

## Описание услуг

Настоящие условия предоставления услуг являются общими для всех абонентов Оператора и определены техническими решениями, действующими на сети Оператора, регулирующими отраслевыми документами, в т.ч. международными.

Настоящие условия могут претерпевать изменения по инициативе Оператора, в следующих случаях:

- изменение технических решений, действующих на сети Оператора по мере развития сети и технических решений производителей оборудования Оператора, используемого на сети;
- изменением технических норм, определенных законодательством РФ и иными регулирующими отраслевыми документами, в т.ч. международными;
- изменением условий присоединения сети Оператора к взаимовязанной сети связи РФ, равно как и изменением технических характеристик присоединенных сетей, участвующих в оказании услуг.

Указанные изменения производятся в одностороннем порядке.

Оператор обязуется письменно уведомить Абонента об изменении настоящих Условий в срок не менее 10 (десяти) дней до изменения.

Условия предоставления услуг по конкретному Заказу могут отличаться от настоящих, если это указано в Заказе или иных дополнительных соглашениях (приложениях) к Договору, подписанных обеими Сторонами. В случаях, если в Заказе или иных дополнительных соглашениях (приложениях) к Договору указываются условия иные, чем в настоящих Общих условиях предоставления услуг (далее Приложение), применяются условия, указанные в Заказе или иных дополнительных соглашениях (приложениях) к Договору.

Портом доступа в общем случае считается логический интерфейс, соответствующий физическому интерфейсу, к которому подключается оборудование Абонента. В случае, когда по требованию Абонента по одному физическому интерфейсу подключается несколько услуг, для каждой из них может быть организован отдельный логический интерфейс.

### 1.1 Услуга «Энфорт@Интернет»

1.1.1. Услуга «Энфорт@Интернет» заключается в предоставлении Абоненту услуг передачи данных и телематических служб в сети «Интернет» по цифровому каналу связи, организуемому с использованием технологии широкополосного беспроводного радиодоступа.

1.1.2. Интерфейс с оборудованием Абонента - Ethernet 10/100 BaseT RJ-45. Протокол передачи данных – TCP / IP.

1.1.3. Скорость доступа (пропускная способность порта доступа) определяется тарифным планом.

1.1.4. Пропускная способность порта может быть симметричной (одинаковой для данных, передаваемых как из сети Оператора в сторону Абонента, так и в обратную сторону) или асимметричной – в последнем случае максимальная пропускная способность для данных, передаваемых от Абонента в сторону сети Оператора в ниже, чем для обратного направления (см. Таблицу).

Пропускная способность порта доступа, от Сети к Абоненту (Кбит/сек)	128	256	512	1024	2048	3072	4096	5120	6144	8192	10240
Пропускная способность порта доступа, от Абонента к Сети (Кбит/сек)	64	64	128	256	512	768	1024	1280	1536	2048	2560

1.1.5. Симметричность порта и скорость доступа (пропускная способность от Сети к Абоненту) указана в Заказе.

1.1.6. Абоненту за дополнительную плату может быть предоставлен публичный IP адрес, кроме точек, подключенных по тарифным планам, в рамках которых предоставление публичного IP адреса невозможно, в таком случае это указывается в Заказе.

1.1.7. Технические показатели, характеризующие качество услуг по передаче данных:

1.1.7.1. Среднемесячная доступность сервиса – 99%

1.1.7.2. Коэффициент потери IP пакетов - не более 1%

1.1.7.3. Средняя задержка доставки IP пакета до узла сети Оператора и обратно – не более 60 мсек, если иное не указано в Заказе;

1.1.7.4. Вариация времени доставки IP пакетов – не более 30 мсек ;

1.1.8. Параметры доставки действительны для IP пакетов размером до 1400 байт и на периоде усреднения не менее 5 минут (данный период считается эталонным при измерении качества).

1.1.9. Абоненту предоставляются также:

- 100 Мб дискового пространства на WEB-сервере Оператора связи для размещения персональной страницы Абонента;

- 5 электронных почтовых ящика объемом 100 Мб каждый вида {имя сотрудника}@{наименование Абонента}.e4u.ru;

- анти-спам защиту для почты;

- антивирусную защиту для почты;

- доступ к вэб-сайтам Исполнителя: www.enforta.ru; (Интернет-трафик не тарифицируется).

### 1.2. Услуга «Энфорт@Интернет контроль»

1.2.1. Энфорт@Интернет контроль» является опцией к услуге Энфорт@Интернет и заключается в предоставлении Абоненту услуг по контролю за доступом к Интернет - ресурсам для сотрудников Абонента.

1.2.2. Для организации услуги Оператор устанавливает в помещении Абонента оборудование Оператора – сервер для фильтрации Интернет – контента с предустановленным программным обеспечением, которое осуществляет анализ запросов на доступ к Интернет - ресурсам и осуществляет реализацию установленных для сотрудников политик доступа в интернет.

1.2.3. Опция «Энфорт@Интернет контроль» предоставляется только совместно с Услугой «Энфорт@Интернет».

1.2.4. Технические показатели, характеризующие качество услуги по фильтрации контента:

Дополнительная задержка, вносимая системой фильтрации не более 300 мс на TCP сессию

### 1.3. Услуга «Энфорт@Спутниковый Интернет»

1.3.1 Услуга «Энфорт@Спутниковый Интернет» заключается в предоставлении Абоненту услуг передачи данных и телематических служб в сети «Интернет» по цифровому каналу связи, организуемому с использованием технологии

От Абонента \_\_\_\_\_

От Оператора \_\_\_\_\_

спутникового доступа.

1.3.2 Интерфейс с оборудованием Абонента - Ethernet 10/100 BaseT RJ-45. Протокол передачи данных – TCP / IP.

1.3.3 Скорость доступа (пропускная способность порта доступа) определяется тарифным планом.

1.3.4 Пропускная способность порта является асимметричной – максимальная пропускная способность для данных, передаваемых от Абонента в сторону сети Оператора ниже, чем для обратного направления.

1.3.5 Симметричность порта и скорость доступа (пропускная способность от Сети к Абоненту) указана в Заказе.

1.3.6 Абоненту за дополнительную плату может быть предоставлен публичный IP адрес, кроме точек, подключенных по тарифным планам, в рамках которых предоставление публичного IP адреса невозможно, в таком случае это указывается в Заказе.

1.3.7 Технические показатели, характеризующие качество услуг по передаче данных:

Среднемесячная доступность сервиса – 99%

Коэффициент потери IP - пакетов - не более 1%

Средняя задержка доставки IP - пакета до узла сети Оператора и обратно – не более 700 мсек, если иное не указано в Заказе;

Вариация времени доставки IP пакетов – не более 50 мсек ;

1.3.8 Параметры доставки действительны для IP- пакетов размером до 64 байта и на периоде усреднения не менее 5 минут (данный период считается эталонным при измерении качества).

1.3.9 Абоненту предоставляются также:

- 100 Мб дискового пространства на WEB-сервере Оператора связи для размещения персональной страницы Абонента;

- 5 электронных почтовых ящика объемом 100 Мб каждый вида {имя сотрудника}@{наименование Абонента}.e4u.ru;

- анти-спам защиту для почты;

- антивирусную защиту для почты;

- доступ к вэб-сайтам Исполнителя: [www.enforta.ru](http://www.enforta.ru); (Интернет-трафик не тарифицируется).

#### **1.4. Услуга «Энфорт@Телефония»**

1.4.1. Услуга «Энфорт@Телефония» заключается в предоставлении Абоненту услуг местной телефонной связи, доступа к телематическим услугам связи и услугам внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, а также к услугам связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации с использованием технологии широкополосного беспроводного радиодоступа, обеспечивающие установление в автоматическом режиме местных телефонных вызовов прямым набором телефонного номера вызываемого абонента.

1.4.2. Услуга «Энфорт@Телефония» предоставляется только совместно с Услугой «Энфорт@Интернет» или Услугой «Энфорт@Ваша сеть», в рамках которых организуется линия доступа до помещения Абонента.

1.4.3. Оборудование Абонента подключается по одному из интерфейсов RJ-11 FXS, RJ-45, E1. При предоставлении услуги с Интерфейсом RJ45 каждому городскому номеру предоставляется только одна соединительная линия.

#### **1.5. Услуга «Энфорт@Ваша сеть»**

1.5.1. Услуга «Энфорт@Ваша сеть» заключается в предоставлении Абоненту услуг передачи данных между оконечным оборудованием Абонента (Customer Edge, CE) по мультисервисной виртуальной частной сети (VPN) объединяющей два или более офиса Абонента в единую защищенную сеть обмена данными и мультимедийной информацией, отделяемую от сети «Интернет» на логическом и транспортном уровнях и поддерживающую частную адресацию и обмен данными по схеме «каждый с каждым» или «звезда».

1.5.2. Для подключения к услуге, Оператор организует в каждый офис Абонента беспроводной канал связи с полосой пропускания, указанной в Заказе.

1.5.3. Допускаются иные варианты организации подключения:

1.5.4. Абонент организует самостоятельно канал связи до узла связи Энфорты;

1.5.5. Энфорты организует канал связи по иной, отличной от беспроводной, технологии, в том числе и с использованием ресурсов других операторов связи.

1.5.6. Интерфейс с оконечным оборудованием Абонента - Ethernet 10/100 BaseT RJ-45. Протокол передачи данных – TCP / IP.

1.5.7. Если Услуга «Энфорт@Ваша сеть» предоставляется совместно с Услугой «Энфорт@Интернет», то подключение оборудования Абонента осуществляется на существующем Ethernet порту 10/100 Base T RJ-45.

