

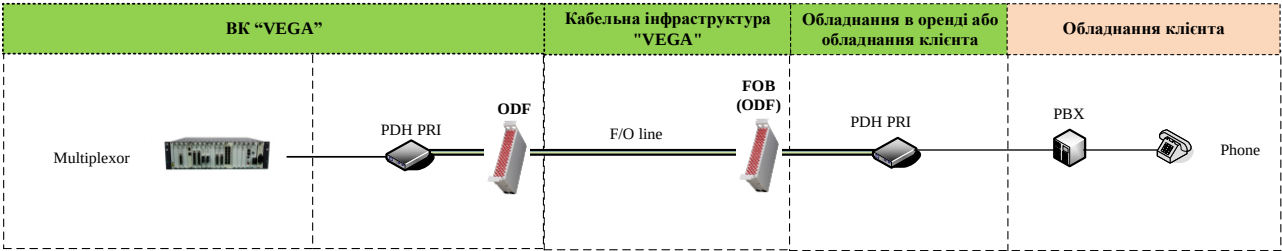
ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ РОБІТ

1. Типові схеми надання послуг.

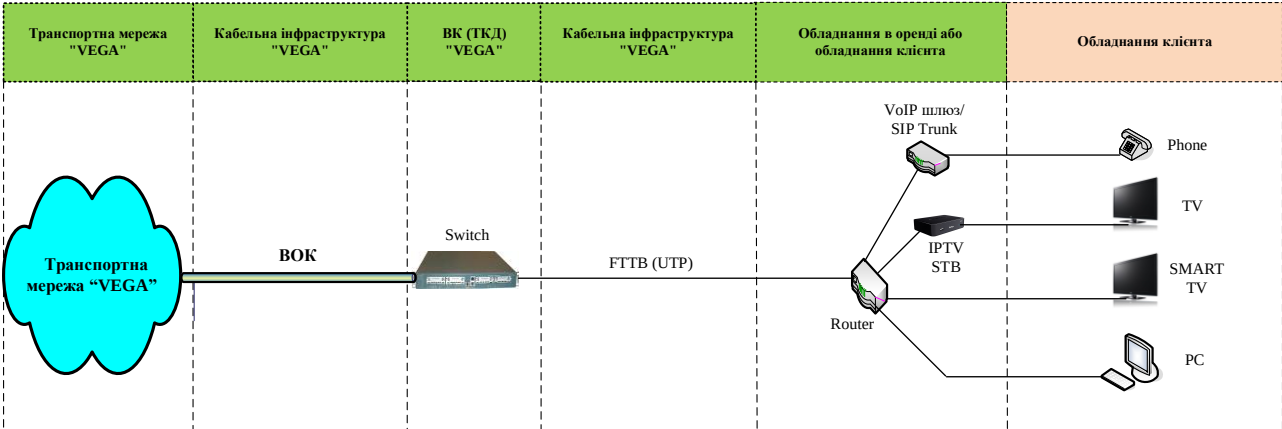
Роботи з підключення кінцевого клієнтського обладнання до електронної комунікаційної мережі Замовника повинні виконуватись відповідно до чинних в галузі електронних комунікацій нормативних документів.

Основні типові схеми надання послуг наведено в схемах нижче.

