


Приложение № 1

УТВЕРЖДЕНО
Приказом ПАО «Ростелеком»

от «23» сентября 2016 г. № 01/01/857-16


**Процедура индивидуальных подключений домохозяйств к универсальной
услуге связи по передаче данных и предоставлению доступа
к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
с использованием точек доступа
(Редакция 1)**

Москва
2016 г.

| | | |
|---|--|--------------|
|  Ростелеком | Процедура индивидуальных подключений домохозяйств к универсальной услуге связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа | |
| Редакция: 1/2016 | № Бизнес-процесса: БП.ПР.03 | Стр. 2 из 19 |

Содержание:

| | |
|---|----|
| 1. НАЗНАЧЕНИЕ..... | 3 |
| 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ | 4 |
| 2.1. Область применения | 4 |
| 2.2. Нормативные ссылки | 4 |
| 2.3. Термины, определения и сокращения..... | 5 |
| 3. МЕРОПРИЯТИЯ, ПРЕДУСМОТРЕННЫЕ ПРОЦЕДУРОЙ | 7 |
| 3.1. Подача Заявки на подключение | 7 |
| 3.2. Определение Технической возможности..... | 9 |
| 3.3. Оценка условий организации проводной абонентской линии от Точки доступа до домохозяйства Абонента в целях оказания ШПД с ТД УУС..... | 10 |
| 3.4. Заключение договора с Абонентом на ШПД с ТД УУС | 10 |
| 3.5. Организация оказания ШПД с ТД УУС со строительством проводной абонентской линии..... | 12 |
| 3.6. Организация абонентской линии Абонентом самостоятельно | 14 |
| 3.7. Организация оказания услуги «Домашний Интернет» на существующей сети доступа | 15 |
| 3.8. Тарификация ШПД с ТД УУС | 16 |
| 3.9. Прочие положения..... | 17 |
| 4. ХРАНЕНИЕ И АРХИВИРОВАНИЕ | 17 |
| 5. РАССЫЛКА И АКТУАЛИЗАЦИЯ..... | 17 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ I. ФОРМА ТЕХНИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ..... | 19 |

| | | |
|---|--|--------------|
|  Ростелеком | Процедура индивидуальных подключений домохозяйств к универсальной услуге связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа | |
| Редакция: 1/2016 | № Бизнес-процесса: БП.ПР.03 | Стр. 3 из 19 |

1. Назначение


Настоящий документ определяет Процедуру индивидуальных подключений домохозяйств (далее – Процедура) к Точкам доступа при подключении универсальных услуг связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием Точек доступа с использованием проводной абонентской линии.

ПАО «Ростелеком» является оператором универсального обслуживания и несет обязанность по оказанию универсальных услуг связи на территории Российской Федерации, включая универсальную услугу по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа (создаются в рамках проекта по устранению цифрового неравенства). Данная услуга должна быть доступна пользователям с использованием пользовательского оборудования, подключаемого к WiFi-сети, организованной на точке доступа, а также может быть доступна с использованием пользовательского оборудования, подключаемого к проводной абонентской линии, организованной от точки доступа до домохозяйства.

Целью Процедуры является описание основных процессов и связанных с ними действий сотрудников Общества:

- при приеме Заявки на подключение ШПД с ТД УУС;
- при организации подключения ШПД с ТД УУС;
- при сопровождении Заявки на подключение;
- при информировании Абонентов о статусе Заявки на подключение;
- при разработке необходимых для оказания ШПД с ТД УУС документов;
- при сервисном обслуживании и технической поддержке Абонентов.

Настоящая Процедура вводится в дополнение к Описанию универсальной услуги связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа (Редакция 2), утвержденному Приказом от 30.09.2015 №01/01/851-15, а также с целью исполнения Приказа от 28.01.2016 №01/01/55-16 «О введении в действие Типовых технических решений для подключения домохозяйств и иных объектов абонентов в населенных пунктах, в которых оказываются универсальные услуги связи с использованием точки доступа (Редакция 1)».

| | | |
|---|--|--------------|
|  Ростелеком | Процедура индивидуальных подключений домохозяйств к универсальной услуге связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа | |
| Редакция: 1/2016 | № Бизнес-процесса: БП.ПР.03 | Стр. 4 из 19 |

2. Общие положения

2.1. Область применения

Настоящая Процедура предназначена для использования в качестве информационно-справочного пособия, применяемого:


- Коммерческими подразделениями Корпоративного центра, Макрорегиональных и Региональных филиалов Общества при заключении Договоров с Абонентами на оказание ШПД с ТД УУС;
- Техническими подразделениями Корпоративного центра, Макрорегиональных и Региональных филиалов Общества при организации оказания УУС ШПД, включая организацию сетей связи для оказания ШПД с ТД УУС и эксплуатацию данных сетей;
- Департаментом клиентского опыта и обслуживания массового сегмента Макрорегиональных филиалов, Единым контакт центром обработки обращений Абонентов при обслуживании Абонентов;
- Бухгалтерией Корпоративного центра, Макрорегиональных и Региональных филиалов Общества, филиалом Многофункциональный общий центр обслуживания при формировании отчетности по ШПД с ТД УУС;
- Департаментом управления комплексными проектами Корпоративного центра при формировании отчетности по договору об условиях оказания универсальных услуг связи.

Применение данного документа в Макрорегиональных филиалах Общества – «Для адаптации».

2.2. Нормативные ссылки

Настоящая процедура издана с учетом следующих документов:


- Федеральный Закон «О связи» от 07.07.2003 года №126-ФЗ;
- Постановление Правительства РФ от 18.02.2005 года №87 «Об утверждении перечня наименований услуг связи, вносимых в лицензии, и перечней лицензионных условий»;
- Постановление Правительства РФ от 10.09.2007 года №575 «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи»;
- Постановление Правительства РФ от 23.01.2006 года №32 «Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных»;

| | | |
|---|--|--------------|
|  Ростелеком | Процедура индивидуальных подключений домохозяйств к универсальной услуге связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа | |
| Редакция: 1/2016 | № Бизнес-процесса: БП.ПР.03 | Стр. 5 из 19 |


- Постановление Правительства РФ от 21.04.2005 года № 241 «О мерах по организации оказания универсальных услуг связи»;
- Постановление Правительства РФ от 21.04.2005 года №242 «Об утверждении Правил государственного регулирования тарифов на универсальные услуги связи»;
- Распоряжение Правительства РФ от 26.03.2014 года №437-р;
- Приказ Минкомсвязи России от 30.09.2015 года №371 «Об утверждении требований к построению, управлению, нумерации, организационно-техническому обеспечению устойчивого функционирования, условиям взаимодействия, эксплуатации сети связи при оказании универсальных услуг связи»;
- Приказ Мининформсвязи России от 27.09.2007 года № 113 «Об утверждении требований к организационно-техническому обеспечению устойчивого функционирования сети связи общего пользования»;
- Договор об условиях оказания универсальных услуг связи от 13.05.2014 года №УУС-01/2014 между ОАО «Ростелеком» и Федеральным агентством связи;
- Описание универсальной услуги связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа (Редакция 2) (Приказ от 30.09.2015 года №01/01/851-15);
- Типовые технические решения для подключения домохозяйств и иных объектов абонентов в населенных пунктах, в которых оказываются универсальные услуги связи с использованием точки доступа (Редакция 1) (Приказ от 28.01.2016 года №01/01/55-16);
- Процедура управления внутренней нормативной документацией ПАО «Ростелеком»;
- Процедура разработки и внедрения федеральных продуктов в ПАО «Ростелеком»;
- Регламент бизнес-процесса ПРЗ «Разработка, внедрение и развитие продуктов»;
- Инструкция по делопроизводству ПАО «Ростелеком».

2.3. Термины, определения и сокращения

В настоящей процедуре применяются следующие термины, определения и сокращения:

| | | |
|---|--|--------------|
|  Ростелеком | Процедура индивидуальных подключений домохозяйств к универсальной услуге связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа | |
| Редакция: 1/2016 | № Бизнес-процесса: БП.ПР.03 | Стр. 6 из 19 |

| | |
|-------------------------------------|--|
| Абонент | – физическое лицо, подавшее Заявку на подключение и/или заключившее договор с Обществом на оказание ШПД с ТД УУС; |
| ВОК | – волоконно-оптический кабель; |
| ВТМ | – входящий телемаркетинг; |
| Заявка на подключение | – документ, являющийся основанием для организации подключения Абоненту ШПД с ТД УУС, который может быть оформлен на бумажном носителе, в электронной форме или на основании звонка Абонента; |
| Общество | – ПАО «Ростелеком»; |
| Техническая возможность (ТВ) | – возможность оказания ШПД с ТД УУС конкретному Абоненту; |
| Точка доступа (ТД УУС) | – средство коллективного доступа, с использованием которого оказываются УУС по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием пользовательского оборудования абонента; |
| ГПП | – группа поддержки продаж; |
| ЕКЦ | – единый контактный центр Общества; |
| ЕЛК | – автоматизированный интерфейс самообслуживания Абонентов, размещенный на корпоративном сайте Общества, либо на локальных сайтах Макрорегиональных филиалов, содержащий информацию о ходе исполнения Заявки на подключение, а также предоставляющий Абоненту возможность самостоятельного изменения характеристик услуг, получаемых от Общества, а также возможность совершения иных юридически значимых действий; |
| ИС | – информационная система, не являющейся централизованной; |
| МПЗ | – модуль приема заявок – информационная система, предназначенная для автоматического сбора заявок на подключение услуг и обработку технической возможности выполнения работ по организации линии связи по адресу, указанному в Заявке на подключение; |
| СЛТУ | – система линейно-технического учета; |