1.5.8. В зависимости от территории, на которой располагаются офисы Абонента, которые должны быть связаны в виртуальную частную сеть (VPN), используются следующие виды портов:

- муниципальный, региональный, федеральный, международный;

- возможность организации передачи данных между различными видами портов определяется в зависимости от их географического расположения;

- единственным видом порта, подключаемым к оборудованию Абонента, является порт муниципальный; остальные виды портов – виртуальные (т.е. не подключены к CE) и служат для передачи данных за пределы муниципального образования; общее название для таких портов – «междугородние»;

- в пределах одного муниципального образования возможна передача данных между любыми видами портов, организованных в муниципальном образовании;

- в пределах региона возможна передача данных только между региональными портами; регионы территориально совпадают с федеральными округами в соответствии с административным делением Российской Федерации по состоянию на 1 марта 2011 года;

- в пределах российской федерации, за пределами региона возможна передача данных только между федеральными портами;

- передача данных за пределы Российской Федерации возможна только для международных портов; международный - виртуальный порт (т.е. не подключен к оборудованию Абонента);

1.5.9. Классы сервиса

1.5.9.1. При передаче данных по сети Энфорты различаются 3 (три) класса сервиса: Стандартный, Премиальный, Реального времени;

1.5.9.2. Принадлежность пакета к определенному классу сервиса определяется в зависимости от значения IP Precedence поля TOS IP пакета, переданного в сеть Энфорты от оконечного оборудования Абонента:

- 1.5.9.2.1. Класс «Стандартный» обозначается значениями IP Precedence 0 и 1;
- 1.5.9.2.2. Класс «Премиальный» обозначается значениями IP Precedence 2, 3;
- 1.5.9.2.3. Класс «Реального времени» обозначается значениями IP Precedence 4, 5, 6, 7;
- 1.5.9.3. Обслуживание трафика с различными классами производится в соответствии с правилами, устанавливаемыми для различных типов портов;
- 1.5.9.4. В сети Энфорты определены следующие типы муниципальных портов:
- 1.5.9.4.1. Муниципальный порт типа стандартный не предполагает дифференцированного обслуживания трафика, все данные Абонента передаются с одинаковым приоритетом, по классу «Стандартный»;
- 1.5.9.4.2. Муниципальный порт типа QoS позволяет выделить необходимую полосу (до 50% пропускной полосы порта) для приоритетных данных (классы Премиальный и Реального времени);
- 1.5.9.4.3. Выделение пропускной полосы для приоритетных данных осуществляется путем подключения услуги QoS, стоимость которой определяется в зависимости от требуемой пропускной полосы;
- 1.5.9.4.4. Параметры обслуживания приведены в таблице:

Класс обслуживания	«Круговая» сетевая задержка, мс (не более)	Процент потерь IP-пакетов (не более)	Вариация сетевой задержки, мс (не более)	Период усреднения
Реального времени	100	1%	30	5 минут
Премиальный	100	1%	30	5 минут
Стандартный	200	5%	Не нормируется	1 час

- 1.5.9.4.5. Параметры обслуживания гарантируются при загрузке порта не более 80% от максимальной пропускной способности за 5 минут;
- 1.5.9.4.6. Параметры обслуживания указаны для обмена данными внутри одного муниципального образования;
- 1.5.9.5. В сети Энфорты определены следующие типы междугородних портов: Бизнес, Прикладной, Экономичный, Реального времени, Премиальный, Стандартный;
- 1.5.9.5.1. Для каждого типа порта определяется нормальная и пиковая скорость передачи данных (в % от скорости порта) для каждого из классов обслуживания, которая может быть обслужена в соответствии с классом (см. Таблицу);

Тип порта	Значения скорости передачи трафика по классам					
	Стандартный		Премиальный		Реального времени	
	норма	пиковая	норма	пиковая	норма	пиковая
Бизнес	30%	100%	30%	100%	40%	45%
Прикладной	50%	100%	50%	55%	0%	0%
Экономичный	60%	100%	0%	0%	40%	45%
Реального времени	0%	100%	0%	0%	80%	100%
Премиальный	0%	100%	80%	100%	0%	0%
Стандартный	80%	100%	0%	0%	0%	0%

- 1.5.9.5.2. При превышении нормального значения скорости передачи данных класс обслуживания «лишних» пакетов понижается на одну ступень (Реального времени – до Премиального, Премиальный – до Стандартного); При превышении пикового значения скорости передачи данных «лишние» пакеты уничтожаются. «Лишним» пакетом признается пакет, для передачи которого требуется превысить установленную пропускную полосу (для отдельного класса или для порта в целом).
- 1.5.9.5.3. Параметры обеспечиваются при совокупной загрузке междугороднего порта не более 80% от максимальной за 5 минут; Показатели доставки пакетов действительны для IP пакетов размером не более 1400 байт и на периоде усреднения в соответствии с таблицей:

Класс обслуживания CoS	Значение поля IP Precedence	«Круговая» сетевая задержка, мс (не более)	Процент потерь IP-пакетов (не более)	Вариация сетевой задержки, мс (не более)	Период усреднения
Реального времени	0, 1	200	1%	50	5 минут
Премиальный	2, 3	200	2%	100	15 минут
Стандартный	4, 5, 6, 7	300	5%	Не нормируется	1 час

#### 1.5.10. Междугородний канал

- 1.5.10.1. Услуга междугородний канал является частным случаем виртуальной частной сети Абонента, состоящей из двух междугородних портов, расположенных в разных муниципальных образованиях;
- 1.5.10.2. Оба порта междугороднего канала имеют один тип, определяемый типом канала, указанным в Заказе;
- 1.5.10.3. По техническим свойствам услуга междугородний канал эквивалентна двум междугородним портам, но в отличие от портов может быть заказана подписанием одного Заказа;
- 1.5.11. Оплата услуги «Ваша сеть»
- 1.5.11.1. Подключение услуги осуществляется на условиях единовременного платежа, размер которого указывается в Заказе. Возможно бесплатное подключение услуги «Муниципальный порт» для точек Абонента, которые уже подключены к сети Энфорты к другим услугам;
- 1.5.11.2. Тарификация без учета объема переданных данных
- Для всех видов и типов портов доступна тарификация без учета объема переданных данных. Абонент ежемесячно оплачивает фиксированную сумму за каждый порт (канал);

1.5.11.3. Тарификация с учетом объема переданных данных.

1.5.11.3.1. Для портов вида муниципальный, региональный, федеральный доступна тарификация в зависимости от объема переданных данных.

1.5.11.3.2. Для портов вида муниципальный Устанавливается тариф за мегабайты переданных данных от окончного оборудования Абонента до узла связи Энфорты.

1.5.11.3.3. Мегабайт принимается равным 1 000 000 байт, округление производится с точностью до Мегабайта.

1.5.11.3.4. Для муниципальных портов тариф не зависит от класса сервиса переданных данных; Абонент ежемесячно оплачивает ежемесячную абонентскую плату и стоимость переданных данных за вычетом объема трафика, предоставляемого на условиях ежемесячной абонентской платы.

1.5.11.3.5. Для региональных и федеральных портов для трафика каждого класса сервиса, переданного из муниципального образования в порт, для передачи в другие муниципальные образования, устанавливается отдельный тариф. Абонент ежемесячно оплачивает стоимость переданных данных, но не менее установленной минимальной суммы ежемесячного счета;

1.5.11.4. Дополнительная услуга «QoS» оплачивается на условиях ежемесячного фиксированного платежа.

1.5.12. Мониторинг

1.5.12.1. Услуга Мониторинг заключается в постоянном опросе оборудования Оператора, установленного в офисе Абонента с целью определения доступности и/или параметров обслуживания, загрузки порта;

1.5.12.2. Услуга Мониторинг предоставляется в вариантах «Мониторинг» и «Расширенный Мониторинг СЕ»

1.5.12.3. Мониторинг заключается в постоянном опросе оборудования Оператора, к которому подключено оборудование Абонента с целью определения доступности порта. В случае недоступности (отсутствие ответа от опрашиваемого оборудования), Энфорты регистрирует аварийную заявку (ТТ) и предпринимает меры к локализации и устранению проблемы в соответствии с контрактом.

1.5.12.4. Расширенный мониторинг СЕ в дополнение к мониторингу доступности обеспечивает мониторинг параметров обслуживания в соответствии с классами сервиса и типом порта и загрузку порта.

1.5.12.4.1. Расширенный мониторинг параметров обслуживания осуществляется путем периодической отправки контрольной последовательности данных, содержащей пакеты с различными классами сервиса, в пропорции, соответствующей типу порта и шириной полосы до 64 Кбит/с. Для передачи контрольных данных используется полоса, выделенная Абоненту в соответствии с Заказом – это необходимо учитывать при выборе требуемой скорости доступа;

1.5.12.4.2. В зависимости от топологии VPN Абонента, при наличии междугородних портов, расширенный мониторинг включает пересылку контрольных данных через междугородние порты таким образом, чтобы обеспечить исчерпывающую картину по параметрам обслуживания в масштабах сети Абонента;

1.5.12.4.3. В случае деградации согласованных параметров обслуживания, происходящей более чем в 25% пятиминутных интервалов в течение двух часов, Энфорты регистрирует аварийную заявку (ТТ) и предпринимает меры к локализации и устранению проблемы в соответствии с контрактом.

1.5.12.4.4. В случае, если деградация вызвана перегрузкой порта Абонента, это не является нарушением условий обслуживания. При этом Энфорты информирует Абонента о необходимости предпринять соответствующие меры к устранению проблемы – повысить скорость порта или снизить нагрузку.

1.5.12.4.5. Для предоставления услуги «Расширенный Мониторинг СЕ», необходима установка специального оборудования Абонента, которое может быть приобретено Абонентом самостоятельно, либо предоставлено Энфортой в составе услуги за отдельную плату.

1.5.12.5. Услуга Мониторинг предоставляется на условиях единовременного и фиксированного ежемесячного платежей.

1.5.13. Описание топологии сети.

1.5.13.1. В случае необходимости подробного описания логической топологии сети Абонента в рамках услуги «Ваша сеть», с Абонентом подписывается Дополнительное соглашение, в котором утверждается логическая топология сети Абонента, построенной в рамках услуги Ваша сеть и утверждаются наиболее важные точки на сети Абонента.

