

Утверждаю

Генеральный директор ООО «Нью Лайн»

А.С. Шупиков

25.04.2025

**Регламент обслуживания абонентов
ООО «НЬЮ ЛАЙН»
сотрудниками службы технической
поддержки**

*Указанный регламент действует с 01.05.2025 г.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Интернет - множество сетей передачи данных и доступных через них ресурсов.

Провайдер (Оператор) - компания ООО «Нью Лайн», осуществляющая предоставление платных сервисов.

Абонент - любое физическое или юридическое лицо, использующее услуги и сервисы, предоставляемые Провайдером.

Техническая поддержка - мероприятия, проводимые Провайдером по обеспечению надлежащего технического обслуживания Абонентов, функционирования сервисов, предоставляемых провайдером, своевременное предоставление информации, необходимой для нормального функционирования таких сервисов.

Служба технической поддержки (далее СТП) - технический персонал Провайдера, осуществляющий Техническую поддержку.

Заявка - обращение, поданное провайдеру надлежащим образом и имеющая свой номер.

Техническая площадка Провайдера помещения и оборудование, принадлежащее Провайдеру, предназначенное для обеспечения предоставления платных услуг.

2. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ СТП

1. В обязанности сотрудников СТП входит:

- Решение проблем Абонентов, связанных с использованием технических средств Провайдера в рамках предоставляемых Услуг.
- Локализация и устранение проблем, связанных с функционированием предоставляемых по договору сервисов.

2. В обязанности сотрудников СТП не входит:

- Действия, запрошенные в отношении ресурсов, размещенных вне технической площадки Провайдера;
- Решение проблем, обусловленных неполадками на каналах передачи данных, находящихся за пределами ответственности Провайдера;
- Решение проблем, связанных с неполадками на устройствах Абонента (например: ПК, ноутбуки, планшеты, мобильные телефоны);
- Решение проблем, находящихся вне зоны ответственности Провайдера.
- Сообщать абонентам их авторизационные данные;
- Осуществлять консультации по настройке оборудования Абонента;

3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ В СТП

3.1 Основанием для выполнения работ по Технической поддержке является заявка Абонента. Заявкой считается обращение в СТП одним из следующих способов:

- устное обращение по телефонам СТП и абонентского отдела
- письменное обращение, выполненное по шаблону, оформленное в офисе Провайдера или направленное по электронной почте по официальному адресу (адреса указаны на сайте dsnewline.ru)

- 3.2. Заявка считается оформленной при получении номера. Абонент обязан знать номер заявки, и при повторном обращении указать его, иначе будет создана новая заявка.
- 3.3. Время реагирования на заявку отсчитывается от момента создания заявки (получения номера).
- 3.4. Решение задачи может быть отложено по следующим причинам: необходимость выезда монтажной бригады для диагностирования проблем на физической линии, общая загрузка СТП, невозможность описания проблемы абонентом.
- 3.5. Решение задачи может быть невозможно по следующим причинам: диагностированы проблемы в элементах, не лежащих в зоне ответственности Провайдера.
- 3.6. Ответственность на Провайдере при проблемах физической линии: распределительная коробка на столбе, распределительная коробка в подъезде.
- 3.7. Ответственность на Провайдере при доступе к сети интернет ограничивается предоставляемыми Абоненту каналами связи, за те или иные сервисы, находящиеся вне технической площадки Провайдера, и их работоспособность, Провайдер ответственности не несет.
- 3.8. Ответственность Провайдера на абонентской линии PON ограничивается распределительной коробкой (муфтой) на последней опоре, на которой размещена линия связи.
- 3.9. СТП не может гарантировать фиксированное время решения задачи, т.к. на время её решения могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа Абонента, сложность задачи, необходимость проведения расширенных тестов, форс-мажорные обстоятельства. В случае невозможности оперативного решения задачи, сотрудники СТП проинформируют об этом Абонента.
- 3.10. В случае претензий по обработке обращений Абонент может обратиться с жалобами к руководству СТП способами, указанными в п. 3.1.

4 ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК

- 4.1 Основанием для выполнения работ является заявка Абонента. Заявка должна содержать необходимый минимум информации, при которой она начинает обрабатываться: данные об Абоненте (желательно логин), контактные данные, причина обращения, подробное описание проблемы, ответы на уточняющие вопросы сотрудника СТП. Данные, указанные в настоящем пункте, являются средствами «удаленной диагностики» и Абонент обязан их сообщить, для принятия решения сотрудником СТП. В случае отказа сообщить данные для идентификации – заявка не регистрируется, работы не проводятся. В случае отказа абонента сообщать остальные данные и отвечать на вопросы сотрудника СТП (участвовать в проведении диагностики) – заявка не регистрируется, либо абоненту предлагается оформление платной услуги выезда специалиста в соответствии с Прайс листом ООО «Нью Лайн», которую абонент обязуется оплатить.
- 4.2 Заявка может быть принята только от Абонента.
- 4.3 Заявки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок решения проблемы заявки - три рабочих дня^{1,2,3}.
- 4.4 В случае, если при выполнении заявки выявлена проблема, требующая дополнительных работ (допустим, замена магистральной линии помимо работы по замене/ремонту абонентской части) заводится новая заявка, время выполнения ее работ начинает отсчет с момента создания заявки.
- 4.5 Заявка может содержать ряд мероприятий, как бесплатных, так и платных⁴ (со стоимостью услуг можно ознакомиться в Прайс листе ООО «Нью Лайн» по адресу dsnewline.ru). В зависимости от вида мероприятий, варьируется срок решения проблемы.

вид неисправности	необходимость выезда	время выполнения
Неисправность на линии, выезд диагностический, ремонт без замены магистральных участков линии	да	до трех рабочих дней
Замена части магистральной физической линии	да	до трех рабочих дней
Выезд технического инженера	да	до трех рабочих дней
Тест роутера в офисе компании	нет	до трех рабочих дней с момента приема роутера

4.6 Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут выдаваться в виде ссылок на соответствующую страницу инструкций на сайте Провайдера.

4.7 В выполнении заявки может быть отказано по следующим основным причинам:

- 1) Отсутствие авторизационной (идентификационной) информации, в случае если авторизация была необходимой;
- 2) Требование предоставления услуг, не соответствующих условиям тарифного плана.
- 3) В случае блокирования предоставления услуг;
- 4) В случае некорректного поведения (общения) Абонента (представителя абонента);
В случае не выявления заявленных проблем:
- 5) Заявлена низкая скорость, но при замерах результат входит в рамки заявленного тарифа;
- 6) Заявлены частые разрывы, но детализация сессий биллинговой системы не зафиксировала таковые;

¹ Если нет противоречий с п.3 данного Регламента;

² Здесь и далее не считая просьб абонента выезда в более дальний срок;

³ Здесь и далее в случае форс-мажорных ситуаций - авария на участке ответственного монтажника перенос с обязательным сообщением абоненту;

⁴ Находящихся за зоной ответственности Провайдера (Оператора);