

Connect/One

2013

Operaciones del Técnico

Y

Manual de Procedimientos

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Tabla de contenidos

PROPÓSITO Y OBJETIVOS.....	4
Política de Compañía , profesionalismo y requisitos del técnico.....	4
VEHÍCULOS Y REQUISITOS DEL TÉCNICO.....	6
Requisitos Técnicos.....	6
VEHÍCULOS PROPIEDAD DE LA COMPANIA.....	7
REQUISITOS UNIFORMES.....	7
DESPACHO.....	7
CUMPLIMIENTO DE TRAMITES.....	8
TRABAJOS NO HECHOS Y FORMULARIOS DE REFERENCIA.....	9
CUMPLIMIENTO.....	10
No Homes , Repeticiones , citas perdidas, ETA's , Pre- llamadas, IVR.....	11
EXPECTATIVAS EN LA BODEGA.....	13
MATERIAL Y ACTIVOS SERIALIZADOS.....	14
EXTENSIÓN, CONEXIÓN A TIERRA, GUIA ABRAZADERA AMP Y PRIORIDADES DE CONEXIÓN A TIERRA.....	15
Tierra Caliente en la locación del cliente : Nuevo procedimiento para Supervisores.....	22
Requisitos de instalación y servicio.....	23
Clasificaciones de trabajo.....	25
Producto / servicio ofrecido (Ambos Residencial y Comercial).....	26
Tareas no estándar.....	30
Instalaciones específicas y requerimientos para caídas y conexiones a tierra	
ESCALERAS GUIA RAPIDA DE REFERENCIA.....	39
ANEXO A.....	45
Aprovisionamiento de Modem para línea con OOL y OV, o la adición de una línea OV.....	45
INSTALACIÓN DE FRESADORA.....	46
ANEXO B.....	47
Esto lo lleva a.....	48
ANEXO C.....	49
ANEXO D.....	50
ANEXO E.....	52
Llamadas Problemas códigos fijos.....	52
FORMA DE LIBERACION SUBTERRANEA	

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

ANEXO G.....	59
E911 y Acuerdo de información de alarma.....	61
ANEXO J.....	66
ANEXO K – Ejemplo de Encuesta QC.....	68

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Propósito y Objetivos

Estos procedimientos y reglamentos establecen políticas de empresa, directrices, lineamientos y especificaciones para el personal técnico de Connect/ One durante la instalación, actualización, reparación, sustitución o eliminación de productos y servicios, así como los protocolos establecidos. Además, este manual ha sido creado para incluir la evaluación de la adecuación y eficacia de las acciones siguientes:

- Formación y capacitación de personal
- Sistemas de Registros que demuestran las actividades de instalación necesarias
- Código de Conducta Profesional
- Requisitos de vehículos
- Las normas de seguridad
- Las expectativas de servicio al cliente
- Pautas de activos y materiales
- La utilización de bases de datos y competencias

Esto incluye abordar programas para lo siguiente: (1) la implementación de los compromisos en cuanto a la instalación de productos y servicios; (2) dirigir y proporcionar supervisión para asegurar correctamente la instalación del cable y control de calidad relacionado específicamente: dibujos, procedimientos y actividades de instalación de grabación para los componentes de seguridad importantes.

Este y otros procedimientos de inspección se utilizarán, según sea necesario, para ofrecer garantías de que están llevando a cabo actividades como es requerido por los compromisos de autorización basados y procedimientos del técnico.

Política de compañía, profesionalismo y requisitos del técnico:

La empresa exige el cumplimiento de todos los elementos y accesorios que incluyen pero no se limitan a: Exposiciones, Agradecimientos, Formularios y Diagramas, así como las sugerencias a las políticas y los procedimientos que figuran dentro del contenido de este manual. En consecuencia, no cumplir con las directrices o las expectativas de la empresa y / o los objetivos o requisitos del vendedor, es actuar en violación directa de la empresa o proveedor de la política, lo que retrasa, omite o completar incorrectamente cualquiera de los Anexos, Exposiciones, Agradecimientos, formularios y diagramas puede resultar en la suspensión y / o destitución inmediata del empleo.

Se recomienda encarecidamente consultar a su supervisor con respecto a estos objetivos.

- Los técnicos han de estar en su bodega local a las 7:30 de la mañana y en su primer trabajo a las 8:00 am.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

- Use uniformes limpios en todo momento.
- Muestre su tarjeta de identificación de empresa en todo momento, y asegurarse de que es visible para el cliente.
- Comunicarse con los clientes, despachadores y personal de oficina profesional en todo momento.
- Pre- llamar a todos los clientes y todos los siguientes puestos de trabajo dentro del plazo.
- Si está llegando después de lo previsto, contacte al cliente. El técnico debe entonces llamar a su supervisor para reportar que no llegara en el plazo asignado. El supervisor determinará qué Técnico alternativo puede ayudar.
- A su llegada al sitio, hacer contacto con el cliente. Revise la orden de trabajo: *CODs, all Win Back's*, productos y servicios para instalar, eliminar, actualizar, etc. Si es necesario, discutir el procedimiento para el funcionamiento de los cables, la perforación y el impacto a la estructura (es decir, huecos). Si la instalación de *OV*, Técnico tiene que preguntar si el cliente tiene una alarma.
- Limpie los pies sobre la alfombra del piso de la puerta delantera o trasera - tanto dentro como fuera. Botines están disponibles a través de su Orden de Materiales.
- En caso de que sea necesario perforar a través de asbesto, aluminio o revestimiento de vinilo, se requiere que el Técnico llene un formulario de permiso para obtener detalles que el cliente tiene que firmar. Esto está disponible y se adjunta al final de este manual, etiquetada Anexo J. Si hay una situación de arrendatario / arrendador, el arrendador debe dar permiso por escrito que debe ser enviado por fax a la oficina corporativa; fax: 203-463-4396 o enviado con la orden de trabajo.
- Si surge algún problema, mientras está en el sitio, incluyendo cambios en la orden de trabajo, la falta de catalizadores y / o materiales necesarios , daños, problemas de servicio al cliente , póngase en contacto con su supervisor de inmediato. (Se tomarán disposiciones para cumplir con la solicitud de los clientes en el momento de la instalación).
- Alarmas - probar todas las alarmas. Antes y después de cualquier trabajo de voz óptima (s). Recuerde comprobar que se comunican correctamente.
- Retire todos los materiales relacionados con el trabajo: basura, cartón, bolsas de plástico y cintas de cierre. Limpie ambos los espacios de trabajo interiores y exteriores. Asegúrese de quitar el polvo después de la perforación y siempre tomar los escombros con usted.

Se requieren que los técnicos llamen a su supervisor antes de abandonar el campo. Dejar un mensaje no es una forma aceptable de contacto o comunicación. Temas como "Regreso" o "No en casa" trabajos tienen la oportunidad de rectificar hacia el final del día y por lo tanto, un "Cerrar Código" debe ser obtenido ya sea de su supervisor o del Departamento de Despacho antes de abandonar el campo. Nota: "no en casa" trabajos, que estaban programados para ese día, tienen una ventana de "Volver" de hasta las 8:00p.m.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Vehículo y requisitos del técnico

Los vehículos deben ser de color blanco y no pueden tener ningún tipo de imperfecciones visuales (parabrisas agrietado, abolladuras, putrefacción, etc.) Los vehículos deben estar ordenados, organizados, bien equipados y limpios - tanto por dentro y por fuera. Todos los vehículos deben tener un registro, tarjeta de identificación del seguro y la etiqueta de inspección actual (si corresponde). Todas las señales, revertir, estacionamiento, la cola y las luces de freno deben ser inspeccionados diariamente y reemplazados inmediatamente cuando se necesita, incluyendo las luces de señalización de color amarillo (cuando y donde sea necesario). Además, cada vehículo (empresa o de propiedad individual) requiere dos señales (2) de los proveedores y dos (2) de Connect/One.

Vehículo deberá contener (ya sea en el interior o en el exterior), una caja de seguridad independiente que posee los activos de forma segura. Si su vehículo tiene una tapa, debe tener la capacidad de bloquear, además de su caja de seguridad (que asegura sus activos). Los técnicos que no cumplan con lo anterior puede ser objeto de despido por Connect/One.

Periódicamente, nuestro propio inspector de control de calidad de Connect/One realizará una programada y no programada Inspección de los Vehículos.

El formulario que se adjunta, Anexo G, se ha unido para su conveniencia. Por favor revise su contenido y acciones en consecuencia.

Requisitos Técnicos

Medidor de Señal debe tener capacidades de regreso. Recomendado:

1. *Trilithic 860 DSPi* metros o equivalente
2. *Amprobe* multímetro digital o equivalente
3. Toner de caída
4. ComSonics Sniffer Shadow o equivalente
5. Harris TS19 Ecnon Butt Set

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

VEHÍCULOS PROPIEDAD DE LA COMPANIA

Los conductores que se les proporcionan un vehículo de la compañía serán responsables de los contenidos de la camioneta con la emisión. Nuestro supervisor de control de calidad en la empresa llevará a cabo periódicamente inspecciones en el sitio de su vehículo y registrará situaciones mecánicas necesarias, el estado del interior y la integridad de su uso.

Cualquier incidente o accidente debe ser reportado **inmediatamente** al supervisor y Corporativa. Su información de contacto será proporcionada a las autoridades correspondientes, si así lo solicita. Por favor, asegúrese de que la tarjeta de registro y de seguro adecuada se encuentra en el vehículo en todo momento.

REQUISITOS UNIFORMES

En todas las circunstancias y condiciones, uniformes son parte representativa de un trabajo profesional para Connect/One. La ropa sucia, rasgada y arrugada es inaceptable.

- Las camisas, chaqueta y sudadera. Tres camisas son proporcionados por la empresa, sin costo alguno. Vestimenta uniforme adicional está disponible para su compra. Para conocer el precio puede adquirir en la oficina principal.
- Pantalones estándar, pantalones de color caqui (como Dickies); azul o sólo negro. NO Jeans!
- Calzado: botas de trabajo de acero del dedo del pie, el tobillo alto, se requieren con una (1) pulgada de tacón, para apoyo de seguridad y conexión a tierra.
- Identificación de la empresa: en el cuello o clip cadera. Debe ser visible, usado en todo momento durante la asignación de trabajo y debe estar al día. Notifique a su supervisor o recursos humanos dentro de los 30 días del vencimiento de la insignia.
- Gorras de béisbol logotipo de la empresa o sombrero duro solamente. Logo de gorras están disponibles para su compra en la oficina principal.
- En invierno, un simple (ausente de cualquier logo o parches) gorro negro o azul es aceptable. Gorras Logo disponibles para su compra en la oficina principal.
- Equipo de lluvia, aceptable amarillo.

DESPACHO

- Si usted cambia su número celular (largo o corto plazo), por favor notifique tanto a su supervisor y al Despacho
- Para "*No Homes*", "no en casa" la necesidad del técnico de llamar a Cablevision Despacho (VDO) @ 866-265-2671. Seleccione la opción 2 o 3
- Todos los técnicos están obligados a ponerse en contacto con el despacho a: 203-463-4392 con cualquier *R/S* (reprogramado) o *X/O* (orden cancelada) inmediatamente después de la notificación, salvo Nueva Jersey.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

- Para referencias, metros, OSP, no hay grifos, etc, los técnicos van a llamar a su supervisor local para recibir instrucciones, y luego póngase en contacto con el Despacho. En ningún caso, los técnicos deben contactar directamente con Cablevision.
- Cualquier número directo o extensiones internamente en la empresa son para Supervisores y Técnicos de plomo exclusivamente. En caso de llamar a una extensión específica directamente, será trasladado de nuevo en la cola.
- Cada técnico se le ha dado un conjunto de instrucciones (y se incluyen en este manual) en el cierre de puestos de trabajo a fuera y " *Nexting*". Por favor no solicitar al Despacho a hacer estos procesos para usted y utilizar el *IVR*.
- **Se requiere que todos los técnicos tengan a disposición sus propios módems y HHC's de. No llame al Despacho para esta tarea.**
- Si usted no tiene una computadora portátil, por favor, pida al cliente utilizar su computadora. Deben ser resistentes, póngase en contacto con el Despacho de Cablevision para obtener ayuda. Su número es: 866-265-2671
- Para *HomeHealth Checks*, Técnicos pueden ir a:
 - <https://techassist.cablevision.com/Techassist/Login.jsp>. El nombre de usuario y pasaporte se publican cada mes en la página principal de la base de datos Connect/One. Otro método: poner el televisor en el canal 900 en el control remoto , haga clic en ABBA , que le llevará a la página de inicio de la página *Home Health*

CUMPLIMIENTO DE TRÁMITES

Todas las órdenes de trabajo blancos Cablevision, Connect/One se forma de la encuesta en blanco, *Cod's*, E911 o documentos a recuperar deben ser entregadas a más tardar a las 8:30 am del día siguiente o, alternativamente, (a tan sólo discreción del Supervisor) al final de cada uno (pm) turno.

ORDENES DE TRABAJO

Cada orden de trabajo es de 3 capas y debe ser separado y distribuido de la siguiente manera:

Blanco: Copia de Cablevision - Rosa: Copia del Cliente - Amarillo: Copia de la Oficina

NOTA: *COD's* deben documentarse en la orden (s) de trabajo e inicializado por el cliente.

Todo el papeleo, con los formularios de referencia necesarios (si es aplicable) deben ser llenados completamente, precisos y contener lo siguiente:

- Portada diaria
- Niveles de señal
- Niveles de amperaje
- Niveles de tierra
- Firma del cliente
- Fecha
- Número de trabajo
- Hora de inicio y hora de finalización
- Número de Técnico

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

- Certificaciones de caída
- Cualquier trabajo adicional solicitado por el cliente, requiere una firma adicional en la orden de trabajo. Contacte al Despacho que le devolverá la llamada después de obtener un código V que se añade a la cuenta. Documentar todo el equipo instalado o retirado de la cuenta del cliente.

Ver Anexo I para un ejemplo de una orden de trabajo para instalación y llamadas de averías.

TRABAJOS NO HECHOS Y FORMULARIOS DE REFERENCIA

Bajo ninguna circunstancia debe haber un trabajo o realizado sin la debida documentación. En caso de producirse esta situación, el técnico debe llamar a su supervisor para obtener un código V, y luego notificar a los clientes.

Cualquier trabajo incompleto, "no hecho", requiere una de las siguientes tres formas de referencia para ser completadas y enviadas con la orden de trabajo - trabajo en cuestión:

- *Código 8 Outside Plant Form*
 - Necesaria cuando el trabajo tiene un problema de *tap* conexión.
- *Under Ground Referral Form*
 - Nuevo o subterránea existente necesita ser reemplazado con un Formulario de Referencia *Underground* incluyendo mapa de estudio.
- *Construction Referral Form* - tanto para la Construcción y Diseño
 - Se utiliza principalmente cuando no hay servicio en el lugar.
 - Más de 300 'a un grifo o nueva construcción.
 - Ya ha sido diseñado, pero tiene que construirse.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

CUMPLIMIENTO

Los técnicos están obligados a introducir su trabajo a través de Connect/One base de datos: **tos.connect1.us**

Todo el trabajo debe ser introducido a más tardar el siguiente lunes por la noche para la semana anterior.

La semana de trabajo del técnico se ha estructurado de domingo a sábado (a efectos de facturación).

DESCRIPCIONES E INSTRUCCIONES PARA REVISAR SU TRABAJO QUE SE HA INTRODUCIDO EN LA BASE DE DATOS

En la página Connect/One sitio web, usted puede ver toda la obra presentada. La página de facturación etiquetada detalla; el número de puestos de trabajo presentado, así como el estado de los trabajos - pendiente, aprobada o negada.

Pending Pendiente. A la espera de trabajo significa que estamos a la espera de órdenes de trabajo o no ha ejecutado a través de nuestro Programa de Comparación todavía.

Denied Negado. Trabajo negado es un trabajo que ha sido revisado y no ha sido aprobado. Para ver una explicación de por qué el trabajo se le negó desplácese sobre la palabra ("*denied*") en el que se enumeran una explicación. Existe una acción, además, garantizan la explicación por parte del Técnico de revertir esta negación, tiene tres (3) días hábiles a partir del martes siguiente a presentar la documentación necesaria con la explicación correspondiente (si es necesario) para su revisión.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

No Homes, Repeticiones, citas perdidas, ETA's, Pre- llamadas, y IVR

NO HOME 'S No en casa

En la orden de trabajo, indique a qué hora estuvo en la propiedad, enumerar algunos rasgos distintivos de la casa: el color de la puerta principal, el color de la casa y algo en el porche, en la calzada o en el patio. Esta información de identificación necesita ser puesto en Cablevisión directamente. Las puertas deben ser etiquetadas correctamente.

REPETICIONES

El objetivo es menos de 10 % de todos los trabajos completados.

Una repetición se define como una reparación o sustitución que se produce dentro de los 30 días de la instalación y / o cambio de servicio inicial del técnico.

Cualquier repetición (s), debido a un error técnico, será evaluada por su supervisor.

