

**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ АО «Смарт Инжиниринг»**  
(для Абонентов – юридических лиц и индивидуальных предпринимателей)

**1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Абонент** – юридическое лицо, использующее Услуги связи для коммерческой и предпринимательской деятельности, или индивидуальный предприниматель, использующее услуги связи в иных не личных целях, не для семейных и не для домашних нужд, с которым Оператором заключен договор о предоставлении телекоммуникационных услуг (далее – Договор).

**Абонентская станция (абонентское устройство)** - пользовательское (оконечное) оборудование, подключаемое к сети подвижной связи.

**Абонентский интерфейс** - технико-технологические параметры физических цепей, соединяющих средства связи оператора связи с пользовательским (оконечным) оборудованием, а также формализованный набор правил их взаимодействия.

**Абонентский номер** – телефонный или иной номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) оконечный элемент сети связи или подключенную к сети подвижной связи абонентскую станцию (абонентское устройство) с установленным в ней (в нем) идентификационным модулем.

**Внутрисетевое телефонное соединение** - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории одного и того же субъекта Российской Федерации, или телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи, и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, входящий в ресурс географически не определяемой зоны нумерации, закрепленный за тем же субъектом Российской Федерации.

**Договор** – Договор о предоставлении телекоммуникационных услуг, заключенный между Оператором и Абонентом.

**Заказ** – означает формализованный документ, подписанный Сторонами в рамках Договора, определяющий наименование предоставляемой услуги, ее параметры, тарифы и иную информацию, необходимую обеим Сторонам для выполнения своих обязательств по Договору. Форма Заказа приведена в приложениях к настоящим правилам.

**Идентификационные данные** – совокупность данных, позволяющих осуществлять проверку подлинности Абонента при осуществлении действий от имени Абонента посредством Личного кабинета на сайте Оператора: [www.smartengin.ru](http://www.smartengin.ru), а также при осуществлении платежей за услуги, в том числе уникальный логин (или сетевое имя) (login), пароль (password), уникальный номер Лицевого счета Абонента, номер Договора, используемые для доступа к Личному кабинету или к Услугам.

**Личный кабинет** – автоматизированный интерфейс самообслуживания Абонента, размещенный на сайте Оператора: [www.smartengin.ru](http://www.smartengin.ru), содержащий информацию об Услугах, Договоре, его приложениях, официальную информацию об организационных и технологических изменениях (в том числе об изменениях в Договоре и его приложениях), об объеме полученных Абонентом Услуг и выставленных счетах, номере Лицевого счета, а также позволяющий Абоненту совершать юридически значимые действия в рамках Договора, в порядке, предусмотренном Оператором. Организация доступа Абонента к Личному кабинету осуществляется при наличии соответствующей технической возможности.

**Местное телефонное соединение** - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории одного и того же муниципального района, городского поселения, сельского поселения, города федерального значения;

**Неисправность** - временное (устранимое) нарушение нормального функционирования Сети связи, в результате которого оказание Услуг становится невозможным или их качество не соответствует требованиям, указанным в SLA.

**Оборудование** – аппаратные средства, используемые для непосредственного обеспечения процесса оказания Услуг.

**Оператор** – АО «Смарт Инжиниринг» ИНН 7715797637 ОГРН 1107746106104, адрес местонахождения: 127273, г. Москва, ул. Отрадная, д. 2 Б, стр. 9, этаж 6, почтовый адрес: 127273, г. Москва, Берёзовая аллея, д. 9, стр.2, телефон: 8 (495) 123-63-63 осуществляет деятельность на основании лицензий Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций:

- оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации №158459 от 12 октября 2016 г.;
- оказание услуг связи по предоставлению каналов связи №158460 от 12 октября 2016 г.;
- на оказание услуг связи по передаче данных для голосовой информации №158461 от 12 октября 2016 г.;
- на оказание телематических услуг связи №158462 от 12 октября 2016 г.;
- на оказание услуг местной телефонной связи №158610 от 14 сентября 2017 г.,

**Отчетный период** - календарный месяц с 00 часов 00 минут первого числа до 24 часов 00 минут последнего числа месяца включительно, в котором были оказаны Услуги.

**Период недоступности** - перерыв в оказании Услуг, зарегистрированный дежурной службой Оператора на основании объективной информации, полученной от средств мониторинга и контроля Оператора и/или Абонента. Началом периода недоступности считается момент открытия Абонентом Аварийной карточки (ТТ) в дежурной службе Оператора и подтверждения проблемы со стороны Оператора. Длительность Периода недоступности рассчитывается как время между открытием и закрытием Аварийной карточки до момента уведомления Абонента об устранении неисправности за вычетом:

- задержек устранения неисправности, вызванных непредставлением Абонентом доступа в свое помещение специалистов Оператора;
- иных задержек по вине Абонента или его агентов и представителей.

**ПО** – программное обеспечение.

**Процедурные метрики** – параметры обслуживания Абонента, такие как среднее время устранения неисправности, периодичность извещения о ходе работ по устранению неисправности и т.д.

**Технические метрики** – технические параметры услуги связи, характеризующие их качество.

**Уровень SLA** – именованная совокупность Технических и Процедурных метрик, количественных (включая граничные значения) и алгоритмических правил их оценки.

**Фактическая стоимость услуги** - стоимость фактически оказанных Услуг с учетом выявленных отклонений от заявленных гарантий качества в SLA.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила оказания услуг (далее – Правила) являются неотъемлемой частью Договора о предоставлении телекоммуникационных услуг (далее – Договор) и регулируют отношения между Оператором и Абонентом (далее – Сторонами) при оказании Оператором телекоммуникационных услуг, и иных технологически неразрывно связанных с ними услуг (далее – Услуг).

2.2. Услуги оказываются на основании Договора и настоящих Правил.

2.3. Права и обязанности Сторон не могут передаваться другим лицам иначе как в порядке, установленном Договором, Правилами и законодательством Российской Федерации.

2.4. Услуга предоставляется круглосуточно, 7 (семь) дней в неделю в соответствии с условиями, описанными в Договоре, Бланках заказов, Правилах и законодательстве Российской Федерации.

2.5. Оператор обязуется оказывать бесплатно и круглосуточно информационно-справочные услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Оператор самостоятельно определяет перечень оказываемых Оператором платных информационно-справочных услуг.

2.6. Порядок заключения Договора.

При подписании Договора Абонент обязуется предоставить Оператору следующие документы:

- копию паспорта (для Абонентов индивидуальных предпринимателей);
- копию документа, подтверждающего право владения или пользования помещением, в котором устанавливается оборудование связи;
- копию документа, подтверждающего полномочия лица, подписывающего Договор со стороны Абонента.
- карточку контрагента

2.7. Порядок и срок предоставления доступа к услугам связи.

2.7.1. В целях организации Услуг Абонент в порядке предварительной оплаты осуществляет оплату фиксированного единовременного (инсталляционного) платежа, указанного в Бланке заказа. В случае, если единовременный платеж не установлен Бланком заказа, стоимость услуг за организацию доступа к Услугам включена в сумму ежемесячных (абонентских) платежей.

2.7.2. Сроки предоставления Услуг (организация доступа к Услуге) указаны в Бланках заказов на Услуги и исчисляются в рабочих днях, начиная со дня наступления последнего из событий:

- поступления на счет Оператора единовременного платежа, предусмотренного Договором и соответствующим Бланком заказа;

- передачи Абонентом Оператору подписанного Абонентом Договора и соответствующего Бланка заказа.
- 2.7.3. Услуги по Договору предоставляются по адресу, указанному в Бланке заказа. Абонент принимает на себя расходы по перемещению Услуг, предоставляемых по Договору в случае изменения адреса Абонента. Абонент принимает на себя расходы по перемещению Услуг, предоставляемых по Договору в случае переноса оборудования, вызванного ремонтом/перепланировкой помещения.

### **3. ТАРИФЫ НА УСЛУГИ**

- 3.1. Все платежи осуществляются в соответствии с Договором.
- 3.2. Стоимость Услуг, оказываемых по Договору, определяется Сторонами в соответствии с Заказами на Услуги. Все указанные в Заказах платежи приведены в рублях и не включают НДС. НДС исчисляется дополнительно по ставке, установленной действующим законодательством РФ. НДС указывается в счете отдельной строкой и обязателен для оплаты Абонентом.
- 3.3. Использование Абонентом Услуг тарифицируется и оплачивается в соответствии с Заказом.
- 3.4. Оператор оказывает Абоненту дополнительные услуги, перечень и стоимость которых определяется Заказом и/или дополнительным соглашением к Договору.
- 3.5. Цены на услуги могут изменяться Оператором в одностороннем порядке, при условии предварительного уведомления Абонента не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты вступления изменений в силу по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в Договоре, а также путем размещения уведомления на сайте Оператора: [www.smartengin.ru](http://www.smartengin.ru), если иной порядок уведомления Абонента не предусмотрен настоящими Правилами.

### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА**

- 4.1. Оператор при предоставлении Услуг, гарантирует обеспечение соответствия качественных показателей стандартам и техническим нормам, установленным уполномоченными государственными органами Российской Федерации. Любая Услуга может быть оказана Оператором связи только при наличии технической возможности для её оказания.
- 4.1. Оператор обязуется вести учет фактически оказанных Абоненту Услуг. Факт предоставления Абоненту Услуг подтверждается данными аппаратуры учета стоимости (биллинга), записанными на информационный носитель Оператора, если иное не оговорено в Договоре или настоящих Правилах.
- 4.2. Если фактическая дата начала пользования Услугами не установлена Актом сдачи-приёмки работ, она определяется Оператором на основании данных программного контроля соединений или аппаратуры учета стоимости (биллинга), установленной на сети Оператора, если иное не указано в Бланках заказов.
- 4.3. Оператор вправе передавать сведения об Абоненте (в отношении юридического лица - наименование / фирменное название, адрес места нахождения и/или почтовый для выставления счета, ОГРН, ИНН, КПП и другую информацию, необходимую для выставления счетов и счетов-фактур за оказанные Услуги; абонентские номера, адреса установки окончного оборудования и т.д.) другим операторам связи, в случае оказания ими Услуг Абоненту.
- 4.4. Оператор имеет право на проверку соответствия организации схемы связи и оборудования Абонента.
- 4.5. Оператор, оказывающий услуги по предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обязан осуществлять ограничение и возобновление доступа к информации, распространяемой посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации"

### **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА**

- 5.1. Абонент обязан:
- 5.1.1. подключать к абонентской линии пользовательское (оконечное) оборудование (далее - оборудование), на которое имеется документ о подтверждении соответствия этих средств связи установленным требованиям. Абонент обязуется содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, находящиеся в Помещении Абонента, соблюдать правила эксплуатации оборудования.
- 5.1.2. предоставить Оператору в течение 10 (десяти) дней с момента подписания Договора надлежащим образом заверенный список всех лиц, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование, который должен содержать фамилии, имена, отчества, сведения о месте жительства и паспортные данные указанных лиц и быть заверен уполномоченным представителем Абонента. Список подлежит обновлению не реже одного раза в квартал. В случае изменения фактических пользователей оборудования, Абонент обязан предоставить сведения о новых пользователях не позднее 15 дней со дня, когда об этом стало известно.
- 5.1.3. при необходимости предоставить Помещение под размещение оборудования связи Оператора.

5.1.4. обеспечить сохранность оборудования Оператора, переданного Абоненту согласно Акту сдачи-приемки оборудования для целей оказания Услуг. В случае повреждения оборудования по вине Абонента, которая определяется на основании Акта освидетельствования, составленного совместно представителями Оператора и привлекаемой им сервисной организации (в случае привлечения таковой для обслуживания оборудования) или (при ее отсутствии) Абонента, стоимость поврежденного оборудования с учетом его амортизации в размере, указанном в Акте сдачи-приемки оборудования, а также стоимость освидетельствования оборудования в размере 3000 (три тысячи) рублей взыскивается Оператором с Абонента. Абонент обязан оплатить Оператору стоимость поврежденного оборудования указанную в Акте сдачи-приемки Услуги по предоставлению доступа к Услугам связи, а также стоимость освидетельствования оборудования не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения требования Оператора.

5.1.5. при необходимости получить разрешение от Арендодателя/Собственника на ввод кабеля в здание и/или в Помещение Абонента, на использование в своих интересах существующих линейно-кабельных сооружений Арендодателя/Собственника.

5.1.6. извещать Оператора обо всех изменениях в схеме организации связи Абонента, составе и размещении оборудования, подключаемого к сети Оператора.

5.1.7. решать все организационные вопросы, связанные с привлечением представителей поставщика оборудования Абонента для его тестирования, за исключением случаев, когда поставка оборудования осуществлена Оператором.

5.1.8. не нарушать и не создавать условий для нарушения прав собственности Оператора на Оборудование Оператора, установленное Оператором в Помещениях Абонента и исключительных прав Оператора на лицензионное программное обеспечение в рамках оказания Услуг.

5.1.9. Абонент обязуется использовать Услуги исключительно для коммерческой, предпринимательской и иной профессиональной деятельности.

5.2. Обязанность по предоставлению окончательного оборудования, подлежащего подключению к абонентской линии, возлагается на Абонента, если иное не установлено Договором.

5.3. Сообщать Оператору о любых повреждениях Абонентской линии и/или Оборудования, находящегося в собственности Оператора связи, и возмещать Оператору связи стоимость Оборудования, согласно Акту сдачи-приемки работ и оборудования, в случае повреждения и утраты Абонентской линии и/или Пользовательского (оконечного) оборудования и/или Оборудования, находящихся в собственности Оператора связи в соответствии с законодательством в течение 3 (трех) дней с момента выставления Оператором связи соответствующего счета.

5.4. Абонент вправе:

5.4.1 требовать предоставления преимуществ в области оказания Услуг, в случае если такие преимущества предусмотрены для Абонента международными договорами, законодательством Российской Федерации или законодательством субъектов Российской Федерации.

5.4.2 требовать возврата средств, уплаченных за пользование Услугами, за период отсутствия возможности воспользоваться Услугами, возникшей по вине Оператора.

5.4.3 отказаться от принятия изменений Договора, письменно уведомив Оператора о несогласии получать Услуги по новым тарифам или условиям в случае их изменения в порядке, предусмотренном Правилами и/или Договором, до их введения, что не освобождает Абонента от оплаты Оператору любой задолженности по Договору.

5.5 При оказании Услуг Оператором Абонент не вправе производить какие-либо несанкционированные действия на оборудовании или с программным обеспечением Оператора. В случае, если Оператор планирует предоставление своих услуг третьим лицам с использованием оборудования и программного обеспечения, установленных (или вновь устанавливаемых) на территории Абонента, предоставление этих услуг подлежит согласованию с Абонентом.

5.6 Не подключать к Абонентской линии и не использовать Пользовательское (оконечное) оборудование и иные оборудование и средства связи, не имеющее документа о подтверждении соответствия установленным требованиям; использовать для доступа к Сети Оператора связи только такое Пользовательское (оконечное) оборудование, которое исправно и сертифицировано в установленном порядке в Российской Федерации.

5.7 Абонент не будет передавать, а также будет иным образом предотвращать несанкционированное использование третьими лицами в любой форме и любым способом предоставленный по настоящему Договору Абонентский номер, логин, IP-адрес, не будет предоставлять третьим лицам доступ к Абонентской линии, переданной ему во временное владение и пользование по Договору, в том числе в целях получения либо предоставления третьими лицами иным лицам Услуг, без согласования с Оператором. Логин и пароль выдаются уполномоченному Абонентом лицу в соответствии с Актом сдачи-приемки Услуги по предоставлению доступа. Действия Абонента, совершенные с использованием логина и пароля Абонента признаются действиями, совершенными Абонентом или уполномоченным лицом от имени и в интересах Абонента

## **6. ПЕРЕРЫВЫ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ**

6.1. По всем вопросам предоставления Услуг, не относящимся к устранению аварийных ситуаций, неудовлетворительного качества или перерывов в предоставлении Услуг Абонент вправе обратиться по тел. **+7 (495) 123-63-63** или электронной почте на адрес **sales@smartengin.ru**.

6.2. В случае возникновения аварийных ситуаций, неудовлетворительного качества или перерывов в предоставлении Услуг Абонент сообщает об этом в Службу технической поддержки Оператора по тел. **+7 (495) 123-63-60** или электронной почте на адрес **mon@smartengin.ru** (круглосуточно). Период перерыва в предоставлении Услуг начинается с момента регистрации заявки Абонента (при наличии письменного подтверждения аварийной ситуации, неудовлетворительного качества или перерывов в предоставлении Услуг со стороны технической службы Оператора) и заканчивается, когда предоставление Услуг Абоненту возобновлено.

