

Настоящее Описание 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 регулируемыми 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.

В случае, если иной срок не указан в настоящем Описании Услуги и/или Заказе, Оператор уведомляет Абонента об изменениях за 10 (Десять) календарных дней до даты введения в действие таких изменений путем размещения соответствующей информации на сайте Оператора, в том числе в разделе «Личный кабинет», и в офисах Оператора, и/или через указанный Абонентом адрес электронной почты, а также дополнительно в других формах по усмотрению Оператора связи.

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.

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 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](http://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 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 веб-сайтам Исполнителя: 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 внутризонавой, 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. Энфорта 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 оконечного 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 SE»

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 SE 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 Энфор@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.

1.9.2. Оператор вправе предоставить услугу на камерах другой модели, отличной от выбранной в Заказе, при условии, что устанавливаемые камеры обеспечивают выбранные Абонентом параметры Заказа.

#### **1.9.3. Условия предоставления услуги Энфорт@Видеонаблюдение на оборудовании Абонента.**

1.9.3.1. При реализации предоставления услуги Энфорт@Видеонаблюдение на собственном оборудовании, **Абонент обязан:**

- а) передать Оператору исключительные права на администрирование системы видеонаблюдения в период действия договора;
- б) не допускать самостоятельного, без ведома Оператора изменения настроек оборудования; не вмешиваться в работу программного обеспечения оборудования системы видеонаблюдения;
- в) не подключать самостоятельно дополнительное оборудование в систему видеонаблюдения и не совершать иных действий, которые могут повлечь за собой сбои в работе оборудования системы видеонаблюдения.

В случае недоступности какого-то функционала по причинам нарушения Абонентом условий п. «а» - «в», качество услуги находится в зоне ответственности Абонента, до устранения данных нарушений.

1.9.3.2. В случае реализации услуги Энфорт@Видеонаблюдения на оборудовании Абонента **Оператор вправе:**

- а) с предварительным уведомлением Абонента временно приостановить предоставление Услуг в случае нарушения Абонентом условий пп. «а» - «в» п. 1.9.3.1.
- б) выставить Абоненту счет на оплату проезда специалистов по адресу подключения услуги, если установлено, что причина неработоспособности услуги в зоне ответственности Абонента или по вине 3 – х лиц.

#### **1.9.4 Режим записи видео.**

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

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

#### **1.9.5. Функционал услуги Энфорт@Видеонаблюдение.**

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

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

Независимо от выбранной конфигурации, услуга предоставляет Абоненту следующий функционал:

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

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

1.9.5.3. 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.

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

1.9.5.5. Экспорт видео-архива путем загрузки на компьютер фрагментов видеозаписей продолжительностью одного фрагмента видеозаписи не более 20 (двадцати) минут. Осуществляется через личный кабинет управления услугой (на сайте <http://video.enforta.ru>).

#### **Дополнительный функционал.**

1.9.5.6. Дополнительный функционал реализуется при условии выбора Абонентом соответствующих параметров в Заказе.

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

1.9.5.8. Функции поворота, наклона, масштабирования видеоизображения.

1.9.5.9. Локальное видеонаблюдение – возможность одновременно воспроизводить видео с нескольких камер, минуя сеть Интернет с конкретного рабочего места по адресу подключения услуги. Каждое рабочее место организуется путем подключения видео-сервера со специальным ПО к предоставляемым Абонентом: монитору, клавиатуре и мыши. Оператор организует по Заказу Абонента до трех рабочих мест. Количество рабочих мест указывается Абонентом в Заказе.

1.9.5.10. 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 Заказе камеры, видео с которых должно транслироваться лучшим качеством.

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

1.9.5.12. Улучшенный источник бесперебойного питания предусматривает установку в системе видеонаблюдения источника бесперебойного питания повышенного ресурса, обеспечивающую дополнительную защиту от импульсных помех в сети электропитания.

**Описание работы функционала услуги Энфорт@Видеонаблюдение приведено в Инструкции пользователя. Инструкция доступна Абоненту в web-интерфейсе услуги (личный кабинет услуги).**

#### **1.9.6. Параметры качества услуги Энфорт@Видеонаблюдение.**

1.9.6.1. Оператор обеспечивает Абоненту качество и доступность услуги 24 часа в сутки 7 дней в неделю за исключением варианта организации канала связи для видеонаблюдения, когда используется интернет-канал стороннего Провайдера, предоставляющего Абоненту доступ в Интернет.

1.9.6.2. В случае предоставления интернет-канала Абонентом, услуга видеонаблюдение организуется Оператором на интернет-канале стороннего Провайдера, предоставляющего Абоненту доступ в Интернет.

1.9.6.3. Оператор не несет ответственность за качество видео по причинам, находящимся в зоне ответственности стороннего Провайдера Абонента: нестабильности исходящей скорости или изменения скорости и прочих проблемах качества интернет-канала.

1.9.6.4. Для установления нужного качества видео Абонент самостоятельно решает вопросы скорости и качества Интернет-канала, предоставляемым Абоненту сторонним Провайдером.

1.9.6.5. Для непрерывной работы системы видеонаблюдения Абонент в соответствии с п.2 данного Описания «Технические условия размещения и эксплуатации оборудования Оператора» обеспечивает внутреннее оборудование на объекте гарантированным электропитанием переменного тока напряжения 220 Вольт.