CITAS PERDIDAS, *ETA's* Y PRE-LLAMADAS

Una calificación de " cita perdida " se genera cuando un técnico no "*Next*" o no completa un trabajo dentro del plazo, un requisito de cada técnico. Véase el Anexo D para obtener instrucciones detalladas.

Se requieren que los técnicos "*PRE -CALL*" a cada cliente con un tiempo estimado de llegada. Estas llamadas deben proporcionar un *ETA* precisa, puede realizarse antes de llegar a la ubicación nueva del cliente, y no debe hacerse a más tardar 45 minutos antes de la expiración del plazo mencionado. Nosotros sugerimos que usted proporcione su número de celular o el número de su despachador al cliente en su pre - llamada en caso de que encuentre retrasos. Esto le dará al cliente una vía para obtener una *ETA* más precisa.

Cualquier técnico que recibe una *ETA* debe presentar una explicación por escrito a su supervisor que detalla la causa y las circunstancias de la *ETA*, a las 8:30 am de la mañana siguiente.

IVR interactivo de reconocimiento de voz

Promedios *IVR* deben ser no menos de 93,5 %. El incumplimiento de estos objetivos para cualquier mes calendario puede resultar en el Nivel de Cambio del Técnico.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

A continuación son ejemplos de preguntas " IVR " a nuestros clientes inmediatamente después de su finalización de la asignación. Tenga en cuenta que cada pregunta tiene el mismo peso al tabular la calificación final.

- **¿El técnico llega dentro de la ventana de cita programada?**
- **¿El técnico explico y demostró cómo utilizar nuestros productos y servicios?**
- **¿El técnico le dio una Guía de Servicios, folletos y / o folletos informativos?**
- **¿Se siente seguro de que su servicio (s) se han instalado o reparado correctamente con este técnico?**
- **¿Siente que el Técnico se presentó de manera profesional?**
- **En general, ¿cómo calificaría su experiencia con el técnico que proporcione su servicio o instalación?**
- **Antes de su instalación o cita de servicio, ¿recibió una llamada indicando cuándo esperar hasta que el técnico llegue?**
- **¿El técnico configuró una cuenta de voz o de correo electrónico para usted?**

Hojas de la encuesta se proporcionan para garantizar los objetivos de IVR que se cumplen de forma continua y se obtiene la interacción positiva con los clientes.

TRABAJOS COMPLETADOS

Un trabajo se completa automáticamente cuando se aprovisiona el activo. Esto debe ser verificado a través de la base de datos. Llamadas problemas requieren un manual de "Cierre", que requiere un código fijo de llamada problema. T/C's deben cerrarse a cabo por técnicos y todas las repeticiones (en Connect-One) deben ser llamados a Supervisor. Ver Anexo D.

Cada trabajo requiere formulario de encuesta de suscriptores de Connect-One completado y devuelto con las órdenes de trabajo diarias.

Re-asignar, *Home Health Checks*, Control de Calidad, *NAC'ing* y expectativas de bodega

RE-ASIGNAR

Los técnicos no tienen la autoridad para cambiar las órdenes de trabajo, sin la aprobación previa de su supervisor. Además, los técnicos deben notificar al departamento de Despacho.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

HOME HEALTH CHECK (HHC)

Cada *Home Health Check* debe recibir un "pase" en cada completa Nueva Conexión y *Win Back* instalación de servicio (s).

Home Health Check son una medida de la señal exterior, enviado directamente a los convertidores y / o al módem (en el lugar de trabajo). El nivel y la calidad de esta señal se correlacionan directamente al nivel de servicio del cliente, la satisfacción y la velocidad de repetición de un técnico. Requisitos de señales y las instrucciones sobre cómo completar un "HHC" se adjuntan y detalla en el Anexo B.

Los técnicos deben esforzarse por mantener un porcentaje final del 90 % (o mejor), que se define como la cantidad de puestos de trabajo que se completó en cualquier día o mes determinado.

CONTROL DE CALIDAD Y CUMPLIMIENTO A TIERRA

Todos los trabajos son sometidos a inspecciones de control de calidad por Connect/One. Una fuente externa o un técnico cualificado podrán llevar a cabo estos controles de calidad, no se limitan a las encuestas sobre el terreno, pero sí incluyen el papeleo y las inspecciones de vehículos.

Fallos en el control de calidad serán evaluados por un supervisor en base a la magnitud de la violación. Error de QC puede resultar en la suspensión o terminación.

EXPECTATIVAS EN LA BODEGA

No basura doméstica es objeto de votarla en cualquier contenedor de basura de Connect/One. En un esfuerzo por comunicar la política; destacando la cooperación y el cumplimiento de las normas y reglamentos se han redactado las siguientes normas para el beneficio de todos.

EFECTO INMEDIATO: Cada lunes por la mañana, antes de las 8:30 am, cada técnico tiene la obligación de devolver todos los convertidores que se les asignen.

- Estos activos son sensibles al tiempo. Independientemente de cuando se emitió el convertidor, hay que tener en cuenta todos y cada uno (convertidor) al cierre de actividades el lunes. "Se espera que todos los técnicos cumplan con este mandato.
- Devolución de Activos: Debe incluir un cable de alimentación y una tarjeta de cable. Excepción: las nuevas cajas de Samsung no tienen tarjetas, pero se requiere el retorno del cable de alimentación.
- Además, se espera que la caja de búsqueda *Box Swaps* en una base diaria, aceptado entre las horas de 7:00 am a 8:30 am.
- Todos los materiales de caída: accesorios , cables, brida , divisores, bandas a tierra , abrazaderas de esquina, etc, deben ser ordenado una vez por semana en la base de datos db.connect1.us antes del lunes , para recoger , a partir del martes por la mañana. Esta orden debe sostener cada técnico por toda la semana.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

- Por favor - NO DEJAR NINGÚN ACTIVO AFUERA EN LAS MESAS, CONTENEDORES, etc. Ellos necesitan ser entregados específicamente al Supervisor de bodega o un suplente aprobado.
- Toda la basura y cartón, tiene que ser colocado en el receptáculo adecuado - EL CONTENEDOR. Vacíe los restos de los trabajos del día anterior, desde sus camiones en una base diaria.
- Los estacionamientos deben mantenerse limpios y libres de escombros.

Intencional desconocimiento de esta política, o persona (s) que se encuentran utilizando el contenedor de basura para su uso personal o doméstico, darán lugar a una amonestación por escrito, suspensión inmediata y / o la posible terminación. Gracias por su cooperación en este asunto.

El cumplimiento de estos procedimientos nos beneficia a todos y se requiere en cada ubicación de Connect-One.

MATERIAL Y ACTIVOS SERIALIZADOS

SOLICITUDES DE MATERIAL

Con efecto inmediato, todos los técnicos deben ordenar sus materiales necesarios en la línea a través de nuestra base de datos interna. Los pedidos deben realizarse sobre una base semanal. Si se requieren materiales adicionales, la autorización de su supervisor, antes de una orden adicional se requiere. Además, el cambio o el canje de material dentro del campo está prohibida sin autorización previa de su supervisor. Materiales asignados son registrados y monitoreados y cada técnico serán financieramente responsables y rendirá cuentas de materiales (s) emitida. Además habrá limitaciones de orden sobre los pedidos de materiales.

ACTIVOS SERIALIZADOS

Antes de ser dado, cada Activo (s) que será asignado al técnico, este debe firmar. Estos activos se mantendrán bajo llave en la caja de seguridad de su vehículo o taquilla. Los activos incluyen pero no se limitan a todos los convertidores, Módems, *Static IP*, *WI-FI* 's, etc; y cada uno evaluados por un valor específico.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

EXTENSION, CONEXION A TIERRA, GUIA ABRAZADERA AMP Y PRIORIDADES DE CONEXIÓN A TIERRA

DESCONEXIÓN / RECONECTANDO UNA EXTENSIÓN EN CASA

Al conectar / desconectar una extensión de la casa siempre adhiérase a los siguientes pasos:

Paso 1. Póngase guantes aislantes "00"

Paso 2. Visualmente y manualmente inspeccionar la caída de cables para determinar si se funde

Paso 3. Uso del *Volt / OHM / amperímetro (VOM)*, pruebe el conductor de puesta a tierra para determinar si la corriente es igual o excede a (1) amp.

Paso 4. Si la corriente es igual o excede uno (1) de amp. ; no conectar/desconectar. Informe a su supervisor y / o al despachador de la condición.

Paso 5. Una inspección visual del cable coaxial, de servicios de energía / potencia y teléfono debe hacerse tanto en el bloque de tierra (de la casa) y en el grifo (poste). La Empresa de Energía y el cliente deben ser notificados de cualquier condición potencialmente peligrosa identificados en la inspección.

Paso 6. Recuerde siempre seguir los procedimientos apropiados de conexión a tierra como se indica arriba.

Nota: La corriente excesiva en el cable de caída es generalmente el resultado de una potencia defectuosa neutral. Cualquier intento de desconectar el cable de bajada coaxial puede resultar en lesiones personales y / o daños en las instalaciones del cliente.

PROCEDIMIENTOS DE PUESTA A TIERRA

Es importante entender que la electricidad siempre busca un estado de "0" CERO potencial (tierra). Por lo tanto, es muy importante que todos los componentes eléctricos TELECOM estén correctamente conectados y conectados a tierra. No hace tierra apropiadamente una fuente de energía puede resultar en lo siguiente:

- Televisión "*Hum-Bar*"
- Caída es caliente al tacto o fundido
- Parpadeantes luces de la casa
- No hay lectura de amperaje en el amperímetro
- La inspección visual revela conexiones sueltas

Connect/One ha establecido un protocolo específico de puesta a tierra que se debe seguir. Este protocolo es una lista de prioridades de las fuentes que se debe utilizar al instalar los servicios de telecomunicaciones.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

ESPECIFICACIONES DE CONEXIÓN A TIERRA

- Electrodo de puesta a tierra del servicio eléctrico del cliente o conductor de puesta a tierra (*Power Ground Rod*) **Split bolt perno de división NO PUEDE COMPARTIR UN SPLIT BOLT perno de división.**
- Tubería metálica de agua fría dentro de los 5 metros de la entrada del servicio de agua de la ciudad (ANTES DEL MEDIDOR DE AGUA; calle lateral). Lado del campo del medidor. Conexión a tierra abrazadera o cinta de tierra del tamaño necesario. **No se puede compartir.**
- Un conducto metálico entre el lado de la carga del medidor eléctrico y panel de servicio del cliente. El conducto debe ser continuo y metálicamente conectado entre los dos paneles. (Herrumbre y la pintura deben ser raspadas para asegurar la integridad de la conexión eléctrica). Cinta de tierra o la abrazadera de tamaño necesario. **No se puede compartir.**
- Los bloques de tierra **no pueden** compartir un cable a tierra! Varias caídas o casas multifamiliares; puede ser necesario el uso de bloques de tierra doble o cuádruple con el fin de tener todos los servicios de tierra.

ETIQUETA DE UNA CONEXIÓN A TIERRA

Todas las conexiones a tierra DEBEN ser etiquetadas con una etiqueta de tierra aprobada. Ejemplo:

ADVERTENCIA

No quite esto

Cable a tierra. En caso de que se afloje o la necesidad de ser retirado, póngase en contacto con Empresa de TV por cable local.

- Esta etiqueta debe ser colocada en la fuente de conexión a tierra. Cable a tierra es a pasar a través del agujero en la etiqueta de la tierra, no para ser enrollados al cable.
 - Si un suelo es superior a 3 metros, se requieren 2 etiquetas de tierra. Uno a la fuente de tierra y otro en el bloque de tierra o al divisor.
 - Todas las etiquetas de tierra debe estar claramente marcadas en la parte posterior de la etiqueta, con la fecha en que se instaló la etiqueta, el amperaje y el número del técnico que lo instaló.
-

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Ejemplo:

03/17/09

123

Amp...111

GRAPA DE AMPERIO

Ejemplo de la posición de "OFF" (ver atadura)

Ejemplo de la posición correcta para tomar una lectura a ras de tierra

40A

Ejemplo de una lectura apropiada lejos de una caída o línea de tierra (sobre .12amp y debajo de 1.00amp).

.34

Ejemplo de lo que una lectura se parecería a de una caída **no fundada** o línea de tierra (debajo de .12amp)

0.00

Ejemplo de lo que una lectura se vería si se completó una conexión a tierra, pero un problema puede ser el Clientes del Servicio Eléctrico. (Por encima de 0,99 amp). **NO DESCONECTE O RETIRE NUNGUN CABLE!**

02.2

Si la toma de tierra no es adecuada la instalación no puede ser completada y el trabajo debe ser escalado a un supervisor.

Todos los grupos serán responsables de *Q'cing* 100% de todas las Nuevas Reconexiones y Recomenzar las Conexiones para asegurar que todos los trabajos cumplen con la norma de conexión a tierra.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Connect / One se reserva el derecho de suspender a cualquier empleado por no seguir los procedimientos de toma de tierra.

TIPO DE CONEXIÓN A TIERRA CON CÓDIGOS PARA PEDIDOS DE TRABAJO

Ground Rod (GR)

Un 8 '5/8ths *Ground Rod*, varilla clavada en el suelo, se puede utilizar como punto de tierra de la casa. Utilice un accesorio de tierra varilla adecuada.

Outside Electric Fuera eléctrico

Servicio eléctrico fuera de Casa a varilla de tierra: utilizar el perno de división o un conducto metálico debajo del molde del metro. Utilice cinta de tierra.

Inside Electric Dentro eléctrico

Un conducto metálico entre el medidor eléctrico parte de la carga y el panel de servicio del cliente cuando el apego es por dentro. Utilice cinta de tierra o la abrazadera

Inside Cold Water Dentro de Agua Fría

El agua fría dentro de los 5' de la entrada de servicio de agua de la ciudad (no agua de pozo). Cada lado de tierra del medidor usa la tira de tierra o de puesta a tierra abrazadera

Sugerencias:

- Si no puede conectarse a tierra en un trabajo, si no se puede hacer. Necesita aprobación del Supervisor.
- Inspeccione y cambie motivos defectuosos en todas las visitas.
- Piense en dónde va a hacer la conexión a tierra antes de empezar la instalación.
- No conecte a tierra para grifos de agua del exterior. No se considera un motivo aceptable.
- Siga el poder con la extensión y coloque el bloque de tierra cerca de la entrada de alimentación.
- Nunca haga una conexión a tierra más de una vez a lo largo de la carrera.
- Utilice etiquetas de tierra naranja (escriba la fecha de la inspección y su número de técnico en la parte posterior). Recuerde que usted tiene que comprobar en todas las visitas
- Cable a tierra pasa a través de las etiquetas anaranjadas, nunca utilice empate rap para asegurar etiquetas anaranjadas en el cable de tierra.
- Los bloques de tierra son para estar fuera aunque puede haber momentos en los que tendrá que ejecutar el cable de tierra adentro.
- Conexión a tierra de ajuste de la abrazadera de metal con el punto de unión de metales.
- Utilice calibre # 14 o cable de tierra más grande (*GW*). Debe ser de color negro.
- Ponga todo el hardware de conexión a tierra correctamente.
- Hacer todos los archivos adjuntos APRETADO.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

- Quite toda la pintura de 360 grados alrededor del área de tierra. Las correas deben estar tocando metal.
- Bloque de tierra, conectores y apego *GW* deben estar libres de pintura.
- Un cable de tierra por cada archivo adjunto.
- Puede conectar a tierra a un divisor y no utilizar el bloque de tierra.
- Asegúrese de *GW* tan corto de una corrida como sea posible y no Q de rizado.
- No ponga las curvas cerradas en el cable de tierra.
- Una exposición mínima de *GE* alrededor de los tornillos de conexión a tierra como sea posible (Previene envejecimiento).

SI NO ESTÁ SEGURO - LLAME A SU SUPERVISOR.

NOTA: En Connecticut, CL & P metros NO son tierra; están unidos a la posición neutral. Conexión a tierra de la tuerca superior de la caja del medidor no es aceptable. Tiene que ser el mejor suelo disponible después del medidor de potencia!!!

Nuevo proceso de puesta a tierra: Las prioridades deben ser utilizados en orden. Ejemplo: si el técnico no puede utilizar prioridad 1 a continuación, utilice la prioridad 2 y así sucesivamente. Prioridad 5 sólo se puede utilizar con la administración o la aprobación del supervisor.

Cada vivienda dentro de un complejo multi-familiar debe ser marcada adecuadamente.

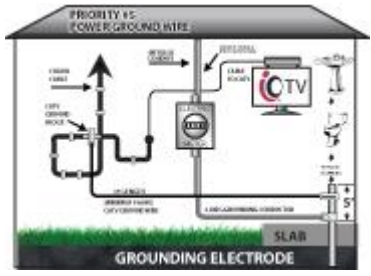
Cuando nuestros inspectores están chequeando *QC'ing* el trabajo, ellos van a fallar la inspección, si no se utiliza la prioridad adecuada. Esto es para asegurar que se está utilizando el mejor suelo.