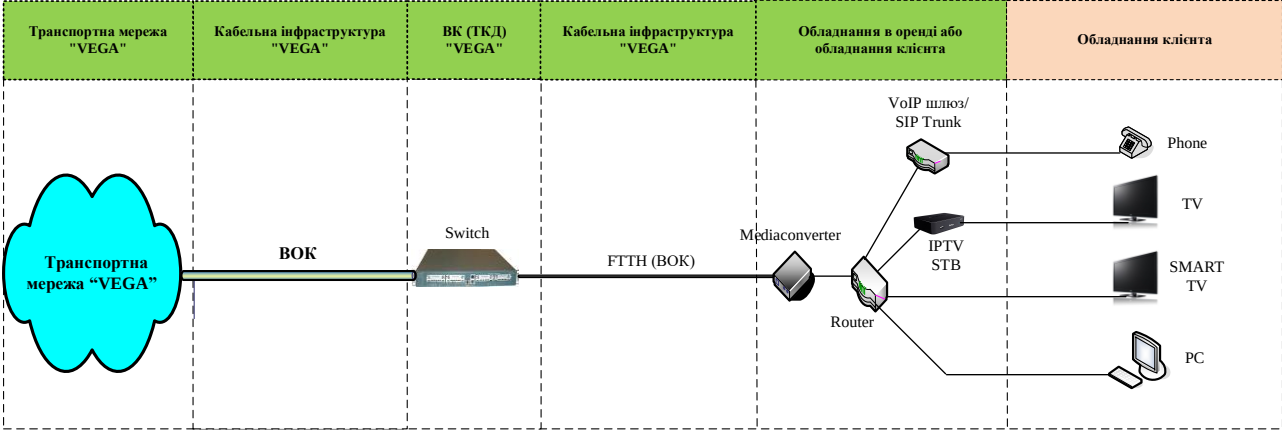
Типова схема надання послуг PRI



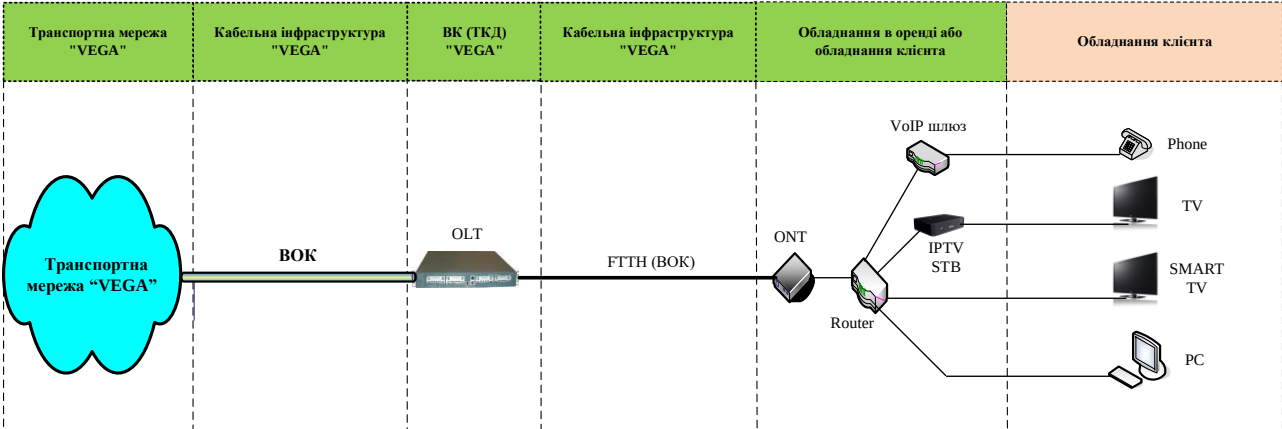
Типова схема надання послуг FTTB



Типова схема надання послуг FTTH



Типова схема надання послуг GPON/GePON



За даним договором Підрядник виконує інсталяційні роботи з підключення кінцевого клієнтського обладнання до електронної комунікаційної мережі Замовника і до складу основних робіт відноситься:

- кросування на БК «VEGA», об'єктах Замовника;
- кросування в розподільчих шафах;

- установка обладнання на БК «VEGA», об'єктах Замовника;
- прокладка абонентської проводки від кінцевого кабельного пристрою до приміщення абонента та установка кінцевого клієнтського обладнання;
- настройка кінцевого клієнтського обладнання;
- демонстрація та здача сервісу абоненту;
- інші роботи, визначені Додатком №1 до Договору;

У разі пошкодження абонентської лінії, пари або волокна в кабелі зв'язку на ділянці від БК «VEGA» до кінцевого кабельного пристрою з якого необхідно здійснювати прокладку абонентської проводки, Підрядник повинен знайти робочу пару або волокно та завершити виконання робіт. У разі відсутності вільних справних пар/волокон в кабелі зв'язку роботи переносяться на інший час і будуть заплановані до виконання після усунення кабельного пошкодження підрядником з експлуатації або підрозділом експлуатації Замовника.

2. Порядок виконання наряду підрядником з інсталяційних робіт щодо абонентів.

2.1. Для взаємодії виконання умов даного Договору Сторони використовують застосунок "Чат-бот Бригади" в Telegram для *диспетчеризації процесу інсталяцій та IC «VisualGEOS» - Замовника, у якому обробляється (в.т.ч. обліковується та фіксується) інформація щодо виконання Сторонами п.1.1. Договору.

Сторони призначають відповідальних осіб кожна зі своєї Сторони (надалі – «Координатори»), до обов'язків яких належить вирішення оперативних питань, що пов'язані з виконанням Робіт за цим Договором.