1.9.6.6. Оператор не несет ответственность за потерю качества видео, а также возможного не сохранения части видеоархива, произошедших по причине длительных перебоев напряжения электропитания на объекте Абонента.

#### **1.9.7. Параметры качества видео.**

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

1.9.7.2. Параметры качество видео на камерах, предоставляемых Оператором в составе услуги приведены в таблице.

Тип камеры	Модель	Стандартное (SD) качество видео		Улучшенное (HD)		Угол обзора
		разрешение в пикселях	частота кадров (fps)	разрешение в пикселях	частота кадров (fps)	
внешняя	MDC-i6261 или 6271VTD-66H*	704x576	7	1280x720	15	17° - 68°
внешняя	Ubiquiti Aircam *	640x480	7	1280x720	15	47°
внутренняя	Dlink 2210 *	640x480	7	1280 x 720	15	67,4°
внутренняя	MDC-i4240 *	640x480	7	640x480	30	48°
внутренняя	Dlink 2103 *	640x480	7	1280x720	15	57,8°
внутренняя	MDC-i7240F *	640x480	7	640x480	30	58°
универсальная PTZ	MDS-i1220H *	640x480	6,25	720x576	12,5	8° - 60°
универсальная PTZ	Hikvision DS-2DE4220-AE	640x360	8	1280x720	15	3,2° - 58,3°
внешняя	Hikvision DS-2CD2612F-IS	704x576	8	1280x720	15	28° - 80°
внешняя	HiWatch DS-N201	704x576	8	1280x720	15	69°
внутренняя	Hikvision DS-2CD2412F-I	704x576	8	1280x720	15	75,8°

1.9.7.3. Параметры качества видео на камерах других моделей, предоставляемых Абонентом для организации услуги будут зависеть от технических параметров, заданных Производителем, но не более чем приведено в таблице:

	Стандартное (SD) качество видео		Улучшенное (HD)	
	разрешение в пикселях	частота кадров (fps)	разрешение в пикселях	частота кадров (fps)
Камера Абонента другой модели	704x576	7	1280x720	15

#### 1.9.8. Добровольная блокировка услуги «Энфорт@Видеонаблюдение».

1.9.8.1. 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.

1.9.8.2. Правила предоставления услуги Добровольная блокировка опубликованы на сайте Оператора в разделе «Материалы для клиента».

1.9.8.3. 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.

#### 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 Энфорта.

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

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

- Энфорт@Интернет
- Энфорт@Телефония
- Энфорт@ВН
- Энфорт@Экономсвязь
- Энфорт@Доступный Офис
- Аренда оборудования

1.11.2. Энфорта передает Абоненту во временное пользование комплект оборудования (далее – «Оборудование»), необходимого для предоставления пакета «Энфорта@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. Энфорта 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 «Энфорт@Управляемый ХотСпот»

Услуга «Управляемый Хот Спот» является телематической услугой по управлению доступом к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", предоставляемому неограниченному кругу лиц с применением технологии широкополосного беспроводного доступа (Wi-Fi) и управления порталом.

**Пользователь** – физическое лицо, использующее WiFi сеть Абонента для доступа в сеть «Интернет».

**Интернет канал** - канал связи, обеспечивающий Абоненту доступ к сети «Интернет».

**WiFi Точка доступа** – часть абонентской линии от оконечного оборудования Пользователя до средств связи, обеспечивающих доступ к сети «Интернет». WiFi Точка доступа обеспечивает доступ Пользователей к сети по технологии WiFi.

**Платформа управления** – совокупность технических и программных средств, предназначенных для реализации телематических услуг по регистрации и вторичной аутентификации Пользователей при подключении их к WiFi Точке доступа, формирования параметров Портала и отображения статистики подключений Пользователей. Платформа управления реализована с использованием средств вычислительной техники, размещенных на стороне Оператора.

**Идентификация оконечного оборудования Пользователя** - определение уникального идентификатора оборудования Пользователя (MAC адреса), используемого для доступа в Интернет. Идентификация оконечного оборудования Пользователя осуществляется Платформой управления, предоставляемой Оператором в рамках Услуги, для всех подключений, контролируемых Платформой управления.

**Идентификация пользователя** – процесс привязки MAC адреса оконечного оборудования Пользователя к идентификатору Пользователя, в качестве которого по умолчанию используется номер мобильного телефона Пользователя. Идентификация пользователя Платформой управления, предоставляемой Оператором в рамках Услуги.

**Виртуальная точка доступа** – точка доступа, зарегистрированная на Платформе управления, и которой соответствует одна или несколько WiFi Точек доступа, объединенных в группу с помощью дополнительного маршрутизатора (шлюза).

**Портал** – веб-страница, открываемая в браузере при подключении к сети «Интернет» в зоне действия WiFi Точки доступа, которая предназначена для передачи, приема и отображения электронных сообщений и (или) формирования, хранения и обработки информации, содержащейся в Платформе управления.

**Авторизационные данные** – данные, отправленные Пользователю Платформой управления посредством SMS сообщения, на основании которых происходит идентификация Пользователя.

**Личный кабинет Платформы управления услугой** – WEB-страница, размещенная на сервере Оператора и позволяющая задавать параметры Портала и отображающая статистику подключений Пользователей.

