

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ООО «ЦИФРА ОДИН» Для Абонентов – юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Абонент – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, 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 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.

Внутрizonное 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.

Идентификационные данные – совокупность данных, позволяющих осуществлять проверку подлинности Абонента при осуществлении действий от имени Абонента посредством Личного кабинета на сайтах Оператора www.cifra1.ru, www.almatel.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.

Идентификационный модуль – электронный носитель информации, установленный в абонентской станции (абонентском устройстве), с помощью которого осуществляется идентификация абонента оператором связи, доступ абонентской станции (абонентского устройства) к сети подвижной связи, а также обеспечивается защита от несанкционированного использования абонентского номера.

Короткое текстовое сообщение – сообщение, состоящее из букв и (или) символов и предназначенное для передачи по сети телефонной связи.

Личный кабинет – автоматизированный интерфейс самообслуживания Абонента, размещенный на сайтах Оператора www.cifra1.ru, www.almatel.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 (устраняемое) 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 – ООО «Цифра Один» **ИНН 7722678655 ОГРН 1097746044703, Адрес местонахождения 121357, г. Москва, ул. Верейская, д. 5Б, стр. 1, комн. 3** на основании лицензий Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций:

- Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа (№ 163291 от 28.02.2017 г.);
- Услуги связи по предоставлению каналов связи (№ 163283 от 08.09.2015 г.);
- Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации (№ 163286 от 08.09.2015 г.);
- Телематические услуги связи (№ 163287 от 08.09.2015 г.);
- Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации (№ 163289 от 18.06.2015 г.);
- Услуги внутрizonной телефонной связи (№ 163293 от 28.02.2017 г.);
- Услуги связи для целей кабельного вещания (№ 163292 от 28.02.2017 г.);
- Услуги подвижной радиотелефонной связи (№ 163288 от 20.07.2017 г.).

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.

Роуминг - обеспечение Оператором возможности Абоненту с применением Идентификационного модуля пользоваться услугами подвижной связи, оказываемыми другим оператором связи, с которым у Абонента договор об оказании услуг подвижной связи не заключен.

Соединение по сети подвижной связи - телефонное соединение между абонентской станцией (абонентским устройством), подключенной к сети подвижной связи, и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи, или абонентской станцией (абонентским устройством), подключенной к сети подвижной связи.

Тарифный план - совокупность ценовых условий, при которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи.

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, расчета Фактической стоимости Услуг при ненадлежащем качестве ее оказания, используемая при определении качества предоставления Услуги.

Фактическая стоимость услуги - стоимость фактически оказанных Услуги 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 свидетельства о государственной регистрации Абонента в качестве юридического лица;
- копию документа, подтверждающего право владения или пользования помещением, в котором устанавливается оборудование связи;
- копию документа, подтверждающего полномочия лица, подписывающего Договор со стороны Абонента.

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.

3. ТАРИФЫ НА УСЛУГИ

3.1. Все платежи осуществляются в соответствии с Договором.

- 3.2. Использование Абонентом Услуг тарифицируется и оплачивается в соответствии с выбранным Тарифным планом.
- 3.3. При отсутствии денежных средств на Лицевом счете Абонента, Оператор вправе приостановить оказание услуг Абоненту до поступления денежных средств, при авансовой системе расчетов.
- 3.4. Оператор оказывает Абоненту дополнительные услуги, перечень и стоимость которых определяется действующими тарифами Оператора.
- 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 и или адресу электронной почты, указанному в Договоре, а также путем размещения уведомления на сайтах Оператора www.cifra1.ru, www.almatel.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.
- 4.2. 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 ил настоящих Правилах.
- 4.3. Фактическая дата начала пользования Услугами определяется Оператором на основании данных программного контроля соединений или аппаратуры учета стоимости (биллинга), установленной на сети Оператора, если иное не указано в Бланках заказов.
- 4.4. 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 оконечного оборудования и т.д.) другим операторам связи, в случае оказания ими Услуг Абоненту.
- 4.5. Оператор имеет право на проверку соответствия организации схемы связи и оборудования Абонента.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА

- 5.1. Абонент обязан:
- 5.1.1. подключать к абонентской линии пользовательское (оконечное) оборудование (телефонный аппарат, факсимильный аппарат, автоответчик или иное 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. А 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 и обеспечить сохранность установленного оборудования.
- 5.1.4. 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.
- 5.1.5. извещать Оператора обо всех изменениях в схеме организации связи Абонента, составе и размещении оборудования, подключаемого к сети Оператора.
- 5.1.6. решать все организационные вопросы, связанные с привлечением представителей поставщика оборудования Абонента для его тестирования, за исключением случаев, когда поставка оборудования осуществлена Оператором.
- 5.1.7. 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.
- 5.2. Обязанность по предоставлению оконечного оборудования, подлежащего подключению к абонентской линии, возлагается на Абонента, если иное не установлено Договором.
- 5.3. Абонент вправе:
- 5.3.1. 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.
- 5.3.2. обратиться к Оператору за возвратом денежных средств, внесенных в качестве аванса.
- 5.3.3. требовать возврата средств, уплаченных за пользование Услугами, за период отсутствия возможности воспользоваться Услугами, возникшей по вине Оператора.

5.3.4. 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, до их введения, что не освобождает Абонента от оплаты Оператору любой задолженности по Договору.

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. **(495) 788-80-81 (круглосуточно)**.

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. **(495) 788-80-81 (круглосуточно)**. Период перерыва в предоставлении Услуг начинается с момента регистрации заявки Абонента 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 или монтажные работы волоконно-оптических линий связи и Оборудования производятся в срок до 4 (четырёх) суток, если иное не установлено Договором или Правилами.

6.4. Оператор вправе приостановить ремонтно-восстановительные или монтажные работы волоконно-оптических линий связи и/или работы по прокладке и монтажу волоконно-оптических линий связи для организации доступа Абонента к Услугам в случае понижения температуры окружающей среды до -10 С (минус десять 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 телефонной канализации, вызванная не прохождением кабеля или в соответствии с техническими условиями телефонных узлов 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 сметой произведенных затрат, предъявленной Оператором.

6.6. Оператор оставляет за собой право прерывать предоставление Услуг для планового обслуживания 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 дозвон, 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 и/или с использованием средств связи Оператора (автоинформатора).

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. При превышении суммы текущей задолженности Абонента 200 000 (двести тысяч) рублей с учетом НДС в отчетном периоде, если иной размер не указан в Бланке заказа на Услуги, Оператор вправе приостановить оказание Услуг до полного погашения Абонентом задолженности.

7.4. Абонент вправе отказаться от исполнения Договора полностью или в части, проинформировав Оператора путем направления письменного уведомления за 30 (тридцать) дней до даты отказа от Услуг и/или расторжения Договора.

7.5. 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, 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:

$$X \times Y, \text{ где,}$$

X - количество полных месяцев, оставшихся до окончания срока оказания Услуг согласно Бланку заказа;

Y - сумма ежемесячных фиксированных платежей в соответствии с Бланком заказа на Услуги

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 согласованных расходов Оператору согласно Смете затрат 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 10 (десяти) 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. ОПИСАНИЯ И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

10.1. УСЛУГИ МЕСТНОЙ И ВНУТРИЗОНОВОЙ 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, 499, 496 и 498);
- б) услуги внутрizonовой телефонной связи Оператора;
- в) доступ к услугам междугородной и международной телефонной связи, при этом Абонент поручает Оператору осуществлять от имени Абонента выбор Оператора внутрizonовой, междугородной международной связи с целью оптимальной маршрутизации трафика Абонента и возможности получения Абонентом услуг внутрizonовой, междугородной, международной связи без перерывов 24 (двадцать четыре) часа в сутки, услуг оптимального качества 7 (семь) дней в неделю. Договор с Оператором внутрizonовой, междугородной, международной связи считается заключенным с момента осуществления Абонентом внутрizonового, 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 60 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 внутрizonовые вызовы тарифицируются согласно Тарифному плану.
- в) Продолжительность телефонного соединения, используемая для определения размера платы за местное (при повременном учете), внутрizonовое 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), внутрizonового 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 внутрizonовых, 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 (абонентская и арендная плата) 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.