#### **1.6. Услуга «Энфорт@ТС»**

1.6.1. Услуга «Энфорт@ТС» заключается в предоставлении Абоненту услуг телематических служб, включающих в себя функционал управления SIP устройствами Абонента, функционал виртуальной офисной АТС, включающий управление короткой нумерацией, переадресацией, конференцсвязью.

1.6.2. Функционал услуги Энфорт@ТС:

1.6.2.1. Использование внутренних коротких номеров для звонков внутри офиса;

1.6.2.2. Многоканальный телефон;

1.6.2.3. Перевод входящего звонка;

1.6.2.4. Перевод исходящего звонка;

1.6.2.5. Перенаправление звонка по статусу — не ответил/занят

1.6.2.6. Ожидание звонка (возможность принять второй звонок удерживая первый)

1.6.2.7. Конференция (из 3-х и более абонентов)

1.6.2.8. Обратный звонок (I will call you!)

1.6.2.9. Список последних набранных номеров

1.6.2.10. Очередь входящих, с музыкой

1.6.2.11. Группы дозвона, опционально с одним номером для звонка в группу.

1.6.2.12. Запись разговоров;

1.6.2.13. PC-клиент (soft-phone);

1.6.2.14. Администраторский Web-интерфейс для настройки услуги.

1.6.3. Полный функционал услуги Энфорт@ТС, доступен при наличии у Абонента IP-телефона с функциональными клавишами HOLD, TRANSFER, CONFERENCE и пр.;

1.6.4. Услуга «Энфорт@ТС» предоставляется только совместно с Услугой «Энфорт@Виртуальный номер», в рамках которой организуется многоканальный телефонный номер.

1.6.5. В рамках услуги SIP - телефонные аппараты или голосовые шлюзы предоставляются за дополнительную плату.

1.6.6. Подробное описание услуги на сайте [www.enforta.ru](http://www.enforta.ru).

#### **1.7. Услуга «Энфорт@Доступный офис»**

1.7.1. Услуга «Энфорт@Доступный офис» заключается в предоставлении Абоненту услуг телематических служб, включающих в себя функционал услуги Энфорт@ТС, электронная почта, обмен мгновенными сообщениями, доступ к которым организован на основе единого корпоративного справочника организации.

1.7.2. Функционал услуги Энфорт@Доступный офис:

1.7.2.1. Функционал услуги Энфорт@ТС

1.7.2.2. Единый корпоративный справочник контактов;

1.7.2.3. Персональные контакт листы и группы контактов;

1.7.2.4. Статус присутствия (Presence), например:

1.7.2.4.1. На рабочем месте

1.7.2.4.2. Занят

1.7.2.4.3. Отошел

1.7.2.4.4. Недоступен

1.7.2.5. Персональные правила обработки вызовов и сообщений, независимо / на основании Presence;

1.7.2.6. Мгновенные сообщения (instant messaging, протоколы SIMPLE/XMPP/XIMSS);

1.7.2.7. Электронная почта с поддержкой протоколов SMTP, POP3, IMAP, MAPI, XIMSS;

1.7.2.8. Проверка сообщений электронной почты на предмет спама;

1.7.2.9. Средства групповой работы (календари, задачи, совместный доступ к файлам); списки рассылки;

1.7.2.10. Синхронизация данных (протокол ActiveSync);

1.7.2.11. Хранение истории сообщений и событий на сервере;

1.7.2.12. Голосовая почта интегрированная с электронной почтой;

1.7.2.13. Автоинформатор с интерактивным голосовым меню IVR;

1.7.2.14. Сервер аудио конференций;

1.7.2.15. Запись разговоров

1.7.3. Услуга «Энфорт@Доступный офис» предоставляется только совместно с Услугой «Энфорт@Виртуальный номер», в рамках которой организуется многоканальный телефонный номер.

1.7.4. В рамках услуги SIP - телефонные аппараты или голосовые шлюзы предоставляются за дополнительную плату.

1.7.5. Подробное описание услуги на сайте [www.enforta.ru](http://www.enforta.ru)

1.7.6. Схема организации связи при предоставлении услуги «Энфорт@Доступный офис» аналогична схеме услуги «Энфорт@ТС».

#### **1.8. Услуга «Энфорт@ВН»**

1.8.1. Услуга «Энфорт@ВН» заключается в предоставлении Абоненту услуг телематических служб, включающих в себя функционал управления SIP устройствами Абонента, управление переадресацией и конференцсвязью.

1.8.2. Функционал услуги Энфорт@ВН:

1.8.2.1. Многоканальный телефон;

1.8.2.2. Перевод входящего звонка;

1.8.2.3. Перевод исходящего звонка;

1.8.2.4. Перенаправление звонка по статусу — не ответил/занят

1.8.2.5. Ожидание звонка (возможность принять второй звонок удерживая первый)

1.8.2.6. Список последних набранных номеров

1.8.2.7. Очередь входящих, с музыкой

1.8.2.8. Запись разговоров;

1.8.2.9. Электронная почта с поддержкой протоколов SMTP, POP3, IMAP, MAPI, XIMSS;

1.8.2.10. Проверка сообщений электронной почты на предмет спама;

1.8.2.11. Синхронизация данных (протокол ActiveSync);

1.8.2.12. Хранение истории сообщений и событий на сервере;

1.8.2.13. Голосовая почта, интегрированная с электронной почтой;

1.8.3. В рамках услуги SIP телефонные аппараты или голосовые шлюзы не предоставляются.

1.8.4. Подробное описание услуги на сайте [www.enforta.ru](http://www.enforta.ru)

#### **1.9. Услуга «Энфорт@Видеонаблюдение»**

1.9.1. Услуга «Энфорт@Видеонаблюдение» - услуга по организации системы IP-видеонаблюдения, использующая технологии локальных сетей и Интернет для передачи видеосигнала и доступа к видеоархиву. В рамках услуги, система видеонаблюдения организуется на оборудовании Оператора, которое передается Абоненту в пользование.

1.9.1.1 **Первоначальные настройки режима записи видео.**

1.9.1.2. Первоначальные настройки режима записи выполняется по детекции движения в зонах видимости камер.

1.9.1.3. В процессе пользования услугой, Абонент может изменить режим записи, обратившись в контактный центр по номеру 8-800-500-10-10 или отправив запрос на электронный адрес: [service@enforta.ru](mailto:service@enforta.ru).

1.9.2. Функционал услуги определяется конфигурацией системы видеонаблюдения. Под конфигурацией понимается: количество и параметры устанавливаемых камер, объем видеоархива и дополнительные опции. Информация о конфигурации содержится в п. 1.2. Заказа.

#### **Общий функционал для всех конфигураций услуги.**

Независимо от выбранной конфигурации, услуга предоставляет Абоненту следующий функционал:

1.9.2.1 Удаленное видеонаблюдение с помощью сети Интернет через web-интерфейс (далее по тексту: личный кабинет услуги), позволяющее просматривать видео поток с установленных камер.

1.9.2.2 Круглосуточный доступ к видео в режиме реального времени и видео - архиву.

1.9.2.3 Возможность производить удаленное видеонаблюдение с помощью мобильного устройства, подключенного к сети интернет: мобильного телефона, планшетного компьютера на базе Android или IOS при помощи мобильного приложения Mobile Camera Viewer.

1.9.2.4 Продолжительность видео-сессии при удаленном просмотре составляет 10 минут, по истечении которых Абонент может продолжать видео-сессию, нажав на кнопку «продолжить онлайн – просмотр».

1.9.2.5 Экспорт видео-архива путем загрузки на компьютер фрагментов видеозаписей с помощью специальной кнопки в личном кабинете. Стандартная продолжительность одного фрагмента видео-записи не более 20 (двадцати) минут.

### **1.9.3. Дополнительный функционал.**

1.9.3.1 Дополнительный функционал реализуется при условии выбора Абонентом соответствующих параметров в п. 1.3. Заказа.

1.9.3.2 Ночная запись – возможность формирования видеосигнала при отсутствии освещения путем автоматического переключения камер, обладающих данным параметром, в черно-белый режим записи.

1.9.3.3 Функции поворота, наклона, масштабирования видеоизображения.

1.9.3.4 Локальное видеонаблюдение – возможность одновременно воспроизводить видео с нескольких или всех камер, минуя сеть Интернет с конкретного рабочего места по адресу подключения услуги.

1.9.3.5 Возможность организации локального видеонаблюдения до трех рабочих мест на каждом адресе подключения услуги «Энфорт@Видеонаблюдение». Количество рабочих мест указывается Абонентом в п.1.2.4 Заказа.

1.9.3.6 Улучшенное качество видео представляет собой возможность получения видео с лучшим разрешением вследствие расширения канала связи по адресу подключения услуги. Для предоставления данной опции, Абонент выбирает в п.1.2.2 Заказа камеры, видео с которых должно транслироваться лучшим качеством.

1.9.3.7 В случае отсутствия в Заказе отметки о необходимости улучшенного качества, по умолчанию на камерах предоставляется стандартное качество видео.

1.9.4 Весь функционал услуги Энфорт@Видеонаблюдение описан в Инструкции пользователя. Данная инструкция выложена в web-интерфейс услуги (личный кабинет услуги).

### **1.9.5. Добровольная блокировка услуги «Энфорт@Видеонаблюдение».**

1.9.5.1. Услуга Добровольная блокировка - это полное приостановление оказания услуги Энфорт@Видеонаблюдение по адресу подключения, без демонтажа оборудования системы видеонаблюдения, принадлежащего Оператору. На период действия Добровольной блокировки весь функционал видеонаблюдения будет заблокирован и недоступен Абоненту.