| | | |
|---|--|--------------|
|  Ростелеком | Процедура индивидуальных подключений домохозяйств к универсальной услуге связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа | |
| Редакция: 1/2016 | № Бизнес-процесса: БП.ПР.03 | Стр. 7 из 19 |

- УУС – универсальные услуги связи;
- ШПД с ТД УУС – УУС по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием Точек доступа на основе проводной абонентской линии, организованной от Точки доступа до домохозяйства Абонента;
- «Домашний Интернет» – телематическая услуга связи (услуга широкополосного доступа в «Интернет»), не являющаяся УУС, оказываемая с использованием существующей сети доступа в населенном пункте, в котором установлена Точка доступа;
- ЦПО – центр продаж и обслуживания Общества или его партнеров;
- ШПД – широкополосный доступ;
- CRM – система управления заявками, используемая для регистрации обращений Абонентов на подключение услуг и обслуживание (CRM Amdocs);
- WFM – система управления рабочими ресурсами, в которой проходят наряды на подключения.

3. Мероприятия, предусмотренные Процедурой


3.1. Подача Заявки на подключение

Абонент может подать Обществу Заявку на подключение, выбрав любой удобный для него способ из числа следующих:

- (а) через ЦПО;
- (б) через Активный канал продаж;
- (б) с использованием ЕЛК;
- (в) через ЕКЦ/ВТМ.

Заявка на подключение Абонента должна быть принята и зарегистрирована в ИС того Регионального филиала, к которому относится населенный пункт, указанный Абонентом в Заявке на подключение. По заявкам на подключение ШПД с ТД УУС не допускается отказ в подключении в связи отсутствием ТВ.

При подаче Заявки на подключение через ЦПО на основании устного заявления Абонента сотрудник ЦПО формирует заявку в ИС МРФ (рекомендованная система МПЗ) на подключение ШПД с ТД УУС. Заявка формируется с указанием полного адреса домохозяйства. При ее формировании производится автоматическая проверка наличия Точки доступа в данном населенном пункте.

| | | |
|---|--|--------------|
|  Ростелеком | Процедура индивидуальных подключений домохозяйств к универсальной услуге связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа | |
| Редакция: 1/2016 | № Бизнес-процесса: БП.ПР.03 | Стр. 8 из 19 |

При подаче Заявки на подключение через Активный канал продаж на основании устного заявления Абонента агент формирует заявку на подключение ШПД с ТД УУС в МПЗ или Мобильном приложении в едином окне с остальными услугами. Заявка формируется с указанием полного адреса домохозяйства. При ее формировании производится автоматическая проверка наличия Точки доступа в данном населенном пункте. После заведения заявке автоматически присваиваются статусы, реализованные в ИС/МПЗ.

После формирования заявки ИС МРФ направляет ее в режиме реального времени на ручную проверку Технической возможности в отдел технического учета Регионального филиала. Если ИС МРФ не может сформировать и отправить заявку непосредственно на ручную проверку Технической возможности, она направляется на ГПП Регионального филиала.


Одновременно с направлением заявки на проверку Технической возможности, сотрудник ГПП Регионального филиала формирует, при помощи действующих средств коммуникации, в адрес технического блока Регионального филиала заявку на оценку условий организации проводной абонентской линии от Точки доступа до домохозяйства Абонента. Региональный филиал или МРФ, при наличии необходимых ресурсов и целесообразности, могут описать процедуру создания заявки на оценку условий организации проводной абонентской линии в системе «Гермес».

Если Абонент уже пользуется услугами Общества и у него есть ЕЛК, то у него одновременно есть возможность оформить Заявку на подключение через ЕЛК. Для этого ему необходимо перейти на страницу подключения новой услуги и выбрать услугу «ШПД с ТД УУС».

Заявка в ЕЛК оформляется со всеми необходимыми реквизитами, указанием точного адреса подключения услуги, а также тарифного плана.

