



УТВЕРЖДЕНО
Генеральный директор
ЗАО «Фотон Телеком»
С.А. Мирошкин
01.12.2012 года

Регламент по эксплуатации

1 Термины и определения

- Исполнитель — ЗАО «Фотон Телеком», именуемое в дальнейшем Исполнитель в договорах технического обслуживания и Арендодатель в договорах аренды оптического волокна и окон прозрачности.
- Заказчик — юридическое или физическое лицо, заключившее с Исполнителем договоры технического обслуживания, аренды оптических волокон или аренды окон прозрачности, неотъемлемой частью которых является настоящий Регламент, и именуемое в дальнейшем Заказчик в Договорах технического обслуживания и Арендатор в договорах аренды оптического волокна и окон прозрачности.
- Стороны — Исполнитель и Заказчик.
- Договор — договор технического обслуживания, аренды оптического волокна или аренды окон прозрачности, заключенный Сторонами, неотъемлемой частью которого является настоящий Регламент.
- Имущество — предмет в отношении, которого Исполнитель оказывает услуги и организует работы в интересах Заказчика по Договору.
- ЛКС — линейно-кабельные сооружения.
- ОК — оптический кабель.
- ОВ — оптическое волокно, входящее в ОК и идентифицируемое в Имуществе по его номеру на участках, определенных указанием конечных точек.
- Номер ОВ — уникальный для любого участка ОК идентификатор, определяемый путем использования следующих методик:
 - указание емкости и типа оптических кабелей;
 - указание конечных точек, мест расположения муфт;
 - привязка к объекту недвижимого имущества;
 - соответствие цвета ОВ и номера модуля его содержащего номеру ОВ, порядка в повиве номеру модуля.
- ВК — владельцы коммуникаций (ОАО МГТС, ГУП «Москоллектор» и т. д.)
- КИ — контактная информация, переданная Заказчиком Исполнителю в соответствии с настоящим Регламентом.
- КИИ — контактная информация Исполнителя, которая публикуется на сайте Исполнителя по адресу: www.fotontel.ru.
- ПР — плановые работы, запланированные и организуемые Исполнителем, которые могут повлечь изменение состояния Имущества.

2 Предмет

- 2.1 Настоящий Регламент устанавливает дополнительные условия исполнения Договора и взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком.
- 2.2 Заключение Заказчиком Договора с Исполнителем, равно как и использование Заказчиком услуг Исполнителя означает безусловное согласие Заказчика с положениями настоящего Регламента.
- 2.3 Если положения Договора заключенного Сторонами в письменной форме противоречат настоящему Регламенту, применяются положения Договора.
- 2.4 Настоящий Регламент утверждается Генеральным директором ЗАО «Фотон Телеком» и является публичной офертой. Заверенный Исполнителем в письменном виде экземпляр действующего Регламента может быть предоставлен Заказчику в любой момент по его требованию, в офисе Исполнителя, в рабочее время Исполнителя.

3 Техническое обслуживание

- 3.1 Заказчик передает Исполнителю официальное письмо с КИ при подписании Договора в соответствии с которой обязуется осуществлять взаимодействие в рамках Договора с Исполнителем. Если данные содержащиеся в КИ изменились, то Заказчик обязуется своевременно направить Исполнителю официальное письмо с измененной КИ. Шаблон письма для КИ приведен в Приложении №4 к настоящему Регламенту. Исполнитель не несет ответственности за издержки вызванные неверно указанными или не своевременно переданными данными из КИ.
- 3.2 Исполнитель уведомляет Заказчика официальным письмом по факсу и по электронной почте, указанным в КИ, о проведении любых ПР, которые могут повлечь перерыв связи Заказчика или повлиять на качественные характеристики Имущества не менее чем за 24 часа до их проведения.
- 3.3 Заказчик в течение 12 часов с момента отправки Исполнителем уведомления, указанного в п. 3.1, сообщает по телефону, официальным письмом по факсу и по электронной почте, указанным в КИИ, о своем согласии или несогласии с ПР, в котором в случае согласия в обязательном порядке указывает

уполномоченного ответственного представителя (ФИО, должность, не менее двух способов связи) для оперативно-технического взаимодействия и подтверждения восстановления работоспособности Имущества. В том случае, если Исполнителем не получено сообщение в течение 12 часов, Заказчик соглашается с плановыми работами, но при этом не считает необходимым вести оперативно-техническое взаимодействие.