En la orden de trabajo, donde se pone el tipo de suelo, ahora ponga el número de prioridad. Ejemplo: si se utiliza la prioridad 1, a continuación, se escribe # 1 debajo de la porción de tierra de la orden de trabajo.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Poner a tierra prioridades	
<p>PRIORITY #1 POWER/GROUND WIRE</p> <p>GROUNDING ELECTRODE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conexión a tierra de servicio de CATV debe estar conectada a 6 AWG Conductor de Tierra del cliente con un conector de perno de división • La longitud máxima de cable de tierra CATV no puede exceder los 15 pies
<p>PRIORITY #2 POWER/GROUND WIRE</p> <p>GROUNDING ELECTRODE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conexión a tierra de servicio de televisión por cable está conectado a la parte de la carga de un conducto metálico del medidor eléctrico con una correa de conexión a tierra. • Conducto metálico debe estar conectado al metro por una conexión metálica roscada que es llave apretada. • El óxido y la pintura deben ser raspados de la superficie del conducto metálico debajo de la correa de conexión a tierra para asegurar la integridad de la conexión eléctrica. • La longitud máxima de cable de tierra CATV no puede exceder los 15 pies.
<p>PRIORITY #3 POWER/GROUND WIRE</p> <p>GROUNDING ELECTRODE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conexión a tierra de servicio de televisión por cable está conectado a la línea lateral de un conducto metálico del medidor eléctrico. <u>Conducto de línea lateral debe ser metálico</u> • Conducto metálico debe estar conectado al metro por una conexión metálica roscada que es llave apretada. • El óxido y la pintura deben ser raspados de la superficie del conducto metálico debajo de la correa de conexión a tierra para asegurar la integridad de la conexión eléctrica. • • La longitud máxima de cable de tierra CATV no puede exceder los 15 pies.
<p>PRIORITY #4 POWER/GROUND WIRE</p> <p>GROUNDING ELECTRODE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conexión a tierra del servicio de televisión por cable debe estar conectado a un lado de la bandeja de medidor con el labio de montaje lateral <u>Medidor de Vinculación abrazadera.</u> • La pinza se debe adjuntar, para no obstaculizar la función de cualquier componente del metro movable. • • La conexión de la pinza debe ser comprobado para asegurar que el tornillo de montaje ha penetrado en la pintura de la superficie y / o óxido. • • La longitud máxima de CATV Cable de Tierra no puede exceder los 15 pies.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

 <p>The diagram illustrates the grounding requirements for a CATV service. It shows a house with a 'GROUNDING ELECTRODE SLAB' at the foundation level. A 'SERVICE ENTRANCE' is shown on the right side of the house. A 'CATV SERVICE' is shown entering the house from the right. The diagram includes labels for 'PRIORITY 15 POWER/GROUND WIRE', 'CATV SERVICE', 'SERVICE ENTRANCE', 'GROUNDING ELECTRODE SLAB', 'CATV SERVICE', 'SERVICE ENTRANCE', 'GROUNDING ELECTRODE SLAB', 'CATV SERVICE', 'SERVICE ENTRANCE', 'GROUNDING ELECTRODE SLAB'. A '5' foot distance is marked between the service entrance and the grounding electrode slab.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Conexión a tierra del servicio de televisión por cable debe estar conectado a la cañería de agua fría metálica a 5 pies de la entrada del principal servicio en la estructura (es decir, casa, edificio).• La verificación se debe hacer para asegurar que el agua fría es un electrodo de puesta a tierra viable.• Se requiere la autorización del Supervisor antes de intentar utilizar el agua fría como un campo de CATV.• La longitud máxima de CATV Cable de Tierra no puede exceder los 15 pies.
--	--

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Tierra Caliente en la locación del cliente: Nuevo procedimiento para los supervisores

Este procedimiento es para ser utilizado por los técnicos de campo cuando se encuentran con una residencia o negocio con una potencia resultante neutral defectuoso en corriente eléctrica igual o superior a un (1) Amperio en el cable a tierra.

Todos los municipios deben cumplir con este nuevo procedimiento, en la que si la empresa de energía es la fuente sospechosa, el Supervisor deberá informar al cliente y el Supervisor deberá ponerse en contacto con la compañía eléctrica y dejar a su / su nombre y número de contacto.

Se incluyen en esta actualización de Capacitación:

- Corriente Procedimiento de Técnico de campo para la tierra caliente en la ubicación del cliente
- Nuevo procedimiento para el área local del Supervisor

Procedimiento de Técnico de campo para tierra caliente en la localidad del cliente

Al conectar o desconectar una caída coaxial, siempre se adhieren a los siguientes pasos:

Paso 1 ponerse guantes aislantes " 00 "

Paso 2 Utilice el detector de tensión (Tic trazador o detector de voltaje exterior) para identificar si se trata de una línea energizada. Visual y manualmente inspeccionar la caída de cables para determinar si se funde.

Paso 3 Usando su amperímetro (pinza Amp), prueban el cable de tierra / y o soltar para determinar si hay corriente igual o mayor a un (1) Ampere.

Paso 4 Si la corriente es igual o mayor que (1) Ampere, no conecte o desconecte el cable de tierra o caída coaxial debido a la posibilidad de lesiones personales (descarga eléctrica) y/o daños materiales.

Paso 5 Comuníquese con su supervisor y / o despacho e infórmeles de la condición. Tenga en cuenta, esto es una situación de peligro potencial que ha sido identificado durante esta inspección. No hay necesidad de alarmar al cliente y puede no constituir una emergencia. Esta condición debe ser controlada más y verificado por un Supervisor

Tenga en cuenta, esto es una situación de peligro potencial que ha sido identificado durante esta inspección. No hay necesidad de ser inspeccionados más y verificado por un supervisor.

- Por encima de todo: No diga nada para alarmar a nuestros clientes.
- No infligir miedo al darles demasiada información.
- No retratar al cliente que amperaje superior a un (1) Ampere es una emergencia, o un peligro para su propiedad.
- No informar a la expedición de documentos y órdenes de trabajo en consecuencia

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Requisitos de instalación y de servicio

En todas las visitas a un local del cliente, independientemente del tipo de trabajo (nuevas instalaciones, reconectar, *COS*, servicios adicionales), se espera que el técnico cumpla con todas las instalaciones, técnicas y estándares de servicio. Todas las normas están documentadas en los manuales de capacitación y actualización que están disponibles desde los contactos regionales. Por favor, consulte estos documentos para obtener información actualizada en relación con dichas normas, políticas y requisitos del proceso. Esto incluye pero no se limita a las actividades descritas a continuación:

Cambie a la actividad en la Orden de Trabajo

Todos los trabajos pendientes contacto con el cliente debe ser revisado con el cliente antes de comenzar la actividad laboral. Si hay alguna variación entre lo que aparece en la orden de trabajo y lo que la actividad que el cliente se compromete a llevar a cabo, debe ser puesta en (VDO) Despachador, antes de la provisión de la primera pieza de equipo (es decir, el cierre de la orden de trabajo). El técnico recibirá un número de verificación y la orden de trabajo se actualizará en consecuencia. Esto incluye cambios en los productos (mejoras / rebaja) y la actividad adicional como OV cableado / salidas adicionales y todos los convertidores y cambios en equipos. Actividad que no se ajusta por (VDO) Despachador antes del aprovisionamiento no se considerará como una actividad facturable. La obtención de un número de verificación de (VDO) Despachador y la documentación en la orden de trabajo sirve para validar una transacción con el despachador.

Drops - Caídas

Todas las caídas tienen que ser certificados en el grifo y el bloque de tierra incluye nivel de señal y *CLI*, según la norma aceptable. Todas las etiquetas de caídas y trampas serán verificadas, añadidas o sustituidas, según corresponda. La tierra debe cumplir las normas de puesta a tierra (especificaciones *NEC*), sin excepción. Si una caída no cumple con la certificación o no existe entonces una nueva caída se va a instalar. Esto se aplica a todos los tipos de trabajo. Una nueva caída de sustitución requiere, pero no se limita a un estudio de la casa o apartamento, sub- postes, a mediados de los vanos, RG- 6 mensajero hasta 150 pies y RG- 11 con más de 150 pies, pero que no exceda de 300 metros, 600 pies comercial a menos que sea aprobado. Incluyendo tirando de cable a través de *PVC*, *EMT*, canales, piezas de fundición, áticos, sótanos, la correcta instalación de las barreras resistentes al fuego a través de pisos o paredes, trampas, escudos, apego adecuado y enrutamiento en el poste y el interior y el exterior de la unidad. Una unidad de vivienda múltiple (*MDU*) también puede requerir, pero no está limitado a todo el cableado de la caja de distribución, piezas de fundición pasillo, techo, toque y placa de la pared y en el interior / exterior elevador según las especificaciones. Todas las caídas serán debidamente identificadas y etiquetados con una etiqueta de la etiqueta de código de barras. Caída números de identificación de la etiqueta y del nivel de servicio, número de etiqueta y el color, niveles de señal en el grifo (de nuevo / sustituya la caída) y lecturas de la *CLI* debe todo ser documentado en la orden de trabajo. Si una gota no puede ser completada por las normas especificadas o subterráneos, etc, el técnico debe llamar al despacho, una encuesta debe ser completada y una remisión generado como por el proceso de referencia.

Trap - Trampa

La instalación de ciertos niveles de servicio requiere de la instalación o la eliminación de una trampa. Este documento se refiere a todas las actividades como "la colocación de la trampa".

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Inside Wiring - Cableado Interior

Cableado interior se define como todos los recién instalados o pre-cableados existentes (que cumplan con las especificaciones) y los materiales asociados del bloque de tierra en el lado de la casa a cada conector de cable que termina que se alimenta de la señal y proporciona acceso a los servicios en el hogar. Material incluye, pero no se limita a los conectores-F, divisores, amplificadores (cuando se justifique), placas de pared (nivel e incluso con electricidad o *MATV*), por Federal, *NEC*, *NESC*, *OSHA*, estatales, del condado y las especificaciones locales. Los niveles de señal y *CLI* tienen que ser certificados en cada conector del cable que termina con un medidor aprobado. Si el cableado interno no cumple con la certificación, no puede ser reparado o no existe entonces un nuevo cableado se va a instalar. Actividad de cableado interior incluye la resolución de problemas de vuelta a la llave para asegurar la adecuada calidad de imagen y el funcionamiento de todos los dispositivos, o proporcionar información como para causar una inadecuada calidad de la imagen o inoperatividad de cualquier dispositivo a través del proceso de referencia. Esto debe ser validado por el proceso *Health Check (HHC)* según especificación.

Installation/Removal of Equipment - Instalación / Retiro de los Equipos

El equipo incluye todos los tipos de módems, convertidores, tarjetas inteligentes y tarjetas de cable (digitales y analógicas) suministrados por Cablevision y específicas para el tipo de servicio solicitado en la orden de trabajo. Todo el equipo debe ser instalado y aprovisionado a los niveles de servicio requeridos por el cliente. Vídeo, *IO* (denominado en lo sucesivo "video"), *OOL* y / o *OV* deben estar en funcionamiento antes de salir de la premisa del cliente. Capacidad de *upstream* y *downstream* tiene que ser establecidas y confirmadas por todos los equipos direccionales.

La instalación de dispositivos específicos de los clientes, tales como televisores, dispositivos de subtítulos cerrados, VCRs, interruptores A / B, DVD, DVR, sistemas de audio, PIP, TiVo y cambio de juegos por política de la empresa.

Para Optimum Voice - OV

Todas las solicitudes de puerto y no portuarios identificados a través de aprovisionamiento deben ser completadas y verificadas como operativa, tanto entrantes como salientes. Para solicitudes de cableado de teléfono, todos los teléfonos y el cableado asociado existente de trabajo (si es necesario) que es activado debe ser operativo y cumplir con las políticas de cableado de teléfono. Se requiere que el técnico cree una cuenta de correo de voz, revisar el portal y características VO con cada cliente.

Para Optimum On-Line OOL

Para servicio debe estar operativo. Esto incluye la instalación de equipos periféricos, configuración de equipo, software y pruebas de funcionalidad. Todas necesarias soluciones de problemas y reparaciones para ser completadas según sea necesario, de acuerdo con las especificaciones. Se requieren que los técnicos establezcan una cuenta de correo electrónico principal para cada cliente y ofrecer una visión general de las características del portal web y la funcionalidad.

Todo el equipo eliminado de la residencia de un cliente debe ponerse en la expedición, claramente anotada en la orden de trabajo, debidamente etiquetados (bueno, malo, etc.) y de regreso inmediato a la bodega.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Educación al cliente

La educación del cliente y la demostración deben realizarse para cada producto / servicio se instala de acuerdo a la hoja de ruta de servicio óptimo y documentos de formación.

Garantía adecuada al cliente se va a proporcionar a los clientes.

Otras Actividades

Los técnicos deben mostrar en la ventana de cita programada y utilizar el proceso de pre - llamada. No en casa deben ser verificadas por el despacho, un número de verificación siempre y escrito en la orden de trabajo. Las órdenes de trabajo deben ser llenados completamente y correctamente según las especificaciones. El técnico recogerá todas las cantidades adeudadas y obtendrá una firma del cliente. Actividad adicional realizada (convertidor / salidas es decir adicionales instalados) debe aparecer en la orden de trabajo con cualquier cargo aplicable inicializados por el cliente. Todos los cambios en la orden de trabajo original, se debe llamar al Despacho; un número de verificación proporcionada y debe estar escrito en la orden de trabajo. El registro de entrada en los procesos de enrutamiento necesita un seguimiento que incluye orden de trabajo y validación de la portada.

Clasificaciones de trabajo:

Existen cuatro (4) clasificaciones de empleos que definen el tipo del trabajo.

New Connect - Nueva Conexión

Una nueva conexión se define como una solicitud de instalación que nunca previamente se había instalado en esa dirección exacta. Estos se identifican en *Cabledata* como una cuenta de 01. Las expectativas son que el cliente no tiene una caída en el cableado de la vivienda o en el interior y el trabajo tiene un precio bajo el supuesto que se requiere cableado significativo.

Reconnect - Reconexión

Una reconexión se define como una solicitud de instalar en un lugar que tenía un servicio proporcionado por Cablevision, ya sea por el presente o un residente anterior. Las expectativas son que existe una caída de la casa o *MDU*; aunque un pequeño porcentaje de las veces no existe o tiene que ser reemplazado. Es probable que necesite reparación del cableado interior. Esto tiene un precio que reflejara un incidente menor de actividad de cableado para instalación / reparación.

Cambio de Servicio

Un cambio de servicio (*CDS*) se define como un cliente actual que ha solicitado un cambio en su servicio actual. Estos cambios pueden variar, pero las expectativas son que el cliente tiene una caída activa a la casa, el cableado interno activo, aunque en raras ocasiones, la caída o con más frecuencia el cableado en el interior tiene que ser reemplazado. Este trabajo tiene un precio con muy baja incidencia de la actividad caída / cableado. La conservación del *VO* clientes existentes se considera y *OV COS*.

Trouble Call - Llamada problema

Una llamada del problema se define como una solicitud para arreglar un servicio actual que no está funcionando correctamente. Se requiere que el técnico proporcione una solución

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

para restaurar ese servicio a los estándares apropiados, sin poner en peligro otros servicios prestados actualmente. Si los impactos disputen otros servicios, el técnico es el responsable de la restauración de los servicios adicionales a petición expresa de la orden de trabajo.

Servicios Adicionales

Servicios Adicionales son los tipos de trabajo que no cumplen con los criterios anteriores, tales como Sólo Trabajo en Poste, Caja Swaps (separadas o mismo viaje), líneas multi OV (separadas o mismo viaje), WiFi (separadas o mismo viaje), el cableado de teléfono y desconexiones. Las descripciones detalladas se proporcionan en la definición de precios para estos puestos de trabajo.

Producto / servicio ofrecido (Ambos Residencial y Comercial)

Los productos y servicios se muestran como actividades separadas o combinadas en diversas ofertas de servicios en paquete. Ofertas de paquetes de servicios *Bundle* permiten actividades consolidadas como la reducción de tiempo de viaje en comparación con dos trabajos individuales y en algunos casos (*OOL / OV*) reduce el tiempo de aprovisionamiento. Cada actividad individual o conjunto de actividades tiene un precio por separado. Los servicios ofrecidos incluyen vídeo, Video Digital, *OOL*, *OV*, salidas adicionales (separadas o mismo viaje, Caja Swaps (separadas o mismo viaje), sólo trabajo de poste, desconexión del cableado (básico, con convertidor, *SRO*), *OV* (viaje separado), *DVR* instalar o cualquier combinación de estas actividades, incluyendo la educación apropiada del cliente en todos los productos y servicios instalados. Mientras que las principales ofertas de productos (Video, vídeo digital, *OOL* y *OV*) y paquetes asociados están claramente definidas, las siguientes son las descripciones detalladas de servicios adicionales:

Downgrade - Degradado

Un cliente puede solicitar servicios que serán retirados de su cuenta. Actividad *Downgrade* degradado incluiría toda actividad laboral de poste, confirmando todos los servicios restantes en la cuenta coinciden con los requisitos de servicio y la eliminación de los equipos de aplicación. Debido al alto porcentaje de degrado que son los trabajo de poste solamente, vamos a seguir pagando degrado en la tasa de solo trabajo en poste.

