.
1	Организация линии связи по технологии GPON с предоставлением доступа к одной из услуг связи	шт.			
2	Организация линии связи по технологии GPON с предоставлением доступа к одной из услуг связи	SIP	шт.		
		IP-TV			
		Настройка роутера			
3	Организация предоставления доступа, на уже действующую линию.	SIP	шт.		
		IP-TV	шт.		
		Настройка	шт.		

		роутера				
Итого:						
Сумма НДС:						
Всего по акту:						

Примечание: все суммы, указанные в п. 2 настоящего Отчета, включают в себя вознаграждение за выполнение агентского поручения, предусмотренного п.п. 1.2.2. - 1.2.4. Договора на соответствующей Площадке.

Принципал:

_____/_____/_____
(подпись)

«____»_____201__ г.
М. П.

Агент:

_____/_____/_____
(подпись)

«____»_____201__ г.
М. П.

Форма утверждена:

Принципал:

_____/_____/_____
(подпись)

«____»_____2014 г.

Агент:

_____/_____/_____
(подпись)

«____»_____2014 г.

**Форма Реестра передачи документов
полученных от Абонентов в ходе выполнения работ по Договору
№ _____ от « ____ » _____ 201__ г.**

г. _____

« ____ » _____ 201__ г.

Открытое акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» (ОАО «Ростелеком»), именуемое в дальнейшем **«Принципал»**, в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем **«Агент»**, в лице _____, действующего на основании _____, принял на хранение следующие документы, полученные от Абонентов в ходе выполнения работ по подключению абонентских установок « ____ » _____ 201__ года:

№ п/п	Вид услуги	№ абонентского договора	Дата абонентского договора	Наименование абонента (ФИО для физ. лиц; наименование для юр. лиц)	Прилагаемые документы	Кол-во листов	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

Передано Наименование документа в количестве _____ (прописью) шт. на _____ (прописью) листах.

**Передал
от Принципала:**

Должность лица, передавшего документы по реестру

_____/_____
(подпись)

« ____ » _____ 201__ г.
М. П.

**Принял
от Агента:**

Должность лица, принявшего документы по реестру

_____/_____
(подпись)

« ____ » _____ 201__ г.
М. П.

Форма утверждена:

Принципал:

_____/_____/

(подпись)

« ____ » _____ 2014 г.

М. П.

Агент:

_____/_____/

(подпись)

« ____ » _____ 2014 г.

М. П.

Нормативы на расход материалов

1. Норматив на усредненную инсталляцию. При списании основных Материалов их количество рассчитывается исходя из нормативов и количества выполненных Работ.

№	Наименование материалов	ед. изм.	организация линии	организация доступа		
			GPON	SIP	ШПД	IPTV
1	Кабель типа UTP 2x2	м		10		
2	Кабель типа UTP 4x2	м			10	10
3	Кабель-канал / Труба гофрированная	м	4			
4	Абонентская оптическая коробка	шт.	1			
5	Механический соединитель оптических волокон	шт.	1			
6	Гильза КДЗС	шт.	1			
7	Шнур оптический соединительный (патчкорд) 40-60 м	шт.	0,5			
8	Шнур оптический соединительный (патчкорд) 1-2 м	шт.	1			
9	Наконечник (вилка) RJ-11	шт.		2		
10	Наконечник (вилка) RJ-45	шт.			2	2
11	Дюбель-гвоздь 6x40 с потайной головкой	шт.	30			
12	Дюбель-хомут для крепления кабеля диаметром 4 мм.	шт.	2			
13	Комплект для крепления розетки и модема: дюбель (простой без шляпки) 6x40 + саморез 3,5x40	шт.	4	1		
14	Скоба с гвоздем для крепления кабеля диаметром 3-4 мм. (транспортной трубки)	шт.	5	10		
15	Скоба с гвоздем для крепления кабеля диаметром 5 мм.	шт.			20	20
16	Стяжка полиэтиленовая неоткрывающаяся	шт.	6			2
17	Шпатлевка акриловая	шт.	0,05			
18	Двухсторонний скотч на вспененной основе	рул.	0,001			
19	Клеевой стержень	шт.	0,1	0,2	0,2	0,2
20	Скоба для монтажного степлера	шт.	5			2

2. В случае, если на отдельной Площадке по технологии подключения требуется количество Материалов отличное от норматива на усредненную инсталляцию в большую или меньшую сторону, для такого Объекта на уровне регионального филиала утверждаются индивидуальные нормативы на расход материалов по форме п.1. с обязательным согласованием в Департаменте организации эксплуатации систем коммутации и сетей доступа.

Принципал:

_____/_____
(подпись)

« ____ » _____ 2014 г.
М. П.

Агент:

_____/_____
(подпись)

« ____ » _____ 2014 г.
М. П.

Штрафные санкции

Настоящее Приложение предусматривает порядок взыскания и размер штрафных санкций за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение обязательств Сторон по Договору.

1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Агент несет перед Принципалом следующую ответственность:
 - 1.1. За нарушение Агентом сроков выполнения Работ по отдельной Площадке по вине Агента предусматривается штраф в размере 50% от размера агентского вознаграждения, устанавливаемого в зависимости от вида соответствующих Работ согласно Приложению № 3.1 к Протоколу соглашения о договорной цене по каждому выявленному случаю.
 - 1.2. За невыполнение или ненадлежащее выполнение Агентом работ по отдельной Площадке по вине Агента, когда в результате такого невыполнения или ненадлежащего выполнения Абонент лишается возможности получать услуги связи надлежащего качества с использованием Абонентского оборудования, предусматривается штраф в размере 100% от размера агентского вознаграждения, устанавливаемого в зависимости от вида соответствующих Работ согласно Приложению № 3.1 к Протоколу соглашения о договорной цене по каждому выявленному случаю.
 - 1.3. В случае несоблюдения технологии или использования неспециализированного инструмента при выполнении Работ предусматривается штраф в размере 100% от размера агентского вознаграждения, устанавливаемого в зависимости от вида соответствующих Работ согласно Приложению № 3.1 к Протоколу соглашения о договорной цене по каждому выявленному случаю. Работник, допустивший нарушение, отстраняется от выполнения работ до прохождения повторной аттестации. Если при этом будет повреждена часть линии от этажной распределительной коробки, принадлежащей Принципалу (кабель, боксы, сплиттеры, плинты, кроссы) и потребуются проведение работ по восстановлению, Принципал вправе удержать с Агента сумму реального ущерба в размере сметной стоимости работ, требующихся для восстановления причиненных повреждений.

Штрафы уплачиваются Агентом на основании соответствующих требований Принципала, которые должны содержать указание на все случаи (наряды) по каждой Площадке. При расчетах за следующий Отчетный период Принципал имеет право уменьшить сумму агентского вознаграждения на соответствующую сумму.

Принципал:

Агент:

_____/_____
(подпись)

_____/_____
(подпись)

« ____ » _____ 201__ г.
м. п.

« ____ » _____ 201__ г.
м. п.

Порядок взаимодействия по обеспечению безопасности информационных ресурсов Принципала

1 Общие положения

- 1.1 Общее руководство и принятие всех решений по вопросам обеспечения режима коммерческой тайны, конфиденциальности и информационной безопасности Агента осуществляет руководитель Агента.
- 1.2 Организацию мероприятий по обеспечению режима коммерческой тайны, конфиденциальности и информационной безопасности Агента осуществляет подразделение безопасности Агента.
- 1.3 Агент должен разработать и соблюдать требования локальных нормативных документов по вопросам коммерческой тайны, конфиденциальности и информационной безопасности.
- 1.4 Для выполнения технологических операций по обеспечению режима коммерческой тайны, конфиденциальности и информационной безопасности Агента, из числа штатных работников Агента назначаются ответственные за информационную безопасность, также допускается выполнение технологических операций по обеспечению безопасности на договорной основе сторонними организациями, согласованными с Принципалом.
- 1.5 Принципал оставляет за собой право по контролю обеспечения режима коммерческой тайны, конфиденциальности и информационной безопасности, а также участвовать в проведении совместных проверок и расследований по признакам и фактам нарушения Агентом требований безопасности.

2 Безопасность рабочих мест

- 2.1 Для обеспечения своей деятельности Агент обязан использовать только лицензионное и официально приобретенное программное обеспечение. Применение бесплатного или условно бесплатного программного обеспечения должно согласовываться со Службой безопасности Принципала.
- 2.2 Для доступа к информационным ресурсам Принципала Агент может использовать программное обеспечение предоставленное (либо сертифицированное) только Принципалом. Использование иного программного обеспечения должно согласовываться с Принципалом. Агент не вправе вносить любые изменения в предоставляемое Принципалом программное обеспечение.
- 2.3 Настройки политик безопасности операционной системы рабочих мест, с которых осуществляется доступ к информационным ресурсам Принципала, должны соответствовать политикам, принятым в корпоративной информационно-вычислительной сети Принципала.
- 2.4 На рабочих местах Агента, с которых осуществляется доступ к информационным ресурсам Принципала, использование программного обеспечения, не предназначенного для организации данного доступа, требует обязательного согласования с Принципалом.
- 2.5 Права пользователя на рабочем месте должны быть ограничены и не должны позволять осуществлять действия по изменению программно-аппаратного обеспечения.
- 2.6 Права на изменения программно-аппаратного обеспечения, а также заведение новых пользователей и назначение им полномочий в системе, должны иметь специально назначенные работники Агента.

- 2.7 Применяемое Агентом системное программное обеспечение должно своевременно обновляться с использованием автоматизированных средств обновлений.
- 2.8 Запрещается хранение конфиденциальной информации Принципала на неучтенных носителях информации, а также на жестких дисках рабочих станций Агента, с которых осуществляется доступ к информационным ресурсам сторонних организаций и в сеть общего пользования Интернет.
- 2.9 Сегменты сетей Агента и Принципала должны быть разделены средствами межсетевого экранирования с проведением строгой политики управления доступом, в соответствии с политикой принятой в корпоративной информационно-вычислительной сети Принципала, в целях исключения доступа к неразрешенным объектам, а также использования неразрешенных протоколов, сервисов и служб.

3 Доступ к информационным ресурсам

- 3.1 Аутентификация пользователя Агента при доступе к информационным ресурсам Принципала должна осуществляться с использованием механизмов усиленной двухфакторной аутентификации (с применением цифровых сертификатов). В отдельных случаях (система не поддерживает двухфакторную аутентификацию) возможно применение уникального персонального идентификатора и пароля. Парольная политика должна соответствовать требованиям, принятым в корпоративной информационно-вычислительной сети Принципала.
- 3.2 Доступ к информационным ресурсам Принципала должен осуществляться только по доверенным каналам связи, принадлежащим Принципалу, в противном случае должны применяться механизмы шифрования на сетевом уровне. При применении шифрования должны использоваться алгоритмы шифрования, принятые Принципалом, ключи шифрования, выданные Службой безопасности Принципала.
- 3.3 Подключение к Системе Абонентского Учёта Принципала должно осуществляться через защищенное подключение к КСПД через терминальный сервер с формированием гостевой учетной записи AD. Удаленное защищенное подключение выполняется в соответствии с требованиями Принципала.
- 3.4 Доступ к информационным ресурсам Принципала предоставляется только штатным работникам Агента на основании заявки оформленной Агентом, подписанной руководителем Агента, согласованной Службой безопасности Агента, начальником отдела организации эксплуатации сетей доступа Принципала владельцем ресурса, ИТ-подразделением Принципала и Службой безопасности Принципала.
- 3.5 Заявка на доступ к информационным ресурсам должна содержать: наименование информационного ресурса, необходимые права на доступ, ФИО пользователя, подразделение, должность, местонахождение рабочего места, контактный телефон, сетевой идентификатор пользователя (ей), DNS-имя компьютера (список) с которого будет осуществляться доступ.
- 3.6 Доступ работникам Агента к информационным ресурсам Принципала предоставляется исключительно для выполнения обязательств, предусмотренных Договором.
- 3.7 Доступ предоставляется минимально необходимый для выполнения работником своих должностных обязанностей. Ответственность за обоснованность запрашиваемого доступа возлагается на руководителя Агента, запросившего доступ.
- 3.8 Централизованный учет пользователей информационных ресурсов Принципала и его своевременная актуализация возлагается на подразделение Агента. Учет сотрудников Агента, допущенных к конфиденциальной информации, а также проведение служебных расследований по фактам нарушений требований информационной безопасности возлагается на Службу безопасности Агента, с привлечением Службы безопасности Принципала.

- 3.9 Уволенные работники Агента должны быть лишены допуска ко всем ресурсам (без исключения). Ответственность за своевременное лишение допуска возложена на руководителя Агента оформившего допуск. В целях своевременного лишения допуска к информационным ресурсам Принципала, руководитель подразделения Агента, оформивший допуск информирует ИТ-подразделение Принципала не позднее 3 дней после подачи заявления об увольнении с указанием фактической даты прекращения допуска. Подразделение по работе с персоналом Агента не реже 1 раза в месяц информирует Службу безопасности Принципала об уволенных работниках и работниках переведенных на другие должности.
- 3.10 Агент должен обеспечивать журналирование (логирование) доступа своих работников к информационным ресурсам Принципала и по требованию предоставлять эту информацию Службе безопасности Принципала.
- 3.11 Принципал оставляет за собой право контролировать действия работников Агента при осуществлении доступа к информационным ресурсам Принципала и приостанавливать доступ в случаях возникновения ситуаций, создающих угрозу информационной безопасности Принципала, уведомив об этом Агента. Доступ восстанавливается после устранения выявленной угрозы на основании заявки согласованной со Службой безопасности Принципала.