2.2. Координатор Підрядника організовує на своїй стороні Бригади, що виконують інсталяційні роботи та погоджує з координатором Замовника часові терміни у межах кожного місяця на виконання цих робіт, тобто приймає безпосередню участь у плануванні робочого часу Бригади, складанні Календаря Бригади. Замовник забезпечує Підрядника інструкціями та технологічними картами порядку виконання робіт у застосунку "Чат-бот Бригади" в Telegram та IC «VisualGEOS».

2.3. Прийом нарядів на виконання робіт по інсталяції послуг електронних комунікацій здійснюються через застосунок «Чат-бот Бригади» та контролюється через IC «VisualGEOS». У разі тимчасової непрацездатності застосунку «Чат-бота Бригади» та/чи IC «VisualGEOS» - Сторони невідкладно попереджають одна одну та вживають заходів для відновлення їх роботи. У разі виникнення періоду непрацездатності обох систем інформування відповідальних осіб про необхідність виконання Робіт може відбуватись електронною поштою та в телефонному режимі.

2.4. Для своєчасного інформування Бригади Підрядника та Координатора про наряди, які надходять від Замовника по інсталяції Послуг, Підрядник повинен мати смартфони/планшет із встановленим застосунком Telegram та зареєстрований акаунт для підключення «Чат-боту Бригади» для кожної бригади, що виконує інсталяцію, та робоче місце з доступом до мережі Інтернет та встановленою IC «VisualGEOS».

2.5. Замовник надає віддалений доступ координатору Підрядника в IC «VisualGEOS» до нарядів в категорії «Наряди на установки», «Наряди на обслуговування», «Наряди для ЛЕС» з можливістю їх перегляду в архіві виконаних нарядів.

2.6. Підчас формування наряду на підключення фахівців Замовника відділу з продажу за узгодженням з абонентом, обирає у Календарі Бригади, відповідно до адреси підключення, вільний часовий термін (далі – тайм-слот), призначає виконавця за нарядом, та фіксує дату/час підключення обрану абонентом. Такий наряд відразу відображається у «Чат-боті Бригади» Підрядника та інтерфейсах роботи з нарядами у IC «VisualGEOS». Для контролю координатором Підрядника дата/час обраних тайм-слотів та Бригада виконавця відображено у наряді в IC «VisualGEOS».

2.7. У разі неможливості фахівця Замовника відділу з продажу вибрати бажаний там-слот, та призначити виконавця, цей функціонал виконує координатор Замовника. Ця дата також фіксується у полі IC «VisualGEOS» - «Предпочтительная дата включения».

2.8. Після отримання наряду на установку Бригада (координатор) Підрядника перевіряє інформацію у наряді та за необхідності, вносить/коригує модель обладнання, відповідно до зазначеного в наряді типу обладнання та фактичної наявності моделей у Підрядника. За кожним обладнанням обирає матеріально відповідальну особу (МВО). Операції з обладнанням виконуються координатором Підрядника у IC «VisualGEOS» або фахівцем Бригади у «Чат-боті Бригади».

2.9. Наряд, направлений на Підрядника, повинен автоматично виставляти в IC «VisualGEOS» дату та час його направлення в роботу.

2.10. Наряди, видані в роботу, не повинні видалятися із системи. В нарядах може змінюватись лише статус виконання робіт. Статус та стан виконання наряду відображено у «Чат-боті Бригади».

2.11. У випадку виникнення ситуації, коли прийняття в роботу наряду у «Чат-боті Бригади» чи IC «VisualGEOS» не можливе з технічних причин, взаємодія здійснюється по E-mail, або в телефонному режимі, а внесення відповідної інформації про статус виконання робіт здійснюється координатором Підрядника після відновлення технічної можливості використання системи.