После заполнения всех полей, Заявка на подключение в режиме реального времени отправляется на ручную проверку Технической возможности в отдел технического учета Регионального филиала. Если ИС МРФ не может сформировать и отправить заявку непосредственно на ручную проверку Технической возможности, она направляется на ГПП Регионального филиала.

Одновременно с направлением заявки на проверку Технической возможности, сотрудник ГПП Регионального филиала формирует, при помощи действующих средств коммуникации, в адрес технического блока Регионального филиала заявку на оценку условий организации проводной абонентской линии от Точки доступа до домохозяйства Абонента. Региональный филиал или МРФ, при наличии необходимых ресурсов и целесообразности, могут описать процедуру создания заявки на оценку условий организации проводной абонентской линии в системе «Гермес».

| | | |
|---|--|--------------|
|  Ростелеком | Процедура индивидуальных подключений домохозяйств к универсальной услуге связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа | |
| Редакция: 1/2016 | № Бизнес-процесса: БП.ПР.03 | Стр. 9 из 19 |

Абонент может оставить Заявку на подключение, совершив звонок на номер 8-800-301-00-35. Оператор принимает вызов от Абонента и уточняет адрес планируемого подключения Абонента и наличие УУС ТД в данном населенном пункте и переключает звонок на ВТМ МРФ, сообщает сотруднику ВТМ адрес Абонента и тип услуги (УУС).


Сотрудник ВТМ создает Заявку на подключение УУС, и она в режиме реального времени направляется на проверку Технической возможности в отдел технического учета Регионального филиала. Если ИС МРФ не может сформировать и отправить заявку непосредственно на ручную проверку Технической возможности, она направляется на ГПП Регионального филиала.

Одновременно с направлением заявки на проверку Технической возможности, сотрудник ГПП Регионального филиала формирует, при помощи действующих средств коммуникации, в адрес технического блока Регионального филиала заявку на оценку условий организации проводной абонентской линии от Точки доступа до домохозяйства Абонента. Региональный филиал или МРФ, при наличии необходимых ресурсов и целесообразности, могут описать процедуру создания заявки на оценку условий организации проводной абонентской линии в системе «Гермес».

3.2. Определение Технической возможности

Отделом технического учета Регионального филиала проводится проверка возможности подключения Абоненту ШПД с ТД УУС. Одновременно отдел технического учета Регионального филиала проверяет возможность оказания Абоненту услуги «Домашний Интернет», включая наличие сети доступа в населенном пункте, а также наличие абонентской линии до домохозяйства Абонента, или сети беспроводного ШПД на территории населенного пункта, с использованием которой возможно организовать подключение услуги «Домашний Интернет». Целью данной проверки является подготовка Абоненту со стороны Общества предложения выбрать или (а) подключение ШПД с ТД УУС по его Заявке на подключение или (б) подключение услуги «Домашний Интернет» на базе существующей в населенном пункте сети доступа.

Если по результатам проверки специалисту ГПП сообщается информация о возможности подключения услуги «Домашний Интернет» с использованием существующей в населенном пункте сети доступа, то дальнейший бизнес-процесс совпадает с текущим бизнес-процессом подключения абонентов массового сегмента.

| | | |
|---|--|---------------|
|  Ростелеком | Процедура индивидуальных подключений домохозяйств к универсальной услуге связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа | |
| Редакция: 1/2016 | № Бизнес-процесса: БП.ПР.03 | Стр. 10 из 19 |

Длительность ручной проверки Технической возможности не должна превышать трех рабочих часов.

3.3. Оценка условий организации проводной абонентской линии от Точки доступа до домохозяйства Абонента в целях оказания ШПД с ТД УУС.

Подразделения технического блока Регионального филиала производят оценку требуемой протяженности ВОК и иных технических условий, выполнение которых необходимо для организации проводной абонентской линии (способ прокладки, необходимость доумощения узла доступа, входящего в состав Точки доступа, и прочее), размещая необходимую информацию в информационной системе «Гермес».

Оценка указанных технических условий осуществляется в течение не более чем двух рабочих дней с момента размещения сотрудниками технического блока информации в системе «Гермес» Абонентом.

По результатам проверки специалисту ГПП, при помощи действующих средств коммуникации, сообщается статус возможности организовать подключение Абоненту услуги ШПД с ТД УУС (с указанием приблизительной стоимости и основных особенностей линии, таких как протяженность, способ прокладки, срок выполнения работ и др.).


