

Порядок настройки услуги «Управляемый Wi-Fi» для Абонентов широкополосного доступа в интернет с применением технологии Wi-Fi

1. Назначение

Порядок настройки услуги «Управляемый Wi-Fi » (далее – Порядок) регламентирует порядок настройки Корпоративной выделенной Зоны Wi-Fi Абонента, выделения ip-адреса web-интерфейса услуги «Управляемый Wi-Fi» (далее – Настройки) для оказания услуги «Управляемый Wi-Fi» (далее – Услуги).

2. Порядок выполнения Настройки

Настройки выполняются при наличии у Абонента действующего Договора на услуги широкополосного доступа в интернет с применением технологии Wi-Fi с предоставлением выделенной сети передачи (VLAN) на Узле доступа Оператора с подключенным любым Тарифным планом, предусматривающим авансовую систему расчетов, и при наличии у Абонента подключенной услуги «Управляемый Wi-Fi».

2.1. Заявление поступает менеджеру по продажам

Для Настройки Абонент через Личный кабинет или с адреса электронной почты, указанного в Договоре с применением функций «уведомление о доставке», «уведомление о прочтении» направляет на адрес электронной почты МП (cc@sensat.ru) скан-копию заполненного Заявления на Настройки в соответствии с Приложением № 1 к настоящему Порядку настройки (далее- Заявление).

В случае приёма Заявления МП должен отправить Абоненту уведомление по электронной почте с Тарифными планами на Услугу (Приложение № 2 к Приказу) и Условиями оказания Услуги (Приложение № 1 к Приказу) для ознакомления. Результат ознакомления Абонента с данным уведомлением должен храниться в Отделе по работе с массовым сегментом. Настройки выполняются в рабочие дни.

В случае отказа в приеме Заявления МП должен отправить Абоненту уведомление по электронной почте с указанием причины отказа для ознакомления. Результат ознакомления Абонента с данным уведомлением должен храниться в Отделе по работе с массовым сегментом.

2.2. Обращение поступает на телефон Контакт-центра

При поступлении от Абонента обращения на Настройки путем осуществления звонка на телефон Контакт-центра Оператора: 8(800)-707-02-44 Сотрудник 1 линии технической поддержки должен обработать звонок в соответствии с Регламентом технической поддержки услуг широкополосного доступа в интернет с применением технологии Wi-Fi, информировать Абонента о Порядке выполнения Настроек и направить информацию о поступившем обращении на адрес электронной почты МП (cc@sensat.ru), курирующего данного Абонента.

МП связывается с Абонентом в срок не более чем за 1 (один) рабочий день в случае получения обращения до 12 часов (по московскому времени) текущего дня, в случае получения обращения после 12 часов (по московскому времени) МП обязан связаться с Абонентом в срок до 12 часов (по московскому времени) следующего дня для получения от

последнего скан-копии заполненного Заявления и затем осуществляет действия в соответствии с настоящим Порядком.

2.3. Срок выполнения Настроек

МП обязан обработать Заявление Абонента в срок не более чем за 1 (один) рабочий день в случае получения заявки до 12 часов (по московскому времени) текущего дня. В случае получения Заявления после 12 часов (по московскому времени) МП обязан обработать Заявление в срок до 12 часов следующего дня (по московскому времени).

3. Выполнение Настроек

МП направляет Заявление в адрес Ответственного за эксплуатацию сети.

Ответственный за эксплуатацию сети в течение 8 часов осуществляет Настройки и направляет по электронной почте МП информацию о выделенных IP-адресах, адресе web-интерфейса Услуги, Аутентификационные данные Абонента для доступа к Услуге.

МП направляет Абоненту уведомление о завершении Настроек в виде письма по электронной почте с уведомлением о прочтении и вложенными инструкциями. Письмо направляется в формате:

Тема письма: Настройка услуги «Управляемый Wi-Fi» для Зоны Wi-Fi _____

Тело письма:

«<Стандартное приветствие>

Настройка услуги «Управляемый Wi-Fi»

на договоре № ___ дата _____

для Корпоративной выделенной Зоны Wi-Fi _____ завершена.

Основные параметры доступа:

Адрес web-интерфейса: _____

Логин: _____

Пароль: _____

Инструкция администратора и пользователя во вложении.

<Стандартная Подпись >»

4. Отключение Настроек

В случае расторжения Договора или получения уведомления об отключении Услуги в Личном кабинете Абонента, МП направляет информацию о расторжении Договора/отключении Услуги с обязательным указанием основного идентификатора (Название Корпоративной выделенной Зоны Wi-Fi Абонента и выделенный Ip-адрес) в адрес Ответственного за эксплуатацию сети.

Ответственный за эксплуатацию сети в течение 12 часов блокирует доступ Абонента к web-интерфейсу Услуги, и направляет информацию в адрес МП.

МП направляет Абоненту уведомление об отключении Настроек в виде письма по электронной почте с уведомлением о прочтении. Письмо направляется в формате:

Тема письма: «Прекращение доступа к услуги «Управляемый Wi-Fi» в Корпоративной выделенной Зоне Wi-Fi _____» _____

Тело письма:

«<Стандартное приветствие>

В связи с отключением услуги «Управляемый Wi-Fi»

на договоре № _____ от _____
в Корпоративной выделенной Зоне Wi-Fi _____
доступ к web-интерфейсу услуги заблокирован.
<Стандартная Подпись >>

Приложение № 1
к Порядку настройки услуги
«Управляемый Wi-Fi»

В АО «РТКомм.РУ»

От _____

(Наименование организации)

ОГРН _____

ИНН _____

КПП _____

Юридический
адрес: _____

Договор/Лицевой счет

№: _____

Контактный телефон : +7 (____) ____-____-____

ЗАЯВЛЕНИЕ
на подключение услуги «Управляемый Wi-Fi»

Прошу рассмотреть обращение в соответствии с Условиями оказания услуг с применением технологии Wi-Fi АО «РТКомм.РУ», услуги «Управляемый Wi-Fi» и выполнить подключение и настройки услуги «Управляемый Wi-Fi» на Договоре № _____ от _____, лицевом счете № _____.

Для организации Корпоративной выделенной Зоны Wi-Fi для Конечных Пользователей Абонента использовать:

- Название Корпоративной выделенной Зоны Wi-Fi _____
- Зону Wi-Fi Оператора _____
- Зону Wi-Fi Абонента _____, состоящую из : _____

С Условием оказания Услуги «Управляемый Wi-Fi» и тарифным планом ознакомлен и согласен.

ФИО и подпись _____ / _____

Дата обращения " _____ " _____ 201__ г.

Прошу предоставить обратную связь (выбрать из списка и уточнить):

Контактный телефон: +7 (____) ____-____-____

E-mail _____

Почтой по адресу
доставки _____

Информация по решению _____

Дата предоставления решения по обращению " _____ " _____ 201__ г.

ФИО и подпись ответственного сотрудника _____ / _____