2.12. Координатор Замовника здійснює адміністрування підключення абонентів, що включає в себе наступне:

- заводить та підтримує актуальність персоналу фахівців Підрядника у IC «VisualGEOS», за даними останнього,
- формує в IC «VisualGEOS» Бригади виконання робіт за списками Підрядника,
- описує в IC «VisualGEOS» за даними Підрядника райони обслуговування та технології за якими проводить роботи кожна Бригада,
- за даними Підрядника планує Календар Бригади на 30 днів уперед та погоджує з координатором Підрядника,
- коригує Календар Бригади чи зони обслуговування Бригад за згодою Підрядника,
- контролює та коригує призначення тайм-слотів у спланованому Календарі Бригади,
- контролює терміни виконання інсталяції, та порядок оформлення робіт з підключення,
- за потреби абонента переносить дату та час підключення на вільну за Календарем Бригади, з повідомленням про виконані дії у застосунку «Чат-бот Бригади» за кожним нарядом,
- вирішує питання за своєю компетенцією по нарядам у стані «Паузи»

2.13. Координатор Підрядника здійснює адміністрування підключення абонентів, що включає в себе наступне:

- заздалегідь надає та актуалізує склад, зони обслуговування та Календар роботи Бригад підключення,
- контролює строк підключення за запланованими Замовником нарядами у IC «VisualGEOS», згідно до даних полів: «Бригада (Найменування)», та «Дата включення, перший тайм-слот» перевіряє на актуальність виконавців,

(для послуг, що не включено до процесу диспетчеризації підключень контролюється поле «Предпочтительная дата включения»),

- по власній ініціативі змінити Бригаду виконавця без зміни дати та часу включення за погодженням із координатором Замовника
 - член Бригади у застосунку «Чат-бот Бригади», або координатор Замовника коригує з обґрунтованих причин (вперед чи на більш ранній термін) дату та час підключення, за попередньою згодою абонента
 - координатор Підрядника (у IC «VisualGEOS»), або член Бригади (у чат-бот) після отримання наряду перевіряє перелік обладнання у наряді, та за потреби додає моделі обладнання за вказаним у наряді типом, заповнює МВО за кожним обладнанням,
 - у разі неможливості обрати модель обладнання, зв'язується з координатором Замовника для з'ясування причин та вирішення питання,
 - не більш чим за добу до дати підключення послуги координатор Підрядника, чи член Бригади підключення телефонує абоненту для підтвердження дати/часу включення, та уточнення переліку обладнання для підключення,
 - не більш чим за добу до дати підключення член Бригади у застосунку чат-бот виконує перевірку наряду на коректність через спеціальну автоматичну функцію, у разі виникнення проблем, вирішує їх, або переводить наряд у стан «Паузи», передавши наряд до координатора Замовника через «Чат-бот Бригади», заздалегідь попередивши Абонента,
 - роздруковує наряд та/чи пакет документів, які необхідно оформити у абонента; для фізичних осіб підключення може здійснюватися на підставі погодження з умовами договору Публічної оферти в Особистому кабінеті та оформлення належним чином актів приймання-передачі обладнання, що передається Абоненту, та вказано в Особистому кабінеті абонента
 - контролює виконання Бригадою правил опрацювання підключення через «Чат-бот Бригади», а саме:
 - ✓ взяти наряд у роботу через функцію чат-бота,
 - ✓ підключити обладнання, що зазначене у наряді,
 - ✓ показати Абоненту як зайти в Особистий кабінет та повідомити про необхідність змінити пароль після першого входу,
 - ✓ переконатися, що Абонент ознайомився із договором Публічної оферти в Особистому кабінеті,
 - ✓ ввести або звірити/відкоригувати паспортні дані та ПІН із оригіналів документів Абонента,
 - ✓ звірити або додати/скасувати модель обладнання, за потреби створити процес списання обладнання з МВО,
 - ✓ ознайомити Абонента з переліком та умовами передачі обладнання, підписати акт приймання-передачі,
 - ✓ відправити фото обладнання та фото оформленого акту приймання-передачі через застосунок «Чат-бот Бригади» перед активацією послуги,
 - забезпечує виконання Бригадою демонстрації Абоненту швидкості послуги доступу до мережі Інтернет, надання інформації про можливості клієнтського обладнання (роутера, тощо) і вплив його властивостей на якість послуги,
 - забезпечує підключення всіх бажаних пристроїв Абонента до послуги Інтерактивне ТБ (до 5 пристроїв).
 - у випадку нагоди реалізувати додатковий наряд, за умови перенесення наряду на реальну дату/час підключення через «Чат-бот Бригади»,
- Причини не виконання/переносу нарядів, та зміни стану наряду на Паузу систематизовані та наведені в таблиці нижче. Також необхідно у застосунку «Чат-бот Бригади» зазначити докладну причину переносу/невиконання наряду.