5.1. 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.

5.2. По заявлению Абонента ему могут быть предоставлены дополнительные услуги, технологически неразрывно связанные с Услугами и направленные на повышение их потребительской ценности, перечень и стоимость которых определяется действующими тарифами Оператора.

10.2. УСЛУГИ ПОДВИЖНОЙ РАДИОТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

Услуги подвижной радиотелефонной связи, услуги по передаче данных, телематические услуги связи предоставляются Абоненту в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в т.ч. Правилами оказания услуг телефонной связи (утв. Постановление Правительства РФ № 1342 от 09.12.2014 г.), Правилами оказания услуг связи по передаче данных (утв. Постановлением Правительства РФ от 26 января 2006 г. N 32), Правила оказания телематических услуг связи (утв. Постановление Правительства РФ № 575 от 10.09.2007 г. г.), условиями лицензий Оператора, Договора.

1. Описание услуги.

Оператор предоставляет Абоненту услуги подвижной телефонной связи, включающие в себя:

- доступ к сети связи Оператора с использованием элементов сетей связи других операторов связи;
- соединения по сети подвижной радиотелефонной связи Оператора для приема (передачи) голосовой, а также неголосовой информации с обеспечением непрерывности связи при оказании услуги независимости от местоположения абонента, в том числе при его передвижении;
- соединения с абонентами и пользователями сетей фиксированной телефонной связи сети связи общего пользования;
- доступ к телематическим услугам связи и услугам связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации.

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

- доступ к сети Оператора,
- соединения по сети передачи данных, за исключением соединений для целей передачи голосовой информации,
- доступ к услугам передачи данных, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных которых взаимодействуют с сетью Оператора.

Оператор предоставляет Абоненту телематические услуги связи, включающие в себя:

- доступ к сети связи Оператора
- доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в т.ч. Интернет;
- прием и передача телематических сообщений.

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

2. Общие положения.

а) При заключении Договора Абоненту выделяется Абонентский номер, Идентификационные данные, предоставляется Идентификационный модуль, и сопутствующая документация. Активация Идентификационного модуля осуществляется Абонентом самостоятельно. Порядок активации Идентификационного модуля изложен на его упаковке, переданной Абоненту при заключении Договора.

б) С использованием Идентификационных данных Оператор идентифицирует Абонента при обращении в информационно-справочные службы, при получении информации об Абоненте и оказанных Услугах, при подключении/отключении Дополнительных услуг. Абонент несет ответственность за все действия, совершенные с использованием Идентификационных данных, а также выполняет все обязательства по оплате оказанных Услуг. Действия по переоформлению или расторжению Договора с использованием Идентификационных данных не осуществляются.

в) В случае передачи Абонентского устройства с подключенным Идентификационным модулем третьим лицам Абонент несет ответственность за все действия, совершенные третьим лицом с использованием Абонентского номера, в том числе обязательства по оплате Услуг, заказанных с использованием Абонентского номера. Абонент согласен с тем, что третьему лицу в процессе пользования Абонентским номером может быть доступна информация об оказанных Услугах и иные данные об Абоненте, полученные Оператором в рамках Договора.

г) Услуги оказываются Абоненту посредством использования Абонентского устройства, работающего в сети связи Оператора, соответствующего обязательным техническим требованиям, установленным Законодательством РФ и Идентификационного модуля.

д) Перечень Услуг, оказываемых Абоненту, определяется выбранным Абонентом Тарифным планом с учетом иных услуг, заказанных Абонентом дополнительно в соответствии с действующими предложениями Оператора и/или третьих лиц. Кроме того, перечень Услуг определяется возможностями абонентского оборудования.

е) Дополнительные услуги, технологически неразрывно связанные с Услугами и направленные на повышение их потребительской ценности, и иные услуги оказываются Оператором или третьими лицами, имеющими право на оказание соответствующих услуг, оплачиваются Абонентом в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, договором с третьим лицом и порядком предоставления и оплаты соответствующих

услуг.

ж) Заказывая Дополнительную услугу или иную услугу по Абонентскому номеру, выделенному в рамках оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, или выполняя действия по подключению услуги, указанные в соответствующей оферте, Абонент соглашается с правилами оказания Дополнительных услуг и правилами их тарификации и выражает согласие получить данные Дополнительные услуги и оплатить их. Абонент подтверждает, что ознакомлен с перечнем, правилами использования данных услуги, со сведениями о лице, предоставляющем данные услуги. Списание денежных средств на оплату Дополнительных услуг осуществляется с основного Лицевого счета Абонента, при отсутствии обращения Абонента об открытии специального Лицевого счета.

з) Стоимость Дополнительных услуг и иных услуг оплачивается Абонентом в соответствии с установленной Договором системой расчетов по тарифам Оператора, если иной порядок не предусмотрен правилами оказания Дополнительных и иных услуг.

и) Дата начала оказания Услуг Оператором Абоненту с использованием перенесенного Абонентского номера не может быть ранее 29-го дня для Абонентов юридических лиц или индивидуальных предпринимателей, но в любом случае не позднее 6 месяцев со дня заключения договора с Оператором.

к) Абонент, имеющий намерение сохранить Абонентский номер при заключении с Оператором Договора, обращается с письменным заявлением о расторжении договора об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи, заключенного с оператором подвижной связи, из сети связи которого осуществляется перенесение абонентского номера («Оператор-донор»), и перенесении Абонентского номера к Оператору либо третьему лицу, уполномоченному Оператором на заключение договоров от имени и за счет Оператора и документами, предоставление которых при заключении Договора, предусмотрено действующим законодательством.

л) Размер платы за использование сохраненного Абонентского номера при заключении нового Договора с Оператором устанавливается Оператором с учетом ограничений, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

м) Перенесение Абонентского номера осуществляется при соблюдении следующих условий:

- заключение между Абонентом и Оператором Договора об оказании услуг с использованием перенесенного абонентского номера;

- отсутствие у Абонента задолженности за оказанные услуги подвижной радиотелефонной связи перед Оператором-донором, установленной в соответствии с требованиями Правил;

- получение Оператором сведений о наличии договора об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи с использованием перенесенного абонентского номера, заключенного между Оператором-донором и Абонентом;

- получение Оператором сведений о подтверждении принадлежности абонентского номера ресурсу нумерации, закрепленному за территорией субъекта Российской Федерации, включающего в себя переносимый абонентский номер;

- получение Оператором информации от оператора-донора о том, что оказание услуг подвижной радиотелефонной связи не приостановлено Абоненту в связи с утратой идентификационного модуля, по решению суда или в связи с нарушением Абонентом условий договора об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи, в том числе в связи с непогашением задолженности за услуги, оказанные с использованием переносимого абонентского номера, по договору об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи, заключенному с оператором-донором, в том числе по договорам об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи с использованием перенесенного абонентского номера.

3. Права и обязанности Сторон.

Оператор обязан:

а) Оператор обязан сообщать об изменении тарифов на Услуги не менее чем за 10 (десять) дней путем направления короткого текстового сообщения с информацией об изменении действующих тарифов на услуги подвижной связи.

б) Обеспечивать возможность бесплатного и круглосуточного вызова Абонентом экстренных оперативных служб (пожарной охраны, службы реагирования в чрезвычайных ситуациях, полиции, скорой медицинской помощи, аварийной службы газовой сети, службы «Антитеррор»);

в) При заключении Договора предоставить Абоненту сведения о заключенных с ним Оператором и/или лицом, действующим от его имени, договорах об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи в установленные действующим законодательством Российской Федерации сроки. Предоставление указанных сведений осуществляется непосредственно Абоненту с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», по адресу электронной почты и/или в Личном кабинете Абонента на сайте Оператора;

г) Информировать Абонента об изменении перечня Услуг, направленных на повышение их потребительской ценности, оказываемых Абоненту, путем направления Абоненту короткого текстового сообщения.