6.3. Оператор обеспечивает устранение неисправностей в случае возникновения неисправностей не по вине Абонента в линейно-кабельных сооружениях или оборудовании Оператора. Устранение неисправностей линейно-кабельных сооружений и ремонтно-восстановительные работы на кабельных линиях и оборудовании оператора производятся в срок до 5 (пяти) суток, восстановительные работы или монтажные работы волоконно-оптических линий связи производятся в срок до 15 суток, если иное не установлено Договором или Правилами.

6.4. Оператор вправе приостановить ремонтно-восстановительные или монтажные работы линий связи и/или работы по прокладке, монтажу и восстановлению линий связи для организации доступа Абонента к Услугам в случае понижения температуры окружающей среды до -25 С (минус двадцать градусов по Цельсию) и ниже, в этом случае срок начала предоставления Услуг отодвигается соразмерно на период времени, в течение которого действовали данные обстоятельства.

6.5. Если в ходе работ по предоставлению доступа к Услугам, возникнет необходимость дополнительных работ, в том числе ремонта или строительства кабельной канализации, вызванная не прохождением кабеля или в соответствии с техническими условиями узлов связи или другой уполномоченной организации, стоимость и сроки выполнения работ по Договору могут быть изменены в порядке, указанном в Правилах. Абонент обязуется возместить Оператору стоимость фактически понесенных расходов, которые будут подтверждаться документами, предоставленными Оператором.

6.6. Оператор оставляет за собой право прерывать предоставление Услуг для планового обслуживания линейно-кабельных сооружений, средств связи и оборудования, используемого для предоставления Услуг, в том числе в рабочие дни. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении Услуг, если Оператор соответственно уведомит Абонента за 24 (двадцать четыре) часа о планируемом обслуживании с указанием периода времени на такое обслуживание.

## **7. ПРИОСТАВНОВЛЕНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

7.1. Оператор обязан без расторжения договора по письменному заявлению Абонента приостанавливать оказание Услуг, при этом Оператор в период приостановления взимает с Абонента ежемесячно плату, соразмерную ежемесячной фиксированной оплате за Услуги, предусмотренной соответствующим Бланком заказа на Услуги.

7.2. В случае нарушения Абонентом требований, связанных с оказанием Услуг, установленных законодательством Российской Федерации и Договором, в том числе, в случае:

- нарушения сроков оплаты оказанных Абоненту Услуг,
- подключения абонентского устройства, не соответствующего установленным требованиям, или если Абонент при пользовании неисправным абонентским устройством нарушает работу сети Оператора или других Абонентов Оператора;
- если Абонент причиняет вред Оператору, другим Абонентам и/или третьим лицам с использованием Услуг Оператора, использует Услуги Оператора и выделенный Абонентский номер для проведения лотерей, голосований, викторин, конкурсов, опросов, организации рекламных или иных массовых рассылок, нарушающих требования действующего законодательства РФ, установки и использования шлюзов, систем дозвонив, оборудования для автоматизированного приема и обработки сообщений электросвязи (автоматизированных центров) и организации других мероприятий с использованием Услуг Оператора и выделенного по Договору абонентского номера, направленных на извлечение прибыли, без письменного согласования с Оператором,
- а также в иных случаях злоупотребления Абонентом правами, предоставленными по Договору, при нарушении Абонентом требований, установленных действующим законодательством Российской Федерации, настоящими условиями,

Оператор вправе приостановить оказание Услуг до устранения нарушения, уведомив об этом Абонента в письменной форме.

Приостановление оказания Услуг не освобождает Абонента от обязательств по оплате ежемесячных фиксированных (абонентских) платежей. Возобновление предоставления Услуг осуществляется после полного устранения нарушений и получения от Абонента письменного заявления о возобновлении подключения. Возобновление оказания приостановленных Услуг производится Оператором в течение следующего рабочего дня с момента получения заявления от Абонента либо, когда Оператору стало известно об устранении Абонентом нарушений. В случае если допущенные нарушения не будут устранены Абонентом в течение 6 (шести) месяцев с даты его уведомления о намерении Оператора приостановить оказание Услуг, Оператор вправе использовать выделенные в соответствии с Договором телекоммуникационные ресурсы для оказания Услуг третьему лицу.

7.3. Абонент вправе отказаться от исполнения Договора полностью или в части, проинформировав Оператора путем направления письменного уведомления и/или по адресу электронной почты, указанному в договоре за 30 (тридцать) дней до даты отказа от Услуг, при условии оплаты Оператору фактически понесённых Оператором расходов.

7.4. Принимая во внимание, что сумма ежемесячных фиксированных платежей устанавливается в зависимости от расходов Оператора на оказание Услуг в рамках соответствующего Бланка заказа и срока оказания услуг, установленного Бланком заказа, Стороны установили, что при отказе Абонента от Услуг, предусмотренных соответствующим Бланком заказа, после приемки таких Услуг Абонентом и до окончания срока предоставления Услуг согласно Бланку заказа (Первоначальный срок), а также в случае расторжения Договора по инициативе Оператора по причине неисполнения Абонентом своих обязательств, Оператор вправе потребовать от Абонента оплаты фактических расходов, расчет которых производится по следующей формуле:  $(Q * L) - D = S$ , где Q - месячная абонентская плата, L - количество месяцев Первоначального срока пользования услугой, D - сумма поступивших на расчетный счет Оператора абонентских платежей.

Суммы, предусмотренные настоящим пунктом Правил, не выплачиваются, если Оператор увеличивает тарифы на Услуги и на этом основании Абонент направляет Оператору уведомление об отказе в приемке изменений на условиях Договора.

7.6. При отказе Абонента от Услуг по истечении 3 (трех) календарных дней после подписания Сторонами соответствующего Бланка заказа и до приемки Услуг Абонентом, Оператора вправе потребовать от Абонента оплаты фактически понесённых расходов Оператора на производство работ в целях организации доступа к Услугам.

## **8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ**

8.1. Спорные вопросы, возникающие при исполнении настоящего Договора, решаются путём проведения переговоров или направления Сторонами претензий в письменной форме.

8.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по оказанию Услуг Абонент может обратиться с письменной претензией по адресу, указанному в Договоре.

8.3. Претензии Абонента по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 (шести) месяцев со дня оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета. К претензии прилагаются все необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба – о факте и размере причиненного ущерба. Претензии рассматриваются Оператором в срок не более 30 (тридцати) дней с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии должно быть сообщено Абоненту в письменной форме.

8.4. До обращения в суд по вопросам, связанным с неоплатой Услуг и возмещением ущерба Оператор предъявит Абоненту обоснованную претензию, которая должна быть рассмотрена Абонентом в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня ее получения.

8.5. В случае недостижения согласия путем переговоров, споры разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в Арбитражном суде города Москвы.

## **9. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

9.1. Стороны не несут ответственности за задержки в исполнении или неисполнение обязательств по Договору, если задержки или неисполнение произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы. В число таких обстоятельств входят: войны, военные действия, мятежи, саботаж, забастовки, пожары, взрывы, наводнения или иные стихийные бедствия, издание нормативных актов запретительного характера государственными органами Российской Федерации либо субъектов Федерации, или органами местного самоуправления.

9.2. Немедленно после получения информации о наступлении любых обстоятельств, задерживающих исполнение или иным образом препятствующих исполнению Договора, Стороны письменно уведомляют об этом друг друга.

9.3. Стороны не несут ответственности за любой ущерб, включая убытки, а также расходы, связанные с претензиями или требованиями третьих лиц, которые могут возникнуть в результате обстоятельств непреодолимой силы.

9.4. Если обстоятельство непреодолимой силы вызывает нарушение или неисполнение обязательств по Договору, длящееся более 180 (ста восьмидесяти) календарных дней, каждая Сторона имеет право прекратить действие Договора после подачи другой Стороне предварительного, за 30 (тридцать) календарных дней письменного уведомления о своем намерении прекратить действие Договора.

## **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОПЕРАТОРА И АБОНЕНТА**

10.1 Оператор не несет ответственности за перерывы в оказании Услуг и/или оказание Услуг не в полном объеме, возникшие:

- по причинам, не зависящим от Оператора, в том числе вызванным сбоями в электропитании, сбоями в работе программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих Оператору и не находящихся под его управлением;
- по причинам, вызванным действиями Абонента или повреждением оборудования Оператора по вине Абонента;
- по вине и/или инициативе третьих лиц, в том числе третьих лиц, участие которых в оказании Услуг является необходимым по смыслу оказываемых Услуг и при прекращении участия которых продолжение оказания Оператором соответствующих Услуг Абоненту становится неправомерным и/или технически невозможным.