#### 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, 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 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 Варианты предоставления услуги «Управляемый Хот Спот».

Услуга «Управляемый Хот Спот» предоставляется в одном из трех вариантов. Каждый из вариантов описывается одним или несколькими тарифами.

Варианты услуги	Зона ответственности в рамках услуги «Управляемый Хот Спот»		
	Интернет канал	WiFi Точки доступа и/или оборудование для подключения к услуге WiFi Точек доступа Абонента	Доступ к Платформе управления
1	Оператор	Оператор	Оператор
2	Абонент	Оператор	Оператор
3	Абонент	Абонент	Оператор

Интернет канал, предоставляемый Абоненту в рамках другой услуги Оператора, рассматривается как зона ответственности Абонента в рамках услуги «Управляемый Хот Спот».

Для подключения к услуге WiFi Точек доступа Абонента может использоваться оборудование Оператора, выполняющее функцию шлюза (П.2 Схемы организации связи при предоставлении услуг, Управляемый ХотСпот – Шлюз).

В составе основных тарифов на услугу «Управляемый Хот Спот» Оператор предоставляет следующие услуги:

Название тарифа	Выделенный интернет-канал	WiFi Точка Доступа Оператора	(Mikrotik 1100)Шлюз	Виртуальных точек Доступа, шт.	Монтаж Точки Доступа или Шлюза	Ограничения
<b>Вариант услуги №1</b>						
УХС Комплекс n Мб/с Т	n* Мб/с	1	нет	1	да	
УХС Комплекс n Мб/с Ш-т	n Мб/с	нет	1	m**	да	
УХС Комплекс n Мб/с Ш-Лайт-т	n Мб/с	1	нет	m	да	Канал до 20 Мб/с и все Точки доступа на одной площадке, m – не более 5
<b>Вариант услуги №2</b>						
УХС Плюс	нет	1	нет	1	нет	
УХС Шлюз-т	нет	нет	1	m	да, включая выезд	
УХС Шлюз-Лайт-т	нет	1	нет	m	да, включая выезд	Канал до 20 Мб/с и все Точки доступа на одной площадке, m – не более 5
<b>Вариант услуги №3</b>						
УХС Облако	нет	нет	нет	1	нет	
<b>Расширение WiFi покрытия</b>						
WiFi Точка Доступа	нет	1	нет	нет	нет	подключение через шлюз

\* n – скорость доступа (ширина выделенной полосы) Интернет канала, заказываемая Абонентом

\*\* m – количество Виртуальных точек доступа

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

- Портал доступа в Интернет,
- определение параметров доступа Пользователей к Интернет (время и количество подключений Пользователя),
- возможность регистрации и авторизации Пользователей,
- доступ в **Личный кабинет Платформы управления услугой**, включая управление контентом Портала, доступ к статистике Портала.

Вариант предоставления услуги, функциональные настройки и дополнительные требования определяются в Бланке-заказе на услугу, подписываемом Сторонами.

#### Настройки по умолчанию

Шаблон портала по умолчанию	«Энфорта базовый»
Время бесплатного доступа по умолчанию	24 часа
Количество включенных в тариф SMS сообщений	0
Приложения на платформе	выключены

#### 1.12.3 Стандартный монтаж оборудования для услуги «Управляемый Хот Спот» (кроме тарифов «Управляемый ХотСпот – Облако» и «Управляемый ХотСпот – Плюс»)

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 прокладки 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 (продельвание 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 Описания 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 Описание тарифов на создание уникального дизайна портала

Название	Описание
Дизайн Минимал	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Базовый шаблон с 1 фоновым изображением и регистрацией.</li> <li>● Графические материалы (логотип и 1 фоновое изображение заданного размера) предоставляются заказчиком.</li> <li>● Консультация технического специалиста.</li> </ul>
Дизайн Базовый	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Тематический шаблон с фоновым изображением, регистрацией, рекламными блоками.</li> <li>● Материалы (логотип, фоновое изображение, рекламные баннеры, ссылки, тексты) заданного размера предоставляются заказчиком.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Консультация технического специалиста.</li> </ul>
Дизайн Расширенный	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Тематический шаблон с фоновым изображением, регистрацией, рекламными блоками.</li> <li>• Материалы (логотип, фоновое изображение, рекламные баннеры, ссылки, тексты) требуют обработки.</li> <li>• Консультация технического специалиста.</li> </ul>
Дизайн Премиум	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Индивидуальный дизайн.</li> <li>• Материалы предоставляются заказчиком или подбираются исполнителем с учетом пожеланий заказчика.</li> <li>• Консультация технического специалиста.</li> </ul>

#### 1.12.6 Описание Тарифов на поддержку портала.

Название	Описание
Портал Минимал	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Консультация технического специалиста.</li> <li>• Время реакции на обращение – до 2 рабочих дней.</li> </ul>
Портал Базовый	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обновление графических изображений заданного размера, предоставленных заказчиком.</li> <li>• Консультация технического специалиста.</li> <li>• Время реакции на обращение – до 2 рабочих дней.</li> </ul>
Портал Расширенный	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обновление и оптимизация графических изображений, предоставленных заказчиком.</li> <li>• Обновление текстовых материалов, предоставленных заказчиком.</li> <li>• Консультация технического специалиста.</li> <li>• Время реакции на обращение – до 2 рабочих дней.</li> </ul>
Портал Премиум	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обновление и оптимизация графических изображений, предоставленных заказчиком.</li> <li>• Обновление дизайна портала на основании пожеланий заказчика.</li> <li>• Обновление текстовых материалов, предоставленных заказчиком.</li> <li>• Консультация технического специалиста.</li> <li>• Время реакции на обращение – до 2 рабочих дней.</li> </ul>

#### 1.12.7 Порядок сдачи услуги Абоненту. (кроме тарифа «Управляемый ХотСпот – Облако»)

##### 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)

#### 1.12.8 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 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.

#### 3.2. 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 передаются 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: видеoarхива 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 Описания в стандартное подключение не входят.