4 Реагирование на инциденты информационной безопасности

- 4.1 Агент должен информировать Службу безопасности Принципала обо всех случаях возникновения инцидентов информационной безопасности.
- 4.2 Агент должен безотлагательно предпринимать все необходимые меры по предотвращению и минимизации ущерба при возникновении инцидента информационной безопасности.
- 4.3 В случаях возникновения угроз информационной безопасности Принципала со стороны сети, рабочих мест или пользователей Агента, а также претензий со стороны государственных контролирующих органов или фактов нарушений, приведших к материальному ущербу, расследование осуществляет Служба безопасности Принципала совместно со Службой безопасности Агента.

5 Применение средств защиты информации

- 5.1 Установка средств защиты информации Агентом должна в обязательном порядке согласовываться со Службой безопасности Принципала.
- 5.2 Установка и ввод в эксплуатацию средств защиты информации должна осуществляться в соответствии с эксплуатационной и технической документацией.
- 5.3 Агент должен проводить обучение лиц, использующих средства защиты информации, правилам работы с ними.
- 5.4 Учет применяемых средств защиты информации, эксплуатационной и технической документации и носителей конфиденциальной информации возлагается на ответственного работника Агента.
- 5.5 Контроль за соблюдением условий использования средств защиты информации возлагается на Службу безопасности Агента.
- 5.6 Средства защиты информации, применяемые Агентом, должны быть подключены к централизованной Системе мониторинга информационной безопасности Принципала.

6 Доступ в сеть Интернет

- 6.1 Доступ в сеть общего пользования Интернет с рабочих мест, с которых осуществляется доступ к информационным ресурсам Принципала, должен осуществляться в соответствии с требованиями нормативных документов Принципала по использованию сети Интернет.

- 6.2 Доступ в сеть Интернет должен осуществляться только авторизованными пользователями через средства межсетевого экранирования, журналироваться автоматизированными средствами (Proxu-сервер), контролироваться антивирусным программным обеспечением и автоматизированными средствами обнаружения вторжений и аномалий (IDS). Политики безопасности указанных средств должны соответствовать требованиям Принципала. Изменение политик безопасности должно согласовываться со Службой безопасности Принципала.
- 6.3 Контент-контроль доступа в сеть Интернет работниками Агента осуществляет Служба безопасности Агента.
- 6.4 Взаимодействие работников Агента с внешними контрагентами должно осуществляться только с использованием корпоративной электронной почты или специально организованных информационных систем.
- 6.5 Передача конфиденциальной информации через сеть Интернет запрещена.
- 6.6 Запрещается использование Интернета для своих личных целей: посещение развлекательных, игровых, музыкальных, порнографических, террористических сайтов.
- 6.7 Не допускается неуполномоченное представление личной точки зрения точкой зрения Принципала или Агента в сети Интернет.
- 6.8 Личные бюджеты пользователей онлайн-сервисов Интернет не должны использоваться с рабочих мест Агента.

7 Антивирусная безопасность

- 7.1 В целях непрерывного и комплексного обеспечения Агента системой антивирусной безопасности, все рабочие места и сервера Агента должны быть оснащены лицензионным антивирусным программным обеспечением. За поддержание работоспособности антивирусного программного обеспечения и актуальности антивирусных баз назначается штатный работник Агента или должен быть заключен договор на поддержку системы антивирусной безопасности.
- 7.2 Система антивирусной безопасности Агента должна стоять из трех уровней, каждый из которых должен иметь антивирусное программное обеспечение различных производителей:
- системы, которые непосредственно соединяются с сетью общего пользования;
 - сервера: файловые, внутренние почтовые и сервера приложений;
 - рабочие станции и сервера рабочих групп, удаленные или мобильные пользователи.
- 7.3 Система антивирусной безопасности должна иметь систему централизованного обновления и управления.
- 7.4 В случае если рабочее место, с которого осуществляется доступ к информационным ресурсам Принципала, невозможно оснастить антивирусным программным обеспечением, по согласованию со Службой безопасности Принципала, на рабочем месте должна быть создана замкнутая программная среда, не позволяющая осуществлять запуск любых приложений, кроме штатных.

8 Контроль состояния информационной безопасности

- 8.1 В целях проверки выполнения требований по информационной безопасности, а также предупреждения и своевременного выявления нарушений информационной безопасности, в подразделениях Агента должен осуществляться контроль состояния информационной безопасности Агента.
- 8.2 Контроль состояния информационной безопасности в подразделениях Агента осуществляют Службы безопасности Агента и Принципала в соответствии с согласованными планами работ.

- 8.3 Плановым проверкам должны подвергаться все подразделения Агента не реже 1 раза в 3 года.
- 8.4 Внезапные проверки проводятся Службой безопасности Агента или Принципала в соответствии с внутренними утвержденными планами работ.
- 8.5 По фактам инцидентов информационной безопасности в обязательном порядке проводится внеплановая проверка состояния информационной безопасности Службой безопасности Агента совместно со Службой безопасности Принципала с целью выявления причин, устранения нарушений и предупреждения подобных нарушений в дальнейшем.
- 8.6 Внеплановые проверки состояния информационной безопасности проводятся в обязательном порядке при реорганизации подразделений Агента, изменения в технологии работы, состава программно-аппаратного обеспечения.

9 Обучение персонала

- 9.1 Агент должен всех вновь принимаемых работников знакомить под роспись с нормативными документами по вопросам информационной безопасности. Проводить регулярное обучение работников по вопросам информационной безопасности при предоставлении доступа к информационным ресурсам Принципала. Доводить до работников новые нормативные документы под роспись.
- 9.2 Не реже 1 раза в год проводить плановый Инструктаж по вопросам информационной безопасности.
- 9.3 Принципал обязуется проводить обучение работников Агента ответственных за информационную безопасность не реже 1 раза в год.

10 Ответственность

- 10.1 Работники Агента, нарушившие действующие требования по информационной безопасности, и руководители подразделений, не обеспечившие их выполнение, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством.
- 10.2 При подозрении на мошенничество или иные преступления, а также в случаях нанесения материального ущерба Принципалу, явившиеся следствием нарушения информационной безопасности, материалы предаются в правоохранительные органы.

Принципал:

_____/_____
(подпись)

«_____» _____ 201__ г.
м. п.

Агент:

_____/_____
(подпись)

«_____» _____ 201__ г.
м. п.

СОГЛАШЕНИЕ о конфиденциальности

г. Красноярск

« ____ » _____ 201__ г.

Открытое акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» (ОАО «Ростелеком»), именуемое в дальнейшем **«Раскрывающая сторона»**, в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем **«Получающая сторона»**, в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

1 Предмет Соглашения

- 1.1 Предметом настоящего Соглашения является порядок передачи (получения) и использования конфиденциальной информации Раскрывающей стороны в связи с сотрудничеством Раскрывающей и Получающей сторон в рамках Договора № _____ от « ____ » _____ 201__ г.
- 1.2 Получающая сторона получает конфиденциальную информацию Раскрывающей стороны в целях оказания последней Услуг, определенных настоящим Договором и Приложениями к нему.

2 Обязанности сторон

- 2.1 Раскрывающая сторона обязана:
 - 2.1.1 Установленным в разделе 3 настоящего Соглашения порядком сообщить Получающей стороне о том, что передаваемая ей информация является конфиденциальной информацией Раскрывающей стороны.
- 2.2 Получающая сторона обязана:
 - 2.2.1 Обеспечить столь же высокую степень охраны переданной ей в рамках настоящего Соглашения конфиденциальной информации Раскрывающей стороны, какую Получающая сторона соблюдала бы в разумной степени в отношении своей собственной конфиденциальной информации такой же степени важности во избежание её разглашения или использования, в том числе, но не исключительно: установить порядок обращения с переданной информацией и обеспечить контроль за его соблюдением, вести учет своих сотрудников, получивших доступ к переданной информации, уведомить своих сотрудников, получивших доступ к переданной информации, о том, что данная информация является конфиденциальной.
 - 2.2.2 Не разглашать любыми способами (не раскрывать, не предоставлять, не распространять, не обсуждать, не воспроизводить) третьим лицам и не использовать для своей собственной выгоды полученную от Раскрывающей стороны конфиденциальную информацию, в течение срока действия настоящего Соглашения и в течение 3 (трех) лет после его окончания. Данная информация может быть использована Получающей стороной только для выполнения цели, названной в п.1.2., в явном виде.

В случае реорганизации или ликвидации Получающей стороны до момента прекращения действия настоящего Соглашения предусматривается следующий порядок охраны конфиденциальной информации Раскрывающей стороны:

При реорганизации Получающей стороны:

- уведомление Раскрывающей стороны о факте реорганизации;
- передача, с согласия Раскрывающей стороны, конфиденциальной информации правопреемнику реорганизованного юридического лица;
- передача правопреемнику требований по охране Конфиденциальной информации.

При ликвидации Получающей стороны:

- возврат конфиденциальной информации на всех носителях Раскрывающей стороне.

- 2.2.3 Незамедлительно уведомить Раскрывающую сторону и обеспечить ей необходимую для неразглашения конфиденциальной информации помощь, если третья сторона возбудит иск на предмет раскрытия конфиденциальной информации Раскрывающей стороны, а так же о ставших известными ей фактах разглашения или угрозы разглашения, незаконном получении или незаконном использовании конфиденциальной информации Раскрывающей стороны.
- 2.2.4 Получающая сторона имеет право раскрывать конфиденциальную информацию Раскрывающей стороны или предоставлять доступ к ней и/или ее части своим сотрудникам, а также своим контрагентам только в том объеме, в каком она им необходима для выполнения цели, названной в п.1.2. Данная информация может быть передана указанным в настоящем пункте лицам при условии, что до ее раскрытия и/или предоставления Получающая сторона получит от своих сотрудников (контрагентов) обязательства по сохранению Конфиденциальной информации, как это предусмотрено настоящим Соглашением.
- 2.2.5 Если Получающая сторона будет обязана выполнить законные требования о предоставлении полученной в рамках настоящего Соглашения конфиденциальной информации органам государственной власти, иным государственным органам, органам местного самоуправления, то она должна незамедлительно известить об этом Раскрывающую Сторону и при необходимости принять совместно с ней необходимые меры для воспрепятствования разглашения конфиденциальной информации Раскрывающей стороны.

3 Положение о конфиденциальной информации

- 3.1 Под конфиденциальной информацией в настоящем Соглашении понимается документальная информация Раскрывающей стороны в письменном, электронном или ином виде на материальном носителе, имеющая грифы доступности "Конфиденциально" или "Коммерческая тайна", когда она раскрывается Получающей стороне, или, если она содержится в нематериальной форме, только если ее конфиденциальность была ранее объявлена и затем в течение 30 (тридцати) дней после такого раскрытия информация была суммарно изложена письменно и обозначена соответствующим грифом (пометкой).
- 3.2 Конфиденциальная информация, раскрываемая Получающей стороне включает в себя:
- 3.2.1 Сведения, имеющие действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к которой нет свободного доступа и в отношении которой Раскрывающей стороной введен режим коммерческой тайны:
- сведения о тарифах и тарифных планах Раскрывающей стороны до момента их введения, если это специально не разрешено в соответствии с условиями Договора;

- сведения о настройках и паролях доступа к информационным ресурсам Раскрывающей стороны;
 - иная информация Раскрывающей стороны, переданная Получающей стороне на условиях конфиденциальности.
- 3.2.2 Сведения об абонентах и оказываемых им услугах, которые в соответствии со ст. 53 Федерального Закона №126-ФЗ «О связи» являются конфиденциальной информацией и подлежат защите.
- 3.3 Информация не будет считаться конфиденциальной, и Получающая сторона не будет иметь никаких обязательств в отношении данной информации, если она удовлетворяет одному из следующих пунктов:
- 3.3.1 Является или становится публично известной в результате неправильного, небрежного или намеренного действия Раскрывающей стороны.
- 3.3.2 Представлена Раскрывающей стороной третьей стороне без аналогичного ограничения на права доступа.
- 3.3.3 Разрешена к открытому выпуску письменным разрешением Раскрывающей стороны.

4 Ответственность сторон

- 4.1 Раскрывающая сторона отвечает за:
- 4.1.1 Своевременное предупреждение Получающей стороны о том, что передаваемые ей сведения являются конфиденциальной информацией Раскрывающей стороны.
- 4.2 Получающая сторона отвечает за:
- 4.2.1 Умышленное, неумышленное или несанкционированное разглашение или использование конфиденциальной информации Раскрывающей стороны, в том числе лицами, которые состоят или состояли в трудовых отношениях с Получающей стороной в случае, если она не обеспечила выполнение обязательств, установленных пунктом 2.2. настоящего соглашения. В этом случае Получающая сторона обязана возместить Раскрывающей стороне все убытки, включая упущенную выгоду, понесенные Раскрывающей стороной.