1.9.5.2. Правила предоставления услуги Добровольная блокировка опубликованы на сайте Оператора в разделе «Материалы для клиента»: <http://www.enforta.ru/uc/pravila%20predostavleniya%20blokirovki%20video.pdf>

1.9.5.3. За предоставление Добровольной блокировки Оператор взимает с Абонента плату в соответствии с действующим тарифным планом на услугу Добровольная блокировка. Тариф публикуется в Правилах предоставления услуги Добровольная блокировка на сайте Оператора <http://www.enforta.ru/uc/pravila%20predostavleniya%20blokirovki%20video.pdf>.

### **1.10. Услуга «Энфорта@Экономсвязь»**

1.10.1. Клиенту предоставляется возможность в дополнение к услугам традиционной междугородней и международной телефонной связи воспользоваться услугой передачи голоса по сетям передачи данных (передача данных для целей передачи голосовой информации).

1.10.2. Доступ к услуге осуществляется набором префикса «000».

1.10.3. Услуга оказывается посредством предоставления доступа к услугам связи по передаче голосовой информации, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с сетью связи Энфорты.

### **1.11. Пакет услуг «Энфорта@Готовый офис»**

1.11.1. Пакет услуг «Энфорта@Готовый офис» состоит из следующих услуг:

- **Энфорт@Интернет**

Общие условия предоставления услуги в п. 1.1 Приложения.

- **Энфорт@Телефония**

Общие условия предоставления услуги в п. 1.4 Приложения.

- **Энфорт@ВН**

Общие условия предоставления услуги в п. 1.8 Приложения.

- **Энфорт@Экономсвязь**

Общие условия предоставления услуги в п. 1.9 Приложения.

- **Энфорт@Доступный Офис**

Общие условия предоставления услуги в п. 1.7 Приложения.

- **Аренда оборудования**

1.11.2. Энфорты передает Абоненту во временное пользование комплект оборудования (далее – «Оборудование»), необходимого для предоставления пакета «Энфорты@Готовый офис», а Абонент принимает в аренду Оборудование по Акту-приему передачи. Оборудование предоставляется на весь срок пользования пакетом. Наименование, стоимость, перечень комплектующих элементов Оборудования указывается в Акте приема-передачи, который является неотъемлемой частью Договора.

1.11.3. Энфорты обязуется передать Абоненту Оборудование во временное пользование в исправном состоянии, комплектно и с необходимой технической документацией, устранять поломки или производить замену на аналогичное в случае выхода Оборудования из строя по причинам, не зависящим от Абонента. Довести до сведения Абонента инструкцию о порядке пользования переданным Оборудованием.

1.11.4. Ремонт и/или замена Оборудования, поврежденного по вине Абонента, в результате неправильной эксплуатации, или иных неправомерных действий Абонента осуществляется за счет Абонента. Абонент несет все расходы, связанные с ремонтом Оборудования, в том числе расходы на транспортировку Оборудования до места ремонта и обратно.

1.11.5. В процессе подключения услуги осуществляется настройка предоставленного Абоненту оборудования и услуг в соответствии с Приложением к Бланку –заказу.

1.11.6. В процессе эксплуатации Энфорты оказывает консультационную поддержку Абонента по вопросам, связанным с эксплуатацией переданного Оборудования.

### **1.12 Услуга «Энфорты@«Управляемый ХотСпот»**

Услуга «Управляемый Хот Спот» по организации доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", с применением технологии широкополосного беспроводного доступа (Wi-Fi) и управления порталом. Услуга предназначена для предоставления неограниченному кругу лиц возможности пользования Услугой с использованием оборудования Пользователя.

Определения:

ХотСпот – программно – аппаратный комплекс связи для организации доступа в Интернет по технологии WiFi.

Портал – страница приветствия, которая открывается в браузере при попытке подключения к Интернет в зоне действия ХотСпота.

Пользователь – лицо, подключающееся к сети Интернет через ХотСпот.

Панель управления – WEB страница, размещенная на сервере оператора и позволяющая задавать параметры Портала и отображающая статистику подключений Пользователей.

Варианты предоставления услуги:

Тариф	Зона ответственности		
	Канал	Точка доступа (оборудование)	Доступ к системе управления порталом
Управляемый ХотСпот – Базовый	Абонент	Абонент	Оператор
Управляемый ХотСпот - WiFi Плюс	Абонент	Оператор	Оператор
Управляемый ХотСпот – Комплекс	Оператор	Оператор	Оператор
Управляемый ХотСпот – Дополнительный	-	Оператор	-

#### 1.12.1 Общие условия предоставления услуги «Управляемый Хот Спот».

Настоящие условия предоставления услуг являются общими для всех абонентов Оператора и определены техническими решениями, действующими на сети Оператора, регулируемыми отраслевыми документами, в т.ч. международными.

Настоящие условия могут претерпевать изменения по инициативе Оператора, в следующих случаях:

- изменение технических решений, действующих на сети Оператора по мере развития сети и технических решений производителей оборудования Оператора, используемого на сети;
- изменением технических норм, определенных законодательством РФ и иными регулирующими отраслевыми документами, в т.ч. международными;
- изменением условий присоединения сети Оператора к взаимосвязанной сети связи РФ, равно как и изменением технических характеристик присоединенных сетей, участвующих в оказании услуг.

Указанные изменения производятся в одностороннем порядке.

- Оператор обязуется письменно уведомить Абонента об изменении настоящих Условий в срок не менее 10 (десяти) дней до изменения.
- Условия предоставления услуг по конкретному Заказу могут отличаться от настоящих, если это указано в Заказе или иных дополнительных соглашениях (приложениях) к Договору, подписанных обеими Сторонами. В случаях, если в Заказе или иных дополнительных соглашениях (приложениях) к Договору указываются условия иные, чем в настоящем приложении, применяются условия, указанные в Заказе или иных дополнительных соглашениях (приложениях) к Договору.

#### 1.12.2 Общий функционал для всех конфигураций услуги.

Независимо от выбранного варианта подключения, услуга предоставляет Абоненту следующий функционал:

- доступ к Панели управления Услугой, включая управление контентом портала Хот Спота, определение параметров доступа Пользователей к Интернет (время и количество подключений Пользователя), доступ к статистике портала
- доступ в Интернет через портал Хот Спота

#### 1.12.3 Стандартный монтаж оборудования для услуги «Управляемый Хот Спот» (кроме тарифа «Управляемый ХотСпот – Базовый»)

Стандартный монтаж включает следующие виды работ и материалы:

- монтаж точек доступа;
- включение и настройка оборудования;
- демонстрация функционала услуги Абоненту (доступность портала Хот Спота, доступ в Интернет через портал Хот Спота, доступ к контрольной панели)

Стандартный монтаж указанного оборудования производится на высоту не более 3х м от уровня земли без прокладывания воздушных линий.

Прокладка кабелей производится открытым способом или в существующих коробах прокладки слаботочных линий.

Стандартный монтаж производится без применения специального альпинистского снаряжения и оснастки и не включает в себя штробление (проделывание технологических полостей для скрытой электропроводки и прочее), косметические и отделочные работы.

В рамках стандартного монтажа возможны сверление и или перфорирование стен толщиной до 20 см.

#### 1.12.4 Дополнительные работы и материалы.

- Работы и материалы, не указанные в п. 1.12.3 данного Приложения считаются дополнительными работами и материалами.
- Работы по проектированию и расчет радиочастотного планирования с выдачей проектной документации и ее согласование с собственником помещения также считаются дополнительными работами.
- Дополнительные работы и материалы определяются по соглашению сторон и оплачиваются Абонентом.

#### 1.12.5 Порядок сдачи услуги Абоненту. (кроме тарифа «Управляемый ХотСпот – Базовый»)

#### Сдача услуги абоненту производится путем демонстрации функционирования Услуги:

- Демонстрируется зона радио покрытия WiFi: производится обход помещения, где по договору должна предоставляться услуга, Абоненту демонстрируется уровень сигнала Wi-Fi сети, к которой подключено мобильное устройство.
- Демонстрируется Портал и доступ в Интернет: осуществляется подключение с любого мобильного устройства, производится регистрация для доступа в Интернет согласно установленным правилам;
- Демонстрируется доступ к Панели управления ХотСпотом по адресу [www.cphs.enforta.ru](http://www.cphs.enforta.ru)

#### 1.12.6 Сроки подключения и восстановления Услуг, и возврата оборудования Оператора.

Срок стандартного подключения составляет 10 (десять) рабочих дней и исчисляется со следующего рабочего дня после получения средств от Абонента за подключение услуги, если иное не указано в Заказе.

В случае реализации нестандартного инженерно-технического решения, срок подключения определяется индивидуально, с учетом технических возможностей и объемом дополнительных работ и указывается в Заказе.

#### Срок устранения аварийного повреждения связи.

- Оператор обязуется устранять аварийные повреждения связи в срок не более 4 (четырёх) часов с момента обращения Абонента в Службу поддержки пользователей в рабочие дни, при соблюдении условий Договора.
- При обращении Абонента в выходные и нерабочие праздничные дни, по согласованию с Абонентом устранение повреждений производится в срок не более четырёх часов с начала первого рабочего дня, следующего за выходным или нерабочим праздничным днём.

## 2. Технические условия размещения и эксплуатации оборудования Оператора

### 2.1. Услуги «Энфорт@Интернет», «Энфорт@Интернет контроль», «Энфорт@Телефония», «Энфорт@ Ваша сеть», «Энфорт@Видеонаблюдение».

2.1.1. Блок внутренней установки оборудования Оператора должен находиться в сухом, имеющем освещение помещении, не содержащем токопроводящей пыли и химически активных паров, оборудованном трехштырьковыми евророзетками гарантированного электропитания переменным током напряжения 220 Вольт. Третий провод должен иметь заземление от распределительного щита, сопротивление заземлителя должно быть не выше 4 Ом.

2.1.2. Оборудование Оператора должно быть удалено на расстояние не менее 3 метров от внешнего края источников электромагнитного излучения и нагревательных приборов.

2.1.3. Оборудование Оператора должно располагаться в легкодоступном для ее обслуживания месте.