Pole Work Only - Solo trabajo en poste

Solo trabajo en poste (*PWO*) es una actividad que sólo incluye la reconexión o ajustar el nivel de servicio del cliente en el grifo (incluida la instalación / eliminación de las trampas) para mejorar el nivel / *downgrade* del cliente del servicio. Esto incluye la actividad de marcado y el cumplimiento de las especificaciones para el bloque de tierra. Trabajo *PWO* tiene un precio por separado y es independiente de la actividad.

Digital Box Swap - Caja digital swap (viaje separado)

Caja digital swap (viaje separado) es cuando su trabajo principal es el intercambio de un primer convertidor, tarjeta de cable de alta definición o un convertidor de video digital y se requiere una tirada de camión. Todos los requisitos de instalación / servicio deben ser validados según las normas sobre la terminación de la visita.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Additional Outlet (same trip) - La salida adicional (mismo viaje)

Outlet Salida Adicional mismo viaje es la instalación de una toma de corriente adicional (nueva o existente) durante una tirada de camiones existente y se suma a la labor principal que se realiza. Cuando el servicio principal que se instala es un Triple Play (residencial) o de vídeo digital (residencial) con la instalación de más de 3 puntos de salida, cada punto de salida de más de 3 puede ser catalogado como una caja digital swap viaje separado o salida adicional mismo viaje que aplique. [En el caso de los únicos trabajos comerciales, el técnico puede facturar por cada salida de vídeo instalada.] Contratistas sólo serán compensados por los puntos de salida, por encima y más allá de lo que se establece en la orden de trabajo, que son las iniciadas por el cliente y confirmadas con una número de verificación (V-Code) o respaldado por un código de tipo de interés libre. Todos los requisitos de instalación / servicio deben ser validados según las normas sobre la terminación de la visita.

Relocate (separate trip) - Reubicar (viaje separado)

Se trata de la reubicación de una caída o el cableado de salida cuando no se realiza ninguna otra obra y su precio es el mismo que una salida adicional viaje separado.

Digital Box Swap (same trip) - Caja digital Swap (mismo viaje)

Caja digital Swap (mismo viaje) es el intercambio de convertidores, tarjetas de cable, alta definición o convertidores grabador de vídeo digital durante una tirada de camiones existente y se suma a la labor principal que se realiza. Esto se utiliza cuando el servicio primario que está instalando no es Video. Cuando el servicio principal que se instala es un Triple Play (residencial) o de vídeo digital (residencial) con la instalación de más de 3 puntos de salida, cada punto de salida de más de 3 puede ser catalogado como un Caja digital Swap (mismo viaje) o salida adicional mismo viaje que aplique. En el caso de los únicos trabajos comerciales, el técnico puede facturar por cada caja intercambiada. Todos los requisitos de instalación/servicio deben ser validados según las normas sobre la terminación de la visita.

Disconnects/SRO Disconnects - Desconexión/SRO desconexión

Desconexión es cuando el servicio del cliente está completamente terminado en el grifo. Técnico debe eliminar la conexión e instalar un terminador de bloqueo en todos los puertos abiertos. Recójase el descenso, quite la etiqueta de montaje y existente de nivel de servicio y adjuntar a la orden de trabajo según las especificaciones. Siga las políticas de desconexión y de etiquetas existentes en la zona local. Recuperar todos los convertidores y recoger el dinero debido en caso necesario.

OV Phone Wiring - OV cableado telefónico

Activar/reconfirmar *jacks* de trabajo existentes y conecte al módem de acuerdo con las siguientes especificaciones:

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

- Las políticas de cableado de teléfono requieren las siguientes actividades y se incluyen en el precio OV y no son facturados por separado.
- La instalación de una toma de interconexión *jack*, si la interconexión se conecta en una habitación sin toma de teléfono existente.
- En el caso de varias líneas, la instalación de una toma de interconexión *jack* para cada línea activa.
- Cable OV conexión de módem con el cableado existente (en cualquier par)
- Habilitar tomas operacionales existentes (o un subconjunto) para recibir el servicio de OV
- Para sólo un *MDU*, donde el cableado existente no se puede utilizar o no existe , la activación sustituto del trabajo existente *jack* con la instalación de dos nuevas tomas de trabajo , el apoyo a nuevos cables de teléfono y conexión directa al módem.
- Desconecte el cableado telefónico de equipo de la compañía de teléfono de *NID* o al bloque clara demarcación (*MDU*).
- Cableado Telefónico Mejora al momento de la instalación que requiere que el cliente compruebe que su sistema central de monitoreo de alarmas con los criterios específicos. El cliente debe verificar el estado de la alarma antes y después de la instalación, y conectar el cableado de acuerdo con los escenarios recomendados incluidos en el entrenamiento. No apoyamos la clase A o sistemas de incendio, ya sea en establecimientos residenciales o comerciales. Esto no es un precio como una actividad separada.

OV Phone Wiring (separate trip) - OVCableado Telefonico (viaje separado)

Reparar o sustituir el cableado del teléfono como el cambio de servicio (*COS*). Incluye la reparación de tomas, la solución de problemas de cableado y la aplicación de todos los cargos aplicables.

OV Port Existing (separate trip) - OVPuerto existente (viaje separado)

Esta es una actualización de un cliente *OV* existente con un número de teléfono con puerto. Esto puede requerir la provisión y / o la instalación de un módem y los periféricos, para cumplir con las especificaciones de configuración actuales, incluye todo el cableado y el equipo relacionado en un negocio. El técnico se asegurará de todas las conexiones a tierra cumple con las especificaciones de *NESC*. Incluye la certificación de la caída actual y cualquier trabajo incrementales según sea necesario para completar el trabajo.

OV Multi-Line (separate trip) - OVMultilínea (viaje separado) - Sólo Residencial

Esta es la instalación de una línea *OV* adicional a un cliente existente *OV*. Esta tarea se utiliza cuando no se está realizando otro trabajo *OV*. Esto puede requerir la instalación de un módem y los periféricos, para cumplir con las especificaciones de configuración actuales, incluye todo el cableado y el equipo relacionado en un negocio. El técnico se asegurará de que todas las conexiones a tierra cumple con las especificaciones de *NESC*. Incluye la certificación de la caída actual y cualquier trabajo incrementales según sea necesario para completar el trabajo.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

OV Multi-Line (same trip) – OV Multi-línea (mismo viaje) – residencial solamente

Esta es la instalación de una línea OV adicional a un cliente existente OV. Esta tarea es, además de la tarea principal. Esto puede requerir la instalación de un módem y los periféricos, para cumplir con las especificaciones de configuración actuales, incluye todo el cableado y el equipo relacionado en un negocio. El técnico se asegurará de todas las conexiones a tierra cumplen con las especificaciones de *NESC*. Incluye la certificación de la caída actual y cualquier trabajo incrementales según sea necesario para completar el trabajo.

Additional OV Modem Residential Only - Ov Módem Adicional residencial solamente

Adicional OV módem es necesario cuando las líneas OV superan la capacidad del módem existente y se requiere un segundo módem. Esto no es un trabajo facturable.

Enhanced Phone Wiring (separate trip) - Cableado telefónico mejorado (viaje separado)

Cableado telefónico mejorado (viaje separado) es un servicio adicional aplicable a los clientes existentes OV solamente. Confirme que el cliente tiene la supervisión central de alarma que cumpla con los criterios. El cliente debe verificar el estado de la alarma antes y después de la instalación y conectar el cableado de acuerdo con los escenarios recomendados incluidos en el entrenamiento. No apoyamos la clase A o sistemas de incendio, ya sea en establecimientos residenciales o comerciales. Esta actividad tiene un precio igual a OV Cableado telefónico mejorado (viaje separado).

DVR Customer Education - DVR Educación al Cliente

Esto es incluido en el trabajo primario y no es facturado como una actividad separada.

TiVo Adapter (separate trip) - TiVo Adaptador (viaje separado)

Esta es una actualización a un cliente de I.O. existente con un adaptador de TiVo. Incluye la certificación de la caída existente y cualquier trabajo incremental requerido para completar el trabajo.

Equipment Pick-Up (separate trip) - La recolección del equipo (viaje separado)

Esta es la recuperación del equipo de un cliente que ha degradado o desconectado donde ningún otro trabajo se está ejecutando. Este trabajo no se puede facturar conjuntamente con cualquier otro trabajo ejecutado en una ubicación específica el mismo día.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Cable Card Installation (separate trip) Instalación de la tarjeta de cable (viaje separado)

Cargo por la instalación de una tarjeta de cable incluyendo TiVo y Televisión o *set-up* incluyendo la certificación de la caída existente. El técnico se asegurará de todas las conexiones a tierra cumple con las especificaciones de *NESC*, según sea necesario.

Tareas No Estándar

New Connect RG-11 Installation >150' over initial 150'

Este servicio incluye el costo adicional, además de una nueva conexión: trabajo, donde la colocación de un cable de bajada de antena supera la inicial 150 ', pero no sobrepase los 600'. El técnico se asegurará de que todas las conexiones a tierra cumplan con las especificaciones de *NESC*, según sea necesario.

Commercial Custom Wall Fish

Esta actividad es incluida en el índice de salida.

Actividad comercial

Las descripciones siguientes de trabajo se aplican uniformemente en todas las regiones. Es la responsabilidad para todos los contratantes para escoger exactamente la fijación de precios apropiada dentro de *FOCIS* para las actividades siguientes:

Commercial New Connect Video/New Connect Digital Video

Este servicio es el mismo que una instalación residencial, excepto el trabajo se lleva a cabo en un establecimiento comercial para la instalación de 1 juego estándar (con 1 convertidor). Esto incluye la instalación de una nueva caída y la colocación de una trampa, según se requiera. El técnico se asegurará de que todas las conexiones a tierra cumplan con las especificaciones de *NESC*, según sea necesario. ** Instalaciones no estándar, es decir, escuela, Municipales, hotel, motel o cuentas especiales se pagan a una tasa predeterminada de acuerdo con la Encuesta de Servicio de Campo.

Commercial New Connect BOOL

Este servicio consiste en la instalación de módem y los periféricos, incluye todo el cableado y el equipo relacionado en un negocio. El técnico se asegurará de que todas las conexiones a tierra cumplan con las especificaciones de *NESC*, según sea necesario. Esto incluye IP estática, *Boost* y *Ultra*, según sea necesario, la instalación de una nueva caída y la colocación de una trampa.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Commercial New Connect BOOL/OV4B – Primary Line - Línea Primaria

Este servicio consiste en la instalación de los servicios de datos y telefonía a un establecimiento comercial, incluyendo módem (s) y los periféricos, para cumplir con las especificaciones de la configuración actual, para la línea de teléfono principal. Incluye todo el cableado y el equipo relacionado para la instalación de la *NID* y la ubicación del equipo. El técnico se asegurará de que todas las conexiones a tierra cumplen con las especificaciones de *NESC*, según sea necesario. Esto incluye IP estática, *Boost* y *Ultra*, según sea necesario, la instalación de una nueva caída, la colocación de una trampa, según sea necesario, y cualquier trabajo adicional necesario para completar el trabajo.

Commercial New Connect Video or Digital Video/BOOL

Este servicio es el mismo que un residencial instalar excepto el trabajo se lleva a cabo en un establecimiento comercial para la instalación de 1 juego estándar (con 1 convertidor) Video y módem con periféricos, incluye todo el cableado y el equipo relacionado en un negocio. El técnico se asegurará de que todas las conexiones a tierra cumplen con las especificaciones de *NESC*, según sea necesario. Esto incluye IP estática, *Boost* y *Ultra*, según sea necesario, la instalación de una nueva caída, la colocación de una trampa, según sea necesario, y cualquier trabajo adicional necesario para completar el trabajo.

Commercial New Connect Video o Digital Video/BOOL/OV4B – Primary Line –

Este servicio es el mismo que una instalación residencial excepto el trabajo se lleva a cabo en un establecimiento comercial para la instalación de 1 juego estándar (con 1 convertidor) Video y módem (s) y los periféricos, para cumplir con las especificaciones de la configuración actual, para la línea de teléfono principal. Incluye todo el cableado y el equipo relacionado para la instalación de la *NID* y la ubicación del equipo. El técnico se asegurará de que todas las conexiones a tierra cumplen con las especificaciones de *NESC*, según sea necesario. Esto incluye IP estática, *Boost* y *Ultra*, según sea necesario, la instalación de una nueva caída, la colocación de una trampa, según sea necesario, y cualquier trabajo adicional necesario para completar el trabajo.

Reconnect Video/Reconnect Digital Reconexion de Video/Reconexion Digital

Este servicio es el mismo que una reconexión residencial, excepto el trabajo se lleva a cabo en un establecimiento comercial para la instalación de 1 juego estándar (con 1 convertidor). Esto es para las ubicaciones que tenían servicio prestado por Cablevisión, ya sea por el actual o un negocio anterior e incluye la certificación de la caída existente. El técnico asegurará todo redondeo cumple con las especificaciones de *NESC*, según sea necesario. ** Instalaciones no estándar, es decir, escuela, Municipales, hotel, motel o cuentas especiales se pagan a una tasa predeterminada de acuerdo con una encuesta del Servicio de Campo.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Commercial Reconnect BOOL Reconexion Comercial BOOL

Para reconectar módem y los periféricos, incluye todo el cableado y el equipo relacionado en un negocio para la instalación del módem, para satisfacer las especificaciones de configuración actuales. El técnico se asegurará de que todas las conexiones a tierra cumplen con las especificaciones de *NESC*, según sea necesario. Esto es para los lugares que no tenían servicio prestado por Cablevisión, ya sea por el actual o un negocio anterior e incluye IP estática, *BOOST*, y *Ultra*, según sea necesario, la certificación de la caída y la colocación actual de una trampa.

Commercial Reconnect BOOL/OV4B – Primary Line

Para reconectar los datos y servicios de telefonía a un establecimiento comercial que incluye Modem (s) y los periféricos, para cumplir con las especificaciones de la configuración actual, para la línea de teléfono principal. Incluye todo el cableado y el equipo relacionado para la instalación de la *NID* y la ubicación del equipo. El técnico se asegurará de que todas las conexiones a tierra cumplen con las especificaciones de *NESC*, según sea necesario. Esto es para las ubicaciones que tenían servicio proporcionado por Cablevision, ya sea por el actual o un negocio anterior e incluye IP estática, *BOOST* y *Ultra*, según sea necesario, la certificación de la caída actual, la colocación de una trampa y cualquier trabajo incrementales según sea necesario para completar el trabajo.

Comercial Reconnect Video or Digital Video/BOOL

Este servicio es el mismo que una reconexión residencial, excepto el trabajo se lleva a cabo en un establecimiento comercial para la instalación de 1 juego estándar (con 1 convertidor) de vídeo y de módem y los periféricos, incluye todo el cableado y equipos relacionados en los negocios. El técnico se asegurará de que todas las conexiones a tierra cumplen con las especificaciones de *NESC*, según sea necesario. Esto es para las ubicaciones que el servicio había sido proporcionado por Cablevision, ya sea por el actual o un negocio anterior e incluye IP estática, *BOOST* y *Ultra*, según sea necesario, la certificación de la caída actual, la colocación de una trampa y cualquier trabajo incrementales según sea necesario para completar el trabajo.

Comercial Reconnect Video or Digital Video/BOOL/OV4B – Primary Line

Este servicio es el mismo que una reconexión residencial, excepto el trabajo se lleva a cabo en un establecimiento comercial para la instalación de 1 juego estándar (con 1 convertidor) de vídeo y de módem (s) y los periféricos, para cumplir con las especificaciones de la configuración actual, para la línea de teléfono principal. Incluye todo el cableado y el equipo relacionado para la instalación de la *NID* y la ubicación del equipo. El técnico se asegurará de que todas las conexiones a tierra cumplen con las especificaciones de *NESC*, según sea necesario. Esto es para las ubicaciones que tenían servicio prestado por Cablevisión, ya sea por el actual o un negocio anterior. Incluye IP estática, *BOOST* y *Ultra*, según sea necesario, la certificación de la caída actual, la colocación de una trampa y cualquier trabajo incrementales según sea necesario para completar el trabajo.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Cambio Comercial del Servicio de Video / Cambio de Servicio Digital

Este servicio es el mismo que el residencial, excepto el trabajo se lleva a cabo en un establecimiento comercial para la instalación de 1 stand (con 1 convertidor). Este es un lugar que tiene actualmente servicio prestado por Cablevisión. ** Instalaciones no estándar, es decir, escuela, Municipales, hotel, motel o cuentas especiales se pagan a una tasa predeterminada de acuerdo con una encuesta del Servicio de campo.

Cambio comercial del Servicio *BOOL*

Para actualizar un cliente de negocios existente con un módem (s) y los periféricos, para cumplir con las especificaciones de configuración actuales, incluye todo el cableado y el equipo relacionado en un negocio. El técnico se asegurará de que todas las conexiones a tierra cumplen con las especificaciones de *NESC*, según sea necesario. Este es un lugar que tiene actualmente el servicio de video / digital proporcionado por Cablevisión. Incluye IP estática, *BOOST* y *Ultra*, según sea necesario, la certificación de la caída actual, la colocación de una trampa y cualquier trabajo incrementales según sea necesario para completar el trabajo.