5 Условия Соглашения

- 5.1 Получающая сторона назначает директора ответственным лицом за конфиденциальность для получения конфиденциальной информации Раскрывающей стороны.
- 5.2 Получающая сторона может сменить Ответственного за конфиденциальность с обязательным письменным уведомлением Раскрывающей стороны.
- 5.3 Передача и получение конфиденциальной информации осуществляется в порядке, предусмотренном внутренними нормативными документами Сторон, регламентирующими порядок обращения с конфиденциальной информацией.
- 5.4 Вся информация, выдаваемая Раскрывающей стороной Получающей стороне в какой-либо форме согласно настоящему Соглашению, будет и останется исключительной собственностью Раскрывающей стороны.
- 5.5 Документы и любые их копии, содержащие конфиденциальную информацию Раскрывающей стороны, переданные Получающей стороне в результате взаимодействия, должны незамедлительно возвращаться Раскрывающей стороне по письменному требованию или уничтожаться по усмотрению Раскрывающей стороны.
- 5.6 Все устные договоренности по настоящему Соглашению не имеют силы. Условия настоящего Соглашения могут быть изменены сторонами, что оформляется дополнительным соглашением, являющимся неотъемлемой частью настоящего Соглашения.

6 Срок действия Соглашения

- 6.1 Настоящее Соглашение вступает в силу в дату вступления в силу Договора и действует до окончания срока действия Договора № _____ от «___» _____ 201__ г., а также в течение трех лет после окончания его срока действия.
- 6.2 Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах на русском языке. Оба экземпляра идентичны, скреплены печатями и имеют одинаковую силу. У каждой из сторон находится один экземпляр настоящего Соглашения.

7 Прочие условия

- 7.1 Соглашение может быть пролонгировано по взаимному согласию сторон.
- 7.2 Права и обязанности по настоящему Соглашению не подлежат переуступке третьим лицам без письменного согласия Раскрывающей стороны.

8 Реквизиты сторон

Раскрывающая сторона:

Юридический адрес:

Почтовый адрес:

Тел./факс

Банковские

реквизиты:

Получающая

сторона:

Юридический адрес:

Почтовый адрес:

Тел./факс

Банковские

реквизиты:

Открытое акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком»

191002, г. Санкт-Петербург, ул. Достоевского, д. 15

9. Подписи сторон

От Раскрывающей стороны:

_____/_____
(подпись)

«___» _____ 201__ г.
М. П.

От Получающей стороны:

_____/_____
(подпись)

«___» _____ 201__ г.
М. П.

ПОЛОЖЕНИЕ об организации работы инсталляторов в процессе подключения к услугам связи

Назначение

Данное Положение об организации работы инсталляторов в процессе подключения к услугам связи (Далее – Положение) устанавливает требования к работникам, выполняющим функции подключения (инсталляции) к услугам связи Абонентам и Пользователям (физическим и юридическим лицам) в региональных филиалах ОАО «Ростелеком» (Далее - Филиалы).

Общие положения

1. Область применения

Требования данного Положения распространяются на специалистов участков инсталляции к услугам связи (инсталляторов), на специалистов подрядных организаций, выполняющих функции инсталляции к услугам связи на основании заключенных с ОАО «Ростелеком» договоров.

2. Нормативные ссылки

В данном Положении использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- Федеральный закон «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ;
- Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 № 575 и вступившие в силу с 01.01.2008 г;
- Правила оказания услуг связи по передаче данных, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 №32;
- Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.05.2005 № 310;
- Инструкция по взаимодействию специалистов информационно-справочных служб и структурных подразделений ОАО «Ростелеком»;
- Инструкция по делопроизводству в ОАО «Ростелеком»;
- Положение об организации договорной работы ОАО «Ростелеком»;
- Приказ «Об утверждении комплексного типового договора об оказании услуг связи физическим лицам»;
- Приказ «Об утверждении комплексного типового договора об оказании услуг связи юридическим лицам»;
- Процедура оказания услуги «Местная телефонная связь» ОАО «Ростелеком»;
- Процедура управления внутренней нормативной документацией ОАО «Ростелеком»;
- Процедура управления записями в ОАО «Ростелеком»;
- Процедура управления архивом дел абонентов ОАО «Ростелеком».

3. Термины, определения и сокращения

Для целей данного Положения определены следующие термины и сокращения:
«Абонент» - имеет значение, установленное для данного термина в Договоре.

«Инцидент» – событие, возникающее в результате аварии, сбоя или иного нарушения работы инфраструктуры, которое приводит или может привести к отказу в предоставлении услуги связи, либо к недопустимому снижению уровня качества

услуги связи. Инцидентом не является запрос пользователя на предоставление информации, получение консультации или документации.

«Ключевой показатель эффективности (КПЭ)» - периодически рассчитываемые показатели, используемые для определения степени достижения цели бизнес-процесса путем сопоставления фактических результатов с целевым значением или с соответствующими данными прошлого периода.

«Общество» – ОАО «Ростелеком».

«Пользователь» – лицо, заказывающее и (или) использующее услуги связи.

«Услуги связи» - имеет значение, установленное для данного термина в Договоре..

«ЕЦОВ» – единый центр обработки вызовов.

«ЦПС» – центр продаж и сервиса.

«РУС» – районный узел связи Филиала.

«САУ (ЦСАУ)» – система абонентского учета.

«ТПО» – точка продаж и обслуживания.

«ФЛ» – физическое лицо.

«ЦТЭТ» – центр технической эксплуатации телекоммуникаций РУС Филиала.

4. Подключение услуг

4.1. Требования к квалификации installers.

Installator должен иметь техническое средне-специальное или техническое высшее образование.

Installator должен иметь группу электробезопасности не ниже третьей и пройти обучение по безопасным методам работы.

Не реже 1 раза в квартал installator должен проходить техническое обучение, а также обучение новым Услугам, тарифным планам, опциям.

Выполнение installационных работ физическим лицам производится при наличии Сертификата installатора. При отсутствии Сертификата проведение installационных работ не допускается.

Ответственность за организацию обучения и прохождение аттестации installаторами возлагается на Агента.

4.2. Требование к оснащению installаторов.

№	Требование	Ответственный
1.	Оснащение installатора: <ul style="list-style-type: none">➤ базовый рекламный пакет;➤ путеводитель Абонента;➤ пакет документов (Приложение № 10.8).	Installator, Начальник участка installаций.
2.	<ul style="list-style-type: none">➤ Инструменты и оборудование (Приложение 10.2).	Installator, Начальник участка installаций.

4.3. Требования к внешнему виду installатора

№	Требование	Ответственный
1.	Внешний вид: <ul style="list-style-type: none">➤ лицо чисто выбритое, либо с ухоженными усами и бородой;➤ волосы чистые, аккуратная стрижка;➤ руки чистые, ногти коротко острижены;	Installator, Начальник участка installаций.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ строгое выполнение правил личной гигиены, умеренное использование парфюмерии. 	
2.	<p>Наличие:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ бейджа с указанием Ф.И.О., компании и должности; ➤ бахил (на время присутствия у Абонента); ➤ форменной одежды (недопустима работа в застарело-грязной форме; при проведении работ, связанных с повышенной грязью, перед общением с Абонентом в максимальной возможной степени приведение себя в порядок); 	

4.4. Требования к диалогам инсталлятора с Абонентом

№	Требования	Ответственный
1.	Не допускаются негативные высказывания в адрес Общества.	Инсталлятор, Начальник участка инсталляций.
2.	При общении с Абонентом использовать соответствующие речевые модули (Приложение № 10.9).	
3.	С первых слов правильно установить контакт с Абонентом для создания благоприятного впечатления и поддержания позитивной атмосферы на протяжении всего взаимодействия.	
4.	<p>К деловой речи в процессе взаимодействия с Абонентами предъявляются следующие основные требования:</p> <p>краткость и простота построения фраз, речевых конструкций;</p> <p>выразительность интонаций, спокойный доброжелательный тон, оптимальная громкость звучания голоса;</p> <p>умение задавать вопросы для получения необходимой информации и управления диалогом;</p> <p>навыки аргументации;</p> <p>воздержаться от использования узкоспециализированной лексики непонятной Абоненту.</p>	

4.5. Требования к инсталлятору перед выходом к абоненту

Требование	Ответственный
Необходимо за 1 час до согласованного интервала созвониться с Пользователем для уточнения времени прибытия инсталлятора к Пользователю.	
В случае присутствия Пользователя по адресу в назначенное время переходим к п. 1.4.6. «Требования к проведению инсталляции»	

<p>В случае отсутствия Пользователя по адресу в назначенное время инсталлятор:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ созванивается с Пользователем и уточняет время прибытия Пользователя в случае задержки последнего. ➤ дожидается Пользователя, если время задержки составляет не более 30 мин. В случае превышения время задержки Инсталлятор сообщает о данном факте в ДП и переходит к другому Пользователю. 	
<p>В случае отсутствия Пользователя по адресу, а также отсутствия связи с Пользователем инсталлятор:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ сообщает в диспетчерский пункт данную информацию; ➤ ожидает Пользователя не более 15 минут; ➤ оставляет в почтовом ящике листовку (Приложение № 10.7) и переходит к следующему Пользователю. 	

4.6. Требование к проведению инсталляции

№	Требования	Ответственный
1.	<p>При очном контакте инсталлятор обязан представиться:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ назвать компанию, должность; ➤ Фамилию Имя Отчество; ➤ цель посещения. 	<p>Инсталлятор, Начальник участка инсталляций.</p>
2.	<p>В случае проведения линии, инсталлятор должен предварительно согласовать маршрут прокладки линии с Пользователем, а также согласовать место установки клиентского оборудования.</p>	
3.	<p>Необходимо произвести прокладку линии с учетом норматива по времени инсталляции (Приложение № 10.6) и инструкциями в разрезе технологий:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ для технологии ЕТТН 	
4.	<p>Необходимо подключить выбранные Пользователем услуги с учетом норматива по времени инсталляции (Приложение № 10.6) и в соответствии с инструкциями МРФ.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ШПД ➤ IPTV ➤ SIP 	
5.	<p>В случае возникновения технических проблем при прокладке линии/подключения услуги необходимо обращаться в соответствующие технические службы Общества (Приложение № 10.5)</p>	
6.	<p>Продемонстрировать работоспособность услуг</p>	
7.	<p>Подписать пакет документов (Приложение № 10.8)</p>	
8.	<p>Позвонить в ДП для закрытия наряда.</p>	
9.	<p>Ознакомить и передать следующие материалы:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ базовый рекламный пакет; ➤ путеводитель Абонента; ➤ пакет подписанных документов (Приложение № 10.8) 	

10.	После выполнения работ: <ul style="list-style-type: none"> ➤ произвести уборку рабочего места (собрать и выбросить рабочий мусор); ➤ попросить Абонента оценить качество выполненной работы; ➤ попрощаться с Абонентом и поблагодарить за сделанный выбор; ➤ разложить рекламные материалы в почтовые ящики для ФЛ. 	
-----	---	--

4.7. Ответственные за проведение работ

№	Зона ответственности	Ответственный
1.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Организация работ по наполнению журнала назначений заявками на установку Услуг. ➤ Организация работ по оценке качества проведенных инсталляций. ➤ Организация работ по оценке качества сформированных нарядов ТПО, Бэк-офис, в случае необходимости проведение корректировки работы. ➤ Организация работ по контролю качества и количества передаваемых пакетов документов диспетчерским пунктом в архив. 	Коммерческий блок ОАО «Ростелеком»
2.	Организация работ по инсталляции Услуг Абонентам.	Агент
3.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Организация работ по подготовке списка управляющих компаний, ТСЖ, обслуживающих конкретное здание с указанием ответственных лиц, телефонов и перечня предоставляемой документации. ➤ Организация работ по техническому обучению инсталляторов и диспетчеров, а также обучению новым Услугам, тарифным планам, опциям. 	Дирекция РУС ОАО «Ростелеком»

К настоящему Положению прилагаются:

Приложение №10.1. - Порядок ознакомления Абонента при проведении работ по установке Услуг инсталлятором;

Приложение №10.2. - Требования к оснащению инсталлятора;

Приложение №10.3. - Инструкции по инсталляции линий на базе различных технологий;

Приложение №10.4. – Инструкция по подключению услуги IPTV;

Приложение №10.5. - Инструкции по взаимодействию;

Приложение №10.6. - Нормативы на инсталляцию услуг связи;

Приложение №10.7. – Листовка (Образец);

Приложение №10.8. – Пакет документов (Образцы) необходимых для подписания с Абонентом;

Приложение №10.9. – Речевой модуль для инсталлятора;

Принципал:

Агент:

_____/_____
(подпись)

_____/_____
(подпись)

« ____ » _____ 201__ г.
м. п.

« ____ » _____ 201__ г.
м. п.

**Порядок ознакомления Абонента при проведении работ по установке Услуг
инсталлятором**

При проведении инструктажа Абонента инсталлятор выполняет следующие действия:

1. Сообщает абоненту его Логин ШПД, Логин IPTV, Логин Неофона, номер телефона при установке SIP.
2. Сообщает абоненту возможные способы оплаты услуг.
3. Сообщает, особенности внесения платежей за услуги связи:
4. Рекомендует своевременно, до 21 числа каждого месяца, оплачивать услуги связи, предоставляемые ОАО «Ростелеком», а также производить предварительную оплату услуг связи (авансовый платеж).

Приложение № 10.2. к Положению об организации
работы installaторов в процессе подключения услуг связи
к Договору № _____ от « ____ » _____ 2014г.