- 3.4 В случае несогласия Заказчик обязуется указать временной интервал, начало которого не должно быть позднее 7-ми календарных дней от начала временного интервала, указанного Исполнителем в уведомлении и совпадающий или превышающий по продолжительности интервал указанный Исполнителем в уведомление, в котором Заказчик согласовывает проведение ПР.
- 3.5 Исполнитель имеет право отменить проведение работ заявленных в уведомлении, указанном в п. 3. 1, если выявляет причины, препятствующие их выполнению в срок и надлежащим качеством.
- 3.6 ПР считаются завершенными после получения подтверждения работоспособности Имущества уполномоченным ответственным представителем Заказчика. Превышение сроков проведения планово-профилактических или ремонтных работ, указанных в уведомлении, равно как и проведение этих работ вне заявленного интервала времени, считается аварийной ситуацией.
- 3.7 В случае необходимости внесения изменений в исполнительную документацию, по официальному запросу Заказчика, Исполнитель предоставляет соответствующие чертежи и схемы в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней после завершения ПР.

4 Устранение неисправностей

- 4.1 Аварийным состоянием Имущества считается обрыв ОВ или состояние, при котором затухание на ОВ увеличилось на 3дБ и выше по сравнению с данными из исполнительной документации, и наступил перерыв в действии связи.
- 4.2 Эксплуатационная служба Заказчика принимает все необходимые меры по переключению оборудования на резервные ОВ, кабели или каналы, а также проводит возможную диагностику ОВ с помощью рефлектометра и оптического измерителя мощности сигнала и уведомляет о необходимости проведения аварийно-восстановительных работ круглосуточную службу технической поддержки Исполнителя по телефону и отправляет заявку по форме указанной в Приложении №2 к Регламенту с указанием данных полученных при диагностике по факсу и электронной почте, указанным в КИ.
- 4.3 Техническая поддержка Исполнителя, на основании уведомления Заказчика, открывает аварийную карточку и присваивает ей номер, затем, отправляет информацию об открытии аварийной карточки на электронный адрес Заказчика, указанный в КИ. Временем начала аварии считается время обращения Заказчика в службу технической поддержки Исполнителя.
- 4.4 Аварийно-восстановительные работы выполняются Исполнителем в минимально возможные сроки. Время устранения неисправности не должно превышать 48 (сорока восьми) часов от момента фиксации обращения или с момента получения разрешения на проход в здание (помещение) Заказчика для производства ремонтных работ, на доступ в сторонние ЛКС ВК, если такой проход или доступ необходим для устранения неисправности. В том случае, если разрешение на проход или доступ в здание (помещение) Заказчика не обеспечивается Заказчиком или сторонними организациями, лимит времени (48 часов), отведенный на устранение неисправности, увеличивается на соответствующий период времени до момента фактического обеспечения доступа.
- 4.5 Исполнитель обязуется каждые 60 минут обновлять в службе технической поддержки информацию о ходе аварийно-восстановительных работ. Информация должна содержать сведения о месте (предполагаемом месте) и характере неисправности, причинах аварии, времени (предполагаемом времени) прибытия к месту повреждения аварийной бригады, времени (предполагаемом времени) восстановления связи.
- 4.6 В случаях превышения сроков, указанных в п. 4.4 настоящего Договора, Заказчик имеет право требовать от службы технической поддержки Исполнителя, эскалации проблемы на вышестоящий уровень.
- 4.7 Устранение неисправности должно быть подтверждено уполномоченным ответственным представителем Заказчика. Исполнитель закрывает аварийную карточку только после получения такого подтверждения, либо спустя 48 часов в случае невозможности связаться с уполномоченным представителем Заказчика.
- 4.8 После завершения аварийно-восстановительных работ, в случае необходимости внесения изменений в исполнительную документацию, по официальному запросу Заказчика, Исполнитель предоставляет соответствующие чертежи и схемы в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней.
- 4.9 В случае ложного вызова аварийной бригады Исполнителя (авария произошла на окончательном оборудовании Заказчика или на участке ОК, которую Исполнитель не обслуживает), Заказчик обязан принять работы Исполнителя или организации имеющей сертификат доверия исполнителя и оплатить штраф в размере 25 000 (двадцать пять тысяч) рублей без учета НДС-18%.
- 4.10 Исполнитель вправе по собственному усмотрению привлекать для проведения аварийно-восстановительных работ третьих лиц, но при этом несет перед Заказчиком ответственность за результат их работы.