3.4. Заключение договора с Абонентом на ШПД с ТД УУС

После получения сведений о Технической возможности, а также об условиях организации проводной абонентской линии от Точки доступа до домохозяйства Абонента, сотрудник ГПП связывается с Абонентом способом, указанным им в Заявке на подключение в качестве удобной формы обратной связи, с целью разъяснения условий организации подключения домохозяйства к ШПД с ТД УУС.

В случае принятия Абонентом решения о заключении с Обществом договора на оказание ШПД с ТД УУС до Абонента должна быть доведена следующая информация:

1. Об условиях организации проводной абонентской линии Обществом в целях оказания ШПД с ТД УУС, включая технологию подключения домохозяйства, стоимость выполнения работ и сроки оплаты, дату инсталляции. Абонент должен быть одновременно проинформирован:

о необходимости заключения с Обществом договоров (а) на строительство абонентской линии и (б) на оказание ШПД с ТД УУС – до начала работ по организации абонентской линии;

| | | |
|---|--|---------------|
|  Ростелеком | Процедура индивидуальных подключений домохозяйств к универсальной услуге связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа | |
| Редакция: 1/2016 | № Бизнес-процесса: БП.ПР.03 | Стр. 11 из 19 |

о том, что абонентская линия будет передана ему в собственность;

о том, что зона ответственности Общества за качество ШПД с ТД УУС заканчивается на узле доступа;

о возможности Абонента заключить с Обществом договор на оказание услуг по обслуживанию абонентской линии и, в этом случае, зона ответственности Общества за качество ШПД с ТД УУС будет включать в себя также абонентскую линию;

о дополнительных услугах Общества, которые Абонент может получить с использованием организуемой проводной абонентской линии.


2. О праве Абонента самостоятельно осуществить организацию абонентской линии от Точки доступа до домохозяйства, а также об Обязанности Общества в целях реализации такого права: (а) бесплатно предоставить Абоненту свободный порт на узле доступа входящем в состав Точки доступа, для подключения проводной абонентской линии и (б) бесплатно предоставить Абоненту технические условия на подключение организованной им абонентской линии к Точке доступа.

3. При наличии Технической возможности – об условиях организации оказания Абоненту услуг широкополосного доступа к сети «Интернет» (не универсальных) с использованием существующей в населенном пункте сети доступа (услуга «Домашний Интернет»), включая технологию подключения домохозяйства, стоимость выполнения подключения, назначить дату и время инсталляции. Абонент должен быть одновременно проинформирован о дополнительных услугах Общества, которые он может получить одновременно с подключением услуги.

В случае выбора Абонентом подключения ШПД с ТД УУС (пункт 1) порядок определения места и времени заключения договоров на строительство абонентской линии и на оказание ШПД с ТД УУС определяется Макрорегиональным филиалом самостоятельно. Приоритетным местом заключения договоров является населенный пункт, указанный в Заявке на подключение. При выборе иного места не допускается определять местом заключения договоров ЦПО или иное место в тех случаях, если оно находится в значительной транспортной удаленности от населенного пункта, в котором организуется подключение ШПД с ТД УУС, исключающей возможность заключения таких договоров. Дальнейшие действия определены в разделе 3.5. настоящей Процедуры.

В случае выбора Абонентом варианта самостоятельной организации абонентской линии (пункт 2) Абоненту сообщается информация, определенная в разделе 3.6. настоящей Процедуры.

В случае принятия Абонентом решения о заключении с Обществом договора на оказание услуги «Домашний Интернет» с использованием существующей сети

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  Ростелеком | Процедура индивидуальных подключений домохозяйств к универсальной услуге связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа | |
| | Редакция: 1/2016 | № Бизнес-процесса: БП.ПР.03 |

доступа (пункт 3) Заявка на подключение Абонента закрывается отказом, а сотрудник ГПП производит действия, предусмотренные в разделе 3.7. настоящей Процедуры.

В случае отказа Абонента от любого из предложенных вариантов, Заявка на подключение Абонента закрывается отказом.

3.5. Организация оказания ШПД с ТД УУС со строительством проводной абонентской линии

В случае согласия Абонента на организацию абонентской линии Обществом в целях оказания ШПД с ТД УУС Бронируется порт на узле доступа, входящем в состав Точки доступа (посредством интерфейса СЛТУ). После заключения договоров на строительство абонентской линии и на оказание ШПД с ТД УУС в информационной системе «Гермес» создается заявка на строительство проводной абонентской линии.