2.1.4. Блок внутренней установки оборудования Оператора должен эксплуатироваться при температуре окружающего воздуха не менее + 5 и не более + 35 градусов по Цельсию при относительной влажности воздуха не более 80%.

2.1.5. Расстояние от розетки электропитания до места размещения Блока внутренней установки оборудования Оператора не должно превышать 1,5 метра.

2.1.6. Абонент самостоятельно обеспечивает молниезащиту внешнего блока оборудования Оператора, бесперебойное питание внешнего и внутреннего блока оборудования Оператора.

### 2.2. Услуга «Энфорт@Спутниковый Интернет»

2.2.1. Место размещения внешней установки должно располагаться на расстоянии не более 60 м от помещения по возможности, с подветренной стороны), где предполагается установка внутренних блоков оборудования Оператора. Максимально допустимая длина ВЧ кабеля – 60 м (для RG6).

2.2.2. Блок внешней установки, не должен быть расположен в местах, где возможно интенсивное попадание на нее воды, снега, льда: под скатами наклонной крыши, водосливами и т.д., вблизи мощных источников радиопомех (радиостанций, радиолокаторов, антенных систем базовых станций мобильной связи), высоковольтных линий.

2.2.3. В юго-западном / юго – восточном направлении от места установки антенны не должно быть зданий, сооружений, деревьев или других препятствий, которые закрывали бы прямую " видимость " на спутник.

2.2.4. При установке на крыше необходимо учитывать, что крыша должна быть железобетонной (м.б. мягкая кровля) и иметь уклон не более 5 градусов.

2.2.5. При установке на крышу здания необходимо убедиться, что кровля выдержит максимальную нагрузку в 200кг/кв.м. (СНИП 2.01.07-85"СТРОИТЕЛЬНЫЕ НОРМЫ И ПРАВИЛА» НАГРУЗКИ И ВОЗДЕЙСТВИЯ).

2.2.6. Для установки антенны на земле или крыше здания необходима горизонтальная площадка соответствующего размера:

Размер антенны	Размер площадки	Общая нагрузка на площадку
1,2 м.	2 x 2 м	800 кг
1,8 м.	4 x 4 м	1 500 кг

2.2.7. Абонент самостоятельно обеспечивает молниезащиту внешнего блока оборудования Оператора, бесперебойное питание внешнего и внутреннего блока оборудования Оператора.

2.2.8. При установке антенны на стене (только для антенн диаметром менее или равным 1,2м.) необходимо учитывать, что стена должна быть бетонная/железобетонная/кирпичная

## 3. Стандартные схемы подключения Услуг

### 3.1. Услуги «Энфорт@Интернет», «Энфорт@Интернет контроль», «Энфорт@Телефония», «Энфорт@ Ваша сеть»

Стандартное подключение включает в себя:

-Установка трубостойки или мачты высотой до 6 метров включительно на площадке (стене) без применения специального альпинистского снаряжения и оснастки;

- Монтаж блока внешней установки на трубостойку, мачту с использованием стандартного (входит в комплект поставки) крепежного комплекта; Прокладка кабеля длиной не более 100 метров от блока внешней установки до блока внутренней установки с креплением его к существующим внешним и внутренним конструкциям здания (сооружения) или перетяжкой на несущем тросе, при этом количество продельваемых отверстий в стенах (перекрытиях) не более 3 (трех), а в случае перетяжки кабеля с крыши соседнего здания она осуществляется без применения дополнительных машин и механизмов;

- Монтаж внутреннего оборудования Оператора с использованием стандартного крепежа (входит в комплект поставки) на стене или полке, предоставляемой Абонентом (при этом место расположения внутреннего оборудования Оператора должно



находиться не далее 1,5 метров от розетки (евростандарт) сети питания 220В/50Гц, предоставляемой Абонентом);

- Включение и настройка оборудования Оператора;

- Демонстрация Абоненту заказанного сервиса на оконечном оборудовании Оператора.

Работы, связанные с разводкой структурированных кабельных сетей, в стандартное подключение не входят.

### **3.2. Услуга «Энфорт@Спутниковый Интернет»**

Стандартное подключение включает в себя:

- Установка основания для крепления антенны на стену здания или на землю в зависимости от диаметра антенны; спутниковая антенна диаметром от 0.74 до 1.8м; приемопередатчик, ОПУ, спутниковый модем;

- Монтаж блока внешней установки (антенна; приемопередатчик; ОПУ) на крепление антенны (уголок, тренога) с использованием стандартного (входит в комплект поставки) крепежного комплекта; Прокладка кабеля длиной не более 100 метров от блока внешней установки до блока внутренней установки (спутниковый модем) с креплением его к существующим внешним и внутренним конструкциям здания (сооружения) или перетяжкой на несущем тросе, при этом количество проделываемых отверстий в стенах (перекрытиях) не более 3 (трех), а в случае перетяжки кабеля с крыши соседнего здания она осуществляется без применения дополнительных машин и механизмов;

- Монтаж внутреннего оборудования Оператора с использованием стандартного крепежа (входит в комплект поставки) на стене или полке, предоставляемой Абонентом (при этом место расположения внутреннего оборудования Оператора должно находиться не далее 1,5 метров от розетки (евростандарт) сети питания 220В/50Гц, предоставляемой Абонентом);

- Включение и настройка оборудования Оператора;

- Демонстрация Абоненту заказанного сервиса на оконечном оборудовании Оператора;

Работы, связанные с разводкой структурированных кабельных сетей, в стандартное подключение не входят.

### **3.3. Услуги «Энфорт@ВН», «Энфорт@ТС», «Энфорт@Доступный офис»**

Стандартное подключение включает в себя:

- первоначальную настройку Услуги в соответствии с заполненным Приложением к БЗ;

- настройку оборудования приобретенного Абонентом у Оператора или полученного в пользование в составе услуги;

- демонстрация Абоненту работоспособности заказанного сервиса.

По окончании работ Абоненту предаются следующие данные, если другого не предусмотрено БЗ, для доступа на домен:

- имя пользователя;

- пароль.

Работы связанные с разводкой структурированных кабельных сетей, настройкой любого оборудования Абонента сторонних поставщиков, работы с вязанные с интеграцией существующего у Абонента оборудования в стандартное подключение не входят.

### **3.4. Услуга «Энфорт@Видеонаблюдение».**

Стандартное подключение включает в себя:

- стандартное подключение к сети Оператора в виде отдельного технологического IP-канала;

- стандартный монтаж оборудования системы видеонаблюдения;

- настройку оборудования: видеоархива и камер.

3.4.1 Стандартный монтаж оборудования системы видеонаблюдения включает следующие виды работ и материалы:

- монтаж внутреннего оборудования с использованием стандартного крепежа (входит в комплект поставки) на стене или полке, предоставляемой Абонентом (при этом место расположения внутреннего оборудования за исключением камер должно находиться не далее 1,5 метров от розетки (евростандарт) сети питания 220В/50Гц, предоставляемой Абонентом). К внутреннему оборудованию относятся: локальный архив, ИБП, коммутатор, внутренние камеры, набор адаптеров или инжекторы;

- монтаж внешних уличных камер;

- включение и настройка оборудования;

- демонстрация работы услуги Абоненту.

Стандартный монтаж камер производится на плоские поверхности с использованием стандартного (входит в комплект поставки) крепежного комплекта. Монтаж камер на неплоские поверхности (типа трубостойки, мачты, крыши и др.), требующий дополнительных крепежных элементов, относится к дополнительным работам.

Стандартный монтаж указанного оборудования производится на высоту не более 4,5 м от уровня земли без прокладывания воздушных линий.

Прокладка кабелей производится открытым способом или в существующих коробах прокладки слаботочных линий. Длина кабеля от локального архива до камеры не более 50м.

Стандартный монтаж производится без применения специального альпинистского снаряжения и оснастки и не включает в себя штробление (проделывание технологических полостей для скрытой электропроводки и прочее), косметические и отделочные работы.

В рамках стандартного монтажа возможны сверление и или перфорирование стен толщиной до 20 см.

3.4.2. Работы и материалы, не указанные в п.3.4 и 3.4.1. данного Приложения в стандартное подключение не входят.

### **3.5. Пакет услуг «Энфорты@Готовый офис»**

Стандартное подключение включает в себя:

- первоначальную настройку Услуги в соответствии с заполненным Приложением к БЗ;

- настройку оборудования приобретенного Абонентом у Оператора или полученного в пользование в составе услуги;

- демонстрация Абоненту работоспособности заказанного сервиса.

- на объекте Абонента организуется локальная WiFi сеть.

- по окончании работ ответственному со стороны Абонента лицу сотрудником Энфорты предаются Параметры подключения, регистрационные данные и инструкции для подключения оконечных устройств;

Работы связанные с разводкой структурированных кабельных сетей, настройкой любого оборудования Абонента сторонних поставщиков, работы с вязанные с интеграцией существующего у Абонента оборудования в стандартное подключение не входят;

Подключение по WiFi рабочих мест осуществляется Абонентом самостоятельно;

Подключение дополнительного оборудования (принтер, МФУ) осуществляется Абонентом самостоятельно по предоставленной Энфортой инструкции;

Работоспособность оборудования Абонента лежит в зоне ответственности Абонента.

#### **4. Сроки подключения и восстановления Услуг, и возврата оборудования Оператора.**

**4.1. Услуги «Энфорт@Интернет», «Энфорт@Интернет контроль», «Энфорт@Телефония», «Энфорт@ Ваша сеть», «Энфорт@ВН», «Энфорт@ ТС», «Энфорт@ Доступный офис»**

##### **Срок подключения.**

Оператор обязуется подключить Услуги и начать их предоставление в срок не более 5-ти рабочих дней с момента подписания сторонами соответствующего Заказа, если иное не указано в Заказе

##### **Срок устранения аварийного повреждения связи.**

Оператор обязуется устранять аварийные повреждения связи в срок не более 4 (четырёх) часов с момента обращения Абонента в Службу поддержки пользователей в рабочие дни, при соблюдении условий п.7.1 Договора.