5 Дополнительные услуги

- 5.1 Исполнитель обязуется выполнять работы из перечня работ Приложение №1 к Регламенту своими силами или силами организации имеющей сертификат доверия Исполнителя по заказу Заказчика. Исполнитель или организация имеющая сертификат доверия Исполнителя имеет право отказаться от выполнения работ в случае наличия у Заказчика задолженности перед Исполнителем по оплате услуг.
- 5.2 Для врезки ОК Заказчика в ОК Исполнителя с целью коммутации на него ОВ, входящих в состав Имущества Заказчика, Заказчику необходимо прислать официальный запрос по форме, указанной в Приложении №3 к Регламенту на электронный адрес указанный в КИИ. Подрядчик обязуется проработать техническую возможность врезки ОК Заказчика в срок не более 5-ти рабочих дней и предоставить Заказчику официальный ответ на электронный адрес указанный в КИ.
- 5.3 В случае отсутствия технической возможности врезки ОК Заказчика в запрашиваемой точке, Исполнитель предлагает альтернативный вариант наиболее близкой точки для врезки ОК Заказчика.
- 5.4 При наличии технической возможности для врезки ОК, по инициативе Заказчика, он сообщает о намерении воспользоваться возможностью врезки ОК официальным письмом, после чего Исполнитель и Заказчик заключают заказ к соответствующему договору аренды емкости муфты для размещения проектируемого ОК Заказчика. Также Исполнитель или организация, имеющая сертификат доверия Исполнителя, выставляет счет за работы по врезке и монтажу ОК.
- 5.5 По запросу Заказчика Исполнитель в срок не более 3-х (трех) рабочих дней готовит необходимые письма для ВК, в которых предполагается врезка ОК Заказчика, срок действия этих писем ограничен сроком услуги по аренде емкости в необходимой муфте.
- 5.6 Услуга аренды емкости в муфте 1-й месяц оказывается по Тарифу 1 из Приложения №1 к Регламенту. По истечении месяца услуга аренды начинает оказываться по тарифу 2 из Приложения №1.
- 5.7 Заказчик вправе отказаться от услуги аренды емкости муфты, о чем уведомляет Исполнителя официальным письмом в соответствии с Договором.
- 5.8 Врезка ОК Заказчика выполняется при условии исполнения Заказчиком полностью всех следующих действий:
- Заказчик уведомляет Исполнителя о факте прокладки ОК к месту предполагаемой врезки.
 - Заказчик предоставляет рабочий проект и технические условия на проложенный ОК, согласованное с ВК. Схему врезки ОК Заказчика заверенную Заказчиком.
 - Указать контактное лицо для технического взаимодействия.
 - Оплачивает счет за работы по врезке ОК в соответствии с ценой указанной в Приложении № 1, либо определенной соответствующим Заказом к договору.
- 5.9 Исполнитель при наличии технической возможности и действующей услуги аренды емкости муфты, в которую предполагается врезка, обязан выполнить врезку ОК Заказчика не позднее, чем через 7 (семь) рабочих дней со дня получения всех документов указанных в п.4.8. В случае отсутствия возможности доступа бригады Исполнителя в ЛКС, где расположена точка врезки ОК сроки по врезке и монтажу ОК переносятся на время необходимое для получения доступа в ЛКС.
- 5.10 При отсутствии технической возможности и действующей услуги по аренде емкости муфты в отношении предполагаемой точки врезки ОК Заказчика Исполнитель не несет ответственности за финансовые и другие потери Заказчика, связанные с прокладкой ОК.
- 5.11 В случае отсутствия ОК Заказчика в ЛКС на момент выезда бригады Исполнителя, Заказчик обязуется оплатить штраф в размере 10 000 (Десять тысяч) рублей с учетом НДС - 18%.
- 5.12 Обязанность Исполнителя выполнить врезку в ОК Заказчика считается исполненной по факту выполнения соответствующих работ Исполнителем, что подтверждается подписанием Акта.
- 5.13 Заказчик в течение 3 (трех) календарных дней с момента получения от Исполнителя подписанного и направленного им Акта, обязан подписать и предоставить его Исполнителю, либо предоставить отказ в письменном виде с указанием перечня причин.
- 5.14 Вышеуказанный Акт считается подписанным Заказчиком, если по истечении 3 (трех) календарных дней с момента получения подписанного Заказчиком Акта, Заказчик не подписал его и не представил Исполнителю в письменном виде отказ от подписания Акта с указанием перечня мотивированных причин.
- 5.15 После получения Заказчиком исполнительной документации на врезанный ОК, Заказчик обязан предоставить копию исполнительной документации в инженерную службу Исполнителя.
- 5.16 Заказчик в праве отказаться от услуги аренды емкости муфты, для этого Заказчик уведомляет Исполнителя официальным письмом о таком намерении, после чего выставляет счет за демонтаж и возможную перекоммутацию волокон Заказчика по тарифу из Приложения №1. После оплаты счета и предоставления заверенной схемы перекоммутации волокон (если такая требуется) Исполнитель в срок не позднее чем 7 (семь) рабочих дней со дня оплаты счета осуществляет демонтаж ОК Заказчика. В случае отсутствия возможности доступа бригады Исполнителя в ЛКС где расположена точка врезки ОК, то сроки по демонтажу ОК переносятся на время, необходимое для получения доступа в ЛКС.
- 5.17 Для перекоммутации ОВ Заказчика в муфтах или кроссах Исполнителя Заказчик отправляет официальный запрос Исполнителю с прилагаемой заверенной схемой и с указанием приемлемой даты и временного отрезка для перекоммутации, а также уполномоченного представителя со своей стороны.