Оператор вправе:

а) Поручить третьему лицу заключить Договор (в том числе Договора, предусматривающий использование перенесенного абонентского номера) от имени и за счет Оператора, а также осуществлять от его имени расчеты с Абонентом и иные действия по обслуживанию Абонентов от имени Оператора.

б) Оператор вправе в соответствии с действующим законодательством выступать агентом по реализации услуг и товаров третьих лиц, в том числе в части приема и перечисления платежей за услуги и товары третьих лиц в пользу соответствующего продавца/исполнителя.

в) Исходя из технических особенностей функционирования сети связи Оператора устанавливать максимальную продолжительность одного непрерывного соединения. Максимальная продолжительность одного непрерывного соединения доводится до сведения Абонента в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и Договором.

г) Использовать Абонентский номер и адрес электронной почты, указанные Абонентом в Договоре, в целях доведения до Абонента информации об Операторе, оказываемых Абоненту услугах и абонентском обслуживании.

Абонент обязан:

а) Использовать Абонентское устройство, отвечающее установленным требованиям, в соответствии с существующей инструкцией по его эксплуатации и с учетом особых распоряжений и правил, действующих на определенной территории (аэропорт, самолет и др.) а также ограничений в случаях возможного возникновения помех или опасной ситуации (медучреждения, станции техобслуживания, территории хранения и перегрузки топлива, места проведения взрывных работ и др.)

б) Регулярно проверять наличие уведомлений Оператора на сайте (www.cifra1.ru) и в Личном Кабинете.

в) Незамедлительно сообщить Оператору в письменном виде об утере, краже или иных случаях утраты Идентификационного модуля. Абонент несет обязательства по оплате Услуг, оказанных Оператором с использованием Идентификационного модуля предоставленного Абоненту, до момента получения Оператором уведомления об утрате указанного Идентификационного модуля.

г) Не использовать Услуги, оказываемые Оператором, а также выделенный по Договору Абонентский номер в целях проведения рассылок рекламы и организации иных массовых рассылок, нарушающих требования действующего законодательства РФ, проведения лотерей, голосований, викторин, конкурсов, опросов, установки и использования шлюзов, систем дозвона, оборудования для автоматизированного приема и обработки сообщений электросвязи (автоматизированных центров) и организации других мероприятий, направленных на извлечение прибыли, без письменного согласования с Оператором, а также не совершать иных действий, создающих угрозу для нормального функционирования сети связи, наносящих вред Оператору, другим Абонентам и/или третьим лицам, в том числе не распространять спам или вредоносное программное обеспечение.

д) Абонент самостоятельно обеспечивает и несет всю ответственность за сохранность и защиту своих Идентификационных данных (включая пароли Абонента).

Абонент вправе:

а) Сохранить Абонентский номер в пределах территории субъекта Российской Федерации в случае перенесения абонентского номера.

б) Получать дополнительную информацию об оказанных Услугах (детализацию счета), в том числе с указанием даты и времени установления соединений, их продолжительности и абонентских номеров;

в) Заменить выбранный им Тарифный план на другой действующий тарифный план, заказать и получить услуги связи или отказаться от их получения, осуществить иные действия по изменению параметров оказываемых Услуг, уведомив Оператора письменно или через Личный кабинет с использованием Идентификационных данных Абонента или путем набора с клавиатуры Абонентского устройства определенных Оператором комбинаций кодов, паролей и т.п., или путем совершения иных конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяется Оператором и подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом.

г) В порядке и на условиях, определяемых Оператором, использовать Личный кабинет, доступ к которому предоставляется Абоненту путем предоставления Идентификационных данных с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», для осуществления следующих действий: получение информации об Услугах, оказываемых Оператором, состоянии расчетов за них, а также иную информацию, связанную с оказанием Услуг; заказа детализации счета; изменение состава оказываемых Услуг, тарифных планов. Все действия, совершенные после идентификации, считаются совершенными Абонентом

д) Согласиться на получение (отказаться от получения) рекламной информации, распространяемой по сетям связи в случаях, когда необходимость получения такого согласия предусмотрена законодательством РФ. К рекламной информации не относится информация об Операторе и услугах, доведение которой до Абонента Оператором обязательна в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4. Оплата услуги.

а) При получении Абонентом услуг связи в сети другого оператора с применением Идентификационного модуля, указанного в Договоре, расчет сумм платежей за такие услуги осуществляется по мере получения Оператором информации об объеме оказанных Абоненту услуг от таких операторов. В зависимости от технических особенностей в процедуре обмена информацией, расчет сумм платежей, а также списание платежей за такие услуги могут осуществляться с задержкой до 60 (шестидесяти) дней.

б) Учет продолжительности соединения ведется в соответствии с принятой Оператором единицей тарификации, которая не может быть более 1 минуты. Плата за соединения по сети связи определяется исходя

из его продолжительности, выраженной в количестве единиц тарификации соединения по сети связи.

в) Продолжительность телефонного соединения, используемая для определения размера платы за соединение, отсчитывается с 1-й секунды после ответа вызываемого оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого оборудования или оборудования, заменяющего пользователя в его отсутствие. Телефонное соединение продолжительностью менее 3 секунд не учитывается в объеме оказанных услуг телефонной связи.

г) Плата за Услуги перечисляется Абонентом Оператору, в том числе и в случаях, когда он с применением Идентификационного модуля, указанного в Договоре, воспользовался услугами связи другого оператора связи (роуминг) либо воспользовался услугами третьих лиц, доступ к которым осуществляет Оператор.

д) Для целей расчета за Услуги используется тот тариф, который действовал на момент установления соответствующего соединения. Абонент уведомлен о том, что, пользуясь услугами связи с использованием идентификационного модуля на территории, отличной от территории, где был заключен Договор, тарифы на услуги связи могут быть выше. Действиями по приему входящих и совершению исходящих вызовов, отправке коротких текстовых сообщений, а также иными действиями, свидетельствующими о заказе той или иной услуги связи, Абонент выражает согласие на условия ее предоставления и оплаты.

5. Прочие условия.

а) Расторжение Договора Абонентом, связанное с переносом Абонентского номера, возможно при надлежащем соблюдении Абонентом обязательств, предусмотренных Договором о предоставлении телекоммуникационных услуг и настоящих Правил оказания Услуг, в том числе обязательств по оплате оказанных услуг. Абонент возмещает Оператору расходы, вызванные отказом от Услуг и/или расторжением Договора, если их возмещение предусмотрено Правилами и действующим законодательством.

б) На распространение радиоволн могут оказывать влияние естественные условия, факторы, локальные особенности рельефа и застройки, метеорологические условия и иные причины, в том числе помехи, затрудняющие прием сигнала, связанные с местом и условиями расположения абонентского оборудования вблизи зданий, в туннелях, в подвалах, помещениях подвального типа и других подземных сооружениях, радиопомехи, перегрузки сети связи в конкретный момент времени, программное обеспечение, установленное на оборудовании Абонента, иные характеристики абонентского устройства.

в) Предоставляемые Абоненту Услуги в силу технологических и конструктивных особенностей сети зависят от устойчивости, надежности функционирования сетей и средств связи других операторов связи, качества услуг присоединения и пропуска трафика, предоставляемых Оператору, а также от качества услуг третьих лиц.

10.3. 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 Тарифном плане скорость соединения с сетью передачи данных Оператора является максимально возможной для Тарифного плана. Значение скорости передачи данных на организуемой линии связи устанавливается Оператором на станционном оборудовании Оператора в зависимости от Тарифного плана. 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.

