

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель генерального
директора по экономике и
коммерческим вопросам
РУП «Белтелеком»

С.В.Туромша

15 07 2024

Порядок оказания услуги «Создание сети сбора и передачи информации в системах телеметрии»

1 НАЗНАЧЕНИЕ

1.1 Настоящий документ устанавливает порядок взаимоотношений между Республиканским унитарным предприятием электросвязи «Белтелеком» (далее – Оператор) и юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее – Абонентом), заказывающим или использующим предоставляемую Оператором услугу передачи данных «Создание сети сбора и передачи информации в системах телеметрии» (далее – Услугу).

1.2 Услуга предоставляется на договорной основе.

1.3 Качество Услуги контролируется Оператором согласно СТБ 1962-2012 «Услуги передачи данных. Требования к качеству. Нормы и методы контроля».

1.3.1 Качество Услуги определяется параметрами и показателями, приведёнными в таблицах 1 и 2.

Таблица 1 - Параметры качества Услуг

Параметр качества Услуг	Значение (для каждой Точки мониторинга)
Скорость передачи данных, кбит/с	не менее 100% от значения, указанного в Приложении об оказании Услуги к Договору об оказании услуг электросвязи
Время задержки передачи IP-пакетов, мс	не более 400
Коэффициент потери IP-пакетов, %	не более 1

Таблица 2 - Показатели качества Услуг

Показатель качества Услуги	Значение
Доля договоров, по которым доступ к услуге организован в срок, не превышающий количество дней (со дня регистрации заявления либо подписания договора), указанных в договоре либо порядке (правилах) предоставления услуги, %	не менее 99
Коэффициент доступности службы технической поддержки (при нормативном значении времени ответа специалиста службы не более 180 с), %	не менее 90
Коэффициент восстановления связи, %	не менее 95

1.4 Услуга не является потенциально опасной для жизни, здоровья и наследственности человека, имущества и окружающей среды.

2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Настоящий документ вводится взамен Порядка оказания услуги «Создание сети сбора и передачи информации в системах телеметрии» от 26.06.2019.

2.2 Ключевые слова: Абонент, Оператор, протокол IP, сеть передачи данных, точка мониторинга, Услуга, центр мониторинга.

3 ССЫЛОЧНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

В настоящем Порядке использованы ссылки на следующие документы¹:

3.1 СТБ 1962-2012 «Услуги передачи данных. Требования к качеству. Нормы и методы контроля».

3.2 Описание Услуги «Создание сети сбора и передачи информации в системах телеметрии» по комплексу маркетинга 7P, утверждено заместителем генерального директора по экономике и коммерческим вопросам РУП «Белтелеком».

4 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Порядке применяются следующие термины с соответствующими определениями:

Абонент – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившее с Оператором договор на предоставление услуги «Создание сети сбора и передачи информации в системах телеметрии».

Сеть телеметрии – виртуальная сеть передачи данных телеметрической информации, создаваемая Оператором на основе СПД для каждого Абонента Услуги.

Точка мониторинга – конечный узел сети телеметрии (интерфейс СПД с пропускной способностью 64, 128 или 256 Кбит/с). Точка мониторинга является IP-связной только с центром мониторинга.

Услуга «Создание сети сбора и передачи информации в системах телеметрии» – услуга передачи данных, позволяющая объединить в сеть телеметрии технологические устройства Абонента путем их подключения к точкам и центру мониторинга.

Центр мониторинга – центральный узел сети телеметрии, имеющий интерфейс СПД с пропускной способностью $n \cdot 64$ Кбит/с, где: где n - коэффициент увеличения пропускной способности, равный целому числу. Центр мониторинга является IP-связным со всеми точками мониторинга.

IP-связность – состояние двух и более устройств электросвязи, при котором между ними возможна передача данных по протоколу IP.

5 СОКРАЩЕНИЯ, СИМВОЛЫ И АББРЕВИАТУРЫ

В настоящем документе применяются следующие сокращения и аббревиатуры:

СПД – сеть передачи данных РУП «Белтелеком».

6 УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

¹ При использовании настоящего Порядка необходимо проверить действие ссылочных документов. Если ссылочные документы заменены (изменены) следует руководствоваться замененными (измененными) документами. Если ссылочные документы отменены без замены, Порядок применяется в части не затрагивающей эту ссылку.

6.1 Создание сети телеметрии осуществляется путем объединения в сеть точек мониторинга и центра(ов) мониторинга, принадлежащих одному юридическому лицу (индивидуальному предпринимателю).

6.2 Возможными топологиями сети телеметрии являются исключительно топология типа «звезда» (где каждый оконечный узел сети связан только лишь с центральным узлом сети) либо типа «звездно-кольцевая» (когда центральные узлы сети объединены в кольцо, а каждый оконечный узел сети связан только лишь с одним центральным узлом сети).

6.3 Передача данных между узлами сети телеметрии (точками мониторинга и центром мониторинга, между центрами мониторинга) осуществляется с использованием протокола IP (протокол сетевого уровня из стека протоколов TCP/IP).

6.4 Сеть телеметрии создается на местном и/или региональном уровне, что означает передачу данных между точками и центром мониторинга, расположенными в одном населенном пункте и/или в разных населенных пунктах района (районов) одной области.

6.5 Технологическими устройствами Абонента не могут являться устройства, осуществляющие банковские транзакции (банкоматы, POS-терминалы и д.р.), а также устройства, основной функцией которых не является выполнение удаленных измерений и (или) контроль состояния удаленных объектов технологического назначения.