### 3.5. Пакет услуг «Энфорта@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 передаются 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 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 условиями 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 условиями 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 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 условиями 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 условиями 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 Описания) 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 Договора.

При обращении Абонента в выходные и нерабочие праздничные дни, по согласованию с Абонентом устранение повреждений

производится в срок не более четырех часов с начала первого рабочего дня, следующего за выходным или нерабочим праздничным днём.

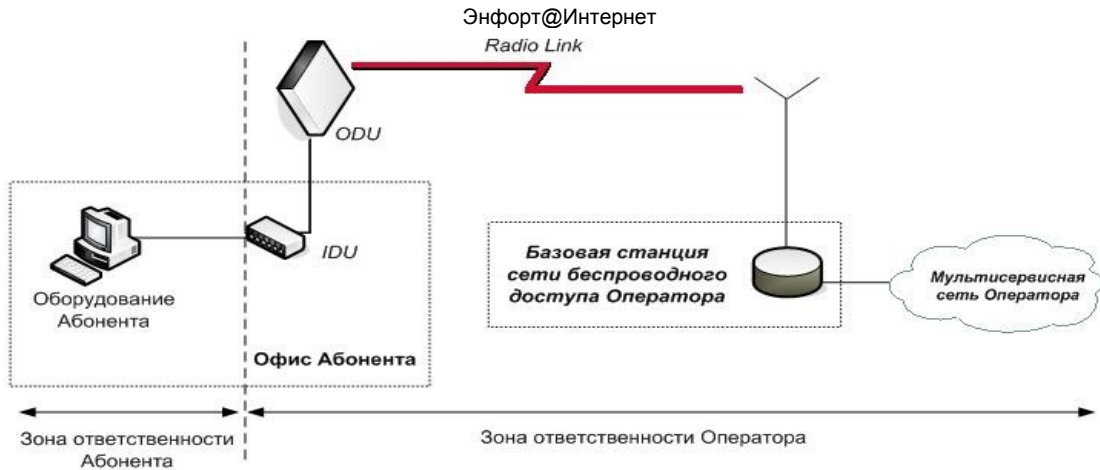
**Сроки возврата Абонентом оборудования Оператора:**

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

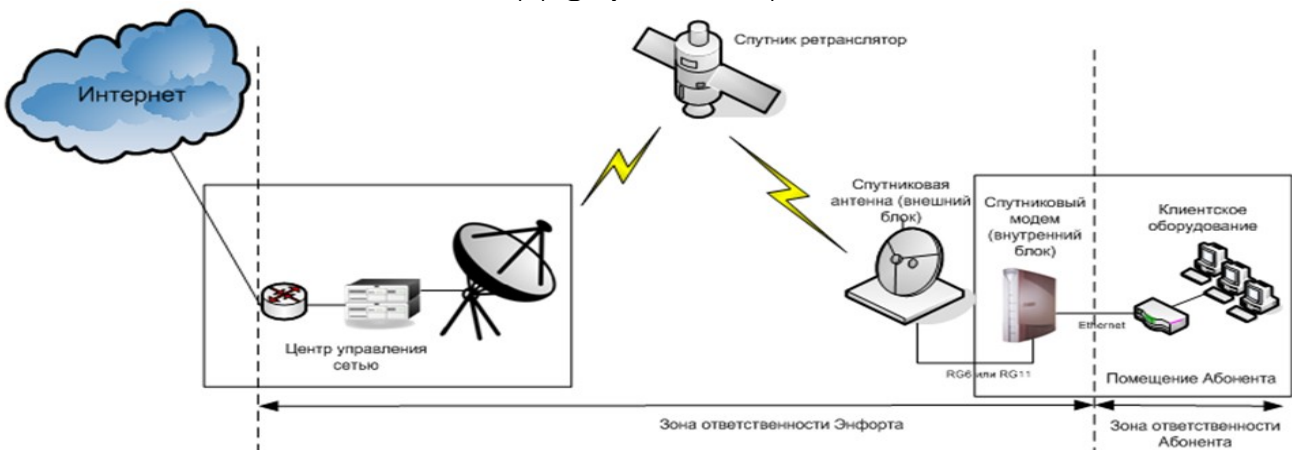
- а) При прекращении действия Договора и/или Заказа - в срок не позднее пяти календарных дней с момента получения требования Оператора.
- б) При приостановлении оказания услуг в соответствии с условиями настоящего Договора (если Абонент не устранил нарушения в течение 60-ти календарных дней с момента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