1	Техническая : Перенос сроков подрядчиком
2	Техническая : Перенос сроков группой включения
3	Техническая : Изменение тех.данных
4	Коммерческая : Нет связи с клиентом
5	Коммерческая : Клиент не готов к включению
6	Коммерческая : Перенос сроков клиентом
7	Логистика и закупки : На складе нет клиентского оборудования (СРЕ).
8	Техническая : Неблагоприятные погодные условия
9	Техническая: проблемы с доступом
10	Другое: наряд включен раньше срока
11	Комерческая: повтор

Перелік причин може змінюватись.

2.14. Підрядник повинен виконати роботи з підключення послуги та підписання наряду/пакету документів у Абонента з дотриманням терміну виконання робіт, вказаним в полі "Предпочтительная дата включения, перший тайм-слот» » наряду IC «VisualGEOS». Для послуг які не включені до проекту *диспетчеризації слід виконувати підключення у дату, зазначену в полі «Предпочтительная дата включения».

2.15. Активация підключення типових послуг (доступ до мережі Інтернет, Інтерактивне ТБ, IP телефонія) відбувається у Особистому кабінеті Абонента в його присутності. Після активації автоматично у наряді IC «VisualGEOS» заповнюється дата та час фактичного підключення послуги, що є підтвердженням виконання робіт з підключення.

2.16. У разі неможливості активації послуг у Особистому кабінеті (або підключенні нетипових послуг) після виконання робіт згідно з нарядом Координатор Підрядника повідомляє Координатора Замовника про їх фактичне виконання та необхідність перевірки працездатності сервісу в Абонента, про що вноситься відповідна інформація в IC «VisualGEOS». Дата та час фактичного виконання робіт фіксується в наряді та в IC «VisualGEOS». Відмітка про дату та час фактичного виконання в IC «VisualGEOS» є підтвердженням про завершення фактичного виконання робіт згідно з нарядом.

2.17. Обладнання у наряді, що було вірно оформлено та підтверджено при підключенні основної послуги в Особистому кабінеті після активації послуги автоматично списується з МВО у системі обліку обладнання Замовника (СПО).

2.18. Обладнання у наряді, за яким не була визначена МВО потребує ручного доопрацювання координатором Замовника на підставі актів прийому-передачі обладнання.

2.19. Підрядник протягом 24-х годин після фактичного виконання робіт по наряді вносить в IC «VisualGEOS» перелік використаних ТМЦ та номер обладнання (при необхідності) та передає скан-копії підписаних

документів в електронному вигляді Замовнику (цей пункт не виключає необхідність відправки фото обладнання через чат-бот при підключенні).

2.20. Передача оригіналів документів, скан-копії яких були передані в електронному вигляді здійснюється один раз на тиждень за попередні 5 (п'ять) робочих днів, не включаючи день передачі оригіналів. У випадку відсутності оригіналів документів Замовник залишає за собою право затримати оплату за виконану роботу до моменту надходження документів.

2.21. Координатор Замовника перевіряє якість виконаних Робіт, кількість використаних ТМЦ, занесення в ІС «VisualGEOS» наряду, скан-копій підписаних документів для його закриття.

2.22. Підрядник до 10-го числа кожного місяця роздруковує Акти списання ТМЦ по виконаним нарядам за звітний період. Підрядник сумісно із Замовником проводить звірку по використаним ТМЦ не рідше, ніж один раз на місяць.

3. Порядок демонстрації послуги Інтернет Абоненту

Після закінчення виконання інсталяційних робіт та налаштування клієнтського обладнання, Підрядник повинен продемонструвати працездатність наданого сервісу Абоненту:

- Провести вимірювання потужності оптичного сигналу абонентської лінії;
- Провести тест швидкості абонентського підключення по кабелю по мережі Замовника на обладнанні Підрядника (з портом Ethernet - 1 Гбіт/с в разі підключення за технологією GPON);
- Провести тест швидкості абонентського підключення по Wi-Fi (за наявності) по мережі Замовника, надає рекомендації та пояснення щодо швидкості підключення меншим за 1Гб;
- Сфотографувати результати вимірювань і тестів швидкості та відправити їх Координатору Замовника.

Примітки

* - до диспетчеризації процесу інсталяції на першому етапі входять наряди на підключення нових послуг для фізичних осіб:

- широкосмуговий доступ до мережі Інтернет,
- Інтерактивне ТБ.

З поступовим розширенням категорій клієнтів та видів послуг на наступних етапах впровадження.