

ЖЧК "ЭлКат"  
Кыргыз Республикасы  
720040 Бишкек ш.  
Киевская коч. 71  
www.elcat.kg



ОсОО "ЭлКат"  
Кыргызская Республика  
720040, Бишкек,  
ул. Киевская, 71  
www.elcat.kg

Тел.: +996 /312/ 66 44 00  
Факс: +996 /312/ 66 38 58  
e-mail:office@elcat.kg

Тел.: +996 /312/ 66 44 00  
Факс: +996 /312/ 66 38 58  
e-mail:office@elcat.kg

## **Контрольные сроки устранения неисправностей**

### **1. Основные определения**

- 1.1. Повреждения различают:
  - 1.1.1. Повреждения программного обеспечения;
  - 1.1.2. Повреждения коммуникационного оборудования на стороне клиента;
  - 1.1.3. Повреждение линейно-абонентские;
  - 1.1.4. Повреждения распределительной сети компании;
  - 1.1.5. Повреждения кабельные
- 1.2. Программными повреждениями считаются изменения или утеря настроек операционной системы клиентского компьютера, программ телематических служб, а также файлов конфигурации коммуникационных устройств.
- 1.3. Повреждениями коммуникационного оборудования на стороне клиента считаются повреждения электрической части, и/или механические повреждения оборудования компании и соединительных устройств, расположенных непосредственно на площадке клиента.
- 1.4. Линейно-абонентские повреждения подразделяются на повреждения:
  - 1.4.1. Воздушных проводов – от кабельного ящика до вводных крюков или стоек ввода;
  - 1.4.2. Абонентских проводок – от распределительной коробки, вводных крюков или стойки ввода до розетки абонента;
  - 1.4.3. Переходных устройств (плинты и шнуры распределительных шкафов и кабельных ящиков);
- 1.5. Повреждения распределительной сети компании – все повреждения агрегирующего оборудования и/или кабельные повреждения в распределительной сети.
- 1.6. Кабельные повреждения – это повреждения в подземных, подвесных, настенных и подводных кабелях, а также в оконечных кабельных устройствах: боксах, кабельных ящиках и распределительных коробках.

### **2. Учет заявок клиентов**

- 2.1. Оператор сервисного отдела производит регистрацию заявления абонента.
  - 2.1.1. При регистрации фиксируются:
    - Дата и время принятия заявки;
    - Согласованное с абонентом время прихода монтера;
    - Фамилия монтера
    - Адрес абонента, контактный телефон;
    - После выполнения работ заносится время устранения неисправности;

### **3. Контрольные сроки по устранению повреждений и технических неисправностей**

- 3.1. Продолжительностью повреждения считается время с момента заявления о неисправности до момента ее устранения, включая ночное время, праздничные и выходные дни.
- 3.2. Устранение повреждения программного обеспечения, коммуникационного оборудования и линейно-абонентских повреждений.
- 3.2.1. Повреждения программного обеспечения, коммуникационного оборудования и линейно-абонентские устраняются в течение текущего или следующего рабочего дня после поступления заявки или в любой последующий день по желанию абонента.
- 3.2.2. При поступлении заявки оператор согласовывает с абонентами время прихода монтера в удобное для абонента время с учетом возможностей сервисного отдела с 9-30 до 17-00, за исключением абонентов отдаленных районов, устранение повреждений у которых производится на следующий после заявки день с 9-00 до 17-00. Если абонент не может согласовать время прихода монтера повреждение будет устраняться в течение следующего рабочего дня с 9-00 до 17-00.
- 3.2.3. Повреждения, выявленные в субботные и предпраздничные дни, исправляются на следующий рабочий день.
- 3.2.4. Контрольные сроки устранения повреждений программного и коммуникационного оборудования исчисляются – в течение 3х часов на каждое повреждение со времени вызова монтера, согласованного с абонентом.
- 3.2.5. Контрольные сроки устранения линейно-абонентских повреждений - в течение 4 часов с момента обнаружения.
- 3.2.6. Линейно-абонентские повреждения, выявленные после 17 часов, в субботные и праздничные дни, заменяются работниками компании в течение следующего рабочего дня.
- 3.3. Повреждения оборудования распределительной сети устраняются в следующие контрольные сроки:
- в течение 60 мин. с момента поступления заявки на обслуживаемых площадках компании;
  - в течение 3-х часов на необслуживаемых площадках компании, в том числе и в случае аварийных ситуаций: пропадание электропитания и прочее;
  - В случае поступления заявки в нерабочее время, повреждения устраняются в указанные контрольные сроки, начиная с 9-00 часов следующего рабочего дня;
- 3.4. Устранение кабельных повреждений.
- 3.4.1. Контрольный срок исправления кабельных повреждений считается с 9-00 рабочего дня, следующего за днем истечения контрольного срока исправления линейно-абонентского повреждения. Контрольные сроки исправления кабельных повреждений, сданных сервисным отделом в пятницу, исчисляются с 9-00 понедельника, для сданных в субботу или в предпраздничные дни контрольный срок исчисляется со следующего рабочего дня.
- 3.4.2. Контрольный срок на устранение кабельных повреждений:
- а) в оконечных устройствах (распределительная коробка, бокс, кабельный ящик, распределительный шкаф) - должен исчисляться согласно п. 3.4.1, при этом контрольный срок устанавливается в течение дня, отсчет сверх контрольного времени начинается с 24 часов;
  - б) в кабелях распределительной сети, магистральных со вскрытием муфт, когда кабель поврежден не полностью, что подтверждено измерением, и для его восстановления требуется только вскрыть муфту без замены пролета:

- емкостью до 12 волокон включительно - 10 часов.
  - емкостью до 24 волокон включительно - 16 часов.
- с) в кабелях межстанционной связи, магистральных и распределительных, когда потребовалось заменить пролет кабеля или сделать вставку куска кабеля:
- емкостью до 12 волокон включительно - 18 часов.
  - емкостью до 24 волокон включительно - 24 часа.

Примечание 1. При замене более одного пролета кабеля с монтажом дополнительных муфт контрольный срок исправления кабеля увеличивается на 8 часов на каждую дополнительную муфту.