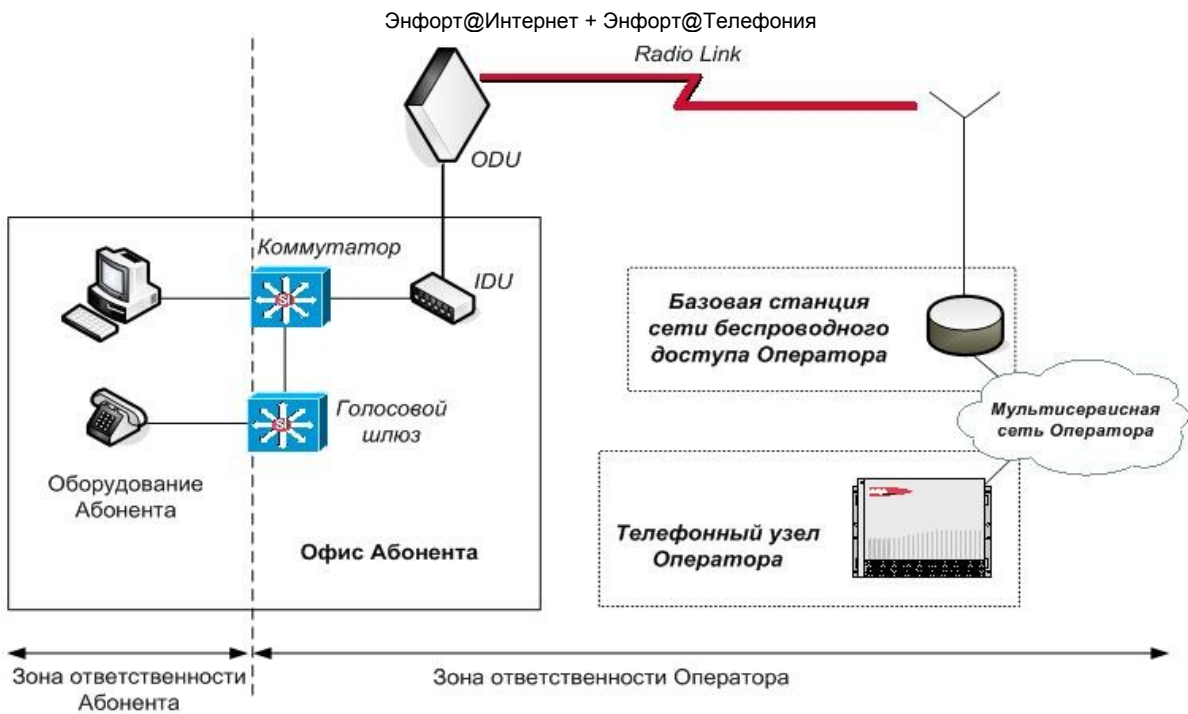
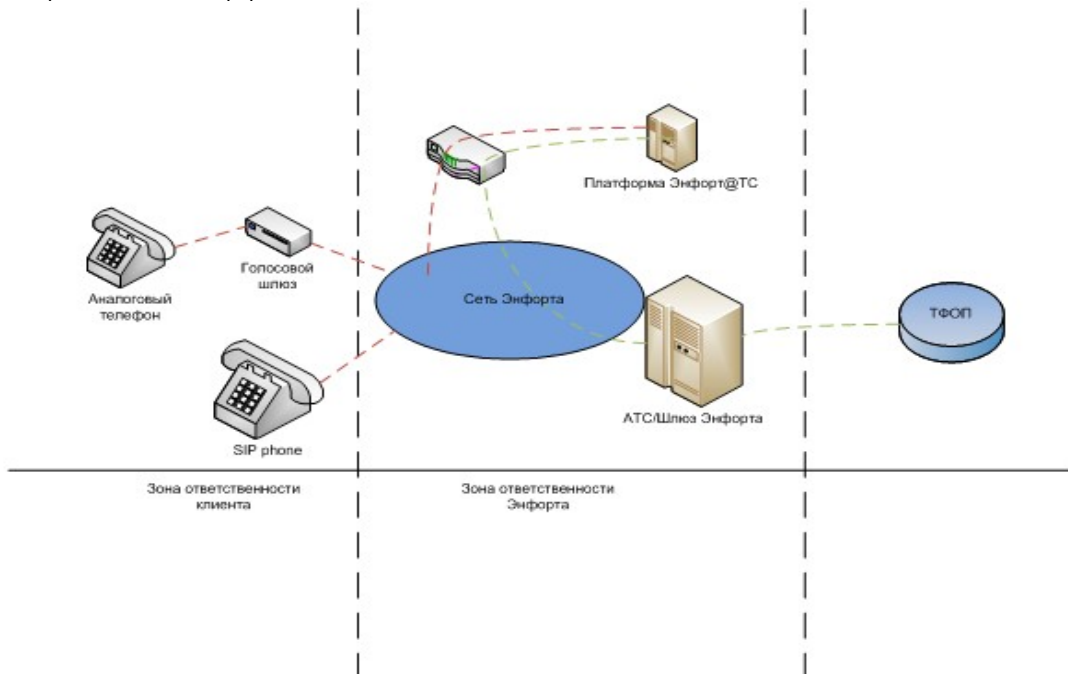


