

Сроки устранения неисправности, препятствующие пользованию услугами телефонной связи

Причины неисправности	Срок устранения *
Повреждение абонентской линии	до 72 часов
Повреждение магистральной линии	до 24 часов
Повреждение оборудования доступа	до 72 часов
Повреждение магистрального оборудования	до 24 часов

Сроки устранения неисправности, препятствующие пользованию услугами связи по передаче данных

Причины неисправности	Срок устранения *
Повреждение абонентской линии	до 72 часов
Повреждение магистральной линии	до 24 часов
Повреждение оборудования доступа	до 72 часов
Повреждение магистрального оборудования	до 24 часов

Сроки устранения неисправности, препятствующие использованию телематическими услугами связи

Причины неисправности	Срок устранения *
Повреждение абонентской линии	до 72 часов
Повреждение магистральной линии	до 24 часов
Повреждение оборудования доступа	до 72 часов
Повреждение магистрального оборудования	до 24 часов

* - Соблюдение нормативных сроков устранения неисправности гарантируется ООО «Смолтелеком» в случае выполнения Технических условий устранения неисправности оператором.

Технические условия выполнения нормативных сроков устранения неисправности ООО «Смолтелеком»

1. Наличие нескомпроментированных персональных учетных данных Абонента для доступа к услугам связи ООО «Смолтелеком».
2. Локализация неисправности по адресу Абонента, указанному в договоре на предоставление услуг связи.
3. Наличие устойчивого постоянного электроснабжения телекоммуникационного оборудования доступа на территории присутствия абонента.
4. Поступление установленным способом личной заявки на устранение неисправности от контрагента по договору предоставления услуг связи, либо уполномоченного таким договором лица.
5. Выполнение проверки качества предоставления услуг связи в точке разграничения ответственности Оператора и Абонента, указанной в договоре на предоставление услуг связи.
6. Выполнение проверки качества предоставления услуг связи специализированным тестовым оборудованием ООО «Смолтелеком» с демонстрацией результата тестирования Абоненту в его присутствии.

Рекомендации по проверке Абонентом собственного оборудования, используемого для доступа к услугам связи, в случае возникновения препятствий в доступе к услугам связи

1. Наличие действующего договора между Абонентом и ООО «Смолтелеком» на предоставление услуг связи.
2. Проверить подключение оборудование к сетям электропитания и абонентской линии.
3. Проверить работоспособность функций оборудования в соответствии с инструкцией по эксплуатации.
4. Проверить функционирование интерфейсов оборудования (сетевых адаптеров, специализированных интерфейсных карт, включение необходимых режимов интерфейсов и пр.) на соответствие рекомендациям изготовителя и рекомендациям ООО «Смолтелеком».
5. Проверить оборудование на отсутствие вредоносного программного обеспечения. Проверить состояние управляющего программного обеспечения, драйверов устройств на соответствие рекомендациям изготовителя и рекомендациям ООО «Смолтелеком».
6. Проверить соответствие схемы включения оборудования и схемы соединения агрегатированного оборудования на соответствие схемам организации связи, согласованным в договоре о предоставлении услуг связи.
7. Проверить правильность ввода персональных учетных данных для доступа к услугам связи.
8. Выполнить отключение промежуточного абонентского оборудования и подключиться к сети ООО «Смолтелеком» отдельным персональным компьютером. При подключении по протоколу PPPoE – создать подключение. При наличии ошибки подключения сообщить ее трехзначный код в службу техподдержки. При подключении с использованием статической маршрутизации – пропинговать шлюз своей подсети и один из DNS серверов ООО «Смолтелеком» (92.241.96.226, 92.241.96.130). В случае отсутствия пинга, обратиться в службу техподдержки.