Требования к оснащению installaтора

№ п/п	Инструмент	ЕТТН
1.	Сумка для инструмента с палетами	✓
2.	Рулетка 5м	✓
3.	Набор из 10-ти различных инструментов (Бокорезы 160мм, пассатижи 200мм, отвертка с плоским шлицем 2,5 x 75 мм, отвертка с плоским шлицем 4 x 100 мм, отвертка крестовая 1 x 75 мм, отвертка крестовая 2 x 100 мм, Молоток столярный, 160гр, Нож со сменными лезвиями под лезвие 18мм с отл. Сегментами +лезвия, Пинцет)	✓
4.	Фонарь налобный	✓
5.	Средство защиты глаз, лица (очки) с покрытием от запотевания	✓
6.	Перфоратор	✓
7.	Набор буров SDS+(5,6,8x110мм, 6,8x160мм, 10x360мм, 12x800мм)	✓
8.	Тестовая телефонная трубка	✓
9.	Бесконтактный пробник напряжения	✓
10.	Мультиметр	✓
11.	Детектор скрытых неоднородностей для поиска пустот и кабельной проводки в стене	✓
12.	Переносной компьютер (ноутбук, нетбук) с RJ-45	✓
13.	Удлинитель 220В 20м, 4 розетки, на катушке, ПВС 3x1,5	✓
14.	Диэлектрическая стремянка	✓
15.	Универсальный обжимной инструмент (RJ-11,12 ,45)	✓
16.	Кроссировочный нож 110/66	✓
17.	Обжимной инструмент RJ-11,12 ,45	✓
18.	LAN Тестер	✓

Принципал:

Агент:

_____ / _____ /

(подпись)

« ____ » _____ 201__ г.

М. П.

_____ / _____ /

(подпись)

« ____ » _____ 201__ г.

М. П.

Инструкции по инсталляции линий на базе различных технологий

Инструкция

по инсталляции линии на базе технологии GPON

1. Список сокращений

ODF	оптический кросс
OLT	optical line terminal – центральный узел
ONT (ONU)	optical network terminal – абонентский терминал
PON	passive optical network – технология пассивных оптических сетей
SPLX	Соединительная мини-муфта для защиты сплайса.
КДЗС	Гильза термоусаживаемая в составе комплекта для защиты сварных стыков
КР	коробка распределительная
ЛКС	линейно-кабельные сооружения
МССС	мультисервисная сеть связи ОАО «Ростелеком»
Общество	ОАО «Ростелеком»
ОВ	оптическое волокно
ОК	оптический кабель
ТФОП	телефонная сеть общего пользования
ШКО	шкаф кроссовый оптический

2. Типовые схемы построения сети на базе технологии PON (FTTH)

Построение сетей связи на базе технологии PON (FTTH) в Обществе производится в соответствии с принятыми типовыми схемами, которые представлены ниже.

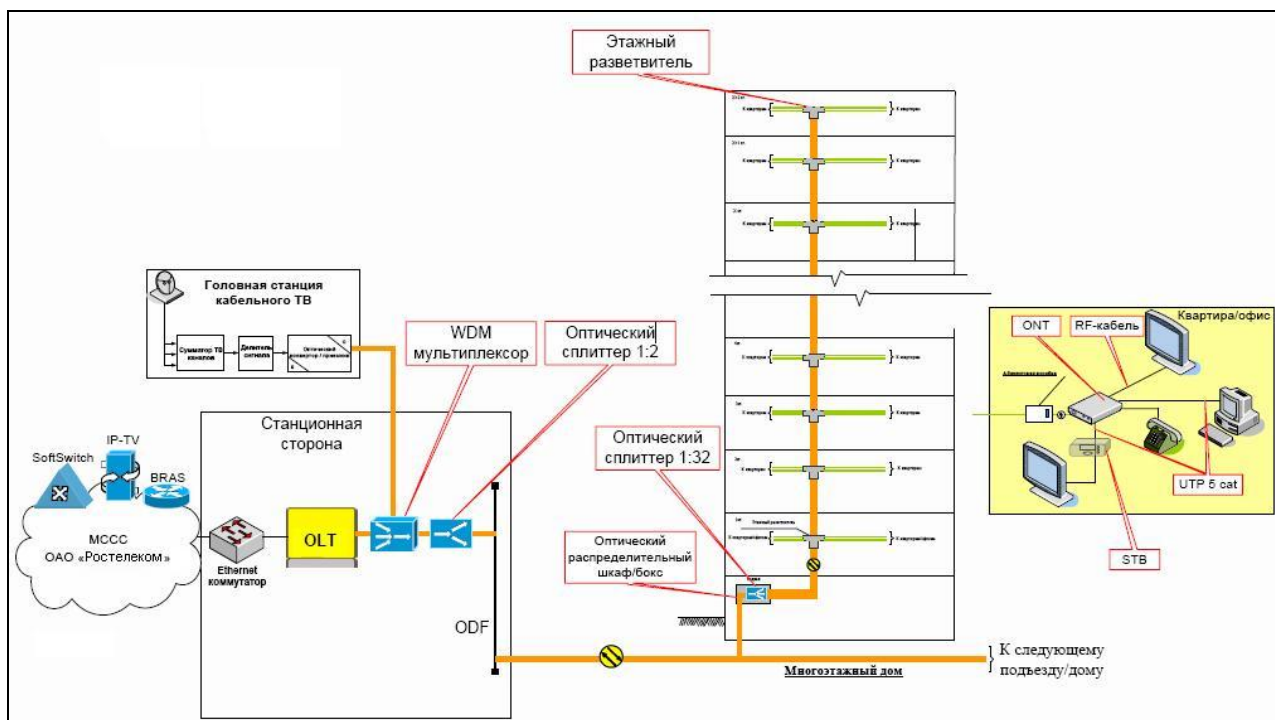


Рисунок 1 - Типовая функциональная схема организации связи.

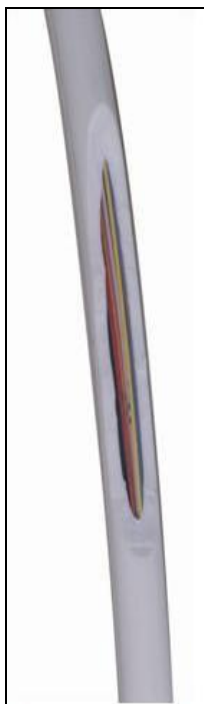
Возможен вариант без установки оптической розетки при условии, что в ONT есть место для размещения запаса оптического волокна и сплайса.

3. Проведение монтажных работ

Перед началом работ, Агент составляет визуальный план проводки кабеля, исходя из особенностей конструкции стен, потолков, лестничных проходов с использованием измерительной рулетки и поисковика скрытой проводки, проверяет трассу на предмет присутствия электрической проводки. Также предварительно инсталлятор с помощью ИОМ проверяет наличие и уровень оптического сигнала в забронированном под данного клиента гнезде. Гнездо и маркировка необходимой ОРК указаны в наряде на выполнение работ. Запрещено задействовать гнезда и ОРК, не соответствующие маркировке, указанной в наряде.

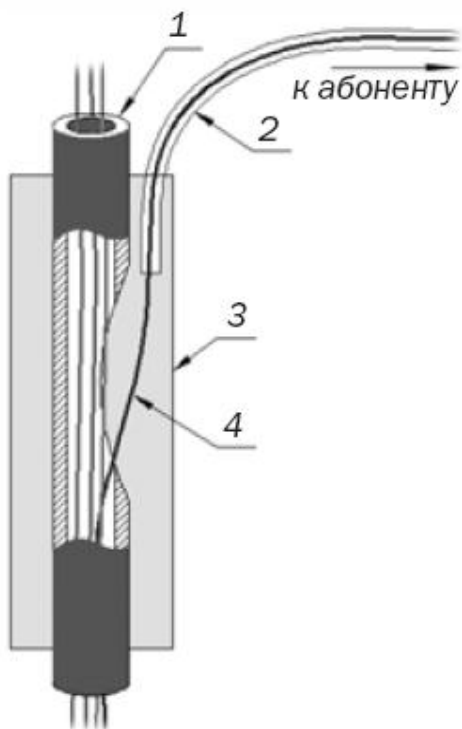
Подключение осуществляется следующим образом:

- с помощью измерителя оптической мощности проверить наличие сигнала в нужном волокне на конце кабеля (кабель может заканчиваться как на самом верхнем, так и на самом нижнем этаже);
- на этаже подключения на проложенном по стояку кабеле с легкоизвлекаемыми волокнами СПЕЦИАЛЬНЫМ ИНСТРУМЕНТОМ для вскрытия оболочки кабеля делается окно 5см (рис.2). ЗАПРЕЩАЕТСЯ РАЗРЕЗАТЬ ВЕРТИКАЛЬНЫЕ НЕСУЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ КАБЕЛЯ, А ТАКЖЕ ВСКРЫВАТЬ КАБЕЛЬ БЕЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СПЕЦИАЛЬНОГО ИНСТРУМЕНТА. В случае если подключения на этаже уже были необходимо воспользоваться существующим окном в оболочке кабеля;



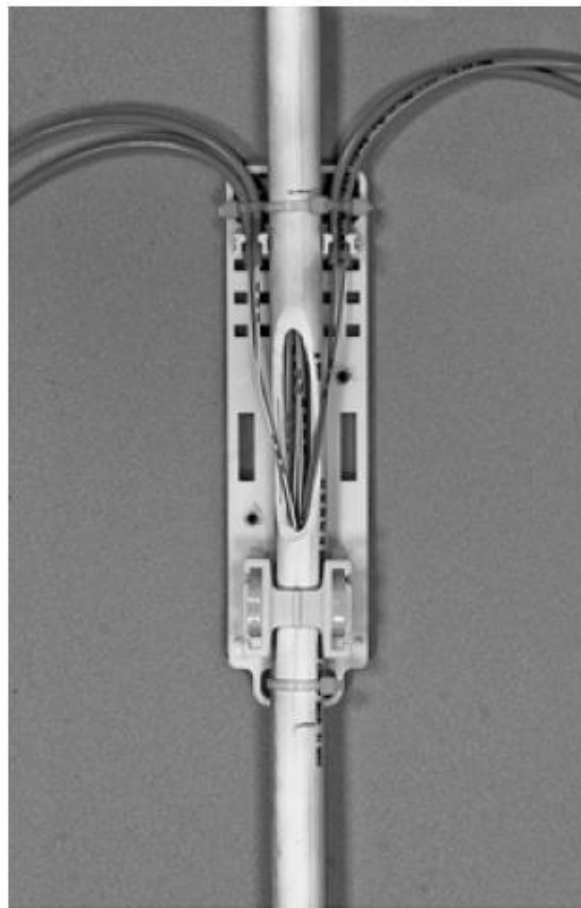
- Рисунок 2 – Вскрытие кабеля типа Mini-Breakout.
- необходимые для подключения на этаже N волокна обрезаются на этаже N+X (X – зависит от необходимой длины кабеля до абонента), для этого тоже необходимо вскрыть оболочку кабеля специальным инструментом - на этаже подключения N и на этаже N+X устанавливается устройство защиты и разветвления. Устройство крепится на кабеле с помощью нейлоновых стяжек;

Ответвитель этажный



- 1 - Оптический кабель межэтажный
- 2 - Транспортная трубка
- 3 - Корпус ответвителя этажного
- 4 - Волокно, отводимое к абоненту

Пластиковый ответвитель Asome



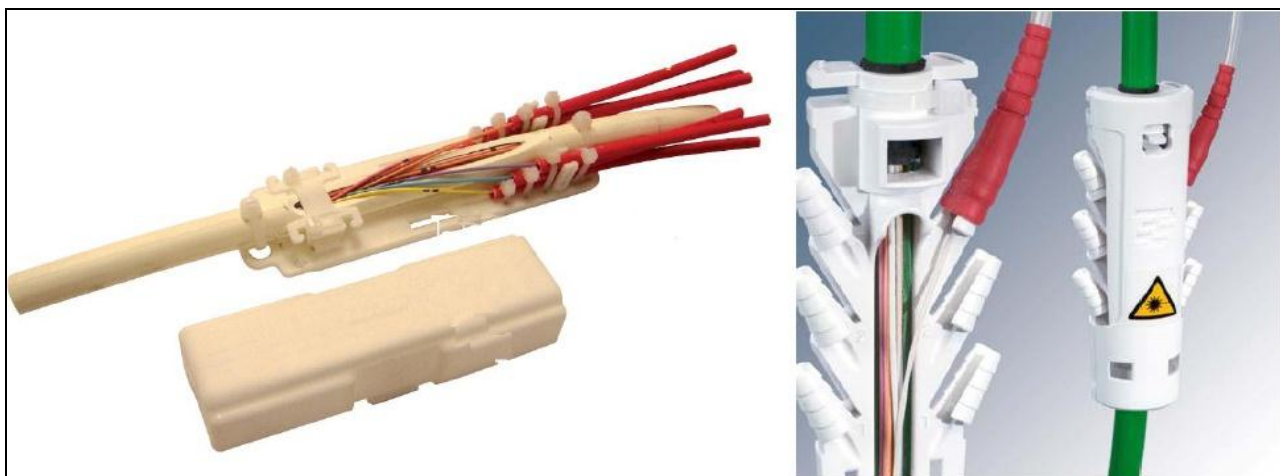


Рисунок 3 – Варианты установки этажного ответвителя.