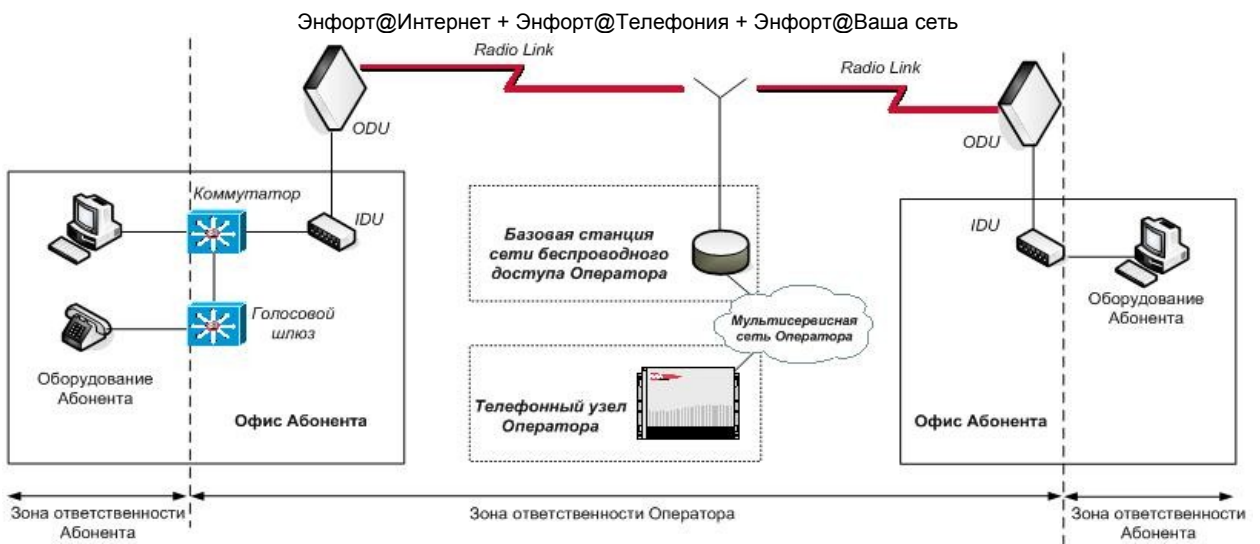
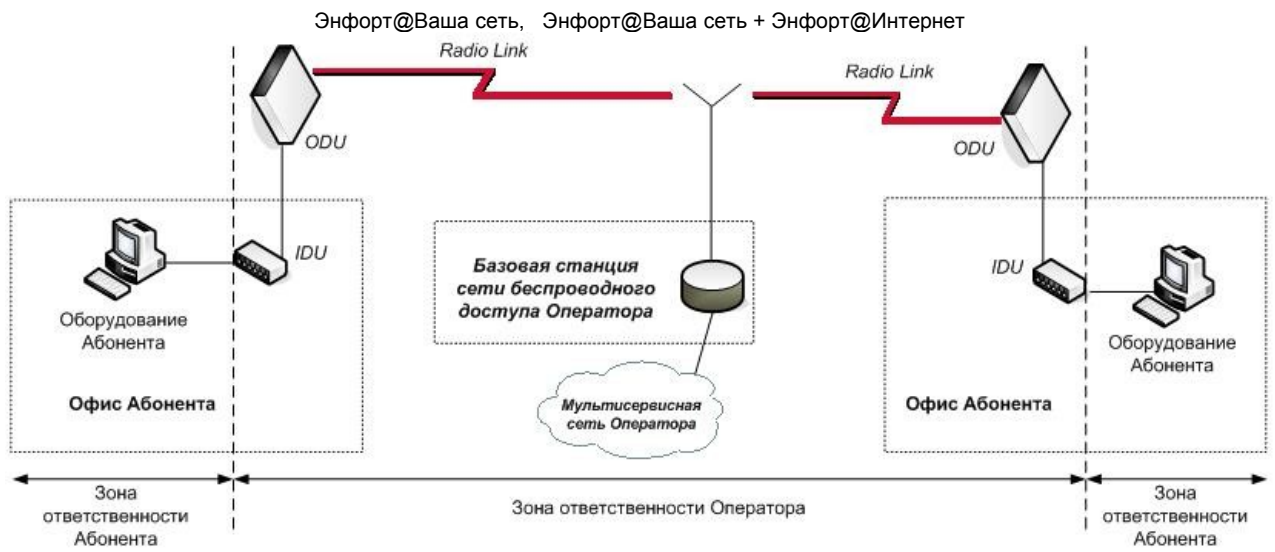
Энфорт@Спутниковый Интернет