Cambio de Servicio Comercial *OV4B* – Línea Primaria

Para la instalación de los servicios de teléfono a un establecimiento comercial, incluidas la instalación de módem (s) y los periféricos, para cumplir con la especificación de configuración actual, para la línea de teléfono principal. Incluye todo el cableado y el equipo relacionado para la instalación de la *NID* y la ubicación del equipo. El técnico se asegurará de que todas las conexiones a tierra cumplan con las especificaciones *NESC*, según sea necesario. Este es un lugar que tiene actualmente el servicio *BOOL* proporcionada por Cablevision e incluye la certificación de la caída actual, la colocación de una trampa y cualquier trabajo incrementales según sea necesario para completar el trabajo.

Cambio Comercial de Servicios *BOOL/OV4B* – Línea Primaria

Para la instalación de servicios de datos y telefonía a un establecimiento comercial existente incluyendo módem (s) y los periféricos, para cumplir con las especificaciones de la configuración actual, para la línea de teléfono principal. Incluye todo el cableado y el equipo relacionado para la instalación de la *NID* y la ubicación del equipo. El técnico se asegurará de que todas las conexiones a tierra cumplan con las especificaciones *NESC*, según sea necesario. Esto es para lugares que actualmente tiene el servicio de video / digital proporcionada por Cablevision e incluye IP estática, *BOOST* y *Ultra*, según sea necesario, la certificación de la caída actual, la colocación de una trampa y cualquier trabajo incrementales según sea necesario para completar el trabajo.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Cambio comercial del servicio de video o del video digital/BOOL

Este servicio es el mismo que el cambio residencial de servicio, salvo el trabajo se lleva a cabo en un establecimiento comercial para la instalación de 1 juego estándar (con 1 convertidor) de vídeo y módem con periféricos, para cumplir con las especificaciones de la configuración actual, incluyendo todos los cables y equipos relacionados en un negocio. El técnico se asegurará de que todas las conexiones a tierra cumplan con las especificaciones *NESC*, según sea necesario, e incluye IP estática, *BOOST* y *Ultra*, según sea necesario, la certificación de la caída actual, la colocación de una trampa y cualquier trabajo incrementales según sea necesario para completar el trabajo.

Cambio comercial del servicio de video o del video digital/OV4B – Línea Primaria

Este servicio es el mismo que el cambio residencial de servicio, salvo el trabajo se lleva a cabo en un establecimiento comercial para la instalación de 1 juego estándar (con 1 convertidor) de video y servicios de telefonía a un establecimiento comercial, incluyendo la instalación del módem (s) y los periféricos, a cumplir con las especificaciones de la configuración actual, por línea telefónica principal. Incluye todo el cableado y el equipo relacionado para la instalación de la *NID* y la ubicación del equipo. El técnico se asegurará de que todas las conexiones a tierra cumplan con las especificaciones *NESC*, según sea necesario. Este es un lugar que tiene actualmente *BCOOI*, servicio prestado por Cablevisión, incluyendo IP estática, la certificación de la caída actual, la colocación de una trampa y cualquier trabajo incrementales según se requiera completar el trabajo.

Cambio comercial del servicio de video o del video digital/BOOL/OV4B – Línea Primaria

Este servicio es el mismo que el cambio residencial de servicio, salvo el trabajo se lleva a cabo en un establecimiento comercial para la instalación de 1 juego estándar (con 1 convertidor) de vídeo y de módem (s) y los periféricos, para cumplir con las especificaciones de la configuración actual, para la línea de teléfono principal. Incluye todo el cableado y el equipo relacionado para la instalación de la *NID* y la ubicación del equipo. El técnico se asegurará de que todas las conexiones a tierra cumplan con las especificaciones *NESC*, según sea necesario. Esto es para lugares que actualmente cuentan con el servicio de video sólo básica proporcionada por Cablevision e incluye IP estática, *BOOST* y *Ultra*, según sea necesario, la certificación de la caída actual, la colocación de una trampa y cualquier trabajo incrementales según sea necesario para completar el trabajo.

OV4B Additional Line (separate trip) OV4B Línea Adicional (viaje separado)

Para actualizar un cliente OV negocio existente con una línea adicional OV: Esto puede requerir la instalación de un módem y los periféricos, para cumplir con las especificaciones de configuración actuales, incluyendo todo el cableado y el equipo relacionado para un negocio. El técnico se asegurará de que todas las instalaciones a tierra cumplen con las especificaciones de *NESC*. Incluye la certificación de la caída actual y cualquier trabajo incrementales según sea necesario para completar el trabajo.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Ultra (Upgrade Only) (same trip) (mismo viaje)

Para instalar Ultra servicio al mismo tiempo OOL está instalado a un cliente de negocios. Esto puede requerir la instalación de un módem y los periféricos, incluyendo IP estática para cumplir las especificaciones de configuración actuales, incluyendo todo el cableado y el equipo relacionado para un negocio. El técnico se asegurará de que todas las conexiones a tierra cumplen con las especificaciones de *NESC*. Incluye la certificación de la caída actual y cualquier trabajo incrementales según sea necesario para completar el trabajo.

Ultra (Upgrade Only) (separate trip) (viaje separado)

Para actualizar un cliente OOL negocio existente con Ultra: Esto puede requerir la instalación de un módem y los periféricos, incluyendo IP estática para cumplir las especificaciones de configuración actuales, incluyendo todo el cableado y el equipo relacionado para un negocio. El técnico se asegurará de que todas las instalaciones a tierra cumplen con las especificaciones de *NESC*. Incluye la certificación de la caída actual y cualquier trabajo incrementales según sea necesario para completar el trabajo.

Install Additional OOL Modem (No Additional Services Added) (separate trip)

Instalacion de Modem Additional OOL (No servicios adicioneales) (viaje separado)

Para actualizar un cliente OOL negocio existente con un módem adicional OOL. Esto puede requerir la instalación de periféricos, y para cumplir con las especificaciones de configuración actuales, incluye todo el cableado y el equipo relacionado para un negocio. El técnico se asegurará de que todas las conexiones a tierra cumplen con las especificaciones de *NESC*. Incluye la certificación de la caída actual y cualquier trabajo incrementales según sea necesario para completar el trabajo.

Static IP (separate trip) (viaje separado)

Para actualizar a un cliente empresarial existente *BOOL a BOOL/Static IP*: Esto puede requerir la instalación de un módem y los periféricos, para cumplir con las especificaciones de configuración actuales, incluye todo el cableado y el equipo relacionado para un negocio. El técnico se asegurará de que todas las conexiones a tierra cumplen con las especificaciones de *NESC*. Incluye la certificación de la caída actual y cualquier trabajo incrementales según sea necesario para completar el trabajo.

Commercial Additional Outlet (same trip – excludes phone wiring)

Salida adicional comercial (mismo viaje – excluye cableado telefónico)

Instale una salida adicional (existente o nueva), además de los puntos de salida que se construyen en las ofertas de productos en un establecimiento comercial. Los productos incluyen una salida por módem y vídeo del producto / digital. Validar todos los requisitos de instalación / servicios cumplan con las normas. Contratistas sólo serán compensados por cada punto de salida que el cliente inicializo y se confirma con un número de verificación como un cargo en su cuenta por encima y más allá de la oferta de productos con el apoyo de un código de tarifa libre. ** Puede incluir Municipal y escuelas.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Commercial Additional Outlet (separate trip – excludes phone wiring) Salida comercial adicional (viaje separado – excluye el cableado telefónico)

Instale una salida adicional (existente o nueva) para el servicio existente de un cliente como la única actividad solicitada por el cliente (no en combinación con cualquier actividad distinta de salida adicional - mismo viaje) en un establecimiento comercial. Validar todos los requisitos de instalación / servicios cumplan con las normas y la certificación de que la caída actual y cualquier trabajo incrementales según sea necesario para completar el trabajo.

Commercial OV4B Additional Jack (same trip – phone wiring)

Incluye la instalación de una nueva toma de teléfono, según la petición del cliente, además de la cantidad necesaria para cumplir con la toma de uno por uno a la altura de línea OV en un establecimiento comercial. Este aparecerá en la orden de trabajo como *InsideWrJackChrg.* ** Puede incluir tomas de teléfonos municipales y escolares adicionales.

Commercial OV4B Additional Jack (separate trip – phone wiring)

Incluye la instalación de una nueva toma de teléfono, ya que la única actividad del solicitante por el cliente (no en combinación con cualquier actividad que no sea *OV4B Jack* adicional - mismo viaje) en un establecimiento comercial. Este aparecerá en la orden de trabajo como *InsideWrJackChrg.* ** Puede incluir tomas de teléfonos municipales y escolares adicionales.

Commercial Digital box swap same trip

Intercambio de convertidores, tarjetas de cable, alta definición o convertidores de grabador de vídeo digital durante una tirada de camiones existente. Validar todos los requisitos de instalación / servicios que cumplan con las normas. Esto sólo se puede utilizar cuando el servicio principal que está instalando no es de vídeo o más de una salida de video / productos digitales se han instalado.

OVlíneas adicionales

Instale una línea OV adicional en el momento en que se instalan los servicios de OV. Esta tarea se incluye con el trabajo principal o acompañado con la OV Línea Adicional de viaje independiente. Esto puede requerir la instalación de un módem y los periféricos, para cumplir con las especificaciones de configuración actuales, incluye todo el cableado y el equipo relacionado en un negocio. El técnico se asegurará de que todas las conexiones a tierra se cumplen con *NESCA* especificaciones. Incluye la certificación de la caída actual y cualquier trabajo incrementales según sea necesario para completar el trabajo.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Indoor WiFi Installation (separate trip) (viaje separado)

Instale los servicios WiFi interior en un establecimiento comercial. Para ello será necesario la instalación de un cable de módem WiFi, punto de acceso principal e inyectores de potencia, para satisfacer las especificaciones de configuración, incluye todo el cableado según sea necesario (no en combinación con cualquier otra actividad). Puntos de acceso adicionales se facturarán por separado. El técnico se asegurará de que todas las instalaciones a tierra cumplen con las especificaciones de *NESC*. Incluye la certificación de la caída actual y cualquier trabajo incrementales según sea necesario para completar el trabajo.

Indoor WiFi Installation (same trip) (mismo viaje)

Instale los servicios WiFi interior en un establecimiento comercial en conjunto con OOL y/o servicios OV. Para ello será necesario la instalación de un cable de módem WiFi, punto de acceso principal e inyectores de potencia, para satisfacer las especificaciones de configuración, incluye todo el cableado según sea necesario. Puntos de acceso adicionales se facturarán por separado. El técnico se asegurará de que todas las conexiones a tierra cumplen con las especificaciones de *NESC*. Incluye la certificación de la caída actual y cualquier trabajo incrementales según sea necesario para completar el trabajo.

Additional Indoor WiFi Access Points (same trip) (mismo viaje)

Instalar puntos WiFi de interior, más allá de la primaria, en un establecimiento comercial, en relación con la instalación de WiFi originales. Para ello será necesario la instalación de un punto de acceso secundario (s) y los inyectores de potencia, para satisfacer las especificaciones de configuración, incluye todo el cableado según sea necesario. Cada punto de acceso adicional *Access Points* se facturarán como un hecho aparte. El técnico se asegurará de que todas las conexiones a tierra cumplen con las especificaciones de *NESC*. Incluye la certificación de la caída actual y cualquier trabajo incrementales según sea necesario para completar el trabajo.

INSTALACIONES ESPECÍFICAS Y REQUERIMIENTOS PARA CAÍDAS Y CONEXIONES A TIERRA

Antes de realizar cualquier trabajo interior, verificar la caída y conexión a tierra.

RECONECTAR O CAMBIO DE SERVICIO Y LLAMADAS PROBLEMAS

- Los niveles de señal para la caída
- Los niveles de señal de tierra
- En nada es en "*Spec*", hacer las reparaciones;
- *Re-run* conexión a tierra
- *Re-run* caída
- Corregir problemas de señal

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

NUEVA CONEXION

Si se ejecuta un descenso subterráneo temporal, debe completar la documentación aplicable para asegurar la terminación de cableado / trabajo permanente. Nota: independientemente de si se trata de una conexión temporal, un motivo válido es obligatorio.

Referencia Subterránea: 300 pies o menos

Diseño / Construcción de más de 300 metros requiere la aprobación del Supervisor.

TRABAJO INTERIOR

- Conecte todos los requisitos
- Disposición del módem
- Provisión de las cajas
- Realice *Home Health Check*
- Documentación completa al cliente
- Escriba todos los nombres de usuario, contraseñas, información de cuentas de correo electrónico, los nuevos números de teléfono - lo que sea aplicable, en el Manual de Bienvenida.
- Revisar todos / servicios / productos nuevos actualizados con los clientes
- Asesorar van a estar recibiendo una llamada de seguimiento de Servicio al Cliente
- Cierre por completo el trabajo llamando al *IVR*
- *ETA* su próximo trabajo a través del *IVR*.

ESCALERAS GUIA RAPIDA DE REFERENCIA

CUANDO INSPECCIONAR SU ESCALERA

- cada vez que la usa
- mensualmente escrito (inspecciones de vehículo)
- cada vez que la deja caer
- Inspección Anual de la Compañía
- Notifique a su supervisor inmediatamente si su escalera es defectuosa

USE SU VEHÍCULO COMO UNA BARRERA DE SEGURIDAD

- girar las ruedas (hacia la acera)
- use conos
- use señales de trabajando adelante si es aplicable

AL LLEVAR ESCALERAS

- transpórtela del lado de base
- gire con sus pies (pasos pequeños) no su parte posterior
- lleve los pies primero
- balancee la escalera
 - 4 Transportes de escaleras

Transporte Vertical

Distancias cortas (10-15')

Terreno plano

Ningún viento

Transporte Vertical Modificado

Espacio Limitado

Distancias cortas

Transporte Horizontal

Terreno plano

No obstáculos

Transporte Horizontal cinturón corporal

Larga distancia

Terreno áspero

Hielo de nieve

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

AL PREPARAR UNA ESCALERA

- Si pierde control "DEJELO IR"
- Mantenga sus pies / rodillas fuera de la base de la escalera cuando se extiende o retrae.
- Establecer ganchos para la orientación adecuada antes de establecer la escalera
- Inverse los ganchos para la preparación al poste / lado de la casa
- Preparar relación 10:1
- Preparar y trabajar desde el poste cuando sea posible
- Colocar la escalera a 1 pie del trabajo si es en cadena
- Colocar la escalera en abrazadera del perno 3 cuando sea posible
- Enganche los ganchos en los trinquetes de desenganche de hebras y la escalera de pie de nuevo a 4:1 escalada
- Ajuste la escalera al poste con una cuerda o correa de cincha
- Inspeccione suelos verticales en poste antes de subir.

AL SUBIR UNA ESCALERA

- Use *PPE*
 - o sombrero duro
 - o cinturón de seguridad
 - o correa de seguridad
 - o botas adecuadas
 - o lentes de seguridad
 - o Use *FVD*, si está disponible
- Cinturón siempre fuera a la hebra (1-2-1 si es posible)
- Preparación en una proporción de 4:1 de escalada
- Utilice 3 puntos de contacto, al ascender, descender y bandas
- Las dos manos en los carriles siempre
- No use las manos para nada más que "agarrarse" "cupping" de las rieles
- No hable por teléfono celular al ascender / descender
- Mantenga la espalda recta
- Subir con las piernas
- Mantener 3 puntos de contacto
- Correa de seguridad de lazo encima de su hombro
- - Al descender / descendente, tenga cuidado en la transición base (no se pierda el peldaño)
- - No subir más alto que el cuarto peldaño de la parte superior
- - No romper el plano de la escalera, con la hebilla de la correa
- - No suelte el cinturón en cadena de teléfono.

AL TRABAJAR ARRIBA

- Cinturón siempre fuera a la hebra (1-2-1 si es posible)
- evite tocar la cadena con 2 manos
- evite tocar bombillas eléctricas de calle
- Manténgase 40" fuera del poder eléctrico

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

TRECHOS MEDIOS

- Siempre mire la escalera hacia la caída (holgura)
- Al colgar conecte siempre a la primera hebra
- Al retirar siempre retire de la casa primero

RECORDAR....

Requiera un cubo, si es inseguro usar su escalera,

No escale en las tempestades eléctricas (por ejemplo: truenos/relámpagos),

Si pierde el control de una escalera... *"LET IT GO"*, "DEJELO IR"

Loss Control Reference Note



Ladders



Ladders are standard equipment on most construction sites. Nearly every construction worker uses a ladder at some point or another, and many use them every day.

Unfortunately, along with such frequent use comes occasional misuse—and misuse of ladders can cause serious accidents.

Accident prevention is really a matter of good decision making. This safety note presents information that can help construction supervisors train or remind workers to make the right decisions when using ladders.