6.6 Абонент обязан к моменту организации Услуги обеспечить возможность подключения оконечных абонентских устройств (модемов), предоставленных Оператором, к сети электропитания переменного тока напряжением 230 Вольт при частоте 50 Гц, а также возмещение затрат за потребленную электроэнергию.

6.7 Единовременная плата за организацию сети сбора и передачи информации в системах телеметрии включает работы:

- по организации канала связи между узлом связи и местом установки модема (организация линии электросвязи от узла доступа РУП «Белтелеком» до «точки мониторинга» (место установки модема – распределительная коробка/шкаф), включая функционал услуги «Канал доступа»);
- по настройке портов модемов для точек/центра(ов) мониторинга;
- по настройке маршрутизации между точками и центром мониторинга;

6.8 В единовременную плату за организацию сети сбора и передачи информации в системах телеметрии не включены:

- работы по прокладке распределительного кабеля внутри здания, в том числе укладке кабеля в короб или иным способом (работы по прокладке кабеля электросвязи: от порта модема («точки мониторинга») до прибора учета Абонента; от распределительной коробки/шкафа до модема в случаях, когда по схеме организации услуги модем располагается не в распределительной коробке/шкафу);
- работы по установке абонентской розетки;
- материалы, использованные при организации Услуги.

Указанные работы могут быть выполнены Оператором с взиманием платы согласно действующим тарифам. Стоимость использованных материалов возмещается Абонентом по цене закупки.

6.9 Услуга доступна абоненту 7 дней в неделю, 24 часа в сутки.

7 ОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРНЫХ ОТНОШЕНИЙ

7.1 Оказание Услуги осуществляется Оператором на основании гарантийного письма Абонента. В гарантийном письме Абонент указывает

информацию о количестве точек мониторинга, адресах размещения точек и центра мониторинга, скорости подключения точек/центра мониторинга.

7.2 Услуга оказывается при наличии технической возможности, которая заключается в наличии у Оператора свободных портов на оборудовании СПД, а также свободных линий связи на участке «последняя миля».

7.3 Процедура заключения/расторжения Приложения об оказании Услуги к Договору об оказании услуг электросвязи выполняется согласно требованиям нормативных документов Оператора в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

8 ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

8.1 Оплата Услуги производится Абонентом на условиях и в сроки, определенные Приложением об оказании Услуги, настоящим Порядком и в соответствии с утвержденными Оператором тарифами.

8.2 Для оплаты Услуги применяется кредитная форма. Сумма начислений за оказанную Услугу включается в общий счет за услуги, оказанные Оператором.

8.3 Единовременная плата за организацию сети сбора и передачи информации в системах телеметрии зависит от количества одновременно подключаемых точек сети (точек мониторинга и центра(ов) мониторинга). Сумма оплаты включается в ежемесячный общий счет за услуги, оказанные Оператором в том месяце, в котором фактически были подключены точки.

8.4 Если оказание Услуги было начато/окончено не с 1 (первого) числа месяца, ее стоимость в текущем месяце будет рассчитываться пропорционально количеству фактических дней оказания Услуги.

8.5 Начисление абонентской платы за точку центра мониторинга производится как $n \cdot \text{абонентскую плату за точку мониторинга с пропускной способностью } 64 \text{ кбит/с}$, где n – любое целое число, соответствующее коэффициенту увеличения пропускной способности центра мониторинга.

8.6 Абонент не освобождается от уплаты абонементной платы на период временного прекращения доступа к Услуге по причине ее неоплаты в установленные сроки.

9 ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И ПОДДЕРЖКА АБОНЕНТОВ

9.1 Плановое техническое обслуживание

9.1.1 Оператор планирует и производит периодическое тестирование, наладку и ремонт оборудования СПД, необходимые для качественного оказания Услуги.

9.1.2 Плановые перерывы предоставления Услуги обусловлены необходимостью проведения периодических планово-профилактических работ на СПД.

9.1.3 Информация о планируемой дате, времени и продолжительности планово-профилактических работ на сети передачи данных Оператора размещается на сайте www.beltelecom.by в разделе «Информация о работах на сетях связи».

9.1.4 За период приостановления оказания Услуги по причине проведения планово-профилактических работ Оператор не производит перерасчет суммы ежемесячных плановых платежей.

9.2 Служба технической поддержки абонентов

9.2.1 Служба технической поддержки Услуги функционирует на номере 123. График работы службы 24/7/365(366).

9.2.2 Срок устранения повреждений на СПД для абонентов Услуги определен нормативными документами предприятия и составляет не более 24 часа.

10 ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ РЕКЛАМАЦИЙ, РАЗРЕШЕНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ

10.1 При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором оговоренных в Приложении об оказании Услуги обязательств, Абонент вправе предъявить Оператору рекламацию в письменном виде.

10.2 Оператор рассматривает претензии абонента Услуги в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь, и согласно требованиям стандартов предприятия по рассмотрению обращений пользователей.

10.3 Разногласия, связанные с Договором об оказании услуг электросвязи и Приложения об оказании Услуги, которые не могут быть разрешены сторонами путем переговоров, а также в порядке рассмотрения претензий, рассматриваются в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

11 ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ И ВВЕДЕНИЕ В ДЕЙСТВИЕ ПОРЯДКА

11.1 Настоящий Порядок устанавливается Оператором самостоятельно.

11.2 Оператор вправе по своему усмотрению вносить изменения (дополнения) в настоящий Порядок, публикуя данный Порядок и уведомления о внесённых изменениях и/или дополнениях на web-сайте Оператора www.beltelecom.by.

11.3 Настоящий Порядок вступает в силу с момента его утверждения Оператором.