- для защиты от повреждения, выведенное из кабеля волокно необходимо завести в транспортную трубку и проложить волокно в трубке до квартиры. НЕ ДОПУСКАЕТСЯ ВЫТЯГИВАНИЕ СОСЕДНИХ ВОЛОКОН ИЗ КАБЕЛЯ кроме волокна для подключения абонента. Транспортную трубку необходимо зафиксировать нейлоновой стяжкой в этажном ответвителе и закрыть ответвитель защитной крышкой (рис.3);
- если длины волокна не хватает, то допускается соединение волокон, которое производится ТОЛЬКО С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СВАРКИ ИЛИ СПЕЦИАЛЬНЫХ СИСТЕМ ДЛЯ МЕХАНИЧЕСКОГО СОЕДИНЕНИЯ ВОЛОКОН. В связи с этим организации запаса длины вертикального кабеля не требуется. Использование коннекторов для соединения оптических волокон не допускается;
- места соединения оптических волокон должны быть защищены. Если соединение производится в кабельном стояке, необходимо с помощью нейлоновых дюбелей и саморезов закрепить на любой стене стояка абонентскую розетку ШКОН-ПА1 (рис.4); соединить волокна; завести волокна в транспортных трубках (от абонента и от ответвителя) в ШКОН-ПА1; зафиксировать транспортные трубки нейлоновыми стяжками; уложить сплайс или гильзу КДЗС и закрыть крышкой абонентскую розетку. Если соединение производится в квартире абонента, то необходимо транспортную трубку и сплайс (гильзу КДЗС) закрепить в корпусе ОНТ или абонентской розетки. Если кабель прокладывается от стояка до квартиры абонента по стене и требуется его нарастить, необходимо с помощью нейлоновых дюбелей и саморезов закрепить абонентскую розетку ШКОН-ПА1; зафиксировать в ней нейлоновыми стяжками транспортные трубки; уложить запас волокна и сплайс и закрыть розетку крышкой (рис.5).



Рисунок 4 – Абонентская розетка ШКОН ПА-1.



Рисунок 5 – Защита места соединения оптических волокон в подъезде с применением абонентской розетки ШКОН ПА-1.

- в квартире абонента кабель протягивается до места расположения абонентской розетки или оборудования ONT, если установка розетки не планируется. Транспортную трубку с волокном необходимо зафиксировать на стене клипсами типа Command 3M на всем протяжении свободного участка, не допуская провисания;

- место размещения ONT выбирается по согласованию с абонентом, по возможности ближе к розетке 220В;
- ONT закрепляется на стене с помощью нейлоновых дюбелей;
- волокно оконечивается разъемом SC с полировкой APC и подключается к абонентской розетке, либо запас волокна укладывается в ONT. Транспортная трубка должна быть зафиксирована нейлоновой стяжкой в розетке или в ONT. Допускается использование подготовленного пигтейла, который с использованием механического соединителя сваривается с оптическим модулем;
- ONT подключается к абонентской розетке с использованием оптического патчкорда с разъемами SC/APC.

4. Нормы на технологическое обеспечение процесса инсталляции услуг связи

Для инсталляции домовой распределительной сети (в том числе абонентских проводок) должно применяться оптическое волокно (полиэтиленовая трубка с инсталлированным в неё оптическим модулем при применении оптического кабеля Mini-Breakout или его аналога). Абонентская проводка должна выполняться по возможности единым отрезком кабеля. При выборе и прокладке трассы для абонентских проводок следует учитывать существующее ограничение на длину оптического волокна, вытягиваемого из общего оптического кабеля, которая может составлять 20 м. При необходимости наращивания абонентской проводки сростка производится только с одноволоконным оптическим патчкордом с применением сварного соединения или механического соединителя.

В качестве рекомендаций при прокладке абонентской проводки можно использовать требования ОСТН-600-93.

Трасса для абонентской проводки должна удовлетворять следующим основным требованиям:

- учитывать расположение в помещениях электрических и радиотрансляционных проводок;
- быть кратчайшей, прямолинейной, иметь минимальное число пересечений с другими проводками;
- внутри зданий проходить по стенам на высоте 2,3 – 3 м от пола и не менее 50 мм от потолка или по каналам закладных устройств скрытой проводки;
- по наружным стенам проходить под карнизами на высоте 2,5 – 3 м;
- проходить по местам, доступным в любое время для обслуживания.

При выполнении монтажа оптических кабелей следует учитывать, что минимальный радиус при протяжке и установке должен составлять 15мм.

На участках горизонтальной прокладки крепление кабеля следует производить через каждые 250 мм, при вертикальной прокладке – через 350 мм, в местах поворота провода – на расстоянии 50 мм от вершины угла. Кабель должен плотно прилегать к стене без волнистости и перекручиваний. Кабели, идущие в одном направлении, следует прокладывать параллельно и вплотную друг к другу. При пересечении трубопроводов газа, водопровода, канализации кабель прокладывается под ними, а в случае пересечения труб отопления кабель прокладывается по верху теплоизоляции. Звонковая и сигнализационная проводки, проложенные вплотную к стене, пересекаются кабелем сверху.

При прокладке абонентской проводки в помещении абонента необходимо руководствоваться вышеприведенными рекомендациями. Помимо этого нужно выполнять следующие требования:

1. Прокладка абонентской проводки и выбор места размещения абонентской коробки выполняются по согласованию с абонентом по возможности ближе к розетке 220В;
2. При вводе абонентской проводки в помещение абонента высота ввода от пола не регламентируется;
3. При выборе трассы для прокладки абонентской проводки следует по возможности не пробивать отверстия через капитальные стены, исключение составляет ввод кабеля в помещение абонента;
4. Через перегородки и дверные коробки кабель необходимо прокладывать через отверстия, просверленные в углах переплетов;
5. В помещениях с декоративной отделкой следует прокладывать кабель над или под плинтусами, наличниками окон или дверей для защиты от механических повреждений. Разрешается прокладка абонентской проводки по деревянному плинтусу помещений (квартир);
6. Запрещается прокладка абонентской проводки по временным перегородкам стен, наличникам дверей и по рамам окон, а также установка абонентской коробки на плинтусе, над дверями, проёмами и окнами;
7. Кабель абонентской проводки следует крепить к стенам деревянным, оштукатуренным кирпичным и шлакоблочным, гипсолитовым и т.п. специальными пластиковыми держателями со стальными гвоздями диаметром 1,5 мм длиной 15 или 20 мм. По стенам из бетона, стеклоблоков, камня, кафеля и подобных материалов, в которые забивка гвоздей и проволочных скоб невозможна, а сверление гнезд затруднительно, производить крепление кабеля следует специальными скобами, приклеиваемыми к стеновому основанию клеем [4];
8. Допускается осуществление скрытой прокладки кабеля абонентской проводки, при этом прокладывая его в ПВХ-рукавах под фальшполом и в стяжке полов, за подвесными и подшивными потолками, по стенам в штробах, в кабель-каналах (защитных пластиковых коробах).

Подключение услуги IPTV

Технологическая карта по инсталляции абонентского комплекта IPTV

Состав комплекта

В состав комплекта IPTV входит телевизионная абонентская приставка (STB; Set-top box; телеприставка IP) с блоком питания, комплект кабелей для подключения к телевизионному приемнику абонента, Ethernet-кабель и пульт дистанционного управления STB

1. Пульт дистанционного управления (ПДУ)
2. Ethernet-кабель UTP (3 м)
3. Кабель аудио-видеосигналов (AV кабель)
4. Блок питания
5. Телевизионная абонентская приставка (STB)

Примечание: при включении питания устройству может потребоваться некоторое время для выполнения автоматической загрузки последней версии программного обеспечения (предоставляемого оператором). По завершении загрузки устройство отобразит основное меню.

Подключение

Подключение всего комплекта оборудования не вызывает затруднений (см. рисунок). Для подключения необходимо иметь в наличии следующее:

- телевизор с входом Composite, Component либо HDMI
- розетку электросети (напряжением 220В) с достаточным свободным пространством для подключения блока питания телеприставки.


Процедура подключения:

По технологии FTTB:

1. Описание настройки CPE.
2. Соедините телеприставку и телевизор с помощью AV-кабеля.
3. Соедините порт Network RJ45 на телеприставке с помощью Ethernet-кабеля со свободным портом абонентского устройства CPE FTTB.

3.1.1. К порту IP routed over ATM bridge подключаем посредством «прямого» кабеля UTP ноутбук для осуществления настроек модема.

Выбираем меню Пуск  ->

Панель управления  Панель управления ->


Сетевые подключения
Сетевые подключения ->

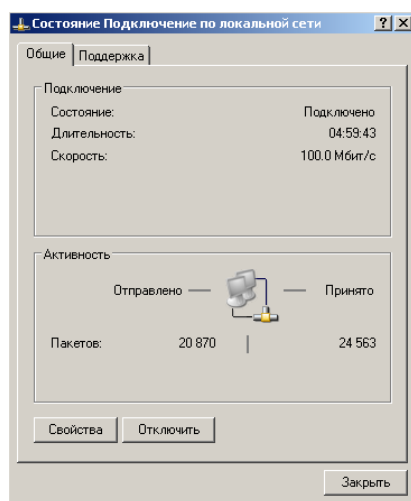
ЛВС или высокоскоростной Интернет



Подключение по локальной
сети
Подключено

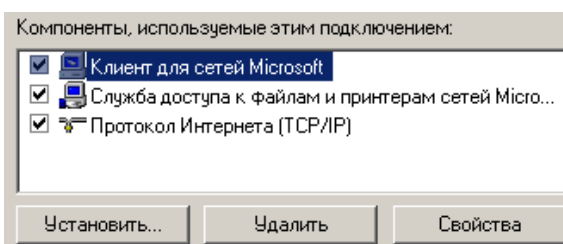
Подключение по локальной сети

->



В появившемся окне

выбираем «Свойства» ->



В появившемся меню
TCP/IP и снова выбираем «Свойства» ->

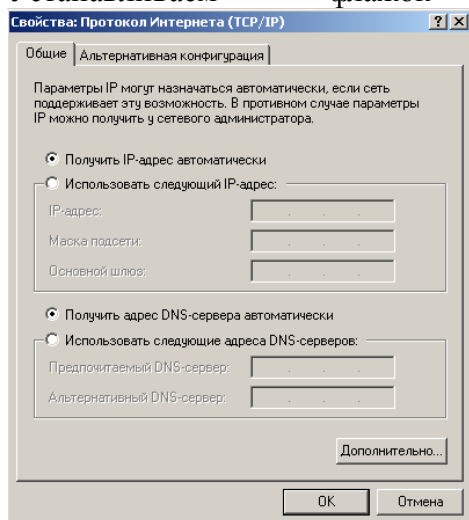
выбираем протокол

Устанавливаем флажок

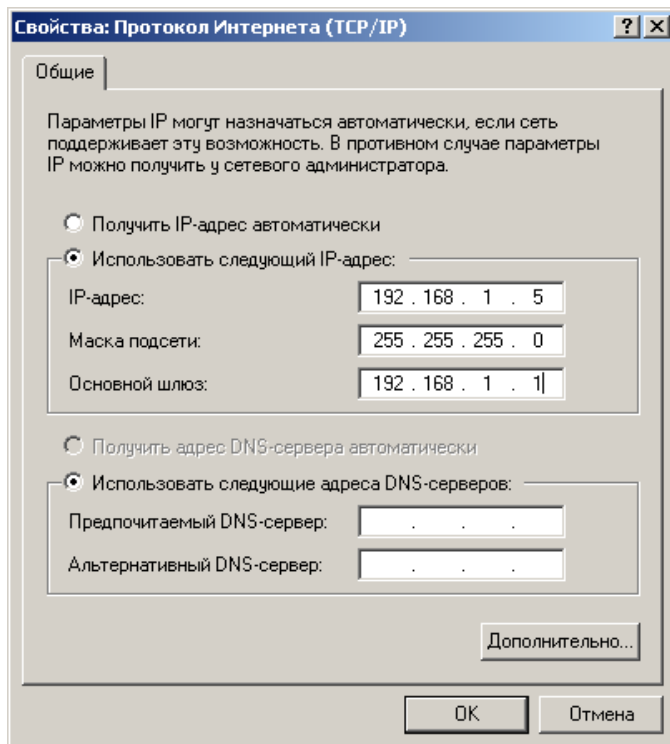
«Использовать

следующий

IP-адрес»:



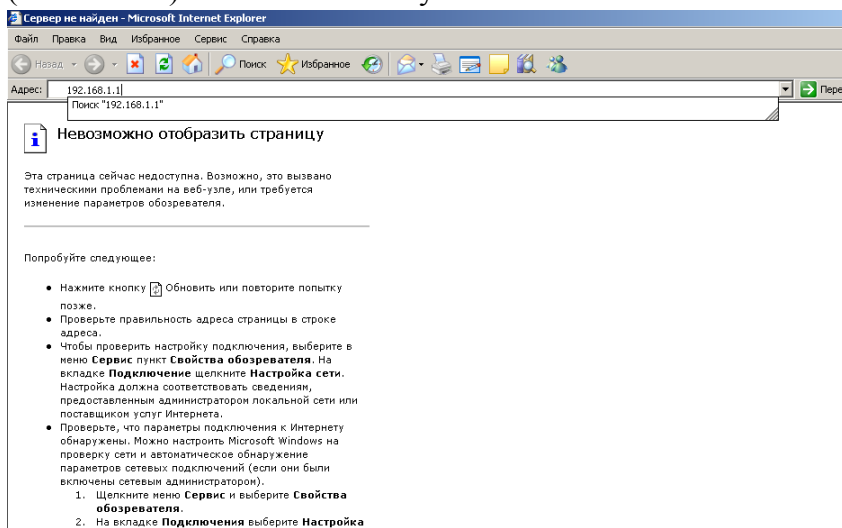
Вводим соответствующие значения полей, как показано ниже на рисунке. Значения последнего октета IP-адреса могут варьироваться от 2 до 254.