Accident Causes and Controls

Ladder-related accidents occur for a variety of reasons, the most common of which are listed here:

1. Ladder slipped
2. Carrying material on ladder
3. Slipped on rung
4. Struck by materials
5. Handling ladder
6. Ladder broke
7. Standing on top
8. Reaching too far
9. Electric shock

Guidelines for controlling these ladder hazards are discussed below.

Cause #1: Ladder Slipped

Accidents in which the “ladder slipped” occur more than four times as often as any other type of ladder accident. Therefore, ladder safety training should place special emphasis on controlling the hazards that can lead to ladder slippage.

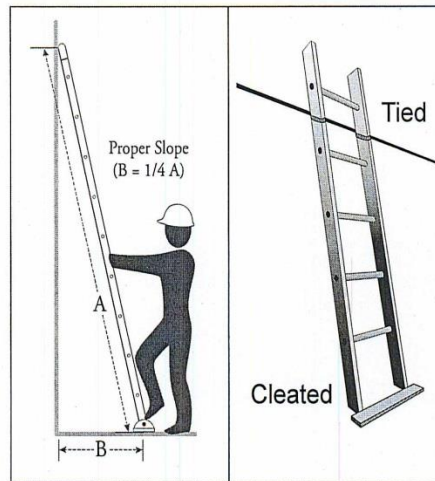


Figure 1

Figure 2

Supervisors need to teach and enforce the following practices:

- On solid, level surfaces such as concrete floors, use ladders with nonslip feet. (See Figure 1.)
- On solid wood decks and landings, nail down a cleat to keep the base of the ladder from sliding. (See Figure 2.)
- Tie off all ladders, but particularly those being used on slippery surfaces (e.g., metal sheet or plate decking; oil, grease, ice, or water on the surface), or when the support is soft or flexible (e.g., earth, planking, plywood). This can be done by securing the ladder near the top with rope or wire ties. (See Figure 2.)
- Ask a helper to hold the ladder on short-term jobs where the ladder base is in the traffic flow. Make sure the helper remains there until the job is completed. Also, redirect traffic.
- Set the ladder at the angle as shown in Figure 1. Ladders placed at low angles are more likely to slip. (See Spotlight on Research, page 3.)

Cause #2: Carrying Material

Climbing safely up or down a ladder requires both hands. Hand-carrying tools or materials on a ladder can cause you to lose your balance and fall, or drop material on others. Tossing material down from a ladder is also hazardous. Smaller tools can be carried on a tool belt. For larger items, use a hand line to raise or lower tools and materials once you've reached the work position.

Cause #3: Slipped on Rung

Any number of factors can impair footing on a ladder rung—grease, mud, snow, ice, water, loose handholds, hurrying, sudden use of force. Anticipate and eliminate these risks before an accident happens. Descend slowly and carefully to prevent slipping on, or missing a rung.

Cause #4: Struck by Materials

Identify all hazards that could cause workers to be struck or knocked off a ladder. Examples include material being hoisted in the work area, or sudden movement of the material they are working on. Preplanning job assignments and good communication with equipment operators will help reduce the risk of being struck.

Cause #5: Handling Ladder

One of every 12 severe ladder injuries happens when an individual is lifting or placing the ladder. Instruct and encourage workers to get assistance when needed. Taking down a ladder presents the same handling hazards as erecting it.

Cause #6: Ladder Broke

Purchase ladders that meet American National Standards Institute specifications (ANSI A14.1, A14.2, and A14.5). A program of regular inspection, maintenance, and replacement will help keep ladders in safe condition. Have ladders inspected at the shop before being shipped to the job. At the beginning of each shift, have a competent person inspect for rot, knots, splits, or cracks in wooden ladders; and for bent, crimped, and damaged rails and rungs on metal and fiberglass ladders. ANSI A14.4 provides job-made ladder requirements.

Cause #7: Standing on Top

Stepladders are the culprit in most accidents in which the injured party was "standing on top." Most workers know that it is unsafe to stand on the top of a stepladder, but many give in to the temptation anyway, often suffering serious falls.

The same goes for straight ladders—do not use the top two rungs of a straight ladder. Remind workers of this fall hazard, and correct them every time you observe them standing on top two steps or rungs.

Other stepladder hazards include using the stepladder as a straight ladder; using the stepladder when it is not fully opened with the spreader locked; and using the back side cross bracing as steps.

Cause #8: Reaching Too Far

Instruct workers to always follow the Belly Button Rule, which is to keep the belly button (or belt buckle, if you prefer) between the ladder's side rails at all times. It may take a bit more time, but encourage them to climb down and move the ladder to a new location. Reaching too far causes falls—and one fall takes up a lot more time than moving the ladder.

Cause #9: Electric Shock

Before anyone raises a ladder, examine the work area for electrical exposures. Ask yourself the right questions: Is that overhead wire energized? Will we be too close? Is it possible that a conductive material might hit the ladder? If it is necessary to work near an electrical hazard, have an electrician move or de-energize the electrical conductor (hazard). Workers, other than electrical workers, should keep ladders at least 10 feet (2.734 meters) away from electrical lines. Also be sure that any electrical tools to be used on the ladder are in good condition. Even a minor shock can cause a serious fall.

General Ladder Safety

Supervisors can use these safety rules as reminders for the workers who use ladders:

- Choose a ladder length that will allow you to work without excessive stretching.
- Check for damaged rungs or side rails, and for loose, broken, or bent hardware. If you think the ladder may be defective, stay off it, and check with your supervisor. Defective ladders should be taken out of service.
- Follow the manufacturer's instructions for extension ladders and maintain an overlap of at least three feet (.914 meter) where the sections are joined.
- If the rungs are wet or slippery, clean them before you climb.

- When setting up, adjust the ladder to the proper slope of 75.5° (4:1). Using the ladder's label as a guide for measuring; set the feet one-quarter of the working length away from the wall (see Figure 1 on page 1).
- Place the ladder base on a firm footing, parallel with the wall.
- Protect the base from traffic. If you must place a ladder in front of a doorway, make sure the door is locked or guarded.
- If you intend to step off the ladder at a higher level, the top of the ladder should extend at least 36 to 42 inches (.91 to 1.1 meter) above that level and be secured.
- Open stepladders fully and lock the spreader before using them.
- Keep the areas at the top and bottom of the ladder clear to avoid tripping hazards.
- Place ladders strategically around the jobsite to provide necessary access without the need to carry them long distances.

Spotlight on Research

A recent study conducted at the Liberty Mutual Research Institute for Safety, in Hopkinton, Massachusetts, investigated the coefficient of friction at the base of a straight ladder needed to prevent slipping. The study evaluated the effects of inclined angle, climbing speed, ladder type, contact at the top, and the user's weight.

Design Overview

Seventeen subjects classified into three groups by body weight (light, intermediate, and heavy) performed ladder-climbing tasks under 16 different climbing conditions. For each condition, the subjects repeated the climbing tasks five times. For each trial, participants were required to climb the ladder a total of 10 steps and then descend back to the floor. A force plate was used to measure the normal and tangential ground reactions forces at the bottom of the ladder.

Summary of Findings

- Inclined angle and climbing speed were the most critical factors affecting the coefficient of friction requirement at the bottom of the ladder.
- The required friction almost doubled when the ladder's inclined angle was flattened to 65°.
- There was an increase in the required friction as subjects increased their climbing speed from 55 to 75 steps per minute.
- The weight of the user affects the required friction; however, not to the same degree as the inclined angle or climbing speed.

CONCLUSIONS: According to the study's findings, inclination angle is a critical parameter affecting the friction requirement at the bottom of a straight ladder. The American National Standard ANSI A14.5-2000 recommends a 4:1 ratio (75.5° angle). Most ladder users, however, have no way measuring the angle of the ladder. Results of other studies showed that when asked to set a ladder at 75.5° without a measurement device, the resulting angle varied from 67.3° to 76.2°. The data also suggest the importance of climbing speed with respect to safety during straight ladder use. It is critical that users not rush when climbing a ladder.

Practical guidelines and training are needed to help reduce the number of fall-related injuries from straight ladders.

The illustrations, instructions and principles contained in the material are general in scope and, to the best of our knowledge, current at the time of publication. No attempt has been made to interpret any referenced codes, standards or regulations. Please refer to the appropriate code-, standard-, or regulation-making authority for interpretation or clarification. Provided that you always reproduce our copyright notice and any other notice of rights, disclaimers, and limitations, and provided that no copy in whole or in part is transferred, sold, lent, or leased to any third party, you may make and distribute copies of this publication for your internal use.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

ANEXO A

Aprovisionamiento de Modem para línea con *OOI* y *OV*, o la adición de una línea *OV*:

Si todavía utilizan el sistema *TOGA*, por favor, utilice el siguiente enlace:

<https://install.optimum.com/jsiml/>

Screen once signed in: - Pantallas firmadas una vez:

PASO 1:

Ingrese el número de cuenta

Apellido: (debe coincidir ORDEN DE TRABAJO / CABLE DE DATOS)

Número de teléfono:

Haga clic en **Siguiente *Next***

PASO 2: Introduzca la dirección MAC de su módem (dos veces) y seleccione Siguiente *Next*

PASO 3: Seleccione la Orden Abrir *Open* en el menú desplegable (Si aparecen varias órdenes, utilice el número más largo a medida que va a estar a la orden más reciente).

PASO 4: Seleccione el círculo junto al servicio que va a agregar en virtud INFORMACIÓN DE SERVICIO. Como se ve en el ejemplo de abajo, seleccione el círculo junto a Servicios *OOI* y luego haga clic en *OOI* bajo SELECCIONAR UN MODEM PUERTO PARA ASIGNAR.

Verá *OOI* cambiar de ROJO a NEGRO.

Repita estos pasos para cualquier servicio adicional (es decir *OV*, *Boost*).

PASO 5: Seleccione el tipo de aplicación (es decir, Sólo voz, fax, tarjeta de crédito, Compartido)

Una vez seleccionado, asegúrese de resaltar su elección (se resaltarán en AZUL), antes de proceder. (Ver abajo). Debe resaltar para cada línea de que hay múltiples líneas *OV* siendo provisionados.

Una vez que comienza Provisiones, la pantalla mostrará:

Gracias por elegir Optimum Online / Optimum Voice. Por favor espere un momento durante la configuración de su módem se actualizan.

PASO 6: Tomará unos minutos para correr a través de la actualización. A continuación podrá ver la siguiente pantalla. Si usted tiene un número, seleccione la casilla azul que aparecerá que dice ENVIE PUERTO ACTIVO *SEND PORT ACTIVATE*. Espere hasta que cambia de ROJO a NEGRO y luego seleccione Siguiente *NEXT*. Si no hay números que necesitan ser portados, seleccione *NEXT*.

PASO 7: Seleccione NO para las tres (3) siguientes pantallas.

ESTE PROCESO ES AHORA COMPLETO

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

NOTA: Si usted ha provisionado *Optimum Voice*, compruebe para ver si tiene el tono de marcación y luego trate de llamar a alguien para confirmar que *Optimum Voice* funciona.

INSTALACIÓN DE FRESADORA:

Boost Plus rutas deben ser instalados con el software digital (sin excepciones) si la orden de trabajo no requiere *Boost & Router*.

Un enrutador *router* no está incluido en el pedido.

BATERÍA DE RESPALDO

- Instale la batería respaldando el 100% de todas las instalaciones *OOL / VO Comerciales*
- Instale la batería respaldando el 100% de todas las instalaciones *FIOS Winback*
- Asegurarse de que la batería que respalda está presente en todos los comerciales de *T/C, COS*, etc.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

ANEXO B

Home Health Checks

Regístrese en: <http://techassist.cablevision.com/TechAssist/login.jsp>

Primera pantalla – Tech Assist –House Health Check

Entrar

Técnico ID:

Nombre del usuario:

Contraseña:

Técnico ID: Su número de ID

Nombre del usuario: año (cuatro dígitos) y mes (dos dígitos)

Ejemplo: 201103, (2011 y marzo es 03)

Contraseña: los cambios mensualmente – chequee con el despacho o supervisor y está también en la página principal de la base de datos

Haga clic sobre "Log in" "Entrar"

Entre número de cuenta, haga clic sobre "OK" / entre el numero completo de la cuenta – 13 dígitos. Añada ceros donde necesite. Ex: 0780812345607

El número de cuenta se cargara, sube nombre de cliente y número telefónico.

Hacer clic sobre "Check House Health"

Información de los clientes se cargará más el "Pass" o "Fail" estado de los dispositivos

Revise el código de "Status" y revisar los indicadores de FALLA *FAIL*.

Si un dispositivo falla, haga clic en el número en la columna de la izquierda es decir: 1, 2, 3 etc. Esto le llevará a la página de diagnóstico.

Aparecerá una lista, el Dispositivo #, MAC / box #, la dirección IP y el estado del módem.

A continuación la información del equipo, los diagnósticos del equipo son listados. Lea cada entrada y error.

Click "OK"

Medios alternativos para llevar a cabo un HHC para un módem o caja convertidora directo a través de la caja de cable.

En el control remoto, presione: ON DEMAND

Desplácese a: "Películas gratis" "Free Movies" entrar

Desplácese a: "A-Z", entrar

Desplace a la última selección: "U-Z", entrar

Presione: tecla "C", presione: tecla: "Info"

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Esto lo lleva a:

“Entre número de técnico”

“Nombre del Usuario” entonces “Contraseña”

Siguiente pantalla: “número de cuenta”, entrar

Clic en el botón *"House Health Check"*

Entonces el proceso de preguntas empieza. Esto generará un verde “pass” o indicador de “fail” rojo.

Si esto falla, haga clic en el + (más) a la izquierda o clic en el número que le proporcionará una pantalla de hacia abajo.

Cont.

Localizador de problemas:

- Niveles notables
- Asunto de tendido eléctrico
- Divisores
- Accesorios

Llevar a cabo la reparación. Una vez completado, vuelva a hacer HHC para ver si el problema se rectifica o necesita más solución de problemas.

Si el problema persiste:

Problema de la señal: Contacte al Supervisor e indicar el problema. Él hará el juicio personal y aconsejar cómo se debe proceder. Dependiendo de la dirección del Supervisor el despachador o el técnico pueden necesitar ponerse en contacto con Cablevisión directamente para obtener un código de "V" para cerrar el trabajo.

Posible derivación a servicios sobre el terreno podrán ser requeridos, ya sea por un MDU (unidad de viviendas colectivas) o un problema de la planta.

Técnico debe tener en cuenta los documentos necesarios y asesorar al despacho de la situación.

.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

ANEXO C

Condiciones y normas impuestas por Connect/One debido al incumplimiento

- No-cumplir con el trabajo - costo del trabajo más el 10%
- Uniforme violación - (empleados contratados que no están en uniforme como se indica) \$50.00 por técnico por día
- Violación de vehículo - \$100.00 por vehículo por día, para vehículos que no están en conformidad.
- Llamadas problemas cobrable dentro de los 30 días de trabajo - \$ 75.00
- Reclamación de daños - Costo de los daños (de cualquier reclamación por daños que no se resuelve dentro de los parámetros)
- Perdida de Señalización del vehículo - \$ 120.00
- Citas perdidas / ETA - \$ 20.00
- Perdido de llaves *Key Lockbox* - \$ 100.00 por llave
- Faltante / Perdida de placa de identificación - \$ 100.00 por placa
- Incompleta o perdida de órdenes de trabajo Preparación / Resolución - 10% por cada documento
- Perdida de cheque / Money Order - Cantidad del cheque más cargo del banco más el 10%
- IVR (no cumple con el 93% - Pérdida total de la repetición y los gastos de ETA
- Repeticiones - Costo de Trabajo
- Falta de activos y cargos
 - Sony -- \$ 300.00
 - SA 1850 -- \$ 300.00
 - Samsung -- \$ 300.00
 - SA 4200 SD -- \$ 300.00
 - SA 4200 HD -- \$450.00
 - SA 4250 HD -- \$450.00
 - SA 8300 SD (DVR) -- \$ 600.00
 - SA 8300 HD (DVR) -- \$ 700.00
 - Smart Cards - \$75.00
 - Cable Cards - \$75.00
 - Módems - \$100.00
 - 4 Módems portuarios - \$200.00
 - 12 Módems portuarios - \$1050.00
 - IP estático - \$1050.00
 - WiFi - \$1050.00

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

ANEXO D

TRABAJOS DE "NEXTING"

- 1) Llame el IVR: 1-866-265-2671
- 2) Escoja 1 para el IVR
- 3) Espere al recordatorio y entre su 2 ID digito de corporación (por ejemplo: 08 , 82 , 83), seguido antes de #
- 4) Entre su Técnico ID , seguido antes de #
- 5) Contraseña: Entre 0000, seguido antes de #
- 6) Escoja 1 para cambiar el estatus de un trabajo (o escoja 2 para enviar un hit a una caja)
- 7) Cuando impulse, entre el número de trabajo
 - a. Ejemplo: 3A seria 3*21, (3 para el número de trabajo, estrella (*), y entonces A esta localizada en el botón #2 y es (1) la primera letra listada. Si el número de trabajo era 3B, B es la 2da letra listada en el botón #2, entonces Ud. ingresaría 3*22.