10.4. 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 по сегменту локальной сети Ethernet, с использованием стандартных для Интернет протоколов передачи и правил адресации («доступ в Интернет по Ethernet»), 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 канала указана в Бланке заказа на услуги. Доступ (транспорт) в сеть Оператора по сегменту локальной сети Ethernet от оборудования Оператора до офиса Абонента согласно Бланку заказа на Услуги (локальная сеть Оператора);
- б) Предоставление на период пользования IP-адреса/ов из адресного пространства сети Оператора согласно Бланку заказа;
- в) Предоставление до 1 (одного) адреса электронной почты¹⁾ вида <любое свободное имя>@[___] с доступом по протоколам POP3/SMTP;
- г) Возможность использования дополнительных услуг (предоставление фиксированных IP-адресов, дискового пространства и адресов электронной почты, регистрация и техническая поддержка доменов второго уровня – на основании дополнительно заключаемого Сторонами соглашения, техническая поддержка виртуальных WEB серверов, предоставление детализации Интернет трафика Абонента по IP-адресам).

Примечание:

- ¹⁾ Размер адреса электронной почты ограничивается 10 (десятью) Мбайтами.
- ²⁾ Предоставление дополнительных IP-адресов и адресов электронной почты сверх 1 (одного) производится в соответствии с действующими тарифами Оператора.
- ³⁾ За превышение выделенного дискового пространства на сервере Оператора свыше 10 (десяти) Мбайт взимаются периодические ежемесячные платежи в соответствии с действующими тарифами Оператора.
- ⁴⁾ Количество IP-адресов, адресов электронной почты и объем выделяемого дискового пространства на сервере Оператора согласовываются Сторонами и могут быть изменены в течение срока предоставления Услуг.

2. Общие положения.

Для доступа к сети Интернет по Ethernet 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 поставляется Оператором на основании отдельного Соглашения. 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 компьютеров, используя стандартные 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) Зоной ответственности Оператора является сетевой порт оборудования телекоммуникационной сети Оператора.
- в) 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, 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 Тарифном плане скорость соединения с сетью передачи данных Оператора является максимально возможной для Тарифного плана. Значение скорости передачи данных на организуемой линии связи устанавливается Оператором на станционном оборудовании Оператора в зависимости от Тарифного плана. 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.

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 «веерную» (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.

10.5. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA)

10.5.1. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫДЕЛЕННОГО INTERNET КАНАЛА («SLA for Internet»)

Соглашение об уровне обслуживания выделенного Internet канала («SLA for Internet») – технологически неразрывно связанный с телематическими услугами связи, предоставляемыми посредством сети передачи данных («Доступ к сети Internet») - сервис, предоставляемый 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 выделенного Internet канала – сервис по обеспечению Клиента услугами связи, предоставляемыми посредством сети передачи данных («Доступ к сети Internet»), с гарантированными значениями параметров качества.

Соглашение об уровне обслуживания выделенного Internet канала считается заключенным с даты подписания Бланка заказ на телематические услуги связи, предоставляемые посредством сети передачи данных («Доступ к сети Internet»), с указанием согласованного Сторонами уровня качества предоставления услуги (Уровня SLA).

Соглашение об уровне обслуживания выделенного Internet канала определяет:

- I. Показатели качества услуги;
- II. Право Клиента на перерасчет Абонентской платы при деградации качества услуги;
- III. Порядок проведения перерасчёта Абонентской платы при деградации качества услуги;
- IV. Порядок предоставления Клиенту отчетности по Соглашению об уровне обслуживания;
- V. Регламент взаимодействия Сторон при деградации качества услуги.

I. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА УСЛУГИ

1. Услуга «Доступ в сеть Internet» предоставляется в режиме **24 x 7 x 365(6)**.
2. Услугой «Доступ в сеть Internet» гарантируются три уровня качества предоставления услуги – Уровня SLA (см. Табл. 1) и соответствующий им набор Технических метрик (см. Табл. 2).

Табл. 1 – Уровни SLA

Уровень SLA	Параметры качества услуги «Доступ в сеть Internet»
Минимальный	Гарантированный Коэффициент доступности услуги (SA) > 99,7%. При деградации качества услуги «Доступ в сеть Internet», выраженном в несоответствии фактического значения SA гарантированному значению, производится перерасчёт Абонентской платы за услугу «Доступ в сеть Internet».
Расширенный	Гарантированный Коэффициент доступности услуги (SA) > 99,9%. При деградации качества услуги «Доступ в сеть Internet», выраженном в несоответствии фактического значения SA гарантированному значению и несоответствии фактических значений Технических метрик OD, RTD, PLR, Jitter их гарантированным значениям, определённым по результатам Тестового периода, производится перерасчёт Абонентской платы за услугу «Доступ в сеть Internet».
Максимальный	Гарантированный Коэффициент доступности услуги (SA) > 99,95%. При нарушении качества услуги «Доступ в сеть Internet», выраженном в несоответствии фактического значения SA гарантированному значению и несоответствии фактических значений Технических метрик OD, RTD, PLR, Jitter их гарантированным значениям, определённым по результатам Тестового периода, производится перерасчёт Абонентской платы за услугу «Доступ в сеть Internet».

3. Технические метрики услуги «Доступ в сеть Internet» - технические параметры услуги, характеризующие её качество. Перечень технических метрик, используемых при мониторинге качества услуги «Доступ в сеть Internet», представлен в Табл. 2. Технические метрики фиксируются Оператором на порту SE-маршрутизатора Клиента. Контроль фактических значений Технических метрик осуществляется средствами Системы мониторинга Оператора на оборудовании Оператора.

Гарантируемые значения Технических метрик OD, RTD, PLR, Jitter определяются по результатам тестового периода, длительностью 1 месяц. Значения Технических метрик указываются в Акте приёмки услуги.

Табл. 2 – Технические метрики

Доступность	услуги	Отношение времени в отчётном периоде, в течение которого услуга была
-------------	--------	--

(Service Availability, SA)	<p>недоступна, к общему времени в отчётном периоде, выраженное в процентах:</p> $SA = \frac{\text{Период предоставления услуги} - \sum \text{Время недоступности}}{\text{Период предоставления услуги}} \times 100\%, \quad (1)$ <p>где: <i>Период предоставления услуги</i> – период, в течение которого измерялась доступность услуги; <i>Время недоступности</i> – суммарное время, в течение которого услуга была недоступна за период измерения.</p>
Односторонняя задержка (One-way delay, OD)	<p>Время, требуемое для передачи тестового пакета по сети от источника до адресата. Измеряется в миллисекундах.</p> $OD = T_s - T_r, \quad (2)$ <p>где: <i>T_s</i> – время отсылки тестового пакета источником; <i>T_r</i> – время получения тестового пакета адресатом.</p>
Круговая задержка (Round Trip Delay, RTD)	<p>Время, требуемое для передачи тестового пакета по сети от источника до адресата и обратно. Задержка определяется между опрашивающим (Shadow Router) и граничным маршрутизатором и измеряется в миллисекундах.</p> $RTD = T_s - T_r, \quad (3)$ <p>где: <i>T_s</i> – время отсылки тестового пакета опрашивающим маршрутизатором (Shadow Router); <i>T_r</i> – время получения ответного (от граничного маршрутизатора) пакета опрашивающим маршрутизатором.</p>
Коэффициент потери пакетов (Packet Loss Ratio, PLR)	<p>Отношение числа неполученных или полученных с искажениями тестовых пакетов к общему количеству отправленных тестовых пакетов между парами портов. Измеряется в процентах.</p> $PLR = (N_s - N_r) / N_s * 100\%, \quad (4)$ <p>где: <i>N_s</i> – количество тестовых пакетов в серии, посланной опрашивающим маршрутизатором (Shadow Router), <i>N_r</i> – количество ответных пакетов в серии, принятой опрашивающим маршрутизатором (Shadow Router), пришедших (от граничного маршрутизатора) без ошибок.</p>
Вариация сетевой задержки (Jitter)	<p>Разница показателей односторонней задержки при передаче серии одинаковых по размеру тестовых пакетов от источника до адресата. Измеряется в миллисекундах.</p> $J = OD(i-1,i) / (N - 1), \quad (5)$ <p>где: OD(i-1,i) – разница по модулю между односторонней задержкой в прохождении последующего тестового пакета в серии и предыдущего; <i>N</i> – количество тестовых пакетов в серии.</p>

II. ПРАВО КЛИЕНТА НА ПЕРЕРАСЧЕТ АБОНЕНТСКОЙ ПЛАТЫ ПРИ ДЕГРАДАЦИИ КАЧЕСТВА УСЛУГИ

1. При деградации качества услуги «Доступ в сети Internet», выраженном в нарушении нормального функционирования сети связи, в результате которого оказание услуги становится невозможным или её качество не соответствует требованиям, гарантированным Оператором для выбранного Уровня SLA, Абонент имеет право на перерасчет Абонентской платы по услуге «Доступ в сеть Internet» за Отчетный период, в котором была зафиксирована деградация качества услуги.