Нажимаем ОК -> Применить -> Применить

1.2. Настройка IP routed over ATM bridge для приема услуги IPTV (четырёхпортовый)

1.2.1. Необходимо войти в браузер IE и в адресной строке ввести IP-адрес модема (192.168.1.1) и нажать клавишу «Enter».



1.2.2. В появившемся окне вводим логин и пароль (по умолчанию в рассматриваемом типе модема логин «admin» и пароль «admin»).

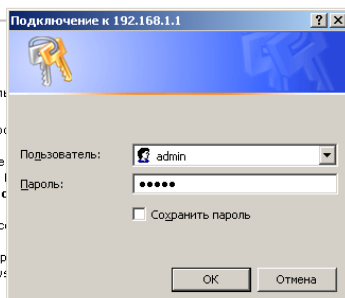


Невозможно отобразить страницу

Эта страница сейчас недоступна. Возможно, это вызвано техническими проблемами на веб-узле, или требуется изменение параметров обозревателя.

Попробуйте следующее:

- Нажмите кнопку Обновить или повторите попытку позже.
- Проверьте правильность адреса страницы в строке адреса.
- Чтобы проверить настройку подключения, выберите меню **Сервис** пункт **Свойства обозревателя**. Вкладка **Подключение** щелкните **Настройка** с Настройка должна соответствовать сведениям, предоставленным администратором локальной сети поставщиком услуг Интернета.
- Проверьте, что параметры подключения к Интернет обнаружены. Можно настроить Microsoft Windows: проверку сети и автоматическое обнаружение параметров сетевых подключений (если они были включены сетевым администратором).
 1. Щелкните меню **Сервис** и выберите **Свойства обозревателя**.
 2. На вкладке **Подключения** выберите **Настройка LAN**...



Нажимаем «ОК». Осуществлен вход в настройки IP routed over ATM bridge. В зависимости от используемой модели и марки модема его интерфейсы могут иметь различный вид. Разберем настройку 4 портового IP routed over ATM bridge на примере марки «Iskratel».

1.2.3. Если все выполнено правильно, то мы должны попасть в интерфейс настройки роутера

1. Войти в окно *Configuration > WAN Connection* (Рис. 1) и удалить существующее WAN-соединение RfcData (Рис. 2)

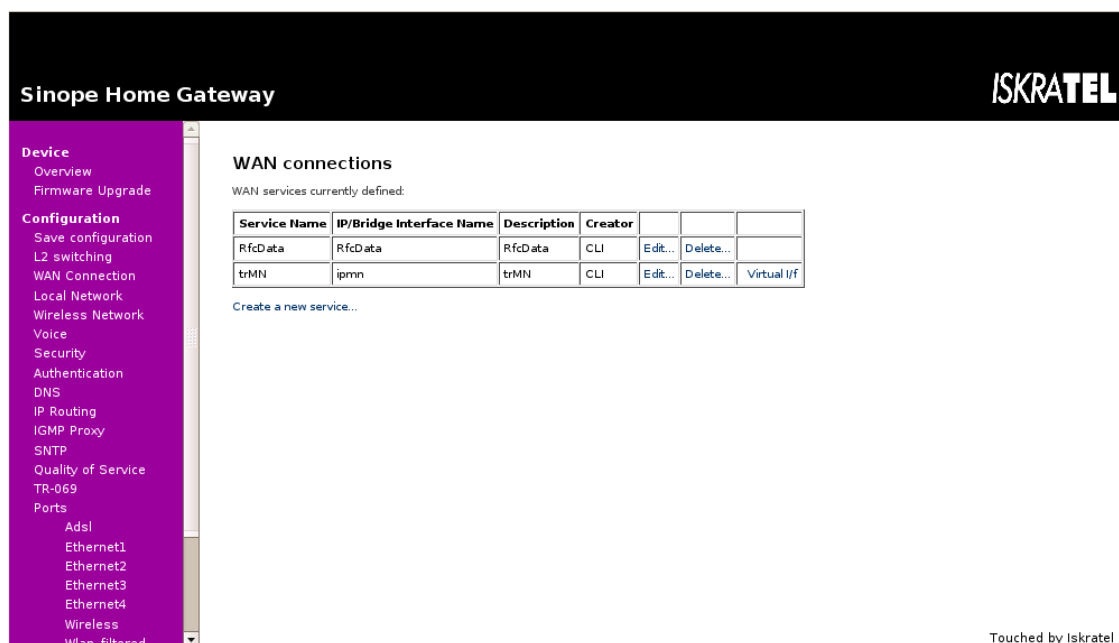


Рис. 1: WAN-соединения, созданные по умолчанию

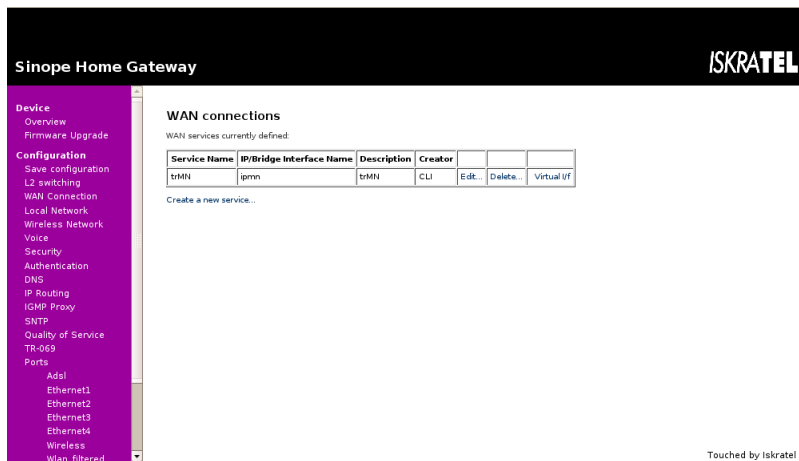


Рис. 2: Удаление существующего WAN-соединения RfcData

2. Выбрать опцию *Create a new service ..* для создания нового WAN-соединения. В качестве типа соединения выбрать опцию *RFC 1483 routed* (Рис. 3).

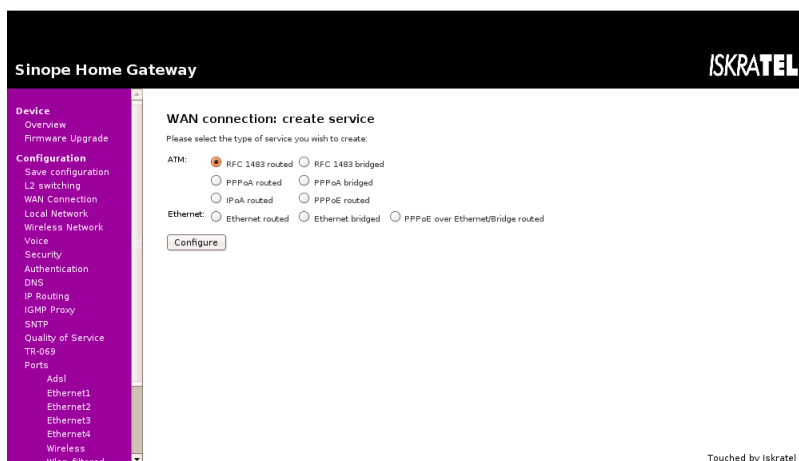


Рис. 3: Выбор типа соединения

3. Затем ввести имя нового соединения (например: WAN), ATM-параметр VPI/VCI (для г. Екатеринбург значение данных параметров для услуги Internet – 8/35, для услуги IPTV – 0/34)), IP-адрес (например: 172.18.212.162), маску подсети (например: 255.255.255.0) и выключить услугу NAT (Рис. 4).

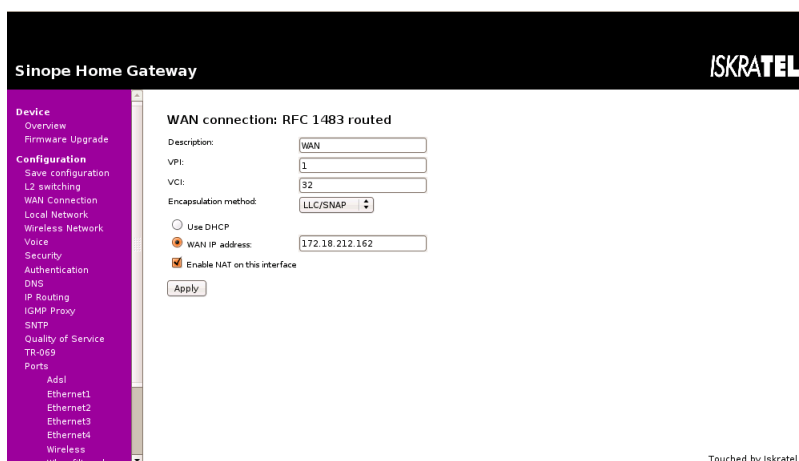


Рис. 4: Параметры нового соединения WAN

4. Нажатием на кнопку *Apply* подтвердить ввод значений параметров и после этого новое соединение будет создано (Рис. 5)

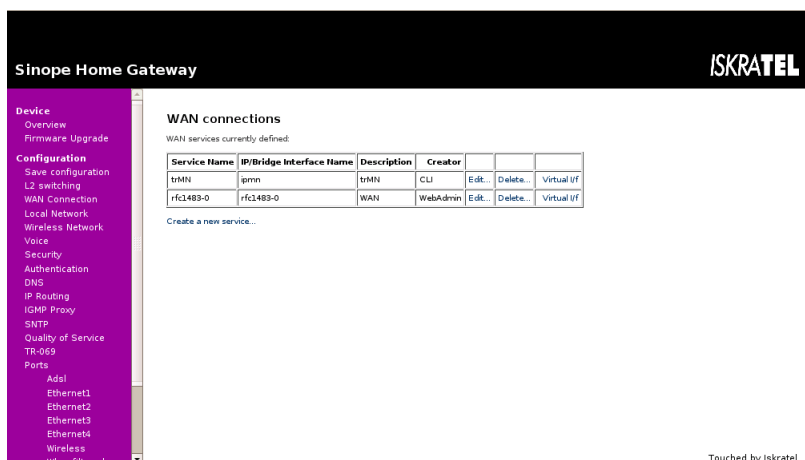


Рис. 5: Новое соединение WAN создано

5. При помощи опции *Edit* открыть вновь созданное соединение и в нем отредактировать тип протокола ATM, изменив его на *RFC1483-Bridged*, так как создается соединение IP routed over ATM bridge. Ввод изменения подтвердить нажатием на кнопку *Change* (Рис. 6)

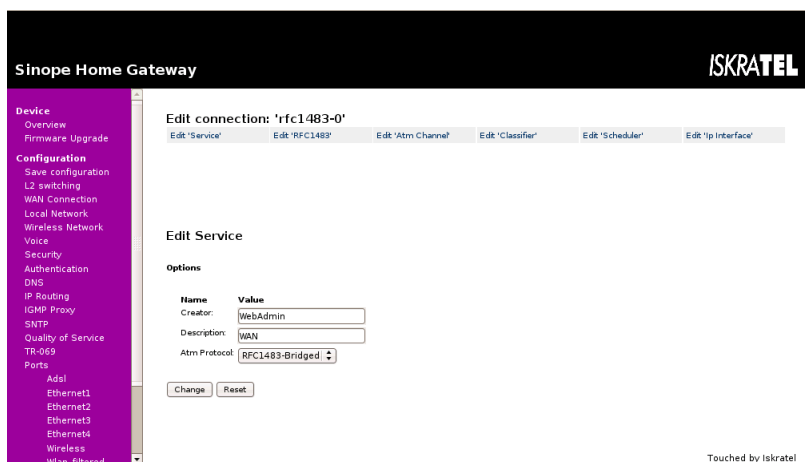


Рис. 6: Редактирование соединения rfc1483-0

6. Затем войти в окно *Configuration > IP routing* (Рис. 7) и ввести в нем маршрут (route) к шлюзу по умолчанию (default gateway) – например: 172.18.212.1 (Рис. 8, Рис. 9).