При обращении Абонента в выходные и нерабочие праздничные дни, по согласованию с Абонентом устранение повреждений производится в срок не более четырёх часов с начала первого рабочего дня, следующего за выходным или нерабочим праздничным днём.

##### **Сроки возврата Абонентом Оборудования оператора.**

Абонент обязан вернуть оборудование Оператора в соответствии с п.6.3 настоящего Договора по требованию Оператора, направленному Абоненту по факсу или электронной почте, в следующих случаях:

а) При прекращении действия Договора и/или Заказа - в срок не позднее пяти календарных дней с момента получения требования Оператора.

б) При приостановлении оказания услуг в соответствии с п.7.5 настоящего Договора (если Абонент не устранил нарушения в течение 60-ти календарных дней с момента приостановления предоставления Услуг) - в срок не позднее пяти календарных дней с момента получения требования Оператора.

#### **4.2. Услуга «Энфорт@Спутниковый Интернет»**

##### **Срок подключения.**

Оператор обязуется подключить Услуги и начать их предоставление в срок не более 15-ти рабочих дней с даты, подписания Заказа, если иная согласованная дата не указана в Заказе, при условии:

а) технической возможности подключения Услуг Абоненту, определяемой посредством проведения технического обследования места установки оборудования Оператора;

б) транспортной доступности абонента по автомобильным дорогам общего назначения и круглогодичного использования или посредством регулярного железнодорожного либо авиационного сообщения.

Выезд специалистов Энфорты происходит первым рейсом регулярного пассажирского сообщения в направлении населенного пункта/ж.д. станции/аэропорта, где будет установлен Спутниковый терминал не ранее, чем через 24 часа с момента подписания заказа, в ином случае, срок определяется транспортной доступностью Абонента и указывается в заказе на Услугу.

##### **Срок устранения аварийного повреждения связи:**

Оператор обязуется устранять аварийные повреждения связи в срок не более 4 (четырёх) часов с момента прибытия специалиста Оператора на место установки оборудования Оператора в помещении Абонента или на территории Абонента в рабочие дни, при соблюдении условий п.7.1 Договора.

При обращении Абонента в выходные и нерабочие праздничные дни, по согласованию с Абонентом устранение повреждений производится в срок не более четырёх часов с момента прибытия специалиста Оператора на место установки оборудования Оператора в помещении Абонента или прилегающей территории. Выезд специалиста происходит первым доступным рейсом в рабочий день, следующий за выходным или нерабочим праздничным днём.

##### **Сроки возврата Абонентом оборудования Оператора:**

Абонент обязан вернуть оборудование Оператора в соответствии с п.7.5 настоящего Договора по требованию Оператора, направленному Абоненту по факсу или электронной почте, в следующих случаях:

а) При прекращении действия Договора и/или Заказа - в срок не позднее 15-ти рабочих дней с момента получения требования Оператора в случае транспортной доступности абонента по автомобильным дорогам общего назначения и круглогодичного использования или посредством регулярного железнодорожного либо авиационного сообщения. В ином случае срок определяется транспортной доступностью Абонента и согласуется отдельно.

б) При приостановлении оказания услуг в соответствии с п.7.5 настоящего Договора (если Абонент не устранил нарушения в течение 60-ти календарных дней с момента приостановления предоставления Услуг) - в срок не позднее 15-ти рабочих дней с момента получения требования Оператора, в случае транспортной доступности абонента по автомобильным дорогам общего назначения и круглогодичного использования или посредством регулярного железнодорожного либо авиационного сообщения. В ином случае, срок определяется транспортной доступностью Абонента и согласуется отдельно.

#### **4.3. Услуга «Энфорт@Видеонаблюдение».**

4.3.1. Срок стандартного подключения (в соответствии с п.3.4 и 3.4.1 данного Приложения ) составляет 10 (десять) рабочих дней и исчисляется со следующего рабочего дня после получения средств от Абонента за подключение услуги, если иное не указано в Заказе.

4.3.2. В случае реализации нестандартного инженерно-технического решения, срок подключения определяется индивидуально, с учетом технических возможностей и объемом дополнительных работ и указывается в Заказе.

##### **Срок устранения аварийного повреждения связи.**

Оператор обязуется устранять аварийные повреждения связи в срок не более 4 (четырёх) часов с момента обращения Абонента в Службу поддержки пользователей в рабочие дни, при соблюдении условий п.7.1 Договора.

При обращении Абонента в выходные и нерабочие праздничные дни, по согласованию с Абонентом устранение повреждений производится в срок не более четырёх часов с начала первого рабочего дня, следующего за выходным или нерабочим праздничным днём.

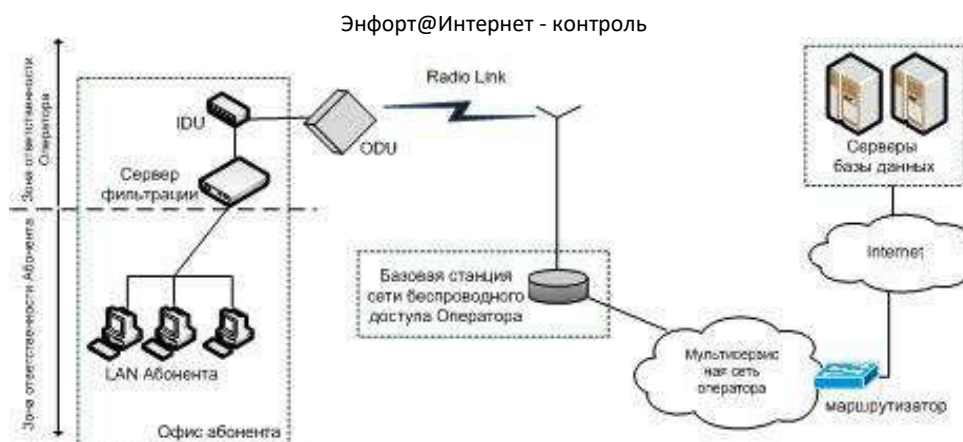
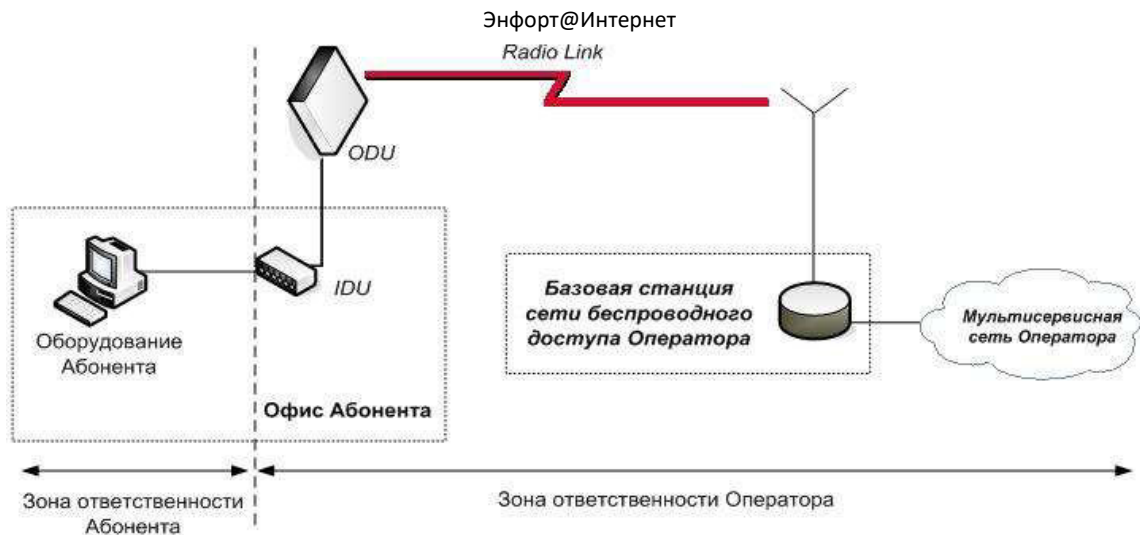
### Сроки возврата Абонентом оборудования Оператора:

Абонент обязан вернуть оборудование Оператора в соответствии с п.6.3 настоящего Договора по требованию Оператора, направленному Абоненту по факсу или электронной почте, в следующих случаях:

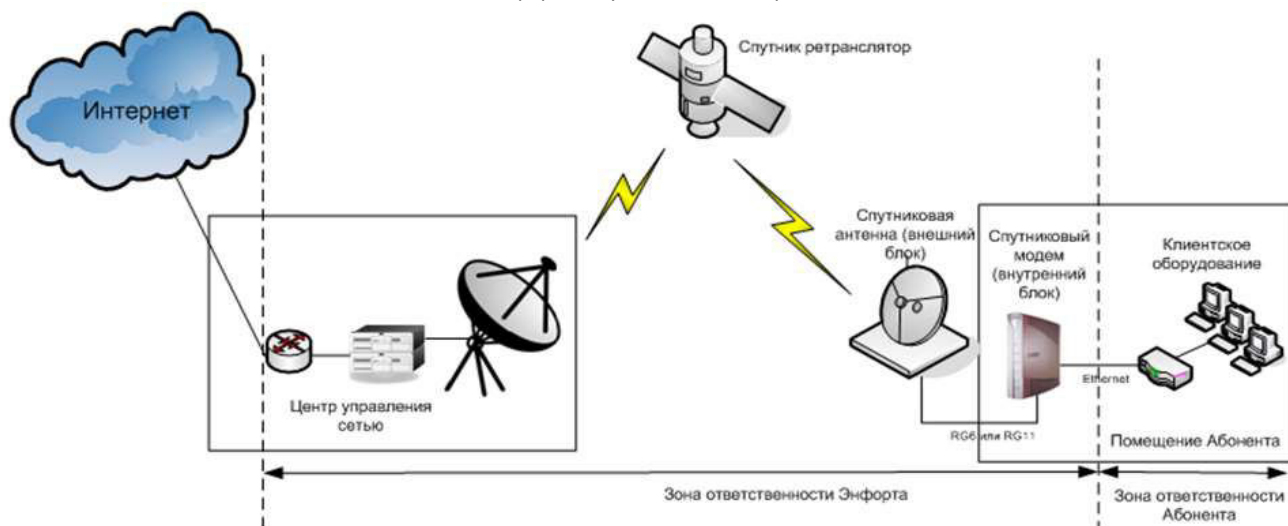
- а) При прекращении действия Договора и/или Заказа - в срок не позднее пяти календарных дней с момента получения требования Оператора.
- б) При приостановлении оказания услуг в соответствии с п.7.5 настоящего Договора (если Абонент не устранил нарушения в течение 60-ти календарных дней с момента приостановления предоставления Услуг) - в срок не позднее пяти календарных дней с момента получения требования Оператора.