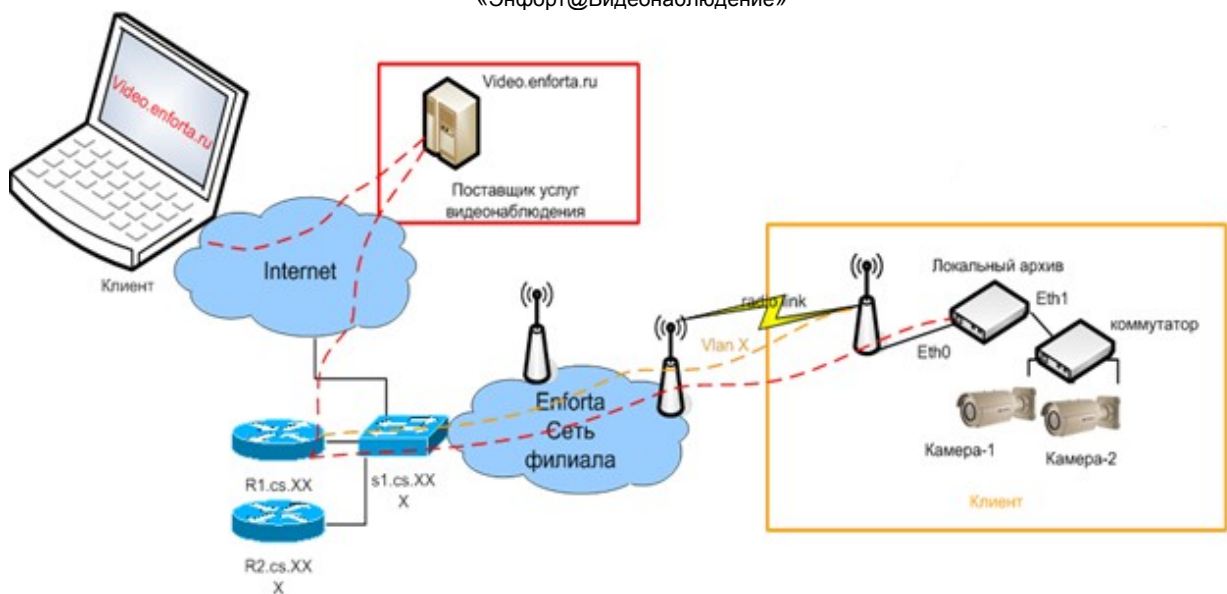
Энфорт@ТС, Энфорт@ДО, Энфорт@ВН

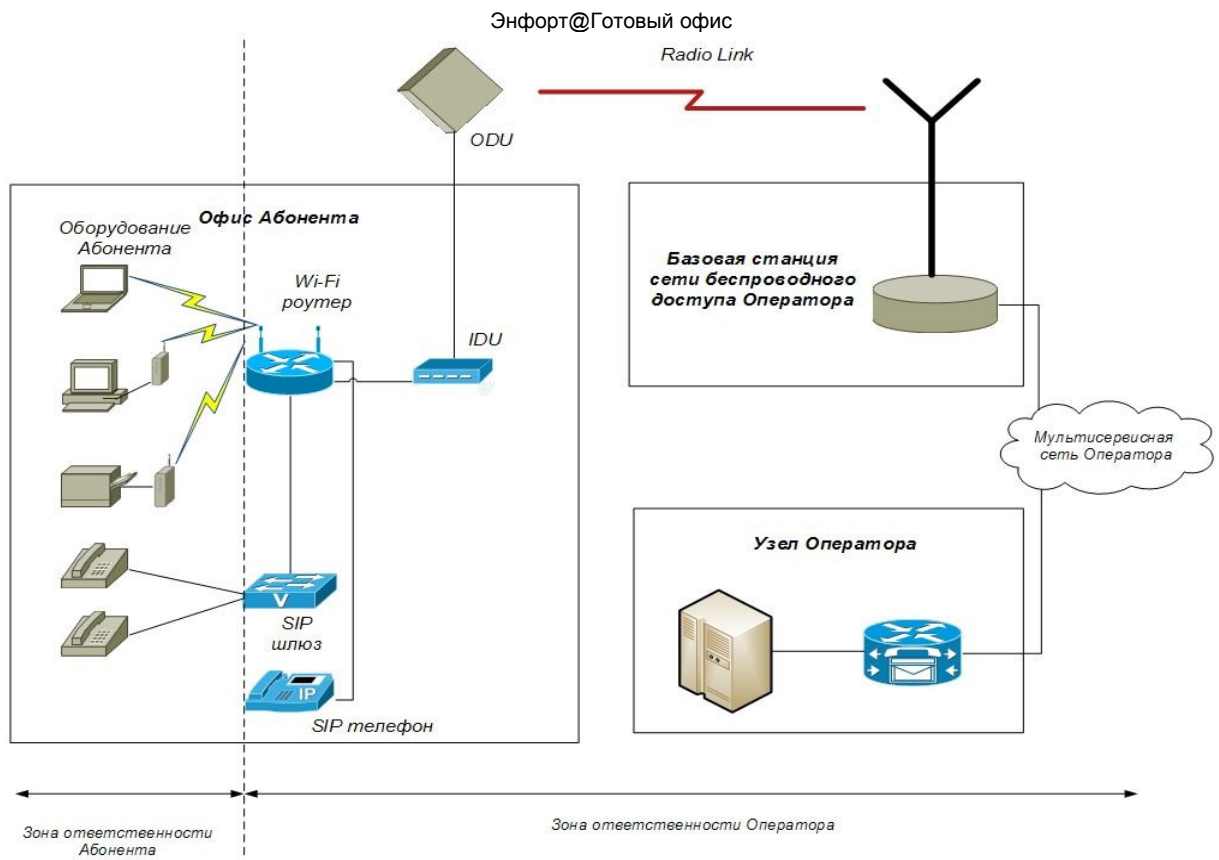
На схеме отображен «путь» звонка из ТФОП, до клиента Энфорты. Зеленым пунктиром – путь звонка до платформы. Красным пунктиром – обработанный платформой звонок до клиента.