10.2 Оператор не несёт ответственности за прерывания связи, возникшие в связи с проведением плановых, профилактических, регламентных и ремонтных работ, необходимых для восстановления, поддержания работоспособности и развития сети, заменой оборудования и программного обеспечения при условии соблюдения порядка уведомления Абонента, предусмотренного Правилами и Договором, в пределах установленных сроков.

10.3 Оператор не несёт ответственности за прерывания связи, возникшие в результате действий третьих лиц и в связи с устранением аварий на сети Оператора, при условии соблюдения Оператором установленных сроков устранения неисправности.

10.4 Оператор не несет ответственности за понесенные Абонентом, или третьим лицом убытки, связанные с использованием Абонентом Услугами, в том числе в случае поступления спама. Абонент обязан самостоятельно предпринимать все необходимые действия для антивирусной защиты и защиты от спама.

10.5 Оператор не несет ответственности за возможные нежелательные для Абонента последствия, возникшие вследствие неверного следования Абонентом инструкциям Оператора, полученным им посредством телефонной консультации Оператора.

10.6 Оператор не несет ответственности за обеспечение Абонентом безопасности абонентского оборудования и программного обеспечения Абонента, используемого им для получения Услуг.

10.7 Оператор не несет ответственности за неудовлетворительное качество Услуг, нарушение сроков оказания Услуг или перебои в оказании Услуг вследствие использования Абонентом неисправного и/или несоответствующего требованиям действующего законодательства РФ абонентского оборудования.

10.8 Оператор не несет ответственности за установку, эксплуатацию или техническое обслуживание любого оборудования или программного обеспечения, не предоставленных Оператором по Договору, а также за передачу, прием, обработку и хранение информации посредством такого оборудования или программного обеспечения.

10.9 Оператор не несет ответственности за содержание информации, передаваемой (получаемой) Абонентом при использовании Услугами.

10.10 Абонент несет ответственность за достоверность предоставляемых Оператору сведений.

## **11. ОПИСАНИЯ И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

### **11.1. УСЛУГИ МЕСТНОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ**

Услуги телефонной связи предоставляются Абоненту в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в т.ч. Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1342 от 09.12.2014 г., условиями лицензии Оператора, Договора.

#### **1. Описание услуги.**

Оператор предоставляет Абоненту Услуги телефонной связи и иные услуги, технологически неразрывно связанные с услугами телефонной связи и направленные на повышение их потребительской ценности:

- а) услуги местной телефонной связи сети общего пользования с выделением в пользование абонентских номеров местной телефонной связи (номеров телефонной сети общего пользования из плана нумерации городской телефонной сети с кодом географической зоны нумерации АВС= 495 и 499);
- б) доступ к услугам внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, при этом Абонент поручает Оператору осуществлять от имени Абонента выбор Оператора внутризоновой, междугородной

международной связи с целью оптимальной маршрутизации трафика Абонента и возможности получения Абонентом услуг внутризоновой, междугородной, международной связи без перерывов 24 (двадцать четыре) часа в сутки, услуг оптимального качества 7 (семь) дней в неделю. Договор с Оператором внутризоновой, междугородной, международной связи считается заключенным с момента осуществления Абонентом внутризонового, междугородного, международного вызова.

## 2. Общие положения.

Адрес, по которому предоставляются Услуги, указан в Бланке заказа на Услуги.

Абонентский номер может быть заменен:

- а) По инициативе Абонента;
- б) По инициативе Оператора, если продолжение оказания услуг телефонной связи с использованием указанного номера невозможно. При этом Оператор обязан письменно известить Абонента и сообщить ему его новый абонентский номер не менее чем за 30 дней до даты замены, если необходимость замены не была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами. В случае массовой замены абонентских номеров оповещение Абонентов производится через средства массовой информации и с использованием средств связи Оператора (автоинформатора);
- в) Переключение абонентского номера на другую абонентскую линию в помещении, расположенном по другому адресу и находящееся во владении или пользовании этого абонента, может быть произведено только по письменному заявлению Абонента и за его счет.

Тарификация Услуги:

- а) Входящие вызовы не тарифицируются.
- б) Исходящие местные и внутризоновые вызовы тарифицируются согласно тарифу.
- в) Продолжительность телефонного соединения, используемая для определения размера платы за местное (при повременном учете), внутризоновое отсчитывается с 1-й секунды после ответа вызываемого оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого оборудования или оборудования, заменяющего пользователя в его отсутствие.
- г) Телефонное соединение продолжительностью менее 3 секунд не учитывается в объеме оказанных услуг телефонной связи. При определении стоимости местного (при повременном учете), внутризонового телефонного соединения неполная единица тарификации, размер которой составляет половину или более половины единицы тарификации, учитывается как полная единица тарификации, а неполная единица тарификации, размер которой составляет менее половины единицы тарификации, учитывается как половина единицы тарификации. Оплате не подлежит телефонное соединение, установленное в результате вызова другим абонентом.
- д) При тарификации телефонных соединений не учитывается также продолжительность:
  - телефонных соединений при доступе к телематическим услугам связи и услугам связи по передаче данных;
  - телефонных соединений со службами бесплатного информационно-справочного обслуживания, службами для заказа внутризоновых, междугородных и международных телефонных соединений с помощью телефониста, а также со службами технической поддержки Абонентов Оператора.

## 3. Права и обязанности Сторон.

При пользовании Услугами Абонент обязуется:

- а) не использовать предоставляемые ему по Договору абонентские номера и Услуги для организации доступа в сети связи общего пользования к модемным пулам, узлам передачи данных и телематических служб, карточным платформам, телефонным центрам обработки вызовов (Call-Center), операторским и информационным службам; для проведения лотерей, викторин, конкурсов, в том числе связанных с публичным объявлением наград, а также иных подобных мероприятий.
- б) соблюдать приведенные ниже нормативные требования по нагрузке (трафику):
  - нагрузка на одну абонентскую линию (в час наибольшей нагрузки) не должна превышать 0,3 Эрланга;
  - нагрузка на одну соединительную линию от УАТС Абонента до опорной АТС Оператора (в час наибольшей нагрузки) не должна превышать 0,7 Эрланга.
- в) При невыполнении Абонентом указанных нормативных требований по нагрузке Оператор имеет право немедленно приостановить предоставление Услуг. Предоставление Услуг возобновляется только после безусловного выполнения Абонентом нормативных требований по нагрузке. Такие приостановки в предоставлении Услуг не будут рассматриваться как перерывы в предоставлении Услуг и не подлежат какой-либо компенсации со стороны Оператора. Приостановка предоставления Услуг не освобождает Абонента от уплаты фиксированных платежей за все время приостановки предоставления Услуг.

г) При получении от Оператора Договора с Оператором междугородной, международной связи подписать и направить его в адрес Оператора в течение 5 (пяти) дней с даты получения в трех экземплярах, один из которых для Абонента, другой для Оператора, третий для Оператора междугородной, международной связи.

#### **4. Технические характеристики предоставляемой услуги.**

а) Технические характеристики каналов соответствуют всем действующим в период оказания Услуг требованиям и рекомендациям, предъявляемым к используемому классу каналов.

б) Показатели качества предоставляемых услуг соответствуют требованиям Руководящего документа «Система показателей качества местной телефонной сети» (РД 45.056-2000), утвержденного Министерством РФ по связи и информатизации.

в) Зоной ответственности Оператора является сетевой порт оборудования телекоммуникационной сети Оператора.

г) Зоной ответственности Абонента является участок кабеля, прямого провода и/или канал связи до границы сети Оператора (распределительная коробка, кабельный бокс, порт на активном оборудовании Оператора). Участок кабеля, прямого провода и/или канал связи до границы сети Оператора Абонент обязуется построить и/или организовать и обслуживать самостоятельно, за счет средств Абонента, не вошедших в данное Приложение, о чем в письменном виде сообщить Оператору не позднее 5 (пяти) календарных дней до даты предоставления Абоненту доступа к Услугам.

д) При подключении своей Учрежденческой Автоматической Телефонной Станции (УАТС) к сети Оператора Абонент обязуется в письменном виде согласовывать с Оператором конфигурацию внешних интерфейсов и тип сигнализации указанной УАТС. Абонент обязуется запрограммировать свою УАТС таким образом, чтобы посылать в сеть Оператора в качестве АОН единый номер или группу номеров из числа приобретенных у Оператора и указанных в Бланке заказа на Услуги.