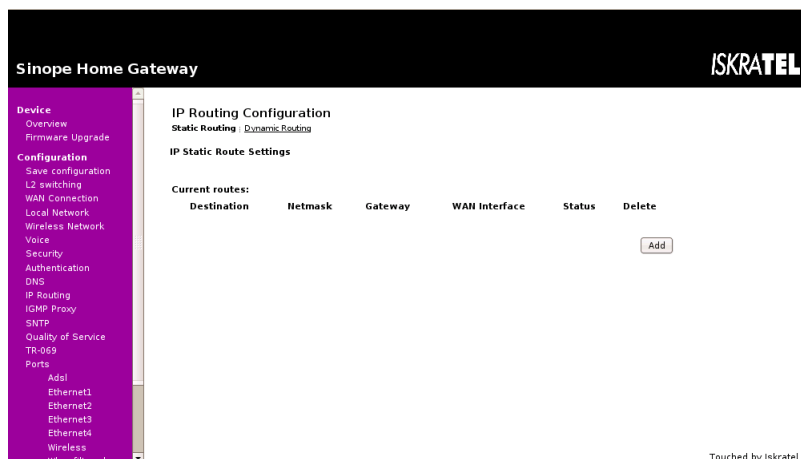


Рис. 7: Маршруты, введенные по умолчанию (routes)

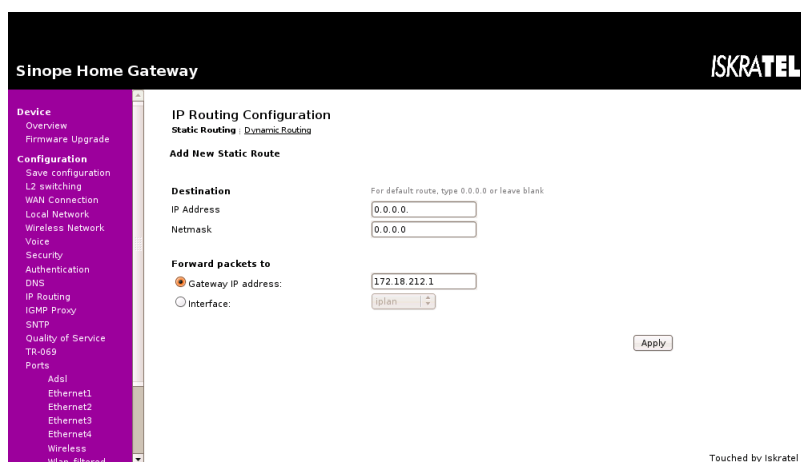


Рис. 8: Ввод маршрута по умолчанию (default route)

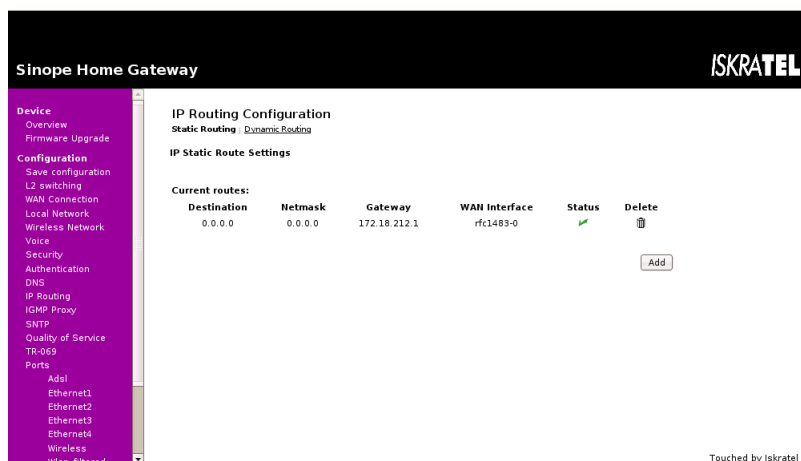


Рис. 9: Просмотр введенных маршрутов (routes)

- Открыть окно *Configuration > Save configuration* и в нем сохранить выполненную настройку при помощи опции *xxx* (Рис. 10)

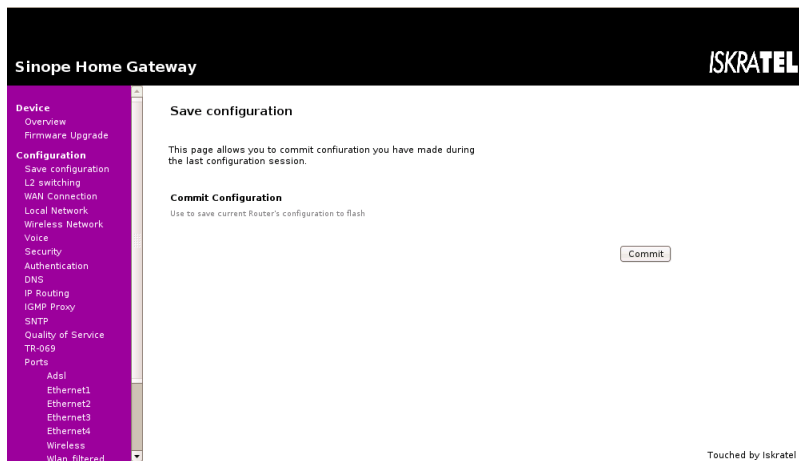


Рис. 10: Сохранение конфигурации

Тем самым завершается процедура конфигурирования модема для работы в режиме IP routed over ATM bridge.

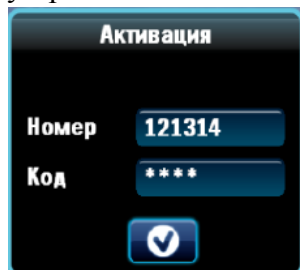
4. Соедините телеприставку и телевизор с помощью AV-кабеля.
5. Соедините порт 3 модема xDSL и порт Network RJ45 на телеприставке с помощью Ethernet-кабеля.
6. Согласно инструкции пользователя телевизором на телевизоре выберите вход, к которому подключена телеприставка IP.
7. Включите блок питания телеприставки IP.
8. Согласно инструкции пользователя телевизором на телевизоре выберите вход, к которому подключена телеприставка IP.
9. Включите блок питания телеприставки IP.

Загрузка и активация устройства

После включения телеприставки IP на экране ТВ появится номер версии приложения и процесс загрузки. На задней панели телеприставки IP должен загореться «желтый» светодиод, информирующий о подключенном канале ШПД и замигать «зеленый» светодиод, информирующий об активности порта передачи данных на телеприставке IP.

На экране телевизора должен отобразиться процесс загрузки телеприставки IP

По окончании загрузки при первом включении телеприставки IP появится окно активации устройства:



Для активации абонентской приставки необходимо в поля «Номер» и «Код» ввести соответствующие данные, полученные при заключении договора на предоставление услуги IPTV у оператора услуги.

Ввод значений производится с помощью цифровых кнопок пульта дистанционного управления. Для удаления неверно введенного значения используется кнопка «Влево». Перемещение между полями меню активации производится с помощью кнопок направлений.

После ввода номера и кода нажмите «OK».

При успешной загрузке клиентского приложения, на экране ТВ начинается вещание телеканала с порядковым номером 1, на экране отображается «*Меню ТВ каналов*» интерфейса пользователя.

Инсталляция услуги IPTV успешно завершена.

Возможные неполадки:

1. После включения телеприставки IP через 3-10 сек. на лицевой панели должен загореться «красный» светодиод. Если он не засветился, то неисправна приставка или ее блок питания. Произвести замену неисправного блока.
2. На задней панели телеприставки IP должен загореться «желтый» светодиод, информирующий о подключенном канале ШПД и мигать «зеленый» светодиод, информирующий об активности порта передачи данных на телеприставке IP. В случае неисправности линии (желтый светодиод горит, но зеленый светодиод не мигает) – проверить соединительные кабели канала ШПД. При необходимости заменить кабели. В случае неисправности канала ШПД организовать устранение неисправности согласно существующим процедурам.
3. В случае возникновения каких-либо проблем с загрузкой клиентского приложения (как правило, связанных с работой сети), на экран выводятся сообщения об ошибках, и иницируется процедура перезагрузки приставки.
4. В случае повторения ошибок при загрузке, проверьте правильность подключения комплекта абонентского оборудования, наличие установленного соединения с оператором. При необходимости свяжитесь со службой технической поддержки оператора услуги Internet.
5. Если указанные значения в полях «*Номер*» и «*Код*» введены неверно, то появится сообщение «*Неверный номер*». В таком случае, проверьте правильность введенных данных и повторите попытку. Помимо этого возможно появление следующих сообщений после корректного ввода номера и кода: «*Счет удален*», «*Счет активирован*», «*STB уже активирован*», «*Ошибка подключения STB*». При появлении этих сообщений, обратитесь к оператору услуги IPTV.
6. В случае возникновения проблем при управлении меню (зависание, отсутствие реакции при нажатии клавиш) необходимо отсоединить штекер адаптера питания от телеприставки IP на несколько секунд и вставить его обратно. В данном случае произойдет перезагрузка системы

Примечание: для выявления, локализации неисправностей при подключении телеприставки IP к телевизору абонента инсталлятору необходимо использовать тестовую телеприставку IP, настроенную на технологический тарифный план, а также иметь в наличии ноутбук.

Инструкция по взаимодействию

Инсталлятора с группой технической поддержки РЦУСС

1. При возникновении проблем с установкой услуг, а так же неудовлетворительном качестве услуг или предоставлении услуг в не полном объеме необходимо обратиться по номеру регионального филиала в котором производится инсталляция.
2. При ответе оператором ТП (технической поддержки) инсталляторов необходимо:
 - Требовать составления заявки в информационной системе;
 - Назвать тематику обращенияТематики обращений:

Группа тем	Тема
Тех. поддержка инсталляции	Не поднимается линк
	Неудовлетворительное качество услуги
	Проблема с логином
	Не работает услуга

- Дать ответы на вопросы ТП, для составления заявки
Дополнительные параметры (единые для всех тем).
 - Назвать населенный пункт;
 - Назвать название компании, в которой работает инсталлятор;
 - Назвать ФИО (инсталлятора);
 - Назвать рабочий телефон, если его нет в базе у ТП инсталляторов;
 - Назвать наряд в САУ;
 - Назвать технологию подключения;
 - Назвать услугу которая не работает: IP-TV; SIP-телефон; интернет;
 - Сказать была ли проверка тестовым оборудованием. Если проверка была, то сказать ее результаты;
 - Назвать логин абонента;
 - Назвать контактный телефон абонента;
 - Назвать значение параметров последней мили;
 - При необходимости назвать IP адрес оборудования;
 - Отвечать на вопросы, предоставлять иную информацию и следовать указаниям специалистов ТП инсталляторов.
3. При достижении 30 минутного интервала соединения, при нерешенной проблеме, если инсталлятор хочет продолжить разговор с этим же специалистом ТП инсталляции, попросить сотрудника ТП перезвонить на рабочий номер. Если инсталлятор не желает общаться дальше или проблема находится не в зоне ответственности 1-ой линии ТП инсталляторов, необходимо узнать и записать номер созданной заявки в информационной системе;

3. ДРУС перед отправкой реестра ДП проверяет факт нахождения наряда в списке «печать нарядов ...» и наличие линейных данных.
4. ДП выполняет предварительное согласование времени инсталляции с клиентом или действия по переносу сроков в соответствии с пунктами 2, 3, 4 раздела 3.1.3. действующего Положения об организации работы инсталляторов.
5. Инсталляторы Агента в процессе выполнения работ отчитываются перед ДРУС о факте инсталляции в реальном времени. По договоренности ДРУС закрывает наряд по телефонному сообщению инсталлятора. Технические консультации инсталляторам Агента оказывает ДП.
6. Реестр выполненных нарядов ДП направляет на адрес электронной почты ДРУС ежедневно до 10:00 (в т. ч. выходные и праздничные дни) для нарядов за предыдущий день.
7. ДП заполняет в реестре данные о переданном клиенту Абонентского оборудования Принципала: наименование, модель, серийный номер и данные о статусе наряда, дате исполнения и примечание с описанием причины задержки исполнения.

8. Заполнение Карточки аренды Абонентом оборудования ОАО «Ростелеком» осуществляет ДРУС в день получения реестра выполненных нарядов.
9. Оригиналы нарядов и договоров представитель Агента возвращает диспетчеру РУС не позднее 12:00 часов дня, следующего за днем, когда были выполнены работы по установке услуг (в т. ч. выходные и праздничные дни). Прием оригиналов документов заверяется представителем РУС подписанием реестра передачи документов (Приложение №5 к Договору).
10. Переданный на исполнение ДП наряд может быть возвращен ДРУС со статусом «исполнен», «переназначение» или «на аннулирование» с указанием причин. Наряды, исполнение которых задерживается из-за технических или организационных проблем возвращаются на следующий день с соответствующей отметкой в реестре нарядов.
11. О возникновении препятствий исполнения нарядов в согласованное с Абонентом время инсталлятор Агента сообщает ДРУС немедленно. Решение о переносе сроков и возврате наряда в случае задержки исполнения принимает ДРУС. Переговоры с клиентом о переносе сроков установки ведет ДРУС.
12. ДП самостоятельно из САУ распечатывает бланки договоров и приложений к договорам, согласно реестру нарядов, направленному Принципом по эл. почте, (в соответствии с инструкцией: <http://>
13. ДП ежемесячно формирует сводный отчет исполнения нарядов по форме

			Отчет инсталляций по бригадам (за период с 01.12.2011 по 07.12.2011)										Приложение №3 к Порядку взаимодействия диспетчера РУС и диспетчера подрядной организации в процессе инсталляции услуг связи									
Филиал	РЦ	Населенный пункт и район обслуживания	Организация	Бригада	Количество человек в бригаде	Назначенное число нарядов * (за период)							Выполненное число инсталляций (за период)							Эффективность		
						FTTx			xDSL		ОТА	Всего	FTTx			xDSL		ОТА	Всего			
						ШПД	IP TV	SIP	ШПД	IP TV			ШПД	IP TV	SIP	ШПД	IP TV					
					3	2	2	2	0	0	5	11	2	2	2	0	0	5	11	100%		
	3440			Бригада №1 (GPON)	2	2	2	2			6	2	2	2				6		100%		
	3440			Бригада №1 (COP):	1						5	5					5	5		100%		

готовит справку выполненных работ (приложение №4 к Договору) и направляет его ДРУС не позднее 3-го числа месяца, следующего за отчетным.