### 2. Схемы организации связи при предоставлении услуг

Схема организации связи при предоставлении Услуг:

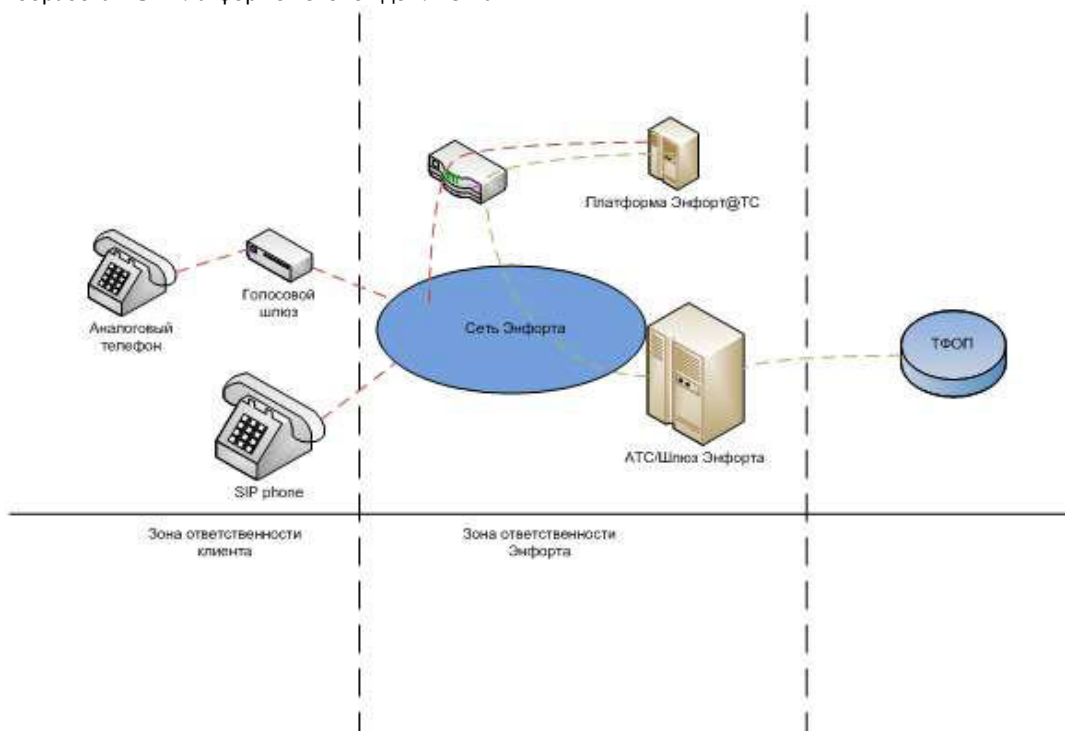


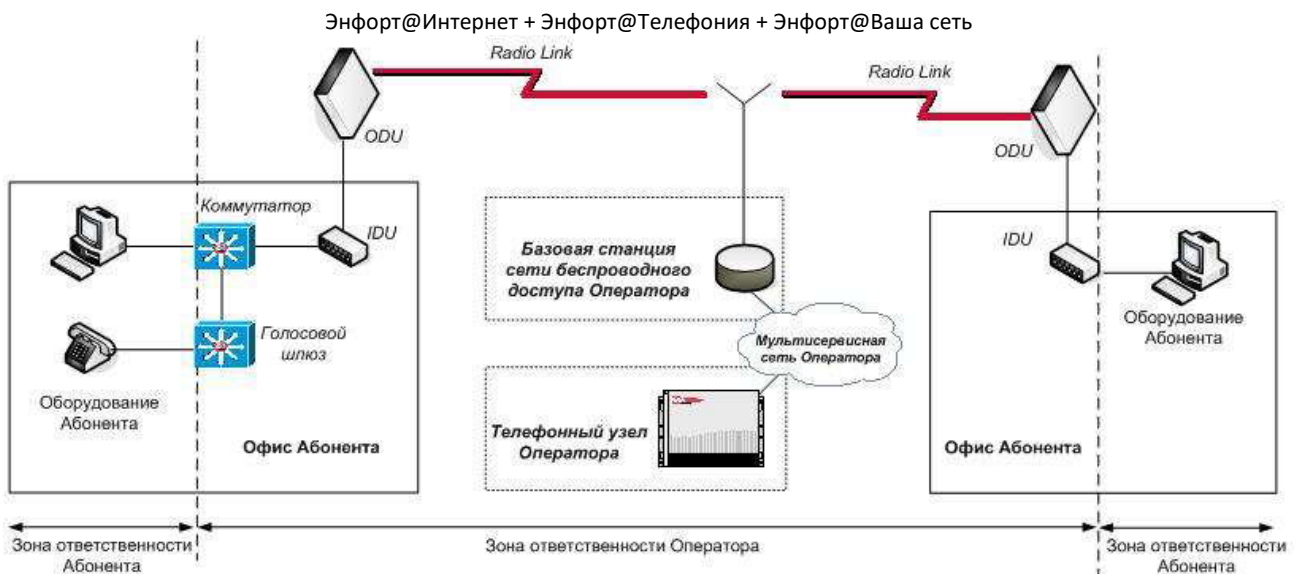
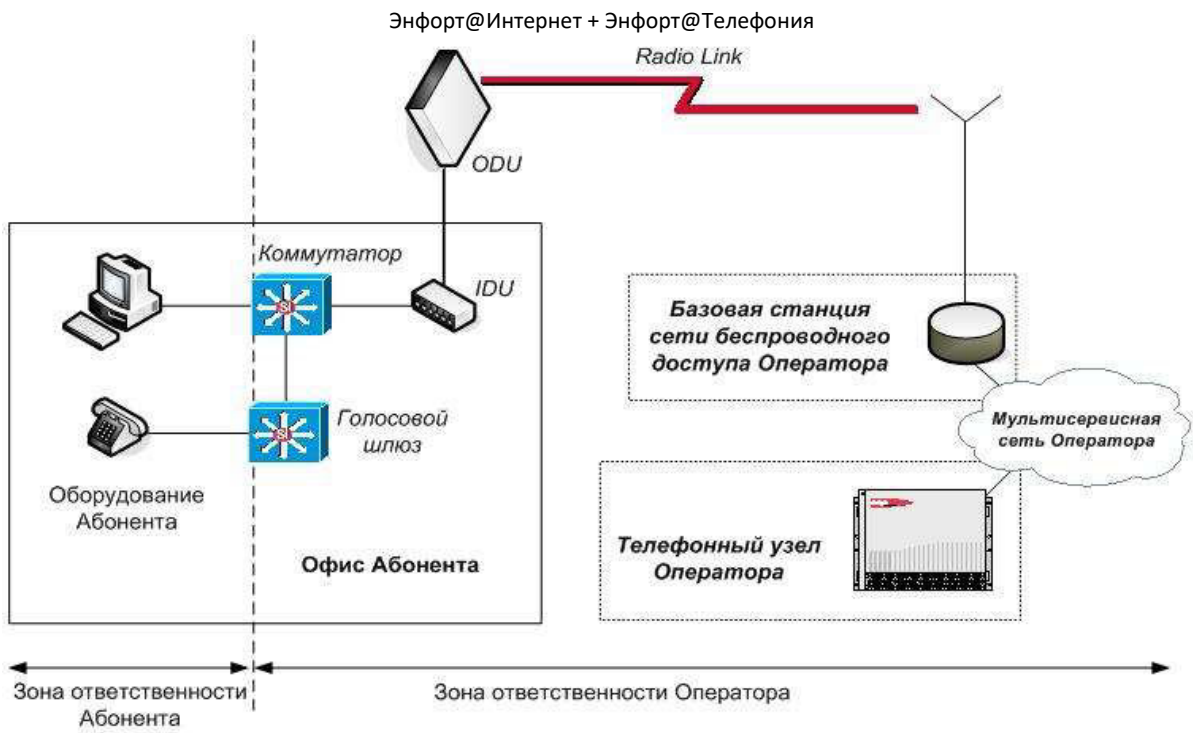
### Энфорт@Спутниковый Интернет