е) Абонент обязуется в письменном виде сообщить Оператору подробную схему разводки телефонных розеток на кроссе (если розетки устанавливаются не Оператором) не позднее 5 (пяти) календарных дней до даты предоставления Абоненту доступа к Услугам.

ж) Абоненту, по его запросу, может быть предоставлена дополнительная услуга «Определитель номера вызывающего абонента» (CLIP), которая позволяет определять и выводить на дисплей цифрового телефонного аппарата Абонента номер телефона вызывающего абонента. Данная дополнительная услуга не предоставляется, Абонентам, пользующимся аналоговыми телефонными аппаратами.

з) Оператор не гарантирует определение номера вызывающего абонента, если последний не является абонентом сети Оператора и/или заказал дополнительную услугу «Антиопределитель номера»/CLIR.

и) Оператор не несет ответственности за ухудшение качества предоставления дополнительной услуги «Определитель номера вызывающего абонента», вызванное ненадлежащей работой технических средств третьих лиц.

к) Качество Услуг соответствует нормативным требованиям. Если по условиям Договора оборудование Оператора должно взаимодействовать с оборудованием Абонента, тестирование производится только с привлечением представителей поставщика оборудования Абонента. Решение всех организационных вопросов, связанных с привлечением представителей поставщика оборудования Абонента, является обязанностью Абонента.

#### **5. Особые условия.**

На период действия Договора Абонент выражает свое согласие на передачу Оператором сведений об Абоненте третьим лицам, согласно ст. 53 ФЗ № 126-ФЗ от 07.07.2003 г. «О связи» и ст. 9 ФЗ № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных», для осуществления третьими лицами следующих действий: для обработки (сбора, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), использования, распространения (в том числе передачи), обезличивания, уничтожения) в целях исполнения Договора, в том числе для осуществления третьими лицами абонентского и сервисного обслуживания.

### **11.2. УСЛУГИ СВЯЗИ ПО ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ, ДЛЯ ЦЕЛЕЙ ПЕРЕДАЧИ ГОЛОСОВОЙ ИНФОРМАЦИИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ ОПЕРАТОРОМ**

Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации предоставляются Абоненту в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в т.ч. Правилами оказания услуг связи по передаче данных (утв. Постановлением Правительства РФ от 26 января 2006 г. N 32), условиями лицензий Оператора, Договора.

#### **1. Описание услуги.**

Оператор предоставляет Абоненту услуги связи по передаче данных, для целей передачи голосовой информации, включающие в себя:

- а) Доступ к сети передачи данных Оператора;
- б) Предоставление уникального кода идентификации;
- в) Предоставление соединений по сети передачи данных с целью передачи голосовой информации;
- г) Доступ к услугам связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, оказываемых другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с сетью связи Оператора.
- д) Возможность использования дополнительных услуг Оператора.
- е) Настройку Абонентского устройства (оборудования, используемого для подключения к узлу связи сети передачи данных Оператора). Настройка производится самостоятельно, либо с помощью специалистов Оператора с оплатой по действующим тарифам Оператора. В стоимость единовременного платежа за предоставление доступа к Услугам включаются консультации по настройке подключения одного Абонентского устройства.

## **2. Общие положения.**

Абонент самостоятельно обеспечивает ограничение доступа к информационному содержанию своих абонентских устройств из сети передачи данных, используя стандартные средства защиты от несанкционированного доступа.

## **3. Качественные характеристики предоставляемой услуги.**

- а) Зоной ответственности Оператора является сетевой порт оборудования телекоммуникационной сети Оператора.
- б) Зоной ответственности Абонента является участок кабеля, прямого провода и/или канал связи до границы сети Оператора (распределительная коробка, кабельный бокс, порт на активном оборудовании Оператора). Участок кабеля, прямого провода и/или канал связи до границы сети Оператора Абонент обязуется построить и/или организовать и обслуживать самостоятельно, за счет собственных средств Абонента, о чем в письменном виде сообщить Оператору не позднее 5 (пяти) календарных дней до даты предоставления Абоненту доступа к Услугам.
- в) Заявленная в тарифе скорость соединения с сетью передачи данных Оператора является максимально возможной для тарифа. Значение скорости передачи данных на организуемой линии связи устанавливается Оператором на стационарном оборудовании Оператора в зависимости от тарифа. Реальная скорость обмена данными зависит как от используемого протокола обмена данными, так и от состояния элементов сети передачи данных (абонентской линии, сетей передачи данных прочих операторов, а также серверов и другого сетевого оборудования, с которым оборудование Абонента осуществляет обмен данными), поэтому Абонент соглашается с тем, что скорость обмена данными на организуемой линии связи в течение всего периода предоставления Услуги может не соответствовать заявленной.

## **4. Правила пользования услугой.**

При пользовании Услугой запрещается:

- а) Ограничивать доступ других Абонентов или препятствовать другим Абонентам получать доступ к сети передачи данных Оператора.
- б) Посылать рекламные, информационные и другие материалы без согласия (или при отсутствии заявки) со стороны адресатов, а также в несоответствующие по тематике электронные издания и конференции.
- в) Производить самовольное (несанкционированное) проникновение в любые технологические компоненты (узлы), программы, базы данных и иные составляющие элементы сети передачи данных.
- г) Посылать или делать доступной по сети передачи данных любую информацию, распространение которой, так или иначе, противоречит российскому или международному праву.
- д) Оператор не обязан следить за содержанием информации, распространяемой или получаемой посредством Услуги. Однако Абонент принимает условие, что Оператор имеет право периодически отслеживать проходящую через Услугу информацию и раскрывать любые сведения, если это необходимо в соответствии с действующим законодательством, требованиями уполномоченных государственных учреждений, для нормального функционирования Услуги, либо для защиты Оператора и других его Абонентов, а равно третьих лиц, чьи законные права и интересы были нарушены.

## **11.3. ТЕЛЕМАТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ СВЯЗИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ**

## **ПОСРЕДСТВОМ СЕТИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ ОПЕРАТОРА (Доступ к сети Интернет)**

Телематические услуги связи, предоставляемые посредством сети передачи данных предоставляются Абоненту в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в т.ч. с Правилами оказания телематических услуг связи (утв. Постановлением Правительства РФ от 10 сентября 2007 г. N 575), Правилами оказания услуг по передаче данных (утв. Постановлением Правительства РФ от 23 января 2006 г. N 32), условиями лицензий Оператора, Договора.

### **1. Описание услуги.**

Оператор предоставляет Абоненту телематические услуги связи посредством доступа к сети передачи данных Оператора, с использованием стандартных для Интернет протоколов и правил адресации («доступ в Интернет»), а также доступ к информационным ресурсам и телематическим службам электронной почты Оператора и других операторов сети Интернет и компьютерных сетей, включенных в сеть Интернет.

Оператор предоставляет Абоненту телематические услуги связи, включающие в себя:

- а) Доступ к сети передачи данных Оператора и ресурсам сети Интернет. Пропускная способность порта подключения к сети Оператора указана в Бланке заказа на услуги. Подключение к Услуге осуществляется в технологических помещениях узлов Исполнителя, в которых размещается оборудование доступа Исполнителя. Для подключения к Услуге могут использоваться каналы магистральной первичной сети Исполнителя, каналы СГМД, организуемые самостоятельно Заказчиком либо Исполнителем по Заказу Заказчика.
- б) Предоставление на период пользования IP-адреса/ов<sup>1</sup> из адресного пространства сети Оператора согласно Бланку заказа;
- г) Возможность использования дополнительных услуг (предоставление фиксированных IP-адресов<sup>2</sup>), регистрация и техническая поддержка доменов второго уровня – на основании дополнительно заключаемого Сторонами соглашения.

#### **Примечание:**

- <sup>1</sup> Предоставление дополнительных IP-адресов производится в соответствии с действующими тарифами Оператора.
- <sup>2</sup> Количество IP-адресов согласовываются Сторонами и могут быть изменены в течение срока предоставления Услуг.

### **2. Общие положения.**

Для доступа к сети Интернет Абоненту необходимо иметь концентратор или коммутатор Ethernet (при подключении локальной вычислительной сети) или интерфейсную плату Ethernet (при подключении отдельного компьютера). Необходимое оборудование приобретается Абонентом самостоятельно либо передается Оператором по Акту приёма-передачи. Организация локальной сети в офисе Абонента не является предметом Договора.