Строительство проводной абонентской линии организуется подразделениями технического блока Регионального филиала. Строительство осуществляется силами подрядных организаций на основании рамочных договоров, заключенных на уровне Макрорегионального филиала или Регионального филиала. Не допускается выпуск заказов на выполнение строительно-монтажных работ и авансирование подрядных организаций до заключения договоров на строительство абонентской линии и на оказание ШПД с ТД УУС с Абонентом. При наличии возможности допускается выполнение работ хозяйственным способом.

В зависимости от выбранного способа строительства проводной абонентской линии выбирается источник его финансирования. Например, за счет уточнения бюджета операционных расходов с использованием формы «Уточнение расходов за счет дополнительных доходов».

Одновременно со строительством абонентской линии в случае отсутствия свободного порта на узле доступа, входящем в состав Точки доступа, техническим блоком Регионального филиала организуются работы по расширению емкости такого узла доступа.

Финансирование работ по расширению емкости узла доступа осуществляется за счет централизованного бюджета проекта по устранению цифрового неравенства.

По факту получения, при помощи действующих средств коммуникации, уведомления о готовности абонентской линии сотрудник ГПП создает в ИС Регионального филиала назначение на установку услуги «ШПД с ТД УУС», передающуюся в систему WFM.. Установка проводится без организации абонентской линии.

| | | |
|---|--|---------------|
|  Ростелеком | Процедура индивидуальных подключений домохозяйств к универсальной услуге связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа | |
| Редакция: 1/2016 | № Бизнес-процесса: БП.ПР.03 | Стр. 13 из 19 |

На основании наряда, в согласованный с Абонентом временной интервал, подразделение технического блока Регионального филиала проводит инсталляцию.


Организованная для Абонента линия передается ему в собственность в порядке, определенном Макрорегиональным филиалом самостоятельно.

Одновременно с передачей линии в собственность по решению филиала с Абонентом может быть заключен договор на оказание услуг по обслуживанию абонентской линии.

При передаче абонентской линии Абоненту должна быть разъяснена зона ответственности Общества за качество ШПД с ТД УУС – в зависимости от принятого Абонентом решения в отношении заключения договора на оказание услуг по обслуживанию абонентской линии. Между Обществом и Абонентом подписывается акт разграничения ответственности по форме, установленной филиалом.

Основные требования и ограничения:

- Подключение абонентской линии выполняется к порту сети доступа, организованной в данном населенном пункте.
- Не допускается отказ в предоставлении ШПД с ТД УУС по причине отсутствия незадействованной емкости на узле доступа, входящем в состав Точки доступа.
- В СЛТУ и биллинге Регионального филиала, к которому относится населенный пункт, должны быть созданы учетные записи (карточка, лицевой счет) Абонента, занесена информация об абонентской линии.
- Подключение ШПД с ТД УУС должно быть выполнено не позднее 7 календарных дней с момента подачи Абонентом заявления о заключении договора на оказание ШПД с ТД УУС.
- При наличии возможности Абоненту необходимо предложить приобрести / арендовать у Общества оконечное оборудование. В случае согласия Абонента, в процессе строительства линии ему передается и подключается оконечное оборудование для получения ШПД с ТД УУС, демонстрируется его работоспособность.
- После подключения ШПД с ТД УУС Абонент должен быть проинформирован о доступных для него каналах обслуживания, в том числе каналах оплаты услуг.
- Процесс технической поддержки Абонента производится в соответствии с бизнес-процессом технической поддержки физлиц (БП.ОП.07). Процесс технической поддержки Абонента, с которым не заключен договор на обслуживание абонентской линии, совпадает с процессом технической поддержки физических лиц, но

| | | |
|---|--|---------------|
|  Ростелеком | Процедура индивидуальных подключений домохозяйств к универсальной услуге связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа | |
| Редакция: 1/2016 | № Бизнес-процесса: БП.ПР.03 | Стр. 14 из 19 |

обслуживание Абонента осуществляется до порта узла доступа, входящего в состав Точки доступа.

3.6. Организация абонентской линии Абонентом самостоятельно

В случае если Абонент решает самостоятельно организовать работу по строительству абонентской линии:

1) Ему выдаются в порядке, согласованном с Абонентом, технические условия на подключение абонентской линии к Точке доступа, составленные по форме, изложенной в Приложении 1 к настоящей процедуре (распространяются на условиях оферты). Выдача технических условий производится не позднее одного календарного дня с момента подачи Абонентом Заявки на подключение.


2) Бронируется порт на узле доступа, входящем в состав Точки доступа (посредством интерфейса СЛТУ). При отсутствии незадействованного порта. Региональный филиал организует работы по расширению емкости узла доступа. Срок завершения работ должен позволять Абоненту подключить абонентскую линию к узлу доступа по факту завершения ее строительства.