2. Размеры перерасчёта Абонентской платы за услугу «Доступ в сеть Internet» указаны в Табл. 3.

Табл. 3 - Показатели пересчёта Абонентской платы

№	Уровень обслуживания	Техническая метрика	Гарантируемое значение метрики	Размер деградации качества услуги	Перерасчёт в процентах от Абонентской платы
1	Минимальный	Availability, SA	99,7%	$SA \geq 99,70$	0 %
				$99,70 > SA \geq 99,50$	5 %
				$99,50 > SA \geq 99,00$	7 %
				$99,00 > SA \geq 98,00$	10 %
				$98,00 > SA$	10% + 1/720 от Абонентской платы за

№	Уровень обслуживания	Техническая метрика	Гарантируемое значение метрики	Размер деградации качества услуги	Перерасчёт в процентах от Абонентской платы
					каждый полный час неготовности Услуги
2	Расширенный	Availability, SA	99,9%	$SA \geq 99,90$	0%
				$99,90 > SA \geq 99,70$	10%
				$99,70 > SA \geq 99,00$	15%
				$99,00 > SA \geq 98,00$	20%
				$98,00 > SA$	25% + 1/720 от Абонентской платы за каждый полный час неготовности Услуги
		One-way delay, OD	По результатам тестового периода	1 % превышения	0,5% за каждый процент превышения
		Round Trip Delay, RTD		1 % превышения	0,5% за каждый процент превышения
		Packet Loss Ratio, PLR		1 % превышения	0,5% за каждый процент превышения
Jitter	1 % превышения	0,5% за каждый процент превышения			
3	Максимальный	Availability, SA	99,95%	$SA \geq 99,95$	0%
				$99,95 > SA \geq 99,90$	10%
				$99,90 > SA \geq 99,70$	20%
				$99,70 > SA \geq 99,00$	30%
				$99,00 > SA$	35% + 1/720 от Абонентской платы за каждый полный час неготовности Услуги
		One-way delay, OD	По результатам тестового периода	1 % превышения	1% за каждый процент превышения
		Round Trip Delay, RTD		1 % превышения	1% за каждый процент превышения
		Packet Loss Ratio, PLR		1 % превышения	1% за каждый процент превышения
Jitter	1 % превышения	1% за каждый процент превышения			

3. В Периоды недоступности услуги «Доступ в сеть Internet» не включаются перерывы:

- а) Связанные с проведением плановых работ, о проведении которых Клиент извещается заблаговременно в соответствии с условиями Договора;
- б) Вызванные изменением параметров оказания услуги по запросу Клиента;
- в) Возникшие не по вине Оператора, в т.ч. время, затраченное Оператором на получение доступа к оборудованию, расположенному на стороне Клиента;
- г) Заранее согласованные Сторонами;
- д) Вызванные нарушением Клиентом требований к эксплуатации оборудования, а также предусмотренные действующим законодательством и/или условиями Договора;
- е) Связанные с блокировкой ресурсов Клиента, подвергнутых DoS-атаке, вне зависимости от того, от кого поступила инициатива по блокировке;
- ж) Вызванные приемосдаточными и эксплуатационными испытаниями;
- з) Вызванные согласованной с Клиентом приостановкой или прекращением предоставления услуги;
- и) Вызванные умышленными или неумышленными действиями Клиента;
- к) Вызванные отказом или неспособностью Клиента обеспечить содействие сотрудникам Оператора в установлении и устранении неисправностей;
- л) Вызванные отсутствием электропитания в здании Клиента;
- м) Вызванные обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор).

III. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПЕРЕРАСЧЁТОВ АБОНЕНТСКОЙ ПЛАТЫ ПРИ ДЕГРАДАЦИИ КАЧЕСТВА УСЛУГИ

Перерасчёт Абонентской платы за услуги «Доступ в сети Internet» производится в следующем порядке:

1. Перерасчет Абонентской платы производится в отношении Бланка заказа на оказание услуги «Доступ в сети Internet», в рамках которого было заключено Соглашение об уровне обслуживания и была зафиксирована деградация качества услуги.
2. Если суммарная длительность Периодов недоступности, рассчитанная в отношении соответствующего Бланка заказа на оказание услуги «Доступ в сеть Internet», за Отчетный период не превышает Допустимую длительность недоступности, то в этом случае перерасчет не производится.
3. Если суммарная длительность Периодов недоступности, рассчитанная в отношении соответствующего Бланка заказа на оказание услуги «Доступ в сеть Internet» за Отчетный период превышает Допустимую длительность недоступности, то размер Абонентской платы уменьшается на сумму, определяемую величиной процентов от Абонентской платы для выбранного Уровня SLA в соответствии с Табл. 3.
4. Полный час Недоступности услуги рассчитывается как разница между суммарной длительностью Периодов недоступности за Отчетный период и Допустимой длительностью недоступности 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.
5. Перерасчет Абонентской платы производится при поступлении от Клиента:
 - запроса на возмещение Абонентской платы;
 - оформленного Акта сверки технических перерывов при оказании услуги «Доступ в сеть Internet», подтверждающего факт перерыва по истечению каждого Отчетного периода.Если такой запрос от Клиента не поступил, то перерасчет не производится. В случае подтверждения Оператором правомерности претензий Клиента перерасчет Абонентской платы производится в виде соответствующего уменьшения платежей за последующий (после получения претензий) календарный месяц.

IV. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КЛИЕНТУ ОТЧЕТНОСТИ ПО СОГЛАШЕНИЮ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Клиенту предоставляется доступ к следующей отчетности по выполнению условий Соглашения об уровне обслуживания:

1. Ежемесячная отчетность по выполнению условий Соглашения об уровне обслуживания. Отчетность направляется Клиенту в течение недели после окончания Отчетного месяца по электронной почте. Отчет содержит информацию о фактическом значении Технических метрик для услуги в Отчетном периоде и информацию о наличии периодов деградации качества услуг (при наличии таковых) в соответствии с выбранным Уровнем SLA.
2. Отчетность в Личном кабинете Системы мониторинга Оператора в web- и мобильных- (Android, iOS) приложениях. Доступ к Личному кабинету Системы мониторинга предоставляется Клиенту при наличии соответствующего Запроса от Клиента.

V. РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН ПРИ ДЕГРАДАЦИИ КАЧЕСТВА УСЛУГИ

1. При выявлении факта деградации качества услуги «Доступ в сеть Internet» Стороны информируют друг друга об их возникновении. Оператор, при этом, регистрирует факт неисправности услуги и в течение 1 (одного) часа с момента регистрации направляет уведомление об обнаруженной неисправности услуги Клиенту.
2. После выявления факта деградации качества услуги Оператор:
 - проводит анализ неисправности;
 - при необходимости, отключает услуги, локализует неисправность;
 - при возможности, переключает Клиента на резервный канал;
 - при наличии глобальной проблемы (аварии на сети), информирует Клиента о наличии Глобальной проблемы;
 - информирует Клиента о предварительных сроках восстановления сервиса и услуги Клиента;
 - начинает устранение неисправности.
3. Неисправность считается устраненной, когда Услуга готова к эксплуатации и её эксплуатационные характеристики соответствуют параметрам, гарантированным Оператором. По факту устранения неисправности Оператор информирует Клиента.
4. В течение 2 (двух) часов с момента получения информации об устранении неисправности Клиент, должен представить подтверждение устранения неисправности. Если Клиент не предоставляет указанное уведомление в течение 2-х часов, неисправность считается устраненной.
5. Деградации качества услуг подразделяются на приоритеты по степени срочности их решения, в соответствии с Табл. 4.

Табл. 4 - Приоритеты неисправностей

Приоритет	Описание приоритета	Срок устранения неисправности
Первый	Недоступность услуги:	
	А) для случаев неисправности не требующего выезда к Клиенту	< 1 часа
	Б) для случаев неисправности, требующих выезда к Клиенту	< 4 часов
	В) для случаев неисправности кабеля	< 8 часов
Второй	Неисправности услуги, не приводящие к полной деградации сервиса (Недоступности услуги), но могущие привести к таким последствиям	< 4 часов
Третий	Периодические незначительные неисправности услуги	< 24 часов

6. Плановые работы.

6.1. Оператор может проводить плановое техническое обслуживание на Сети оператора. Перерывы в работе услуг, обусловленные проведением плановых работ, не рассматриваются как неисправность или недоступность и не могут служить основанием для заявления Клиентом своих прав на получение перерасчета Абонентской платы. Плановые работы, по возможности, проводятся в интервале времени от 23.00 до 06.00 (Московское время).

6.2. Оператор должен уведомить Клиента о проведении плановых работ, которые могут вызвать перерывы в работе услуг, минимум за 3 (три) суток до начала работ. Исключением являются случаи, когда:

а) работы выполняются по запросу Клиента;

б) Оператор не может соблюсти указанный срок в связи с тем, что плановые работы на сети Оператора проводятся по требованию Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, иных Российских государственных органов или компетентных органов отрасли телекоммуникаций России.

7. Неотложные ремонтные работы.

7.1. Неотложные ремонтные работы проводятся, в случае если отмечаются периодически возникающие прерывания в оказании Услуги или существенные ухудшения параметров качества, которые могут в дальнейшем привести к Недоступности услуги. Неотложные ремонтные работы, по возможности, проводятся в интервале времени от 23.00 до 06.00 (Московское время). Перерывы в работе услуги, обусловленные проведением неотложных ремонтных работ, продолжительность которых не превышает 2 (двух) часов, не рассматриваются как неисправность или недоступность и не могут служить основанием для перерасчета стоимости услуг, если работы проводятся с уведомлением Клиента.

7.2. Оператор уведомляет Клиента о проведении неотложных ремонтных работ не менее чем за 4 (четыре) часа до начала работ. Клиента должен уведомить Оператора о проведении любых неотложных ремонтных работ на своей Сети, которые могут привести к деградации качества услуги минимум за 4 (четыре) часа до начала работ.

10.5.2. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ КАНАЛОВ СВЯЗИ L2/L3 VPN (SLA for L2/L3 VPN)

Соглашение об уровне обслуживания каналов связи L2/L3 VPN (SLA for L2/L3 VPN) – технологически неразрывно связанный с услугами по предоставлению каналов связи - сервис, предоставляемый 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 каналов связи L2/L3 VPN – сервис по обеспечению Клиента услугами по предоставлению каналов связи с гарантированными значениями параметров качества.

Соглашение об уровне обслуживания каналов связи L2/L3 VPN считается заключенным с даты подписания Бланка заказ на услуги связи по предоставлению каналов связи, с указанием согласованного Сторонами уровня качества предоставления услуги (Уровня SLA).

Данное Соглашение об уровне обслуживания каналов связи L2/L3 VPN определяет:

- I. Показатели качества услуги;
- II. Право Клиента на перерасчет Абонентской платы при деградации качества услуги;
- III. Порядок проведения перерасчёта Абонентской платы при деградации качества услуги;
- IV. Порядок предоставления Клиенту отчетности по Соглашению об уровне обслуживания;
- V. Регламент взаимодействия Сторон при деградации качества услуги.

I. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА УСЛУГИ

1. Услуги по предоставлению каналов связи (L2/L3 VPN) предоставляется в режиме **24 x 7 x 365(6)**.
2. Услугой по предоставлению каналов связи (L2/L3 VPN) гарантируются три уровня качества предоставления услуги – Уровня SLA (см. Табл. 1) и соответствующий им набор Технических метрик (см. Табл. 2).

Табл. 1 – Уровни SLA

Уровень SLA	Параметры качества услуги по предоставлению каналов связи (L2/L3 VPN)
Минимальны	Гарантированный Коэффициент доступности услуги (SA) > 99,7%. При деградации качества услуги по предоставлению каналов связи (L2/L3 VPN), выраженном в несоответствии фактического значения SA гарантированному значению, производится перерасчёт Абонентской платы за услугу по предоставлению каналов связи (L2/L3 VPN).
Расширенный	Гарантированный Коэффициент доступности услуги (SA) > 99,9%. При деградации качества услуги по предоставлению каналов связи (L2/L3 VPN), выраженном в несоответствии фактического значения SA гарантированному значению и несоответствии фактических значений Технических метрик OD, RTD, PLR, Jitter их гарантированным значениям, определённым по результатам Тестового периода, производится перерасчёт Абонентской платы за услугу по предоставлению каналов связи (L2/L3 VPN).
Максимальный	Гарантированный Коэффициент доступности услуги (SA) > 99,95%. При нарушении качества услуги по предоставлению каналов связи (L2/L3 VPN), выраженном в несоответствии фактического значения SA гарантированному значению и несоответствии фактических значений Технических метрик OD, RTD, PLR, Jitter их гарантированным значениям, определённым по результатам Тестового периода, производится перерасчёт Абонентской платы за услугу по предоставлению каналов связи (L2/L3 VPN).

3. Технические метрики услуги по предоставлению каналов связи (L2/L3 VPN) - технические параметры услуги, характеризующие её качество. Перечень технических метрик, используемых при мониторинге качества услуги по предоставлению каналов связи (L2/L3 VPN), представлен в Табл. 2. Технические метрики фиксируются Оператором на порту PE-маршрутизатора Оператора. Контроль фактических значений Технических метрик осуществляется средствами Системы мониторинга Оператора на оборудовании Оператора.

Гарантируемые значения Технических метрик OD, RTD, PLR, Jitter определяются по результатам тестового периода, длительностью 1 месяц. Значения Технических метрик указываются в Акте приёма услуги.