- 8) Si está después el trabajo, escoja 3. Espere al IVR para decir "THANK YOU" "GRACIAS" y ahora usted está en el siguiente trabajo.

Si usted necesita entrar en otro trabajo, escoja 1, entonces 2 y esto le traerá de vuelta al comienzo donde usted entra su 2 dígito Corp. ID.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

ANEXO D (cont.)

COMPLETAR TRABAJOS

- 1) Llame el IVR: 1-866-265-2671
- 2) Presione 0 entonces su ID Técnico Número
- 3) Escoja 1 para el IVR
- 4) Espere al recordatorio y entre su 2 digito corp. ID (es decir 08, 82, 83), seguido antes de #
- 5) Entre su Técnico ID, seguido antes de #
- 6) Contraseña: Entre 0000, seguido antes de #
- 7) Escoja 1 para cambiar el estatus de un trabajo (o escoja 2 para enviar un hit a una caja)
- 8) Cuando impulse, entre el número de trabajo
Ejemplo: 3A seria 3*21, (3 para el número de trabajo, estrella (*), y entonces A esta localizada en el botón #2 y es (1) la primera letra listada. Si el número de trabajo era 3B, B es la 2da letra listada en el botón #2, entonces Ud. ingresaría 3*22.



- 9) Presione 1 para completar trabajo
- 10) El número de etiqueta es #
- 11) El número de salida es 1#
- 12) El convertidor es #

Si el cierre de T / C: en este punto, es necesario introducir los códigos Fix T / C; uno a la vez, seguido de # después de cada una hasta que escuche "gracias"

Espere a oír que se ha actualizado con éxito, entonces terminará ese trabajo. Para cerrar puestos de trabajo adicionales en virtud de su número de Tech, pulse "1" y luego "1" de nuevo. Sólo entonces proceda a su número de trabajo y repita los mismos pasos.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

ANEXO E

***Trouble Call Fixed Codes* Llamadas Problemas Códigos Fijos**

Interior – *inside wiring* - cableado interior

- 101 In Conn Wire/Splitter
- 102 In Replace House Amp
- 103 Inside Tel Wire

Exterior-*outside wiring & replaced equipment* - cableado exterior y reemplazo de equipo

- 110 Outside Replace Drop
- 111 Outside Replace Drop
- 112 Outside Repair Drop
- 113 Outside Trap Error
- 114 Outside Trap Replace
- 115 Outside Disk Error (Can't be closed by IVR. Must call Cablevision Dispatch: 866-265-2671 *)
- 116 Outside Replace Ground Block
- 117 Outside Bad Neutral
- 130 Replaced OMS Box

- 131 Replaced SA Box
- 133 Replace Adapter
- 134 SD Box on HDTV
- 135 HD Box on SDTV
- 136 Replace Modem
- 139 Replaced Gateway
- 140 Replaced Cable Card
- 145 Replace Remote
- 148 Defective Customer Router 7 days
- 149 Replace Battery Backup

Rescue Codes - Códigos de Rescate

- 150 Rescue Wiring
- 151 Rescue Inst. Software
- 152 Rescue Inst. Hardware

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Equipment Replacement Codes - Códigos de reemplazo de equipo

- 153 Replace 4p Modem
- 154 Replace 12p Modem
- 155 Replace Static IP Router
- 156 Replace WiFi Access Point
- 157 Replace WiFi Ethernet Device
- 158 Replace 3.0 Modem
- 159 Replace Home Net Router Access Point
- 160 Preventable NTF (no trouble found)

Preventable Codes - Códigos Prevenibles

- 161 Preventable Customer Ed
- 162 Preventable Modem Box Reset
- 163 Preventable Data Error
- 164 Previous Diagnostic Customer Software
- 165 Previous Def Customer Equipment
- 166 Reset B2BUA
- 170 Replace Rem. Battery
- 171 Replace B2BUA
- 180 Reboot in WiFi AP
- 194 Refer Apt. Drop – refer to outside plant
- 195 Ref NWM Remedy – refer to construction
- 196 Ran Temp Ref UG – temp run refer
- 197 No Temp Ref UG – temp run refer

Referrals Only - Solo referencia

- 198 Referral to OSP 24 hours **CRITICAL** (V-Code required) No Phone
- 199 Referral to OSP 48 hours **NON-CRITICAL** (V-Code required) No TV and/or internet

Preventable Codes (cont.) - Códigos Prevenibles (cont.)

- 279 Customer Refuse TC Chargeable
- 280 Ground in Compliance
- 281 Customer Agrees to Fee
- 282 Service Call Fee Waived

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Secondary Codes - Códigos Secundarios

283 Unable to Inspect Ground
284 Vandalism
285 Customer Related
286 Prior Visit Related
287 Cablevision related
288 Audit Related
289 Unknown
290 Unauthorized – Svc
291 Unauthorized – Equip
292 Not Critical Call
294 Referral-FS Super
295 Not Home/Outside Fix
296 Telco/Power Drop Down
297 Previous EC Port Issue
298 Intermittent
900 CP Business T/C

Fee Related Codes

410 or 430 Problem Code
Any code Primary Fix Code
282 Secondary Fix Code
No charge No Charge

SRO - Most commonly used Fix Codes

79 Verified all service is working
86 SRO (service request orders) is complete
99 Go Back is complete *
* If it's a SRO 162, use code 99

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

FORMA DE LIBERACION SUBTERRÁNEA



En consideración a la prestación de servicios de cable de Cablevision a mi residencia y en el entendido de que será necesario dejar una caída de cable de servicio en la superficie del suelo hasta el momento en que es posible colocar bajo tierra , por la presente libero y para siempre descargo Cablevision de y contra todas las demandas, acciones , demandas, cuentas , contratos, acuerdos , daños y cualquier y todas las reclamaciones, demandas y responsabilidades de ningún tipo de cada nombre y la naturaleza que contra dicha Cablevision , sus empleados , agentes, contratistas , sucesores y cesionarios ahora tengo o tendré en cuenta la provisión de servicios de cable mediante el establecimiento de una línea de servicio en la superficie del terreno de mi propiedad.

Además, yo estoy de acuerdo en indemnizar y mantener indemne a Cablevision, sus empleados, agentes, contratistas, sucesores y cesionarios de y contra cualquiera y todas las reclamaciones y acciones que en adelante se puede presentar o instituir con el propósito de hacer cumplir cualquier demanda por lesiones personales o daños a la propiedad resultantes de la prestación del servicio de cable a mi residencia.

FIRME COMO INSTRUMENTO SELLADO

POR:

FECHA:

NOMBRE:

DIRECCIÓN:

CIUDAD/ESTADO:

TELÉFONO #:

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

(Para ser dado al cliente)

Carta informativa

Estimado suscriptor Cablevision,

Usted ha recibido esta carta porque Cablevision va a instalar un nuevo cable subterráneo en su residencia. Nosotros en Cablevision nos gustaría explicar el proceso a usted, así como responder a algunas preguntas que usted pueda tener con respecto a este proceso.

Una vez que el técnico determina que se requiere una nueva caída de metro a su premisa, la solicitud y el mapa son sometidas a nuestros vendedores subterráneos indicando la ruta que la caída seguirá. Estas empresas se especializan en la sustitución de los servicios subterráneos. En su solicitud, una línea temporal puede ser una opción hasta que la línea permanente se puede colocar bajo tierra. Se le pedirá que firme un formulario de autorización pues un cable de alambre estará encima de su propiedad.

Una vez que estas empresas reciben dicha solicitud, no son requeridos por el Estado de Nueva York Código Regla 753, (www.digsafelynewyork.com) y Connecticut Ley Sec. 16-349 (www.cbyd.com) para llamar y que su propiedad delimitada por los servicios preexistentes. Esto significa que se necesitará que todos de la empresa de energía a la empresa de agua sean requeridos localizar sus instalaciones subterráneas en su propiedad con pintura en aerosol de color soluble en agua o banderas. Esto es necesario para que, cuando se instala el nuevo subterráneo el personal sabrá la ubicación de sus instalaciones subterráneas. En algunos casos, nuestro contratista puede tener que solicitar un permiso con su ciudad local antes de que puedan proceder con cualquier excavación. Una vez completados estos pasos los contratistas se les dan permiso para seguir adelante e instalar el descenso subterráneo.

Los contratistas utilizarán una máquina intrusa menor para instalar su nueva caída a tierra y en algunos casos puede que tengan que excavar también. Los contratistas son responsables de volver su propiedad a su condición original. Calzadas y aceras se perforaran cuando sea posible y en el caso de perforar no es una opción que la calzada o la acera necesite ser cortada.

Por favor, tenga en cuenta que tarda de 7 a 15 días laborales (si el clima lo permite) para completar una instalación a tierra. Corresponde a los propietarios a tener divisores, cercas eléctricas para perros o cualquier cosa que se considera propiedad privada, incluyendo los servicios públicos para ser marcado con anterioridad a cualquier trabajo que se realiza. Estas empresas están preparadas para solucionar la mayoría de los divisores y cercas eléctricas para perros si están cortados o dañados accidentalmente.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

UNDERGROUND DROP REFERRAL

Name _____	Date _____
Address _____	Town _____
Acct # _____	Phone # _____
Complex _____	
Nearest Cross St _____	2nd Cross St _____
Tech _____	Map # _____ Pole # _____
<input type="checkbox"/> Residential	<input type="checkbox"/> Commercial

Please check the box that best describes the reason for new drop.

<input type="checkbox"/>	NO Existing drop. (New Service) Capitol 1	Has Temp (Yes) (No)
<input type="checkbox"/>	Existing RG 6/59 needs to be UPGRADED to RG11 Capitol 2	Has Temp (Yes) (No)
<input type="checkbox"/>	Existing RG 11 that needs to be REPLACED Operational 1	Has Temp (Yes) (No)

Levels at Tap _____	Chan 2 _____	Chan 76 _____	Freq 603 _____
Levels at G/B _____	Chan 2 _____	Chan 76 _____	Freq 603 _____
New Drop _____	Total Ftg _____	S/W Ftg _____	D/W Ftg. _____

Diagram

Special Instructions _____

Supervisor Signature _____

*IF ALL INFORMATION IS NOT FILLED OUT, OR FILLED OUT ILLEGIBLY, THE REQUEST WILL BE REJECTED

Rev. 3/05

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Código 8 Derivación de Planta Externa

Refiere al Grupo de Mantenimiento de Planta

Técnico Numero _____ Fecha _____

Pueblo _____

Dirección de Subscriptor Afectado _____

Poste Número _____ *Tap* Valor _____

Longitud de caída _____ Etiqueta # _____

Explique el problema

(canales que faltan, pixelación, mala calidad de imagen, alta transmisión)

(niveles bajos / altos niveles, mala señal a ruido, etc.)

Niveles a tap

Ch2 ___ Ch36 ___ Ch78 ___ Ch87 (603 MHz) ___ Ch118 ___

Transmitir nivel a *tap* ___

Niveles en el bloque de tierra

Ch2 ___ Ch36 ___ Ch78 ___ Ch87 (603 MHz) ___ Ch118 ___

Transmitir nivel en el bloque de tierra ___

Verificó con el conjunto de prueba Yes ___ No ___

¿Imágenes son mirables? Yes ___ No ___

¿Orden de trabajo adjuntada? Yes ___ No ___

Información adicional

Planta exterior

Técnico Numero _____

Niveles a tap

Ch2 ___ Ch36 ___ Ch78 ___ Ch87 (603 MHz) ___ Ch118 ___

Transmitir nivel a *tap* ___

CODIGOS ARREGLADOS _____

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

ANEXO G

Truck Inspection Form – Page 1

Date: _____ Technician: _____ Make / model of vehicle: _____
 Company truck _____ Tech's truck: _____ License plate: _____ EZ Pass _____
 Odometer: _____ Last oil change mileage: _____
Notes: **Damage** **to** **vehicle,** **repair** **items,**
observations: _____

Truck Content Requirements	Has	Needs
Amp Clamp Tester		
Butt Set		
Cable Caddy		
Can Tool		
Compression Tool for RG 6, RG 59, RG 11		
Clipboard		
Dikes		
Drill bits:		
(2) 1/4 x 18" wood & masonry		
(2) 1/2 x 18" wood & masonry		
(2) 3/8 x 18" wood & masonry		
Flashlight		
Hammer		
Hammer drill		
Hard Hat		
Jumper cables		
Ladder - 6'		
Ladder - 28'		
Lock Box (to secure Assets & Materials)		
Red Key		
Phone Stripper / crimper		
Pliers		

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Truck Inspection Form – Page 2

Date: _____ Technician: _____ Make / model of vehicle: _____

Company truck _____ Tech's truck: _____ License plate: _____ EZ Pass _____

Odometer: _____ Last oil change mileage: _____

Notes: _____ **Damage** _____ **to** _____ **vehicle,** _____ **repair** _____ **items,** **observations:** _____

Plunger Tool		
Punch Down Tool		
Signal Meter w/return capabilities		
Safety belt w/harness		
Safety vest		
Screw drivers; both Phillips and flathead		
Security Sleeve Tool		
Spare tire		
Star Key		
Stripper Cable: RG 6, RG 7, RG 59, RG 11		
System Keys		
T-18 Staple gun (phone wire)		
Terminator Tool		
Tire Jack		
Toner		
Traffic Safety Cones (2)		
Truck signs - 4 in total. (2) Connect/One (2) Optimum		
Wire Cutters		
Wrench - 7/16"		
Work and/or Hot Gloves		

TECH'S DEBE MANTENER Y LLEVAR TODAS LAS HERRAMIENTAS EN ESTA LISTA

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

E911 y acuerdo de información de alarma

IMPORTANTE INFORMACION ACERCA E911 Y SERVICIO *OPTIMUM VOICE*

Bienvenido a *Optimum Voice!*

Damos la bienvenida a la oportunidad de instalar nuestro servicio de *Optimum Voice* en su lugar de negocios de hoy y deseamos compartir información importante con usted acerca de nuestro servicio 911 mejorado (E911) y limitaciones del servicio.

El servicio 911 mejorado (E911) Limitaciones

- • Su servicio E911 no funcionará si mueve el módem óptimo a una nueva dirección sin notificar a Cablevision. Si usted no notifica a Cablevisión de un cambio en la dirección del servicio, el proveedor de servicios de emergencia que maneja la llamada E -911 verá la dirección del servicio en el archivo de Cablevision. También es posible que las llamadas al 911 podrán ser mal dirigidas al proveedor de servicios de emergencia incorrecto, o bien no puede ser capaz de proporcionar asistencia, o pueden retrasar el envío de personal del servicio de emergencia. Si desea mover el módem óptimo a otra dirección, debe comunicarse con Cablevision Servicio al Cliente para asegurarse de que el servicio E911 seguirá trabajando correctamente. Por lo tanto, con el fin de tener 911 llamadas dirigidas correctamente, el cliente reconoce la responsabilidad de notificar a Cablevision de cualquier cambio en la dirección del servicio.
- • Si su servicio es desconectado por Cablevision, o si el servicio de su empresa se interrumpe por cualquier razón, usted no tendrá acceso a E911.
- • *Optimum Voice* para los negocios será provisto de su propia fuente de alimentación cuando se instalan en las instalaciones del cliente. Si hay un corte de energía local en las instalaciones del cliente el servicio seguirá trabajando por el tiempo que la batería funciona correctamente. Una vez que la batería se queda sin energía, no será posible realizar ni recibir llamadas, incluidas las llamadas a los servicios de emergencia 911.
- • Si hay una interrupción o un corte de la red de cable o de las instalaciones, el servicio *Optimum Voice* no funcionará. El cliente reconoce expresamente que en tales casos no será posible realizar ni recibir llamadas, incluidas las llamadas a los servicios de emergencia 911.
- • Durante las primeras 72 horas de servicio en la nueva dirección de un cliente, el cliente puede ser requerido a proporcionar al operador E911 con la nueva dirección de servicio.

Escriba sus iniciales:

[___] Reconozco que he leído y entiendo las limitaciones en materia de servicio *Optimum Voice* E911 como se indicó anteriormente.

Sistemas de seguridad

Alarma de incendio, alarma médica o la alarma de seguridad alta

Cablevision **no** respalda el uso de *Optimum Voice* como conexión para sistemas de alerta médica de emergencia o sistemas de vigilancia de alta seguridad (UL 681 o similar) para cualquier lugar de servicio. Cablevision no respalda el uso de *Optimum Voice* como conexión para sistemas de alarma de incendios (UL 864 o similar) para las ubicaciones de servicio en la ciudad de Nueva York y Pennsylvania. Si *Optimum Voice* para negocios se utiliza como una conexión entre los sistemas de alarma de incendios (UL 864 o similar) y la estación de monitoreo central para una ubicación de

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

servicio del suscriptor como en virtud del presente lo permita , el suscriptor acepta que será el único responsable de contactar a su estación central autorizada monitoreados fuego proveedor de sistema de alarma para poner a prueba y verificar que la estación central de sistema de monitoreo de alarma contra incendios está en buen estado de funcionamiento después de la instalación de servicio Cablevision , incluyendo las pruebas de funcionamiento correcto de capturar la línea y la transmisión correcta de las señales de la estación de supervisión .

