

## **Правила оказания услуг службой компьютерной помощи:**

1. Услуга абсолютно бесплатна (за исключением стоимости приобретаемого оборудования).

Полный перечень оказываемых услуг указан ниже:

- Настройка ТВ
- Борьба с вирусами
- Настройка Wi-Fi роутера
- Настройка Умной колонки «Маруся»
- Настройка видеокамер

2. Услуга предоставляется только в подключенных к сети «АльянсТелеком» в домах.

3. Принятые заявки выполняются не ранее следующего рабочего дня.

4. Заявки выполняются только в предоставленное оператором время.

5. Время выполнения заявки - не более 30 минут.

6. Оставлять заявки на вызов мастера можно не более 3 раз в месяц.

7. Если мастер не укладывается в отведенное время, он должен оставить письменные рекомендации заказчику.

8. Мастера выполняют следующие виды работ:

### **8.1. Интернет (настройка и диагностика оборудования)**

- Настройка роутеров и другого сетевого оборудования (настройка интернет-соединения на порту WAN; настройка проброса портов для сервисов «АльянсТелеком»; настройка NAT и Firewall для работы сервисов «АльянсТелеком»; настройка роутера/точки доступа в режиме Wi-Fi повторителя (мост)
- Диагностика/настройка сети (диагностика работы сетевого подключения на устройстве абонента, включая диагностику сетевого адаптера; настройка сетевого подключения на устройстве абонента)
- Диагностика/настройка сетей WI-FI (диагностика работы Wi-Fi сетей 2GHz и 5GHz; настройка параметров Wi-Fi вещания (изменение имени сети, ключа сети, частотных каналов и т.п.)
- Обжим витой пары (коннекторы RJ45)
- Рекомендации по оптимальному расположению проводного и Wi-Fi оборудования в помещении.
- Рекомендации по приобретению сетевого оборудования.
- Индивидуальное «сложное» конфигурирование сетевых устройств под личные потребности абонента, не производится. Исключением являются только заранее оговоренные работы в рамках услуги предоставляемой компанией «АльянсТелеком».

### **8.2. Борьба с вирусами**

- Установка и настройка антивируса (Kaspersky, ESET) на ПК и смартфон.
- Установка функции «Родительский контроль»

### **8.3. Цифровое телевидение**

- Замена коннектора на коаксиальном кабеле (для телевизоров)
- Настройка Цифровое и Аналоговое телевидения
- Настройка ТВ приставок для кабельного ТВ.
- Диагностика работы оборудования для ТВ (телевизоры, приставки).
- Настройка списка каналов и параметров цветопередачи (контрастность\гамма) по желанию абонента.
- Настройка сервисов интерактивного телевидения (подключение и настройка приставки;
- Установка и настройка приложения на ТВ и другие, поддерживаемые услугой устройства
- Консультации и помощь по услуге ИТВ

#### **8.4. Камера внутреннего видеонаблюдения**

- Установка и подключение оборудования
- Установка приложения и регистрация
- Подключение к Wi-Fi

#### **8.5. Капсула умная колонка «Маруся»**

- Установка и настройка капсулы
- Подключение к Wi-Fi, установка приложения
- Помощь в создании аккаунта

9. Мастер может прийти в любую минуту в указанный диапазон времени ожидания.
10. Мастер не устанавливает нелицензионное программное обеспечение, не взламывает почту, как и аккаунты в социальных сетях.
11. Мастер не устанавливает и не переустанавливает операционные системы.
12. Мастеру запрещается устанавливать всевозможные программы, продлевающие или отключающие пробный период shareware-программ, вводить незаконно полученные («пиратские») регистрационные данные.
13. Если заказчик не может принять мастера в указанное время, то заказчику следует позвонить в техническую поддержку (Владивосток: 8 (423) 205-01-01, Уссурийск: 8 (4234) 302-501, Артем: 8 (42337) 3-70-04, Находка: 8 (4236) 904-000) и перенести заявку, в противном случае заявка будет отменена.
14. Ожидание заказчика может составлять не более 5 минут, иначе мастер не успеет выполнить другие заявки. Просим Вас быть на связи.
15. Замена оборудования по гарантии:
  - 15.1. Заменяются только те комплектующие, которые есть в наличии у заказчика.
16. Заявка будет аннулирована, если в указанное время заказчик не отвечает на звонки, не открывает дверь, у заказчика не работает домофон, либо общая дверь без звонка.
17. Мастер вправе отказать в обслуживании в случае некорректного поведения заказчика.

**Правила могут меняться в одностороннем порядке.**