

УТВЕРЖДЕНО  
приказом Генерального директора  
товарищества с ограниченной  
ответственностью «TeleAlpha»  
от «03» января 2024 года  
№ 2 -о/д

## **Общие условия оказания услуг Предоставление услуги iD TV**

### **1. Описание Услуги**

**1.1** Интерактивное телевидение IPTV (Internet Protocol Television) – услуга, сочетающая преимущества кабельного телевидения с интерактивностью при работе в сети Интернет.

**1.2** Интерактивное телевидение IPTV основано на технологии, позволяющей передавать телевизионные каналы через цифровые линии связи (например, xDSL) по интернет-протоколу (IP). В отличие от традиционных видов телевидения (эфирного, кабельного и спутникового) IPTV – интерактивный сервис, с помощью которого пользователь может сам выбирать контент и управлять услугой телевидения по своему желанию.

### **2. Срок оказания услуг**

**2.1** Исполнитель проводит инсталляционные работы в целях обеспечения оказания Услуг с момента подписания настоящего Дополнения к Приложению:

- в течение двенадцати (12) календарных дней в г. Алматы
- в течение восемнадцати (18) календарных дней в региональных подразделениях.

### **3. Оплата услуг**

**3.1** Начисление суммы производится по факту подключения и предоставления Услуги. Фактом подключения Заказчика к Услуге является день первой успешной регистрации и авторизации в Системе.

### **4. Заранее согласованные убытки**

**4.1** При отказе Исполнителя от предоставления Услуг до Даты приемки работ Исполнитель обязуется в течение тридцати (30) календарных дней выплатить Заказчику полную сумму оплаченных Заказчиком единовременных платежей.

**4.2** При отказе Заказчика от Услуг до Даты приемки работ Заказчик обязуется в течение тридцати (30) календарных дней возместить Исполнителю

расходы в размере ста процентов (100%) от суммы единовременных платежей, в случае если работы по организации сервиса, согласно настоящему Договору, были произведены до оплаты Заказчиком единовременных платежей.

## **5. Особые условия**

**5.1** Заказчик обеспечивает электрическую подводку в помещение, в котором будет находиться оборудование Исполнителя, заземление, бесперебойное электропитание, температурный режим 18-24 градусов по Цельсию.

**5.2** Со стороны Заказчика назначается ответственное лицо, которому Исполнитель сообщает кодовое слово для последующей активизации и регистрации его на портале.

**5.3** Исполнитель отвечает за внешнюю сетевую инфраструктуру, ответственность заканчивается на оптической полке Исполнителя в здании Заказчика. От оптической полки зона ответственности Заказчика. В случае, когда оборудование передано Исполнителем Заказчику в пользование, Исполнитель отвечает за работоспособность такого оборудования. В зону ответственности Заказчика входит его локальная сеть, все компьютеры и сетевые устройства локальной сети.

**5.4** Заказчик отвечает за поддержание места, где расположено оборудование Исполнителя, в надлежащем состоянии, обеспечивающем защиту оборудования от кражи, пожара, вандализма и т.п.

**5.5** В случае если во время действия настоящего Договора Заказчику предоставляется оборудование для оказания Услуг, составляется Акт приема-передачи во временное пользование. При прекращении действия Договора Заказчик обязуется вернуть Исполнителю все оборудование согласно Акту приема-передачи во временное пользование в течение десяти (10) календарных дней со дня прекращения действия Договора.

**5.6** В случае если Заказчик заказывает услуги сети ПД дополнительно, не отраженные в настоящем Договоре, Сторонами подписывается соответствующие Дополнения, оговаривающие эти услуги и условия их предоставления.

**5.7** Исполнитель не отвечает за ненадлежащее качество Услуг, если оно вызвано следующими действиями Заказчика: изменениями настроек или самостоятельным переносом каналобразующего оборудования.

## **6. Техническое обслуживание**

### **6. Текущее обслуживание**

**6.1.1** При возникновении аварийных ситуаций, перерывов или ухудшения качества оказываемых услуг, Заказчик незамедлительно сообщает о необходимости технического обслуживания в Help Desk по телефону +7 (7172) 95 95 55, 8 8000 800 595 и на эл. адрес [helpdesk@telealpha.kz](mailto:helpdesk@telealpha.kz) (круглосуточно).

В устном сообщении Заказчик должен сообщить специалисту Help Desk следующее:

- а) Название организации;
- б) Имя и фамилию контактного лица;
- в) Контактный телефон;
- г) Вид сервиса;
- д) В зависимости от вида сервиса: направление связи, адрес, телефон точки подключения;
- е) Характер проблемы
- ж) Идентификатор канала (ID канала)

**6.1.2** Специалист Help Desk фиксирует время обращения Заказчика, сообщает о проблеме дежурному инженеру, который выясняет причину повреждения и определяет статус проблемы. Для определения статуса проблемы дежурный инженер может связываться с ответственным лицом Заказчика.

**6.1.3** Исполнитель предпринимает необходимые меры для устранения повреждений и, в случае необходимости, направляет к Заказчику соответствующий персонал для устранения неисправностей. Исполнитель уведомляет Заказчика о предпринятых мерах по устранению повреждений.

**6.1.4** Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика обо всех перерывах связи, которые продолжаются более шести (6) часов непрерывно на узлах Оператора и на оборудовании каналов связи третьих лиц не меньше чем за 48 часов до начала перерыва связи.

## **6.2 Изменение услуг по требованию Заказчика**

**6.2.1** Заказчик вправе потребовать изменений или модификаций в оказываемых Услугах, направив Исполнителю уведомление с подробным описанием своих запросов и желаемых сроков выполнения таких работ. Исполнитель должен сообщить возможность выполнения таких работ, ориентировочную стоимость и дату выполнения этих работ.

## **6.3 Плановое техническое обслуживание**

**6.3.1** Исполнитель планирует и производит периодическое тестирование, наладку и ремонт, необходимые для обеспечения качества предоставляемых Услуг. Сообщения о проведении всех плановых и профилактических работ направляются курирующим менеджером на электронные адреса Заказчика.