Исполнитель или организация, имеющая сертификат доверия Исполнителя после получения запроса выставляет счет на соответствующие услуги в соответствии с тарифом и согласовывает время работ с представителем Заказчика. Непосредственно работы по перекоммутации ОВ проводятся не позднее чем через 5 (пять) рабочих дней с момента оплаты счета Заказчиком. В случае отсутствия возможности доступа бригады Исполнителя в ЛКС где расположена точка врезки ОК, то сроки по перекоммутации ОВ переносятся на время необходимое для получения доступа в ЛКС.

6 Порядок использования волокон Заказчиком.

- 6.1** Заказчик должен использовать волокна в ОК Исполнителя с соблюдением энергетического запаса по каждому из волокон от 3 дБ.
- 6.2** Доступ к волокнам Заказчика в муфтах на ОК Исполнителя или кроссах, находящихся на балансе Исполнителя, осуществляется только в присутствии представителей Исполнителя или организацией, имеющей сертификат доверия.
- 6.3** Заказчик вправе обратиться в службу технической поддержки Исполнителя в случае когда не наступил перерыв связи, но Заказчик считает, что качественные характеристики его волокон в ОК Исполнителя существенно изменились ($> 1,5$ дБ) и это изменение может негативно повлиять на работу сервисов Заказчика. Заказчик при наличии необходимого оборудования проводит диагностику волокон своими силами и прикрепляет данные, полученные в ходе диагностики к обращению. После обращения Заказчика, служба технической поддержки Исполнителя открывает заявку на диагностику и согласовывает дату и время диагностики с уполномоченным представителем Заказчика.
- 6.4** По результатам диагностики, исполнитель совместно с Заказчиком принимает решение о необходимости выполнения ремонтно-восстановительных работ на оптических волокнах. Дата и сроки работ согласовываются с Заказчиком и далее стороны действуют исходя из п.3 Регламента.
- 6.5** Если по результатам диагностики Исполнитель совместно с Заказчиком принимают решение, что существенного изменения качественных характеристик не выявлено или они выявлены на участке ОК, не обслуживаемом Исполнителем - то Заказчик обязан оплатить работу специалистов Исполнителя исходя из тарифов указанных в приложении №1.