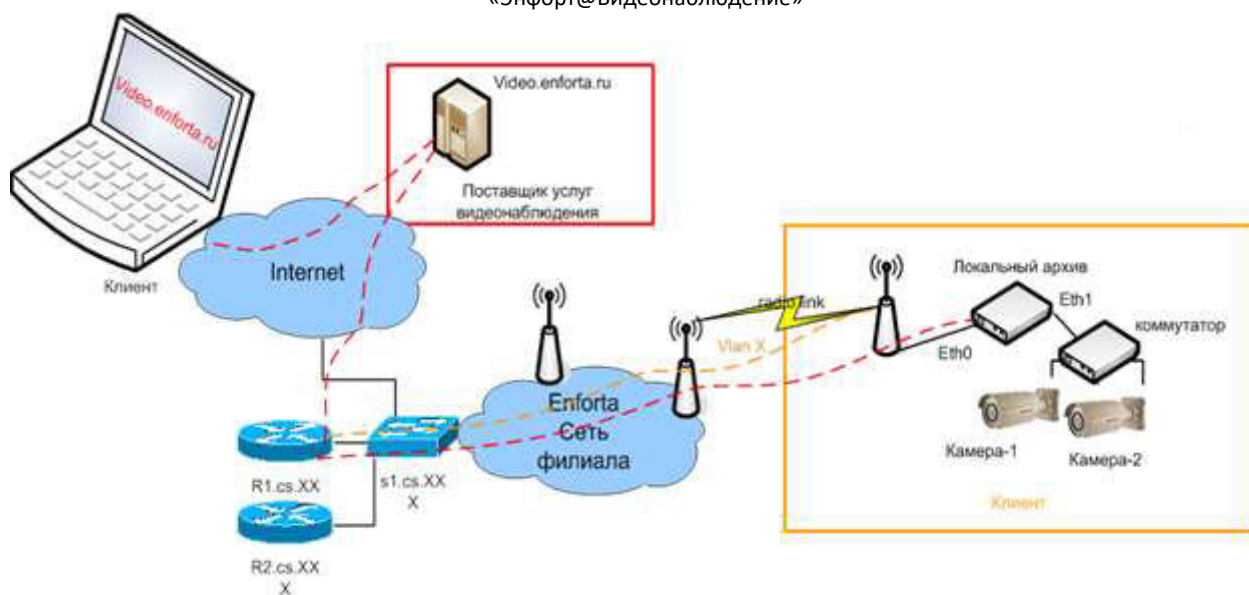
### Энфорт@ТС, Энфорт@ДО, Энфорт@ВН

На схеме отображен «путь» звонка из ТФОП, до клиента Энфорты. Зеленым пунктиром – путь звонка до платформы. Красным пунктиром – обработанный платформой звонок до клиента.

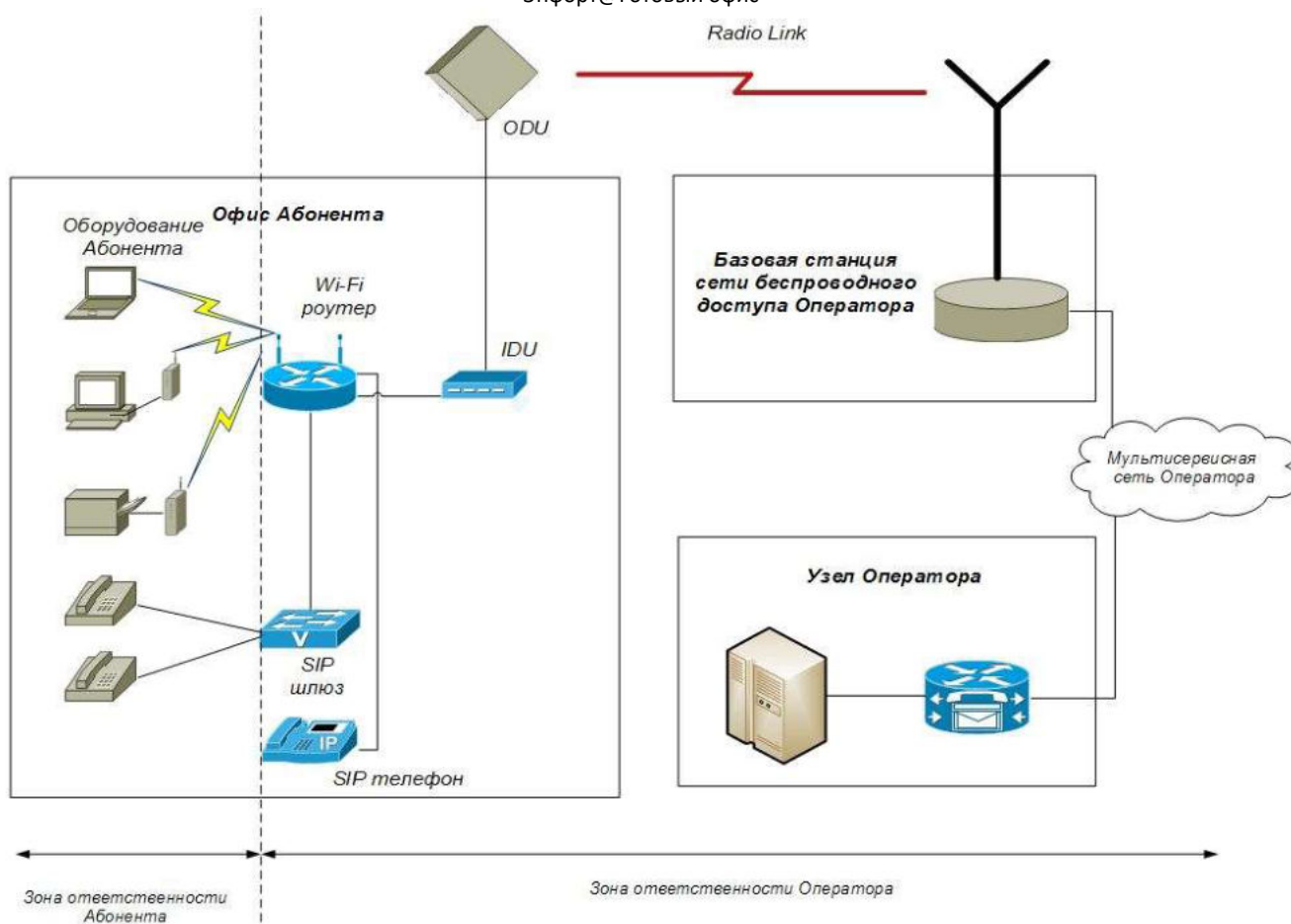




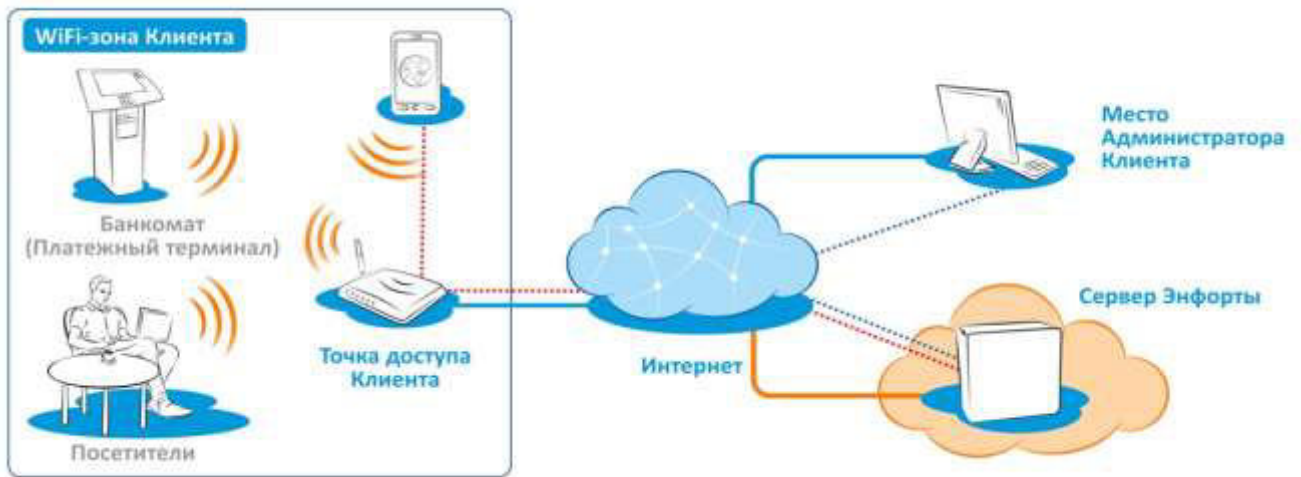
«Энфорт@Видеонаблюдение»



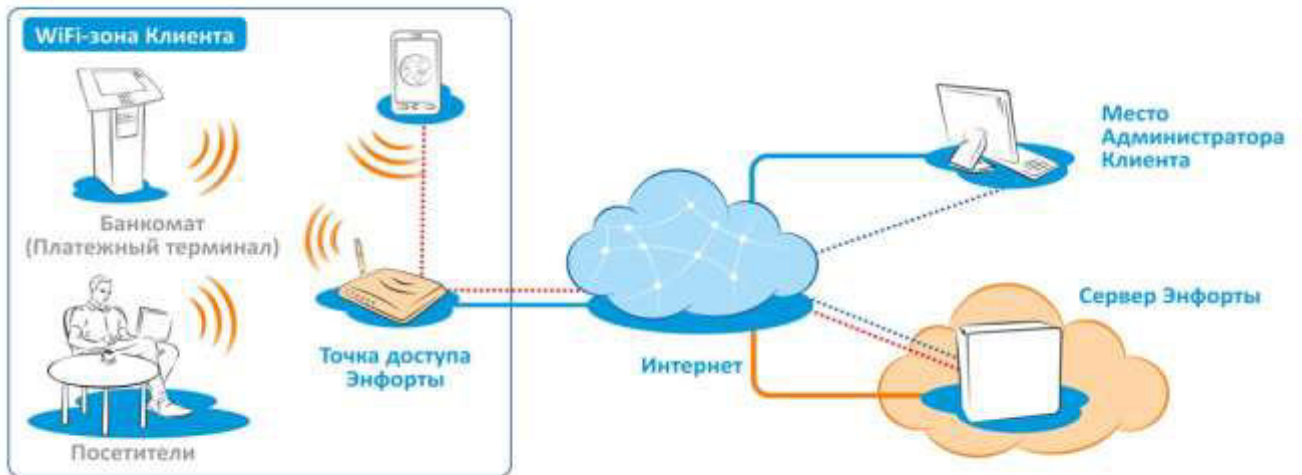
Энфорт@Готовый офис



Управляемый ХотСпот – Базовый



Управляемый ХотСпот WiFi плюс



Управляемый ХотСпот WiFi Комплекс