Настройку своего компьютера или локальной сети для работы в Интернет Абонент производит самостоятельно, либо с помощью специалистов Оператора с оплатой по действующим тарифам Оператора, в стоимость включения услуги доступа к Интернет входят консультации по настройке подключения одного ПК Абонента.

Абонент обязуется самостоятельно ограничивать доступ из локальной сети Оператора и Интернет к информационному содержанию своих информационных систем, используя средства защиты от несанкционированного доступа.

### **3. Качественные характеристики предоставляемой услуги.**

- а) Качественные характеристики Услуги соответствуют требованиям, установленным нормативными документами отрасли «Электросвязь», в том числе руководящему документу отрасли РД.45.129-2000 «Телематические службы».
- б) Зонай ответственности Оператора является сетевой порт оборудования телекоммуникационной сети Оператора.
- в) Зонай ответственности Абонента является участок кабеля, прямого провода и/или канал связи до границы сети Оператора (распределительная коробка, кабельный бокс, порт на активном оборудовании Оператора). Участок кабеля, прямого провода и/или канал связи до границы сети Оператора Абонент обязуется построить и/или организовать и обслуживать самостоятельно, за счет средств Абонента, а также получить разрешение от Арендодателя/Собственника на ввод кабеля в здание и/или в помещение Абонента, на использование в своих интересах существующих линейных сооружений Арендодателя/Собственника, о чем в письменном виде сообщить Оператору не позднее 5 (пяти) календарных дней до даты предоставления Абоненту доступа к Услугам.
- г) Заявленная в тарифе скорость соединения с сетью передачи данных Оператора является максимально возможной для тарифа. Значение скорости передачи данных на организуемой линии связи устанавливается

Оператором на стационарном оборудовании Оператора в зависимости от тарифа. Реальная скорость обмена данными зависит как от используемого протокола обмена данными, так и от состояния элементов сети передачи данных (абонентской линии, сетей передачи данных прочих операторов, а также серверов и другого сетевого оборудования, с которым оборудование Абонента осуществляет обмен данными), поэтому Абонент соглашается с тем, что скорость обмена данными на организуемой линии связи в течение всего периода предоставления Услуги может не соответствовать заявленной.

д) Оплата услуг при методе тарификации «По объему» тарифицируется преимущественный (исходящий или входящий) Интернет трафик, неполные 100 Мегабайт округляются до полных в большую сторону.

1 Кбайт = 1024 байт, 1 Мбайт = 1024 Кбайт, 1 Гбайт = 1024 Мбайт.

е) Оплата услуг при абонентской системе оплаты осуществляется за расчётный период без учёта объема фактически полученных услуг.

#### **4. Правила пользования услугой.**

При пользовании Услугой запрещается:

- а) Ограничивать доступ других Абонентов или препятствовать другим Абонентам получать доступ в сеть Интернет.
- б) Посылать рекламные, информационные и другие материалы без согласия (или при отсутствии заявки) со стороны адресатов, а также в несоответствующие по тематике электронные издания и конференции.
- в) Производить «всерную» (массовую) рассылку рекламных, информационных и других материалов другим пользователям сети Интернет, кроме случаев, когда адресаты согласны получить эти материалы, как на адрес персональной электронной почты, так и через электронные издания и конференции общего доступа для этого не предназначенные.
- г) Производить самовольное (несанкционированное) проникновение в любые технологические компоненты (узлы), программы, базы данных и иные составляющие элементы сети Интернет.
- д) Посылать или делать доступной по сети Интернет любую информацию, распространение которой, так или иначе, противоречит российскому или международному праву.
- е) Передавать любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредные компоненты.
- ж) Посылать, передавать, воспроизводить, предоставлять или в любом виде использовать в коммерческих целях информацию, программное обеспечение, или другие материалы, полностью или частично, полученные посредством Услуги (если это явно не разрешено поставщиком подобной информации, программного обеспечения или другой продукции).
- з) Посылать, передавать, воспроизводить или распространять любым способом полученные посредством Услуги программное обеспечение, или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца.
- и) Оператор не будет просматривать или разглашать любые частные сообщения электронной почты (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством). Оператор не обязан следить за содержанием информации, распространяемой или получаемой посредством Услуги. Однако Абонент принимает условие, что Оператор имеет право периодически отслеживать проходящую через Услугу информацию и раскрывать любые сведения, если это необходимо в соответствии с действующим законодательством, требованиями уполномоченных государственных учреждений, для нормального функционирования Услуги, либо для защиты Оператора и других его Абонентов, а равно третьих лиц, чьи законные права и интересы были нарушены.

#### **11.4. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA)**

SLA – технологически неразрывно связанный с телематическими услугами связи, предоставляемые посредством сети передачи данных - Доступ к сети Интернет (далее – Услуга) - сервис, предоставляемый Абоненту в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в т.ч. с Правилами оказания телематических услуг связи (утв. Постановлением Правительства РФ от 10 сентября 2007 г. N 575), Правилами оказания услуг по передаче данных (утв. Постановлением Правительства РФ от 23 января 2006 г. N 32), условиями лицензий Оператора, Договора.

Соглашение об уровне обслуживания считается заключенным с даты подписания Бланка заказ на Телематические услуги связи, предоставляемые посредством сети передачи данных, с указанием согласованного Сторонами уровня обслуживания.

##### **1. Общие положения.**

SLA определяет:

- а) показатели качества Услуги;
- б) право Абонента на перерасчет стоимости оказанной Услуги в случае не достижения установленных качественных параметров Услуги;
- в) порядок проведения перерасчётов при нарушении качества телематических услуг связи;
- г) регламент взаимодействия Сторон.

## 2. Показатели качества услуги.

Услуга оказывается в режиме «24x7» - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.

SLA установлены три уровня SLA: Стандарт, Премиум, Индивидуальный

Технические метрики Услуги обеспечиваются Оператором на порту узла сети Оператора. Контроль данного параметра осуществляется средствами системы мониторинга Оператора на оборудовании Оператора.

Таблица – Расчёт метрик

<b>Процедурные метрики</b>	
Среднее время устранения неисправности (MTTR)	Усредненная за Отчетный период длительность временного интервала между регистрацией аварийной заявки Абонента в соответствии с процедурой, и моментом восстановления работоспособности Услуги. <u>Измеряется в часах.</u>
Периодичность извещения о ходе работ по устранению неисправности	Максимальная длительность временных промежутков между регулярными (периодическими) извещениями Абонента о предпринятых в ходе процесса устранения неисправности действиях и текущем статусе проблемы. Измеряется в часах с округлением до одного часа в меньшую сторону.
Интервал заблаговременного извещения о плановом обслуживании средств связи и оборудования Оператора	Минимальная длительность временного промежутка между моментом отправки Абоненту извещения о предстоящем плановом обслуживании и фактическим началом планового обслуживания в соответствии с процедурой. Измеряется в рабочих днях.
Суммарное время планового обслуживания средств связи и оборудования Оператора	Суммарная длительность периодов планового обслуживания, которые затрагивали любые сервисы с подключенной Услугой SLA за отчётный период. Измеряется в часах.
<b>Технические метрики</b>	
Доступность услуги (Service Availability, SU)	<p>Отношение времени в отчётном периоде, в течение которого Услуга была недоступна, к общему времени в отчётном периоде, выраженное в процентах, где:</p> $SA = \frac{\text{Период предоставления услуги} - \sum \text{Время недоступности}}{\text{Период предоставления услуги}} \times 100\%$ <p><i>Период предоставления услуги</i> - период, в течение которого измерялась доступность Услуги;</p> <p><i>Время недоступности</i> - суммарное время, в течение которого Услуга была недоступна по причинам отнесенным к зоне ответственности Оператора за период измерения.</p>

## 3. Проведение расчётов при нарушении качества телематических услуг связи.

При наличии Периодов недоступности Услуги Абонент имеет право на перерасчет очередной Абонентской платы за Отчетный период, в котором услуга была недоступна. Услуги считаются недоступными, если они вышли из строя в связи с неисправностью. Под неисправностью понимается состояние услуги, когда она не готова к эксплуатации или её эксплуатационные характеристики не соответствуют гарантированным Оператором параметрам.