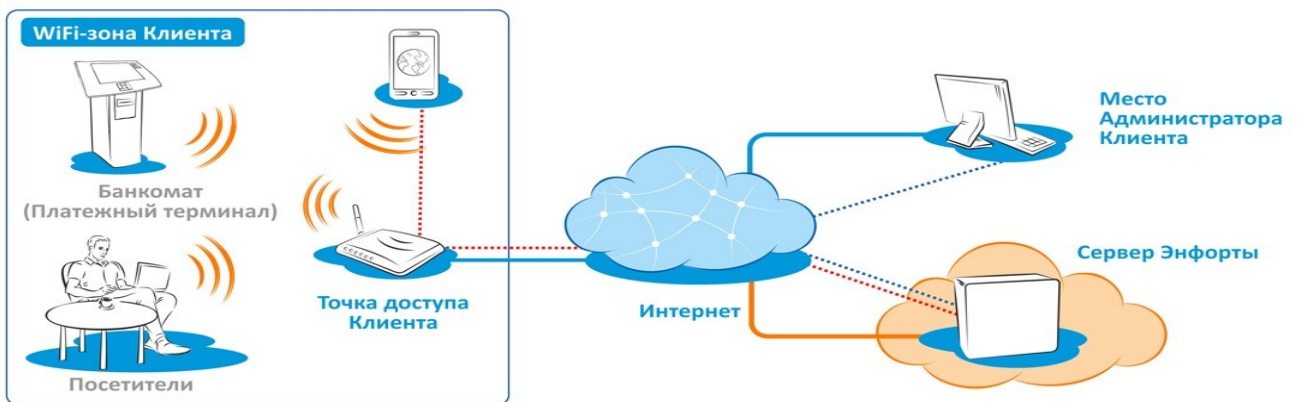


«Энфорт@Видеонаблюдение»

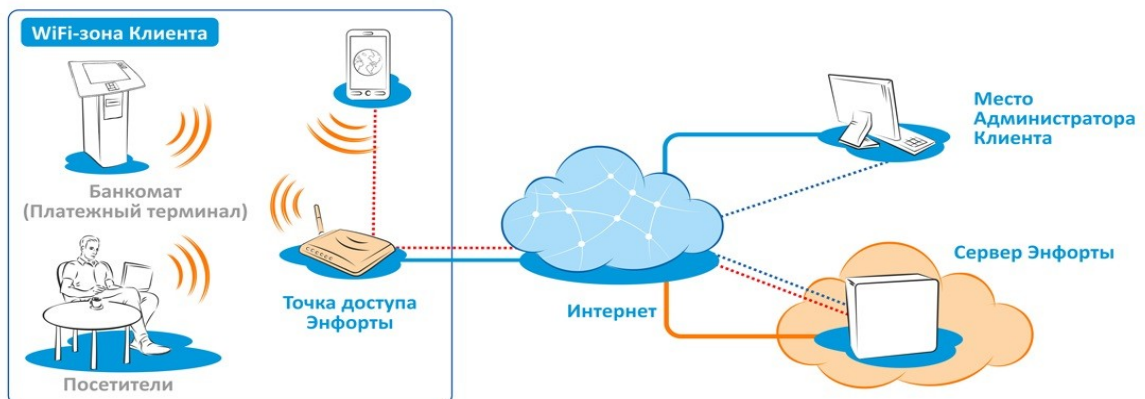




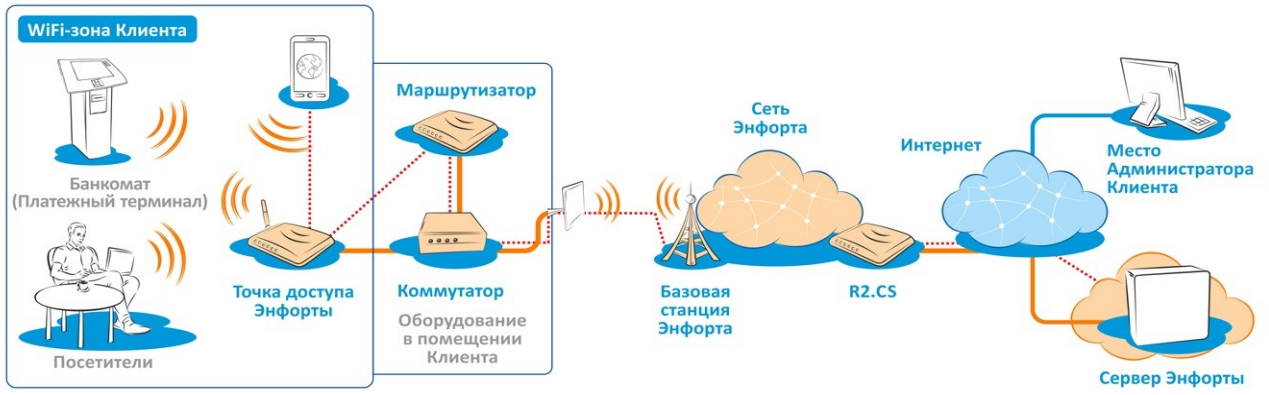
Управляемый ХотСпот – Облако



Управляемый ХотСпот - Плюс



Управляемый ХотСпот - Комплекс



Управляемый ХотСпот – Шлюз