Табл. 2 – Технические метрики

Доступность услуги (Service Availability, SA)	Отношение времени в отчётном периоде, в течение которого услуга была недоступна, к общему времени в отчётном периоде, выраженное в процентах: $SA = \frac{\text{Период предоставления услуги} - \sum \text{Время недоступности}}{\text{Период предоставления услуги}} \times 100\%, \quad (1)$ <p>где: <i>Период предоставления услуги</i> – период, в течение которого измерялась</p>
---	--

	<p>доступность услуги; <i>Время недоступности</i> – суммарное время, в течение которого услуга была недоступна за период измерения.</p>
Односторонняя задержка (One-way delay, OD)	<p>Время, требуемое для передачи тестового пакета по сети от источника до адресата. Измеряется в миллисекундах. $OD = T_s - T_r, \quad (2)$ где: T_s – время отсылки тестового пакета источником; T_r – время получения тестового пакета адресатом.</p>
Круговая задержка (Round Trip Delay, RTD)	<p>Время, требуемое для передачи тестового пакета по сети от источника до адресата и обратно. Задержка определяется между опрашивающим (Shadow Router) и граничным маршрутизатором и измеряется в миллисекундах. $RTD = T_s - T_r, \quad (3)$ где: T_s – время отсылки тестового пакета опрашивающим маршрутизатором (Shadow Router); T_r – время получения ответного (от граничного маршрутизатора) пакета опрашивающим маршрутизатором.</p>
Коэффициент потери пакетов (Packet Loss Ratio, PLR)	<p>Отношение числа неполученных или полученных с искажениями тестовых пакетов к общему количеству отправленных тестовых пакетов между парами портов. Измеряется в процентах. $PLR = (N_s - N_r) / N_s * 100\%, \quad (4)$ где: N_s – количество тестовых пакетов в серии, посланной опрашивающим маршрутизатором (Shadow Router), N_r – количество ответных пакетов в серии, принятой опрашивающим маршрутизатором (Shadow Router), пришедших (от граничного маршрутизатора) без ошибок.</p>
Вариация сетевой задержки (Jitter)	<p>Разница показателей односторонней задержки при передаче серии одинаковых по размеру тестовых пакетов от источника до адресата. Измеряется в миллисекундах. $J = OD(i-1,i) / (N - 1), \quad (5)$ где: $OD(i-1,i)$ – разница по модулю между односторонней задержкой в прохождении последующего тестового пакета в серии и предыдущего; N – количество тестовых пакетов в серии.</p>

II. ПРАВО КЛИЕНТА НА ПЕРЕРАСЧЕТ АБОНЕНТСКОЙ ПЛАТЫ ПРИ ДЕГРАДАЦИИ КАЧЕСТВА УСЛУГИ

1. При деградации качества услуги по предоставлению каналов связи (L2/L3 VPN), выраженном в нарушении нормального функционирования сети связи, в результате которого оказание услуги становится невозможным или её качество не соответствует требованиям, гарантированным Оператором для выбранного Уровня SLA, Абонент имеет право на перерасчет Абонентской платы по услуги по предоставлению каналов связи (L2/L3 VPN) за Отчетный период, в котором была зафиксирована деградация качества услуги.

2. Размеры перерасчёта Абонентской платы за услуги по предоставлению каналов связи (L2/L3 VPN) указаны в Табл. 3.

Табл. 3 - Показатели пересчёта Абонентской платы

№	Уровень обслуживания	Техническая метрика	Гарантируемое значение метрики	Размер деградации качества услуги	Перерасчёт в процентах от Абонентской платы
1	Минимальный	Availability, SA	99,7%	$SA \geq 99,70$	0 %
				$99,70 > SA \geq 99,50$	5 %
				$99,50 > SA \geq 99,00$	7 %
				$99,00 > SA \geq 98,00$	10 %
				$98,00 > SA$	10% + 1/720 от Абонентской платы за каждый полный час неготовности Услуги
2	Расширенный	Availability,	99,9%	$SA \geq 99,90$	0%

№	Уровень обслуживания	Техническая метрика	Гарантируемое значение метрики	Размер деградации качества услуги	Перерасчёт в процентах от Абонентской платы
		SA		99,90 > SA ≥ 99,70	10%
				99,70 > SA ≥ 99,00	15%
				99,00 > SA ≥ 98,00	20%
				98,00 > SA	25% + 1/720 от Абонентской платы за каждый полный час неготовности Услуги
		One-way delay, OD	По результатам тестового периода	1 % превышения	0,5% за каждый процент превышения
		Round Trip Delay, RTD		1 % превышения	0,5% за каждый процент превышения
		Packet Loss Ratio, PLR		1 % превышения	0,5% за каждый процент превышения
Jitter	1 % превышения	0,5% за каждый процент превышения			
3	Максимальный	Availability, SA	99,95%	SA ≥ 99,95	0%
				99,95 > SA ≥ 99,90	10%
				99,90 > SA ≥ 99,70	20%
				99,70 > SA ≥ 99,00	30%
				99,00 > SA	35% + 1/720 от Абонентской платы за каждый полный час неготовности Услуги
		One-way delay, OD	По результатам тестового периода	1 % превышения	1% за каждый процент превышения
		Round Trip Delay, RTD		1 % превышения	1% за каждый процент превышения
		Packet Loss Ratio, PLR		1 % превышения	1% за каждый процент превышения
		Jitter		1 % превышения	1% за каждый процент превышения

3. В Периоды недоступности услуги по предоставлению каналов связи (L2/L3 VPN) не включаются перерывы:

- а) Связанные с проведением плановых работ, о проведении которых Клиент извещается заблаговременно в соответствии с условиями Договора;
- б) Вызванные изменением параметров оказания услуги по запросу Клиента;
- в) Возникшие не по вине Оператора, в т.ч. время, затраченное Оператором на получение доступа к оборудованию, расположенному на стороне Клиента;
- г) Заранее согласованные Сторонами;
- д) Вызванные нарушением Клиентом требований к эксплуатации оборудования, а также предусмотренные действующим законодательством и/или условиями Договора;
- е) Связанные с блокировкой ресурсов Клиента, подвергнутых DoS-атаке, вне зависимости от того, от кого поступила инициатива по блокировке;
- ж) Вызванные приемосдаточными и эксплуатационными испытаниями;
- з) Вызванные согласованной с Клиентом приостановкой или прекращением предоставления услуги;
- и) Вызванные умышленными или неумышленными действиями Клиента;
- к) Вызванные отказом или неспособностью Клиента обеспечить содействие сотрудникам Оператора в установлении и устранении неисправностей;
- л) Вызванные отсутствием электропитания в здании Клиента;
- м) Вызванные обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор).

III. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПЕРЕРАСЧЁТОВ АБОНЕНТСКОЙ ПЛАТЫ ПРИ ДЕГРАДАЦИИ КАЧЕСТВА УСЛУГИ

Перерасчёт Абонентской платы за услуги по предоставлению каналов связи (L2/L3 VPN) производится в следующем порядке:

1. Перерасчет Абонентской платы производится в отношении Бланка заказа на оказание услуги по предоставлению каналов связи (L2/L3 VPN), в рамках которого было заключено Соглашение об уровне обслуживания и была зафиксирована деградация качества услуги.
2. Если суммарная длительность Периодов недоступности, рассчитанная в отношении соответствующего Бланка заказа на оказание услуги по предоставлению каналов связи (L2/L3 VPN), за Отчетный период не превышает Допустимую длительность недоступности, то в этом случае перерасчет не производится.
3. Если суммарная длительность Периодов недоступности, рассчитанная в отношении соответствующего Бланка заказа на оказание услуги по предоставлению каналов связи (L2/L3 VPN) за Отчетный период превышает Допустимую длительность недоступности, то размер Абонентской платы уменьшается на сумму, определяемую величиной процентов от Абонентской платы для выбранного Уровня SLA в соответствии с Табл. 3.
4. Полный час Недоступности услуги рассчитывается как разница между суммарной длительностью Периодов недоступности за Отчетный период и Допустимой длительностью недоступности 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.
5. Перерасчет Абонентской платы производится при поступлении от Клиента:
 - запроса на возмещение Абонентской платы;
 - оформленного Акта сверки технических перерывов при оказании услуги по предоставлению каналов связи (L2/L3 VPN), подтверждающего факт перерыва по истечению каждого Отчетного периода.Если такой запрос от Клиента не поступил, то перерасчет не производится. В случае подтверждения Оператором правомерности претензий Клиента перерасчет Абонентской платы производится в виде соответствующего уменьшения платежей за последующий (после получения претензий) календарный месяц.