Приложение №1 к Регламенту по эксплуатации

Наименование работ (услуг)	Цена (руб.) (с НДС)
Аренда емкости в оптической муфте для размещения 1 одного ОК (Тарфи 1)	0/мес.
Аренда емкости в оптической муфте для размещения 1 одного ОК (Тарфи 2)	1000мес.
Врезка ОК Заказчика в оптическую муфту Исполнителя, расположенную в телефонном колодце или коллекторе	15000
Врезка ОК Заказчика в оптическую муфту Исполнителя, расположенную в здании	10000
Перекоммутации ОВ Заказчика в оптической муфте Исполнителя/Заказчика, расположенной в телефонном колодце или коллекторе	15000
Перекоммутации ОВ Заказчика в оптической муфте Исполнителя/Заказчика, расположенной в здании, или в оптическом кроссе, расположенном в здании	10000
Демонтаж ОК Заказчика из оптической муфты Исполнителя, расположенной в телефонном колодце или коллекторе	15000
Демонтаж ОК Заказчика из оптической муфты Исполнителя, расположенной в здании	10000
Измерение оптического сигнала и других параметров в ОВ Заказчика при помощи оптического измерителя мощности или оптического рефлектометра в оптической муфте Исполнителя/Заказчика, расположенной в телефонном колодце или коллекторе	13000
Измерение оптического сигнала и других параметров в ОВ Заказчика при помощи оптического измерителя мощности или оптического рефлектометра в оптической муфте или кроссе Исполнителя/Заказчика, расположенных в здании	7000

НА БЛАНКЕ ОРГАНИЗАЦИИ
В службу технической поддержки ЗАО «Фотон Телеком»

Аварийная заявка

Нашей организации оказываются услуги компанией ЗАО «Фотон Телеком» по договору (указать номер договора). Специалистом нашей компании был выявлен перерыв связи на участке/объекте (указать участок или точку в которой Заказчик получает услугу). Время выявления перерыва связи (указать дату, время). Нашей организацией были проведены диагностические мероприятия, которые показали (результат диагностики, уровень сигнала в волокнах, приложить к заявке рефлектограммы волокон если снимались и т. д.). Для оперативного взаимодействия просим связываться с нашими представителями в соответствии с Контактной информацией (либо указать контакты человека с кем связываться, если они отличаются от Контактной информации). Просим начать работы по выявлению причины и устранению перерыва связи.

НА БЛАНКЕ ОРГАНИЗАЦИИ
Генеральному директору ЗАО «Фотон Телеком»

Заявка на врезку ОК

Нашей организации оказываются услуги компанией ЗАО «Фотон Телеком» по договору (указать номер договора). Просим проработать техническую возможность врезки ОК (марка кабеля) в муфту (адрес муфты) на кабеле (номер кабеля) в волокнах, приобретенные/арендуемые по договору (номер договора). Обязуемся оплатить работы в соответствии с Регламентом по эксплуатации ЗАО «Фотон Телеком», а также заключить договор аренды емкости в оптической муфте, либо заказ к договору аренды, если таковой уже существует.

НА БЛАНКЕ ОРГАНИЗАЦИИ
Генеральному директору ЗАО «Фотон Телеком»

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
для взаимодействия по договору (номер договора)

Наименование организации:	
Юридический адрес:	
Фактический адрес:	
Телефон/Факс:	
Телефон/Факс для оперативно-технического взаимодействия (телефон/факс технической поддержки):	
Телефон сотрудника отвечающего за оплату по настоящему Договору:	
Электронная почта (e-mail) для оперативно-технического взаимодействия (e-mail технической поддержки):	
Электронная почта (e-mail) сотрудника отвечающего за оплату по настоящему Договору:	