При вычислении коэффициента Доступности услуги, не рассматриваются как перерывы в предоставлении Услуг следующие временные промежутки:

- а) перерывы, связанные с проведением ремонтных и плановых профилактических работ, в том числе работ по тестированию или настройке, о которых Абонент извещается заблаговременно в соответствии с условиями Договора;
- б) перерывы, вызванные изменением параметров оказания Услуги по запросу Абонента;

- в) перерывы, возникшие не по вине Оператора, в том числе время, затраченное Оператором на получение доступа к оборудованию, расположенному на стороне Абонента;
- г) перерывы, заранее согласованные Сторонами;
- д) перерывы, вызванные нарушением Абонентом требований к эксплуатации оборудования, а также предусмотренных действующим законодательством и/или условиями Договора;
- е) перерывы, связанные с блокировкой ресурсов Абонента, подвергнутых DoS-атаке, вне зависимости от того, от кого поступила инициатива по блокировке;
- ж) перерывы в оказании Услуги, вызванные приемосдаточными и эксплуатационными испытаниями;
- з) перерывы в оказании Услуги, вызванные согласованной с Абонентом приостановкой или прекращением предоставления Услуги;
- и) перерывы в предоставлении Услуги, вызванные умышленными или неумышленными действиями Абонента;
- к) перерывы в предоставлении Услуги и задержки в восстановлении работоспособности Услуги, вызванные отказом или неспособностью Абонента обеспечить содействие сотрудникам Оператора в установлении и устранении неисправностей;
- л) перерывы в предоставлении Услуги и задержки в восстановлении работоспособности Услуги, вызванные отсутствием электропитания в помещении Абонента;
- м) перерывы, вызванные обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор).

Перерасчет Абонентской платы за оказание Услуги производится в следующем порядке:

- а) Перерасчет производится в отношении Бланка заказа на оказание Услуги, в рамках которого была неисправность;
- б) Если суммарная длительность Периодов недоступности, рассчитанная в отношении соответствующего Бланка заказа на оказание Услуги, за Отчетный период не превышает Допустимую длительность недоступности, то в этом случае перерасчет не производится;
- в) Если суммарная длительность Периодов недоступности, рассчитанная в отношении соответствующего Бланка заказа на оказание Услуги за Отчетный период превышает Допустимую длительность недоступности, то размер Абонентской платы уменьшается на сумму, определяемую размером скидки для Уровня SLA в соответствии с Таблицей:

Таблица - Показатели пересчета Абонентской платы

№	Уровень обслуживания	Техническая метрика	Гарантируемое значение	Отклонения Технической метрики	Размер скидки
1.	Стандарт	Availability, SA	99,5%	$99,50 > SA$	1/720 от Абонентской платы за каждый полный час недоступности Услуги
2.	Премиум	Availability, SA	99,8%	$99,8 > SA$	1/720 от Абонентской платы за каждый полный час недоступности Услуги
3.	Индивидуальный	Availability, SA	В соответствии с Заказом		

г) Полный час неготовности Услуги рассчитывается как разница между суммарной длительностью Периодов неготовности за Отчетный период и Допустимой длительностью неготовности с округлением до целого количества часов следующим образом: в большую сторону, если неполный час составляет 30 и более последовательных минут, в меньшую сторону, если неполный час составляет менее 30-ти последовательных минут.

д) Оператор производит перерасчет ежемесячной Абонентской платы при поступлении от Абонента запроса на возмещение и оформленного Акта сверки технических перерывов при оказании Услуги, подтверждающего факт перерыва по истечению каждого Отчетного периода. Если такой запрос от Абонента не поступил, то перерасчет не производится. В случае подтверждения Оператором правомерности претензий Абонента перерасчет стоимости Услуги производится в виде соответствующего уменьшения платежей за последующий (после получения претензий) календарный месяц.

#### 4. Регламент взаимодействия Сторон

**Процедура взаимодействия при выявлении неисправностей.** В случае обнаружения Абонентом неисправности при оказании Услуги Абонент должен проинформировать Оператора. В случае обнаружения неисправности при оказании Услуги или получения сведений о неисправности от Абонента Оператор регистрирует неисправность и в течение 1 (одного) часа с момента регистрации направляет уведомление об обнаруженной неисправности Абонента.

После выявления неисправности Оператор проводит анализ неисправности, затем, при необходимости, отключает Услуги, локализует неисправность; при возможности, переключает Абонента на резерв и начинает ремонтные работы.

В ходе устранения неисправности, возникшей в зоне ответственности Оператора, Оператор может информировать Абонента о характере неисправности, принятых мерах, предположительных сроках устранения неисправности и возможности переключения на резерв.

Оператор также уведомляет Абонента о мерах по устранению неисправностей:

- а) координация действий Оператора, направленных на своевременное предоставление сервисов Абоненту и выполнение всех контрактных обязательств;
- б) информирование Абонента о ходе решения проблем;
- в) предоставление Абоненту отчетов за согласованный период о перерывах в предоставлении Услуги;

Неисправность считается устраненной, когда Услуга готова к эксплуатации и её эксплуатационные характеристики соответствуют параметрам, гарантированным Оператором. По факту устранения неисправности Оператор информирует Абонента. В течение 2 (двух) часов с момента получения информации об устранении неисправности Абонент, должен представить подтверждение устранения неисправности. Если Абонент не предоставляет указанное уведомление в течение 2-х часов, неисправность считается устраненной.

Неисправности подразделяются на четыре приоритета по степени срочности их решения, в соответствии с Таблицей:

**Таблица – Приоритеты неисправностей**

<b>Приоритет</b>	<b>Описание приоритета</b>	<b>Продолжительность устранения неисправности</b>	<b>Периодичность информирования Клиента о ходе устранения неисправности</b>	<b>Период устранения неисправности</b>
Первый	Авария – перерыв в предоставлении услуги, вызванный неисправностями на сети и/или оборудовании Оператора.	Не более 4 часов*	По запросу Клиента и по факту устранения неисправности	Круглосуточно
Второй	Предаварийное состояние – периодически возникающие прерывания услуги и/или существенные ухудшения параметров качества услуги, которые могут привести к состоянию аварии.	Не более 8 часов*	По запросу Клиента и по факту устранения неисправности	Ежедневно с 9:00 до 18:00 (время местное)
Третий	Любые возникающие проблемы, не приводящие к прерыванию оказания услуги «Доступ к сети Internet», но влияющие на параметры качества сервиса. Параметры услуги «Доступ к сети Internet» не соответствуют требуемому качеству.	Не более 72 часов	По запросу Клиента и по факту устранения неисправности	Рабочие дни с 9:00 до 18:00 (время местное)

Четвертый	Любые обращения Клиента, связанные с оказанием услуги, за исключением обращений по проблемам первого, второго и третьего приоритетов	Не более 10 рабочих дней	По запросу Клиента и по факту устранения неисправности	Рабочие дни с 9:00 до 18.00 (местное)
-----------	--	--------------------------	--	---------------------------------------

**\* В случае необходимости выездных ремонтно-восстановительных работ время увеличивается на один час за каждые 60 километров расстояния от столицы регионального / областного центра.**

**Плановые ремонтные работы.** Оператор может проводить плановое техническое обслуживание сети или сетевого оборудования. Эти работы определяются как плановые ремонтные работы и могут вызвать перерывы в оказании Услуги. Временные перерывы в работе Услуги, обусловленные проведением плановых ремонтных работ, не будут рассматриваться как неисправность или недоступность и не будут служить основанием для заявления Абонентом своих прав на получение перерасчета оплаты. Плановые ремонтные работы, по возможности, проводятся в интервале времени от 23.00 до 06.00 (местное время).

Оператор должен уведомить Абонента о проведении любых плановых ремонтных работ, которые могут вызвать перерывы в работе Услуги, в соответствии с SLA. Исключением являются случаи, когда:

- а) работы выполняются по запросу Абонента;
- б) Оператор не может соблюсти указанный срок в связи с тем, что плановые ремонтные работы на сети Оператора проводятся по требованию Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, иных Российских государственных органов или компетентных органов отрасли телекоммуникаций России.
- г) Работы проводятся для предотвращения массового или длительного простоя услуги.

**Неотложные ремонтные работы.** Неотложные ремонтные работы проводятся, когда отмечаются периодически возникающие прерывания в оказании Услуги или существенные ухудшения параметров качества, которые могут в дальнейшем привести к состоянию аварии. Неотложные ремонтные работы проводятся в интервале времени от 23.00 до 06.00 (местное время). Перерывы в работе Услуги, вызванные проведением неотложных ремонтных работ, продолжительность которых не превышает 4 (четыре) часов, не будут рассматриваться как неисправность или недоступность и не будет служить основанием для перерасчета стоимости услуг, если работы проводятся с уведомлением Абонента.