Принципал:

_____/_____
(подпись)

« ____ » _____ 201__ г.
М. П.

Агент:

_____/_____
(подпись)

« ____ » _____ 201__ г.
М. П.

Нормативы на инсталляцию услуг связи

Услуги	Наименование услуги	Норматив (мин)	Подгот овка ¹	Транспо рт ²	Прокладка линии ³	Монтаж оборудова ния	Активация/ настройка	Обращен ие в ТП	Демонстрация услуг/ги/ Настройка личного кабинета	Подписание документов, оформление договора	Уборка	Реклама доп. услуг
Физические лица												
FTTx	Организация абонентской линии для доступа к сети передачи данных по технологии FTTh или FTTb.	60			60							
ШПД	Организация подключения к сети передачи данных с целью предоставления телематических услуг связи (доступ к сети Интернет).	30			15	10	5					
IP TV	Предоставление доступа к сети связи телевизионного вещания IP - телевидения.	50			20	20	10					
SIP	Предоставление доступа к сети местной телефонной связи по протоколу SIP. ⁵	15			5	5	5					
	Общие работы и выезд	85	5	30				5	15	15	5	10

«**ПОДГОТОВКА**» - получение наряда, оборудования, инструмента, материалов, бланков договоров/актов, рекламной продукции, загрузка/посадка в машину. Считается, что до выезда инсталлятора: оборудование предактивировано, настроено, проверено и подготовлено (упаковано), с абонентом согласовано время инсталляции.

«**ТРАНСПОРТ**» - доставка служебным транспортом к абоненту/клиенту инсталлятора/ов с оборудованием, инструментом и материалом.

«**ПРОКЛАДКА ЛИНИИ**» - прокладка (с креплением) АП от распределительного устройства в подъезде до квартиры + ввод в квартиру + прокладка в квартире до места установки розетки/оконечного оборудования.

«**МОНТАЖ ОБОРУДОВАНИЯ**» - монтаж абонентской розетки (где это необходимо); установка и подключение оконечного оборудования; подготовка, прокладка и подключение к оборудованию патч-кордов.

«**АКТИВАЦИЯ/НАСТРОЙКА**» - настройка Пользовательского (оконечного) оборудования (в том числе ONT, ПК, ТВ, ТА, роутера пользователя).

«**ОБРАЩЕНИЕ в ТП**» - взаимодействие инсталлятора со специалистами технической поддержки услуги (норма установлена с учётом того, что необходимость в обращении в ТП составляет - 50%).

«**ДЕМОНСТРАЦИЯ УСЛУГИ**» - демонстрация работы услуги и личного кабинета (<https://>) с показом всех основных возможностей.

«**ПОДПИСАНИЕ ДОКУМЕНТОВ**» - заключение договора/доп. соглашения, проверка личных данных абонента, подписания акта выполненных работ и акта передачи оборудования (при необходимости).

«**УБОРКА**» - герметизация технологических отверстий шпатлевкой, уборка мусора, сбор инструмента и материала.

«**РЕКЛАМА ДОП. УСЛУГ**» - предоставление абоненту рекламного материала по услугам (к которым не подключен абонент) с кратким их описанием.

- 1 - указана норма из расчёта на один наряд
- 2 - нормо-часы на транспорт в областном центре - 60 минут
- 3 - норма (имеется ввиду только норма по прокладке линии) установлена для кабельного ввода. При воздушном вводе данная норма увеличивается в 2,5 раза.
- 4 - при замене существующей абонентской проводки норма равна как на новую инсталляцию.
- 5 - услуга традиционной телефонии с использованием аналогового телефонного аппарата подключаемого к интегрированному устройству доступа (порт - FXS IAD, ONT).

Принципал:

_____/_____
(подпись)

« ____ » _____ 201__ г.
м. п.

Агент:

_____/_____
(подпись)

« ____ » _____ 201__ г.
м. п.

Приложение № 10.7. к Положению об организации
работы инсталляторов в процессе подключения услуг связи
к Договору №_____ от «____» _____ 2014 г.

Листовка

Вид и содержание листовки определяется каждым МРФ ОАО «Ростелеком» самостоятельно в зависимости от текущих целей компании.

В случае изменения форм листовки Принципал обязан уведомить Агента за 20 дней до начала использования нового формата.

Приложение № 10.8. к Положению об организации
работы инсталляторов в процессе подключения услуг связи
к Договору № _____ от « ____ » _____ 2014 г.

Пакет документов необходимых для подписания с Абонентом

Используются документы, утвержденные приказом Президента ОАО «Ростелеком»:

1. Договор об оказании Услуг связи.
2. Заявление о заключении договора об оказании Услуг связи.
3. Дополнительное соглашение о передаче во временное владение и пользование Абонентского оборудования.
4. Договор купли-продажи Абонентского оборудования в рассрочку.

Принципал предоставляет актуальные формы документов, утвержденные Президентом ОАО «Ростелеком». В случае изменения форм документов Принципал уведомляет Агента за 3 рабочих дня до начала использования документов.

Приложение № 10.9. к Положению об организации
работы инсталляторов в процессе подключения услуг связи
к Договору № _____ от « ____ » _____ 2014 г.

Речевой модуль для инсталлятора

Абонент (вопрос)	Инсталлятор (ответ)
Sales script при инсталляции ШПД	
	<p>Добрый день (утро, вечер).</p> <p>Меня зовут Кнопкин Валерий, я инсталлятор компании Ростелеком, звонил перед встречей.</p> <p>Сегодня у Вас произведу установку услуги «Домашний Интернет» (ШПД).</p>
Хорошо, проходите, располагайтесь.	
	<p>Предлагаю, пока я буду заниматься установкой, посмотреть рекламные материалы нашей компании, возможно, Вас еще что – то заинтересует. Потому что наша компания готова предложить Вам весь спектр услуг связи: Домашний телефон, Домашний интернет, Интерактивное телевидение и услуги сотовой связи (GSM), при этом, если у Вас есть 2-е и более услуги одного оператора (Ростелеком), Вы получаете бесплатные подарки, дополнительные бонусы в виде, например, бесплатных междугородных/международных звонков, также возможность участвовать в специальных Бонусных программах и, конечно, акциях.</p>
Да, спасибо, Вы меня заинтересовали, я посмотрю.	
Установка завершена, зовет клиента...	
	<p>Сегодня мы подключили Вам ТП « _____ », его скорость составляет « _____ » Мбит/с, в состав тарифа включены ТО: « _____ », « _____ », « _____ », из оборудования – это модем, он предоставляется Вам в пользование на условиях ежемесячной аренды всего за 1 рубль. (В случае расторжения договора Вам необходимо будет его вернуть). Дополнительно на Вашем ТП можно подключить такие ТО, н-р.: «Родительский контроль», «Турбо-кнопка», «Меломан» Это позволит Вам _____ .</p>
Хорошо, а как я смогу подключить дополнительные ТО, мне в офис идти нужно?	
	<p>Нет, совсем необязательно. Сейчас я Вам все продемонстрирую и расскажу на примере, подключенной Вами услуги «Домашний Интернет» у Вас на компьютере. Вот, Ваш конверт с персональной информацией. Здесь находится Ваш логин и пароль, эта информация, конфиденциальная, поэтому никому ее не показывайте.</p> <p>Я Вам настроил эл. почтовый ящик, на него Вы сможете получать счета об услугах связи. Можете его использовать как основной или же, если у Вас есть уже собственный эл. почтовый ящик то, как второстепенный. Так же создал домашнюю страничку - это сайт РТК (www.rt.ru) здесь Вы всегда сможете посмотреть всю необходимую для Вас информацию по всем услугам, предоставляемым компанией. Кроме</p>

	<p>того, я создал Вам учетную запись в «Л-кабинете» - это Ваш личный кабинет, в котором Вы можете управлять своими услугами, подключать дополнительные ТО, про которые мы с Вами говорили, отслеживать все свои действия, н-р, решили сменить ТП, запросив детализацию, Вы сможете увидеть, когда именно вы его поменяли и на какой именно. Для Вашего удобства в Личном кабинете можно осуществлять платежи за услуги связи различными способами:</p> <p>Оплата услуг по банковским картам. Для оплаты одной или нескольких услуг по банковской карте необходимо перейти по ссылке «Оплата услуг» и выбрать пункт «Банковские карты VISA и MasterCard». Нажав на кнопку оплатить, абонент получит электронную версию чека.</p> <p>Оплата услуг путем активации карты оплаты. Для оплаты услуг по единой карте оплаты необходимо перейти по ссылке «Оплата услуг» и выбрать пункт «Единые карты оплаты».</p> <p>Оплата услуг переводом денежных средств. Для оплаты услуг по единой карте оплаты необходимо перейти по ссылке «Оплата услуг» и выбрать пункт «Распределить средства» затем «Выберите услугу для зачисления» выбрать из выпадающего списка услуги-получатели платежа, нажать кнопку «Добавить». Средства с одной услуги могут быть переведены сразу на несколько других услуг подключенных в данном Личном кабинете. Это в еще один плюс, если у Вас не одна, а несколько услуг связи!</p> <p>Оплата услуг через WebMoney.</p> <p>Оплата услуг через Яндекс. Деньги.</p> <p>Я Вам выдаю справочник клиента, тут Вы найдете все нужные телефоны, в случае если Вам потребуется тех. помощь или у Вас возникнут вопросы, которые потребуют более глубокого разъяснения.</p> <p>Если Вам необходимо я могу дополнительно настроить, н-р: сеть (установка дополнительного рабочего места) эти услуги не входят в регламент работ, поэтому оплачиваются они дополнительно.</p>
Да / Нет (Инсталлятор знакомит Абонента с прейскурантом цен , выполняет работы)	
	Заинтересовал (а) я Вас какими-нибудь еще услугами компании?
<p>- ДА - Абонент сам говорит услуг, которая вызвала у него интерес, тогда Инсталлятор рассказывает о ней.</p> <p>- Нет,</p> <p>В этом случае инсталлятор предлагает сам допродажу ВСЕГДА! В зависимости от того какие услуги клиент имеет ему необходимо предлагать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Есть ШПД → IP-TV, GSM, ОТА 2. Есть ОТА → ШПД, IP-TV, GSM 3. Есть IP-TV → ШПД, GSM, ОТА 	
	<p>- В подарок за подключение к Домашнему Интернет от «Ростелеком» компания дарит Вам сим- карту, которую Вы можете самостоятельно подключить на любой понравившийся ТП. Активируя, сим- карту Вы автоматически становитесь участником программы «Супернет» - это услуга позволяет пользоваться бесплатно Мобильным Интернетом!</p> <p>За каждую Тарифную опцию, подключенную для услуги «Домашний Интернет», вне зависимости от ее стоимости, Вы получаете 30 мегабайт GPRS-трафика</p>

	<p>на абонентский номер мобильной связи .</p> <p>Например, если Вы дважды удвоили скорость, а также подключили опции «Комфорт» и «Оплати в кредит», то 1 числа следующего месяца Вам полагается 120-мегабайтный пакет GPRS-трафика на указанный Вами при регистрации номер телефона. А если ограничились одной лишь «Оплатой в кредит», то получите 30 мегабайт.</p> <p>Регистрация в программе «Супернет»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Зайдите в Лкабинет под своей учетной записью Лкабинета и перейдите в блок «Супернет». 2. Поставьте «галочку» рядом с пунктом «Я участвую в программе», укажите номер Вашего мобильного телефона в поле ввода (в формате 7xxxxxxxx) и нажмите кнопку «Продолжить». 3. При принятии заявки на участие в программе «Супернет» Вам придет уведомление, а на указанный мобильный телефон по окончании суток будут начислены бонусы. При регистрации в программе каждый месяц – бонусы предоставляются ежемесячно. <p>Преимущества: За бонусами не нужно специально гнаться, стараться больше тратить, накручивать статистику или накапливать баллы, — достаточно лишь зарегистрировать свое участие в программе и, как всегда, вовремя вносить абонентскую плату</p>
	<p>- Могу предложить для Вас выгодное предложение! Интерактивное телевидение!</p> <p>Если Вы его подключаете сейчас дополнительно к Домашнему Интернету (ШПД), то Вы получаете: 0 рублей за линию (вместо 90 руб., которые Вы будете платите сейчас) и при подключении, н-р, на ТП «Базовый 250» с предоставлением оборудования! Вы будете платить 210 руб. в месяц вместо 250 руб./месяц. Т.е. Вы не просто оплачиваете сумму этих 2-х услуг, а платите меньше в пересчете на каждую услугу.</p> <p>Будем заключать договор? ДА!</p> <p>Теперь мы должны с Вами оформить документы: Договор на оказание услуг, Договор на предоставление оборудование, Акт -приема передачи за выдачу логина и пароля, акт выполненных работ.</p>
<p>Инсталлятор проговаривает пункты, которые необходимо заполнить, при необходимости указывает пальцем нужные пункты. Дает воспользоваться, заполненным образцом. После чего убирает документы , спрашивает, чем еще может быть полезен и благодарит клиента за выбор услуг компании.</p>	

Принципал:

Агент:

_____/_____
(подпись)

_____/_____
(подпись)

« ____ » _____ 201__ г.
м. п.

« ____ » _____ 201__ г.
м. п.