Si usted tiene un sistema de seguridad monitoreado centralmente, lo que no es un sistema de alarma contra incendios (excepto para las empresas con una ubicación de servicio en Nueva Jersey, Nueva York (con exclusión de la ciudad de Nueva York y Pensilvania), o Connecticut), un sistema de control de alta seguridad, o un sistema de alerta de emergencia médica, *Optimum Voice* se conectará de forma que pueda estar disponible para su uso con dicho sistema. Aunque *Optimum Voice* suministrará una conexión que permita el funcionamiento de su sistema de seguridad empresarial existente, *Optimum Voice* no garantiza que dicho sistema estará en orden operativa completa después de la instalación de *Optimum Voice*. Como tal, es su obligación de ponerse en contacto con su proveedor de sistema de seguridad para informarles de su instalación de *Optimum Voice* y cualquier cambio en el número de teléfono y solicitar una prueba operativa completa de dicho sistema inmediatamente después de la instalación de su servicio de *Optimum Voice*. Además, es su responsabilidad para poner a prueba su sistema de forma regular. En caso de un corte de energía a gran escala o interrupción de la red (ya sea planeado o mantenimiento relacionado), su servicio de *Optimum Voice*, incluyendo cualquier sistema de seguridad, que utiliza *Optimum Voice* para conectarse a la estación central de monitoreo, no funcionará.

Reconozco recibir la presente exponiendo las limitaciones del servicio *Optimum Voice* aviso y he firmado abajo para confirmar mi entendimiento.

Firma de cliente autorizada

Fecha

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos



1111 Stewart Avenue, Bethpage, NY 11714

2009

Dear Customer,

Welcome back! We're pleased you chose to return to the outstanding value offered by *Optimum*®

THIS IS A REMINDER

In order for you to receive the promotional pricing for the *Optimum* service you ordered, **you must provide proof of your previous service provider from within the last 90 days.**

Please give your *Optimum* technician one of the items listed below to show proof of your previous service provider.

- Previous service provider's billing statement
- Credit or debit card statement showing previous service provider's transaction*
- Bank statement showing previous service provider's transaction*
- If you have arranged an installation from a different service provider, you may provide a copy of the completed installation order.

If you are unable to provide proof of your previous service provider to the *Optimum* technician today, you need to **provide proof within 30 days of your installation to any one of the following:**

mail: Cablevision/Quality Assurance Department
200 Jericho Quadrangle, Jericho, NY 11753

fax: 516-803-6214 or 201-405-1804

e-mail: JerichoQA@cablevision.com

in person: Bring the proof to your nearest *Optimum* Store. For locations, visit optimum.net/stores.

If you are unable to provide proof or if you have any questions, please call us at **1-866-580-0517**.

Remember, you must provide proof of your previous service provider as noted above to receive your promotion or your package price will be adjusted.

Thank you for choosing *Optimum*, the best value in TV, High Speed Internet and Phone.

* The credit card, debit card or bank statement must show the name of the previous service provider's product to which you subscribed.

©2009 CSC Holdings, Inc.



Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos



WWW.CABLEVISION.COM REDDING 438-7783
 NORWALK 847-6666 STAMFORD/GREENWICH 348-9211 EASTON 452-0097
 2/01/11 11AM-2PM INSTALL YANES JIMMY 7808-509676- 7
 UAL SALES ID 843 24 HARBOR ST # 1

IM# 2035570624 BS# STAMFORD CT 06902
 EC# 9732 JOB 3A START [REDACTED] ENDTIME [REDACTED] CURRENT MONTHLY CHARGES \$
 /A: Y/N TECH# [REDACTED] JOB# [REDACTED] ADDL MONTHLY SERVICE CHARGES \$ 143.30
 PENDING SERVICES ONE-TIME INSTALL CHARGES \$

1X 1 Free OV/OOL Ins BAL DUE AT INSTALL \$
 34 1 TP-iQG+SVOD ADD OUTLETS OVER 3 \$ 9.95 EA
 3L 1 TP&WB-OOL TOTAL A/O OVER 3 X
 3V 1 TP&WB-OV CUSTOMER INITIALS: _____

4D 1 Use ExistingWire
 4Q 1 OOLProInstW/Vid | WRITE HFC MAC ID |
 63 2 Bring SD Box | INSIDE THIS SQUARE |
 80 1 Move Transfer | AND |
 8C 1 Xfr OV Modem | PLACE NEW MODEM |
 A0 1 PPDF | STICKER HERE |
 O4 1 Addl Outlet Inst | |
 R1 1 DVR+ | |
 WF 1 TP-PrmTrack-ACQ | |

) () () () ()
) () () () ()
) () () () ()
) () () () ()
) () () () ()
) () () () ()
) () () () ()
) () () () ()

lug&PlayActivate 1 Add'l Outlet(Acq) A/D & Software Inst OV w/OOL
 * 2 SD Box(Rates>) iD Gold Cust Has OVMdm
 riple Play Rec Primary Video ConnectToExistWiring

ONVTRTS: ADD [REDACTED] REMOVE [REDACTED] OH:UG 0 IWIP:
 ODEMS: ADD [REDACTED] REMOVE [REDACTED] FT AREA: 2 |
 DS CRDS: ADD [REDACTED] REMOVE [REDACTED] IVR: |
 ROUND: [REDACTED] POLE# [REDACTED] RT: 213MAP:E-24|SI:Pick Up Equip
 MPERAGE: [REDACTED] TAP: |
 ROP CERT: P/F HHC P/F/NA TRP OOL/BB/NA |
 ORK PTS: 1B CONSTR: |H/C:
 AG: J364443 NEW TAG: |
 ODE/CENSUS: 51G008 CLI [REDACTED]
 TATUS: COMP/RESCH/NOT DONE/CANCELLED
 F LEVEL: CH2 [REDACTED] CH12 [REDACTED] CH21 [REDACTED] CH36 [REDACTED] CH78/83 [REDACTED] CH87 [REDACTED] CH116 [REDACTED]

OMMENTS: [REDACTED]
 T ZIP: [REDACTED]
 UST ID/TYPE: [REDACTED]

OPTIMUM VOICE CUSTOMERS
E911 NOTIFICATION: In the event of a power outage, and provided you do not have battery backup on your modem, you will not have E911 service. If your service is disconnected or interrupted, you will not have E911 service. If you relocate the modem to a different address, you must notify Cablevision in advance to update E911 service. During the initial 72 hours of service at your new address, you may be required to provide the E911 operator with your new service address.
SECURITY AND MEDICAL ALERT SYSTEM LIMITATIONS: You acknowledge that Cablevision does not support the use of any Optimum Voice service as a connection for (i) emergency medical alert systems, (ii) all high security monitoring systems (UL 681 or similar) or (iii) fire alarm systems (UL 864 or similar). You acknowledge that it is your sole responsibility to contact your central station monitoring provider to test and verify that your security system is in good working order and that you are responsible for any additional work required to ensure the proper operation of your security system.

CUSTOMER ACCEPTANCE
 Please confirm your satisfaction with installation/repair of the Optimum product/service(s) and verify all equipment prior to signing this document. Please note, charges listed above may not include franchise fees, taxes, equipment and other charges. Promotional offerings subject to terms (i.e. length of promotion) provided at time of sale. **BY SIGNING BELOW, CUSTOMER ACKNOWLEDGES THAT ALL INFORMATION ON BOTH SIDES OF THIS WORK ORDER, INCLUDING E911 NOTIFICATION AND SECURITY AND MEDICAL ALERT SYSTEM LIMITATIONS STATED ABOVE AND GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF SERVICE ON THE BACK, HAS BEEN READ AND AGREED TO.**

Signed [Signature] Date [Date] QC [Signature] Tech Initials [Signature]
DATA ENTRY

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos



WWW.CABLEVISION.COM 438-7783 REDDING
 847-6666 NORWALK 348-9211 STAMFORD/GREENWICH 452-0097 EASTON
 2/01/11 1st Call TBL CALL DUNSTER CHRISTIN 7808-121230- 3
 UAL541088 DPR ID JPC 189 FISHING TRL
 M# 2035950500 BS# 111- / STAMFORD CT 06903
 ECH# 9733 JOB# 3A ORDER DATE 11/29/11
 TART [REDACTED] END TIME [REDACTED] R/A: Y / N TECH# [REDACTED] JOB# [REDACTED]

1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SERVICES										TASKS					HISTORY						
C	1	TP-iO	Fam-ACQ	PixelMultiCH	08/29/11	TBL CALL	COMPLETE	S	1	OptRewardMember	Free Diagnosis	DD/NoSrv	FreeDia	T# 3970	4	3	iO Box	iO-SA	280	TelPoDow	EndComp1
O	1	PPDF			01/10/11	TBL CALL	COMPLETE	P	1	TP-PrmTrackSave		CkCb1Box	FreeDia	T# 3962	L	1	TP&WB-OOL		CSCReltd	EndComp1	
V	1	TP&WB-OV			05/29/08	TBL CALL	COMPLETE	K	1	HiDefVOD		No Pix	NoConNBS	T# 674					OtConn	EndComp1	

RIP CHARGE: RES/\$34.95 BUS/\$46.95 NO CHARGE CUST INIT

WRITE HFC MAC ID		PRIMARY FIX		SECONDARY		CUST INITIAL	
INSIDE THIS SQUARE		[REDACTED]		[REDACTED]		FOR CHARGE	
AND							
PLACE NEW MODEM							
STICKER HERE							

***** EQUIPMENT *****

IN	SABJNRFZ	6	P	IN	1A662B6672	53	P
OUT			F	OUT			F
IN	IPT20340675B1	15	P	IN	SABLPNTPF	27	P
OUT			F	OUT			F
IN	SABJNRFQJ	6	P	IN			P
OUT			F	OUT			F
IN			P	IN			P
OUT			F	OUT			F
PIIN			P	IN			P
FIOUT			F	OUT			F

ROUND: [REDACTED] POLE# [REDACTED] IVR: [REDACTED] FTA: 2
 MPERAGE: [REDACTED] MAP: S-22 TAP: [REDACTED] RTE: 369
 ROP CERT: P/F/HHC P/F/NA TRP OOL/BB/NA ISI: No Sc1 Inst
 DRK PTS: 11 CONSTR: [REDACTED]
 AG: N467444 NEW TAG: [REDACTED]
 ODE/CENSUS: 51H030 CLI [REDACTED] IH/C: 458 /S303C
 TATUS: COMP/RESCH/NOT DONE/CANCELLED
 F LEVELS: CH2 [REDACTED] CH12 [REDACTED] CH21 [REDACTED] CH36 [REDACTED] CH78/83 [REDACTED] CH87 [REDACTED] CH116 [REDACTED]
 dunster@optonline.net
 OMMENTS: [REDACTED]

OPTIMUM VOICE CUSTOMERS
E911 NOTIFICATION: In the event of a power outage, and provided you do not have battery backup on your modem, you will not have E911 service. If your service is disconnected or interrupted, you will not have E911 service. If you relocate the modem to a different address, you must notify Cablevision in advance to update E911 service. During the initial 72 hours of service at your new address, you may be required to provide the E911 operator with your new service address.
SECURITY AND MEDICAL ALERT SYSTEM LIMITATIONS: You acknowledge that Cablevision does not support the use of any Optimum Voice service as a connection for (i) emergency medical alert systems, (ii) all high security monitoring systems (UL 681 or similar) or (iii) fire alarm systems (UL 864 or similar). You acknowledge that it is your sole responsibility to contact your central station monitoring provider to test and verify that your security system is in good working order and that you are responsible for any additional work required to ensure the proper operation of your security system.

CUSTOMER ACCEPTANCE
 Please confirm your satisfaction with installation/repair of the Optimum product/service(s) and verify all equipment prior to signing this document. Please note, charges listed above may not include franchise fees, taxes, equipment and other charges. Promotional offerings subject to terms (i.e. length of promotion) provided at time of sale. **BY SIGNING BELOW, CUSTOMER ACKNOWLEDGES THAT ALL INFORMATION ON BOTH SIDES OF THIS WORK ORDER, INCLUDING E911 NOTIFICATION AND SECURITY AND MEDICAL ALERT SYSTEM LIMITATIONS STATED ABOVE AND GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF SERVICE ON THE BACK, HAS BEEN READ AND AGREED TO.**

Signed _____ Date _____ QC _____ Tech Initials _____
DATA ENTRY

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

ANEXO J

RE: Forma Permiso de Propietario

Dueño / Información del Propietario

Nombre _____

Dirección _____ Ciudad _____ Código Postal _____

Teléfono _____

YO, _____ dueño / operador del edificio establecido en _____ doy permiso a Cablevision para adjuntar cable al edificio (s) en la dirección de arriba a fin de proporcionar servicio al nombre del arrendatario mencionado abajo.

Nombre de arrendatario

Antena _____

Subterráneo _____

Cablevision se compromete a indemnizar y mantener indemne al propietario / gerente de dicho local para reparar los daños causados por la empresa en la instalación, el funcionamiento, o la eliminación de sus equipos. Cablevision también acuerda reparar de inmediato cualquier daño que pueda causar durante la instalación, el servicio, o la eliminación de sus equipos.

Fecha: _____

Firma de propietario: _____

**Esta forma, terminada, se debe enviar por FAX a: 203-463-4396.
Gracias.**

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

Zaloumis Contracting Service, Inc.

315 Riggs Street, Bldg. A, Suite 6
Oxford CT 06478
Phone (203) 463-4392
Fax (203) 463-4396

RE: Cablevision of Connecticut

Permission to Drill Aluminum, Vinyl, and Asbestos Siding Release

I _____ who resides at: _____

Hereby acknowledge, release and forever discharge Cablevision of Connecticut, Limited Partnership or its contractors from any claim or demand whatsoever by reason of or arising from the fact that a small hole must be drilled in the siding of my house in order to install Cable Television Service (s).

It is specifically understood that these small holes will remain if and when I determine to disconnect from Cablevision and the no damage claim shall be made in connection with or arising from these holes.

Date: _____

Landlord Signature: _____

This form, upon completion, must be faxed to 203-463-4396. Thank you.

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

ANEXO K – EJEMPLO DE ENCUESTA QC

OPTIMUM QUALITY CHECK REPORT

TECHNICIAN NAME _____ ACCOUNT # _____
 TECH ID # _____ ADDRESS _____
 DATE _____ TOWN _____
 START TIME _____ END TIME _____ STATE _____ ZIP _____

SERVICE INFORMATION		
Check all that apply.		
IO	OOL	OV

PRODUCT INFORMATION			
Check all that apply.			
Converters		Modems	
Devices	Quantity	Description	Quantity
SD Boxes		Modems	
HD Boxes		Routers	
SD DVR			
HD DVR			

Basic Inspection Check							
Verify the applicable items below.							
Tap Check Out		Drop Check Out		Ground Block Check Out		Internal Wiring Check Out	
Description	Y/N	Description	Y/N	Description	Y/N	Description	Y/N
Traps/Filters		P-Hook secure		Ground Strap		Internal Wiring secure	
Fittings Tight		Span Clamp Bonded		Ground Wire		Internal Wiring routed neatly	
Terminators present		Drop Tagged correctly		Ground Tag		Fittings Tight	
Vault/Lock/Box in good condition		Height/Clearance meets requirements		Fittings Tight		Equipment Set-up properly	
Splitters in good condition		Routing/Trespass		Ground Tight			
Drop Levels Pass		Fittings Tight		Exterior of House Check Out			
		Shields in good condition		Wiring routed neatly			
		Tie Wraps		Wires in good condition			
		Boots		Holes Sealed			
		Drip Service Loop		CLI			

Equipment Configuration & Compatibility Check	
Verify the applicable items below.	
Description	#
Number of Remotes not configured to TV	
Number of HD Boxes not configured to TV	
Number of SD Boxes installed on HD TV	
Number of HD Boxes installed on SD TV	

HOME HEALTH CHECK LEVELS – TO BE PERFORMED BY TECHNICIAN												
Device #	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Converter (C) or Modem (M)												
Pass (P) or Fail (F)												
Receive Power												
Transmit Power												
Signal / Carrier to Noise Ratio												
Modem Status												

Rev. dr-k03032008

Operaciones del Técnico y Manual de Procedimientos

OPTIMUM QUALITY CHECK REPORT

Page 2 of 2

Corrective Action		
Description (list any items replaced or repaired)	Entry	Comments
Drop Replaced =R, Drop Repaired=F		
Number of Outlets replaced or repaired		
Number of IO Boxes replaced / swapped		
Number of Modems replaced / swapped		
Number of Remotes re-configured to TV (Volume control needed activation)		
Number of HD boxes re-configured to TV (Explorer HD TV wizard set-up needed)		

Customer Satisfaction		
Description	Y/N	Comments
Service functioning properly		
Equipment functioning properly		
Customer Education provided		
Collateral provided		
Post Call Survey Reminder		

Drop Replacement (*indicate why drop replaced*)

Comments: _____

Outlet replacement (*indicate why outlet(s) replaced*)

Comments: _____

ADDITIONAL COMMENTS

Technician Signature _____