3) С Абонентом согласовывается место и время заключения договора на оказание ШПД с ТД УУС. Порядок определения места и времени заключения договора на оказания ШПД с ТД УУС определяется Макрорегиональным филиалом самостоятельно. Приоритетным местом заключения договора является населенный пункт, указанный в Заявке на подключение. При выборе иного места не допускается определять местом заключения договора ЦПО или иное место в тех случаях, если оно находится в значительной транспортной удаленности от населенного пункта, в котором организуется подключение ШПД с ТД УУС, исключающей возможность заключения такого договора.

4) С Абонентом согласовывается дата и время выполнения работ по подключению построенной абонентской линии к узлу доступа.

После заключения договора на оказание ШПД с ТД УУС, сотрудник ГПП создает в ИС Регионального филиала назначение на установку услуги «ШПД с ТД УУС», передающееся в систему WFM. Установка проводится без организации абонентской линии.

В назначенный период времени инсталлятор обязан провести проверку корректности выполнения ТУ, провести коммутацию линии и оборудования узла доступа, подключить абонентское оборудование и проверить работоспособность оборудования и доступность ШПД с ТД УУС.

| | | |
|---|--|---------------|
|  Ростелеком | Процедура индивидуальных подключений домохозяйств к универсальной услуге связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа | |
| Редакция: 1/2016 | № Бизнес-процесса: БП.ПР.03 | Стр. 15 из 19 |

Организованная Абонентом линия является его собственностью. По факту завершения работ по подключению линии к узлу доступа по решению филиала с Абонентом может быть заключен договор на оказание услуг по обслуживанию абонентской линии. В зависимости от принятого Абонентом решения в отношении заключения такого договора Абоненту должно быть разъяснена зона ответственности Общества за качество ШПД с ТД УУС, а также подписан акт разграничения ответственности между Обществом и Абонентом по форме, установленной филиалом.


Основные требования и ограничения:

- Подключение абонентской линии выполняется к порту сети доступа, организованной в данном населенном пункте.
- Не допускается отказ в предоставлении услуги по причине отсутствия незадействованной емкости на узле доступа, входящем в состав Точки доступа.
- В СЛТУ и биллинге Регионального филиала, к которому относится населенный пункт, должны быть созданы учетные записи (карточка, лицевой счет) Абонента, занесена информация об абонентской линии.
- При наличии возможности Абоненту необходимо предложить приобрести / арендовать у Общества окончное оборудование. В случае согласия Абонента, в процессе инсталляции ему передается и подключается окончное оборудование для получения ШПД с ТД УУС, демонстрируется его работоспособность.
- После подключения ШПД с ТД УУС Абонент должен быть проинформирован о доступных для него каналах обслуживания, в том числе каналах оплаты услуг.
- Процесс технической поддержки Абонента производится в соответствии с бизнес-процессом технической поддержки физлиц (БП.ОП.07). Процесс технической поддержки Абонента, с которым не заключен договор на обслуживание абонентской линии, совпадает с процессом технической поддержки физлиц, но обслуживание Абонента осуществляется до порта узла доступа, входящего в состав Точки доступа.

3.7. Организация оказания услуги «Домашний Интернет» на существующей сети доступа

В случае согласия Абонента на организацию оказания услуги «Домашний Интернет» сотрудником ГПП Регионального филиала:

- согласовывается с Абонентом дата и время инсталляции услуги;
- создается в ИС Регионального филиала назначение на инсталляцию услуги «Домашний Интернет», передающееся в систему WFM.

| | | |
|---|--|---------------|
|  Ростелеком | Процедура индивидуальных подключений домохозяйств к универсальной услуге связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа | |
| Редакция: 1/2016 | № Бизнес-процесса: БП.ПР.03 | Стр. 16 из 19 |

На основании наряда, в согласованный с Абонентом временной интервал, подразделение технического блока Регионального филиала проводит инсталляцию.


Основные требования и ограничения:

- В СЛТУ и биллинге филиала, к которому относится населенный пункт, должны быть созданы учетные записи (карточка, лицевой счет) Абонента, занесена информация об абонентской линии.
- При наличии возможности Абоненту необходимо предложить приобрести / арендовать у Общества окончное оборудование. В случае согласия Абонента, в процессе инсталляции ему передается и подключается окончное оборудование для получения услуг ШПД, демонстрируется его работоспособность.
- После подключения услуги Абонент должен быть проинформирован о доступных для него каналах обслуживания, в том числе каналах оплаты услуг.
- Процесс технической поддержки Абонента производится в соответствии с бизнес-процессом технической поддержки физлиц (БП.ОП.07).