Оператор уведомляет Абонента о проведении неотложных ремонтных работ не менее чем за 4 (четыре) часа до начала работ. Абонент должен уведомить Оператора о проведении любых неотложных ремонтных работ на своем оборудовании, которые могут привести к его временной неработоспособности и, как следствие, к пропаданию нагрузки на Услуги, минимум за 4 (четыре) часа до начала работ.

## **11.5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КАНАЛОВ СВЯЗИ**

Услуги по предоставлению каналов связи предоставляются Абоненту в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, условиями лицензий Оператора, Договора.

### **1. Описание услуги.**

Оператор предоставляет Абоненту услуги по предоставлению каналов связи, технические характеристики которых, а также адреса портов, типы и параметры каналов связи, указаны в Бланке заказа на услуги по предоставлению каналов связи. Канал связи обеспечивает передачу цифровых данных между двумя объектами Абонента. Тип передаваемых данных определяется бланком Заказа.

### **2. Общие положения.**

Абонент обязуется самостоятельно приобрести и использовать оборудование доступа к каналам связи или оборудование может быть предоставлено Оператором. Типы портов для подключения к каналу связи указывается в Бланке Заказа.

### **3. Качественные характеристики предоставляемой услуги.**

- а) Параметры Услуги по предоставлению каналов связи гарантируются при условии выполнения Абонентом всех условий настоящих Правил, а также при выполнении им следующих дополнительных требований:
  - не превышать пределы скорости между портами передачи данных Оператора, указанные в Бланке заказа, которая определяется направлением и интенсивностью передачи данных Абонента между точками подачи Услуги;

- Абонент гарантирует отсутствие коллизий в каждом сегменте локальной сети Абонента, подключенном к разным портам сети передачи данных Оператора;
- б) Зоной ответственности Оператора является участок канала связи расположенный между распределительными коробками и/или кабельными боксами и/или портами на границе сети Оператора.
- в) Зоной ответственности Абонента является участки кабеля и/или прямых проводов и/или каналы связи до границ сети Оператора (распределительная коробка, кабельный бокс, порт на активном оборудовании Оператора). Участок кабеля, прямого провода и/или канал связи до границы сети Оператора Абонент обязуется построить и/или организовать и обслуживать самостоятельно, за счет средств Абонента, а также получить разрешение от Арендодателя/Собственника на ввод кабеля в здание и/или в помещение Абонента, на использование в своих интересах существующих линейных сооружений Арендодателя/Собственника, о чем в письменном виде сообщить Оператору не позднее 5 (пяти) календарных дней до даты предоставления Абоненту доступа к Услугам.

## **11.6. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ РЕСУРСОВ**

Услуги по предоставлению производственных ресурсов Оператора Абоненту: оборудования (в том числе в виде изолированной программно-аппаратной системы, размещенной на инфраструктуре Оператора); места для размещения оборудования; кабельных каналов; физических линий связи; программного обеспечения; информационных ресурсов (IP); документации, в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, Договора.

### **1. Описание услуги.**

Виртуальный маршрутизатор – оборудование, представляющее собой изолированную программно-аппаратную систему, размещенную на инфраструктуре Оператора, использующую вычислительные ресурсы оборудования Оператора, работающую без привязки к конкретным физическим ресурсам, предназначенную для объединения каналов связи Абонента в наиболее выгодной для него географической локации, а также организации в этой локации взаимодействия подключенных посредством каналов сетей Абонента или предоставления доступа к телематическим услугам связи. Входит в состав производственных ресурсов Оператора.

### **2. Общие положения.**

Сроки предоставления производственных ресурсов определяются при проведении изыскательских работ. Предоставление производственных ресурсов оформляется Актом Сдачи-приемки производственных ресурсов. Абонент обязуется самостоятельно приобрести и использовать средства защиты от несанкционированного доступа к Услуге.

### **3. Качественные характеристики предоставляемой услуги.**

Услуга предоставляется круглосуточно, 7 (семь) дней в неделю в соответствии с условиями, описанными в Договоре, Бланках заказов.

## **11.7 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТИ**

Услуга по выезду специалистов Оператора на объект Абонента, выявлению неисправности абонентской линии или иного оборудования в зоне ответственности Абонента.

### **1. Описание услуги.**

При выезде специалистов Оператора по заявке Абонента для устранения неисправности, в случае, если специалистами Оператора выявляется неисправность абонентской линии или иного оборудования в зоне ответственности Абонента, специалистом Оператора совместно с представителем Абонента в двух экземплярах оформляется Акт выполненных работ, содержащий перечень выполненных ремонтных работ, место проведения работ, дату и их стоимость включая стоимость выезда специалистов Оператора на объект. Выезд специалистов Оператора и устранение неисправности в зоне ответственности Абонента является платной услугой. Стоимость ремонтных работ на основании Акта выполненных работ включается в счёт за оказанные Оператором услуги по Договору. В случае отказа представителя Абонента от подписания Акта об этом делается отметка с указанием причины отказа и Акт подписывается специалистом Оператора в одностороннем порядке. В случае, если Абонент в течение трех рабочих дней после подписания Акта выполненных работ специалистом Оператора в одностороннем порядке, не предоставил Оператору мотивированного отказа в приеме выполненных ремонтных работ, работы считаются выполненными в объеме, указанном в Акте выполненных работ и принятыми Абонентом в полном объеме.

Если при выезде специалистов Оператора по заявке Абонента для устранения неисправности специалистами Оператора выявляется неисправность абонентской линии или иного оборудования в зоне ответственности Абонента, и Представитель абонента возражает против проведения ремонтных работ специалистами Оператора в зоне ответственности Абонента, специалистом Оператора совместно с представителем Абонента в двух экземплярах оформляется Акт выезда специалистов Оператора по заявке Абонента, содержащий: описание неисправности, дату и стоимость выезда специалистов Оператора. Выезд специалистов Оператора для поиска неисправности абонентской

линии или иного оборудования в зоне ответственности Абонента является платной услугой. Стоимость выезда специалистов Оператора на основании Акта выезда специалистов Оператора по заявке Абонента включается в счёт за оказанные Оператором услуги по Договору. В случае отказа представителя Абонента от подписания Акта выезда специалистов Оператора по заявке Абонента об этом делается отметка с указанием причин отказа и Акт подписывается специалистом Оператора в одностороннем порядке. В случае, если Абонент в течение трех рабочих дней после подписания Акта выезда специалистов Оператора по заявке Абонента специалистом Оператора в одностороннем порядке, не предоставил Оператору мотивированного отказа в приеме услуги, услуга считается оказанной в объеме, указанном в Акте и принятой Абонентом.

## **2. Общие положения.**

В случае, если в результате ремонтных или иных работ на объекте Абонента в результате действий Абонента или третьих лиц для оказания услуг связи требуется переустановка оборудования связи или его замена и последующая установка указанные работы осуществляются Оператором или привлекаемыми Оператором соисполнителями за счёт Абонента по письменному заявлению Абонента, в сроки и за цену по согласованию Сторон.

## **3. Качественные характеристики предоставляемой услуги.**

Сроки и стоимость оказания услуги зависят от территориального расположения объекта Абонента, определяются Оператором индивидуально, по согласованию с Абонентом.

**ФОРМА**

**АКТ СВЕРКИ ТЕХНИЧЕСКИХ ПЕРЕРЫВОВ**  
по Договору № [ ] от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. (далее – Договор)

**Г. Москва**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Акционерное общество «Смарт Инжиниринг», (далее - «Оператор»), в лице [(должность, ФИО)], действуюш[его] на основании [ ], с одной стороны, и

(далее - «Абонент»), в лице [(должность, ФИО)], действуюш[его] на основании [ ] с другой стороны, именуемые каждое в отдельности «Сторона», а совместно «Стороны», составили настоящий Акт в соответствии с Договором от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. о нижеследующем:

1. Стороны подтверждают факт перерыва предоставления Услуг в \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№ п / п	Номер заказа	Наименование объекта	Номер неисправности (ТТ)	время открытия ТТ, МСК	Дата и время начала перерыва, МСК	Общее время перерыва, час	Время перерыва с учетом доступности 99, __%
1							
2							
<b>Итого, час</b>							

2. Настоящий Акт является основанием для перерасчёта стоимости оказания Услуг.

3. Настоящий Акт составлен в 2-х экземплярах, по одному экземпляру для каждой из Сторон. Оба экземпляра имеют одинаковую юридическую силу и является его неотъемлемой частью.

**Оператор:**

[ ]  
\_\_\_\_\_ / [ ] /

**м.п.**

**Абонент:**

[ ]  
\_\_\_\_\_ / [ ] /

**м.п.**