3.8. Тарификация ШПД с ТД УУС

1) Организация оказания ШПД с ТД УУС со строительством абонентской линии осуществляется по тарифам, устанавливаемым Макрорегиональным филиалом (или Региональным филиалом – по решению Макрорегионального филиала) самостоятельно. Требования к данным тарифам:

- Тариф должен обеспечивать:
 - возмещение затрат Общества на проектно-изыскательские (при необходимости выполнения), строительно-монтажные и пуско-наладочные работы (при необходимости выполнения), требующиеся для организации абонентской линии;
 - возмещение затрат Общества на оплату услуг собственников инфраструктур, которые пересекает / на которых размещается абонентская линия, включая затраты на осуществление такими собственниками технического надзора;
 - возмещение затрат Общества на оформление правоподтверждающих документов на строительство абонентской линии;
 - возмещение иных затрат, которые обоснованно необходимо понести в связи с организацией абонентской линии;
 - получение прибыли Обществом.
- При формировании тарифа не допускается учитывать затраты, связанные с доукомплектованием узла доступа, входящего в состав Точки доступа (финансируется за счет централизованного бюджета проекта по устранению цифрового неравенства).

| | | |
|---|--|---------------|
|  Ростелеком | Процедура индивидуальных подключений домохозяйств к универсальной услуге связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа | |
| Редакция: 1/2016 | № Бизнес-процесса: БП.ПР.03 | Стр. 17 из 19 |

- Тариф должен устанавливаться единым для всех населенных пунктов, входящих в один муниципальный район, в части линий, организованных по одному техническому решению. Не допускается устанавливать индивидуальный тариф для организации каждой абонентской линии.

- Тариф устанавливается Макрорегиональным филиалом (или Региональным филиалом – по решению Макрорегионального филиала) самостоятельно.

- Не допускается предоставлять Абоненту индивидуальные скидки, снижающие фактически применяемый тариф ниже уровня затрат на организацию абонентской линии.

2) Обслуживание абонентской линии осуществляется по тарифам, устанавливаемым Макрорегиональным филиалом (или Региональным филиалом – по решению Макрорегионального филиала) самостоятельно.

3) Выдача Абоненту технических условий на подключение организуемой им самостоятельно абонентской линии к Точке доступа осуществляется бесплатно.

4) Оказание ШПД с ТД УУС (ежемесячный платеж) осуществляется по тарифам (тарифным планам), установленным Обществом для УУС по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точки доступа на основании соответствующих решений органов государственного регулирования по определению предельных уровней данных тарифов.


3.9. Прочие положения

Вопросы оказания ШПД с ТД УУС, не урегулированные настоящим документом, регламентируются в Описании универсальной услуги связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа (Редакция 2) (Приказ от 30.09.2015 года №01/01/851-15).

4. Хранение и архивирование

Подлинник настоящей Процедуры во время срока действия хранится в Отделе документационного обеспечения и архивного хранения Департамента управления делами в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Обществе.

5. Рассылка и актуализация


| | | |
|---|---|---------------|
|  Ростелеком | Процедура индивидуальных подключений домохозяйств к универсальной услуге связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа | |
| Редакция: 1/2016 | № Бизнес-процесса: БП.ПР.03 | Стр. 18 из 19 |

Периодическая проверка настоящего Регламента проводится ответственным сотрудником ДПМС Корпоративного центра не реже одного раза в год.

Решение об инициации процесса внесения изменений в Процедуру принимает Вице-Президент по работе с массовым сегментом на основании изменений в нормативных правовых актах, предложений других подразделений, результатов применения документа, анализа зарегистрированных и устраненных несоответствий, а также рекомендаций внутренних или внешних аудитов.

Актуальная версия утвержденной Процедуры размещена на Интранет-портале Общества в Реестре ВНД на странице Отдела разработки и управления продуктами с указанием принадлежности к бизнес-процессу БП.ПР.03 «Разработка, внедрение и развития продукта».

Ответственность за размещение, поддержание в актуальном состоянии Процедуры на Интранет-портале и доведение информации до всех заинтересованных подразделений о месте размещения актуальной версии утвержденного Описания несет ДПМС.

| | | |
|---|--|---------------|
|  Ростелеком | Процедура индивидуальных подключений домохозяйств к универсальной услуге связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа | |
| Редакция: 1/2016 | № Бизнес-процесса: БП.ПР.03 | Стр. 19 из 19 |

Приложение 1. Форма технических условий



Шаблон ТУ для
подключения к УЦТ