IV. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КЛИЕНТУ ОТЧЕТНОСТИ ПО СОГЛАШЕНИЮ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Клиенту предоставляется доступ к следующей отчетности по выполнению условий Соглашения об уровне обслуживания:

1. Ежемесячная отчетность по выполнению условий Соглашения об уровне обслуживания. Отчетность направляется Клиенту в течение недели после окончания Отчетного месяца по электронной почте. Отчет содержит информацию о фактическом значении Технических метрик для услуги в Отчетном периоде и информацию о наличии периодов деградации качества услуг (при наличии таковых) в соответствии с выбранным Уровнем SLA.
2. Отчетность в Личном кабинете Системы мониторинга Оператора в web- и мобильных- (Android, iOS) приложениях. Доступ к Личному кабинету Системы мониторинга предоставляется Клиенту при наличии соответствующего Запроса от Клиента.

V. РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН ПРИ ДЕГРАДАЦИИ КАЧЕСТВА УСЛУГИ

1. При выявлении факта деградации качества услуги по предоставлению каналов связи (L2/L3 VPN) Стороны информируют друг друга об их возникновении. Оператор, при этом, регистрирует факт неисправности услуги и в течение 1 (одного) часа с момента регистрации направляет уведомление об обнаруженной неисправности услуги Клиенту.
2. После выявления факта деградации качества услуги Оператор:
 - проводит анализ неисправности;
 - при необходимости, отключает услуги, локализует неисправность;
 - при возможности, переключает Клиента на резервный канал;
 - при наличии глобальной проблемы (аварии на сети), информирует Клиента о наличии Глобальной проблемы;
 - информирует Клиента о предварительных сроках восстановления сервиса и услуги Клиента;
 - начинает устранение неисправности.
3. Неисправность считается устраненной, когда Услуга готова к эксплуатации и её эксплуатационные характеристики соответствуют параметрам, гарантированным Оператором. По факту устранения неисправности Оператор информирует Клиента.
4. В течение 2 (двух) часов с момента получения информации об устранении неисправности Клиент, должен представить подтверждение устранения неисправности. Если Клиент не предоставляет указанное уведомление в течение 2-х часов, неисправность считается устраненной.
5. Деградации качества услуг подразделяются на приоритеты по степени срочности их решения, в соответствии с Табл. 4.

Табл. 4 - Приоритеты неисправностей

Приоритет	Описание приоритета	Срок устранения неисправности
Первый	Недоступность услуги:	
	А) для случаев неисправности не требующего выезда к Клиенту	< 1 часа
	Б) для случаев неисправности, требующих выезда к Клиенту	< 4 часов
	В) для случаев неисправности кабеля	< 8 часов
Второй	Неисправности услуги, не приводящие к полной деградации сервиса (Недоступности услуги), но могущие привести к таким последствиям	< 4 часов
Третий	Периодические незначительные неисправности услуги	< 24 часов

6. Плановые работы.

6.1. Оператор может проводить плановое техническое обслуживание на Сети оператора. Перерывы в работе услуг, обусловленные проведением плановых работ, не рассматриваются как неисправность или недоступность и не могут служить основанием для заявления Клиентом своих прав на получение перерасчета Абонентской платы. Плановые работы, по возможности, проводятся в интервале времени от 23.00 до 06.00 (Московское время).

6.2. Оператор должен уведомить Клиента о проведении плановых работ, которые могут вызвать перерывы в работе услуг, минимум за 3 (трое) суток до начала работ. Исключением являются случаи, когда:

н) работы выполняются по запросу Клиента;

о) Оператор не может соблюсти указанный срок в связи с тем, что плановые работы на сети Оператора проводятся по требованию Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, иных Российских государственных органов или компетентных органов отрасли телекоммуникаций России.

7. Неотложные ремонтные работы.

7.1. Неотложные ремонтные работы проводятся, в случае если отмечаются периодически возникающие прерывания в оказании Услуги или существенные ухудшения параметров качества, которые могут в дальнейшем привести к Недоступности услуги. Неотложные ремонтные работы, по возможности, проводятся в интервале времени от 23.00 до 06.00 (Московское время). Перерывы в работе услуги, обусловленные проведением неотложных ремонтных работ, продолжительность которых не превышает 2 (двух) часов, не рассматриваются как неисправность или недоступность и не могут служить основанием для перерасчета стоимости услуг, если работы проводятся с уведомлением Клиента.

7.2. Оператор уведомляет Клиента о проведении неотложных ремонтных работ не менее чем за 4 (четыре) часа до начала работ. Клиента должен уведомить Оператора о проведении любых неотложных ремонтных работ на своей Сети, которые могут привести к деградации качества услуги минимум за 4 (четыре) часа до начала работ.

10.5.3. УСЛУГА «МОНИТОРИНГ ВЫДЕЛЕННОГО INTERNET КАНАЛА»

Услуга «Мониторинг выделенного Internet канала» – технологически неразрывно связанный с телематическими услугами связи, предоставляемыми посредством сети передачи данных («Доступ к сети Internet») - сервис, предоставляемый 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.

Услуга «Мониторинг выделенного Internet канала» - сервис по предоставлению Клиенту возможности мониторинга параметров качества телематических услуг связи, предоставляемыми посредством сети передачи данных («Доступ к сети Internet») с помощью Системы мониторинга Оператора.

Услуга «Мониторинг выделенного Internet канала» считается заключенной Сторонами в отношении выделенного Internet канала с даты подписания соответствующего Бланка заказ на Телематические услуги связи, предоставляемые посредством сети передачи данных («Доступ к сети Internet») с маркером о подключении Услуги «Мониторинг выделенного Internet канала».

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Услуга «Мониторинг выделенного Internet канала» предоставляется в режиме **24 x 7 x 365(6)**.

Технические метрики услуги «Мониторинг выделенного Internet канала» - технические параметры выделенного Internet канала, характеризующие его качество. Перечень технических метрик, используемых при мониторинге качества выделенного Internet канала, представлен в Табл. 1. Технические метрики фиксируются Оператором на порту SE-маршрутизатора Клиента. Контроль фактических значений Технических метрик осуществляется средствами Системы мониторинга Оператора на оборудовании Оператора.

Табл. 1 – Технические метрики

Доступность услуги (Service Availability, SA)	<p>Отношение времени в отчётном периоде, в течение которого услуга была недоступна, к общему времени в отчётном периоде, выраженное в процентах:</p> $SA = \frac{\text{Период предоставления услуги} - \sum \text{Время недоступности}}{\text{Период предоставления услуги}} \times 100\%, \quad (1)$ <p>где: <i>Период предоставления услуги</i> – период, в течение которого измерялась доступность услуги; <i>Время недоступности</i> – суммарное время, в течение которого услуга была недоступна за период измерения.</p>
Односторонняя задержка (One-way delay, OD)	<p>Время, требуемое для передачи тестового пакета по сети от источника до адресата. Измеряется в миллисекундах.</p> $OD = Ts - Tr, \quad (2)$ <p>где: <i>Ts</i> – время отсылки тестового пакета источником; <i>Tr</i> – время получения тестового пакета адресатом.</p>
Круговая задержка (Round Trip Delay, RTD)	<p>Время, требуемое для передачи тестового пакета по сети от источника до адресата и обратно. Задержка определяется между опрашивающим (Shadow Router) и граничным маршрутизатором и измеряется в миллисекундах.</p> $RTD = Ts - Tr, \quad (3)$ <p>где: <i>Ts</i> – время отсылки тестового пакета опрашивающим маршрутизатором (Shadow Router); <i>Tr</i> – время получения ответного (от граничного маршрутизатора) пакета опрашивающим маршрутизатором.</p>
Коэффициент потери пакетов (Packet Loss Ratio, PLR)	<p>Отношение числа неполученных или полученных с искажениями тестовых пакетов к общему количеству отправленных тестовых пакетов между парами портов. Измеряется в процентах.</p> $PLR = (Ns - Nr) / Ns * 100\%, \quad (4)$ <p>где: <i>Ns</i> – количество тестовых пакетов в серии, посланной опрашивающим маршрутизатором (Shadow Router), <i>Nr</i> – количество ответных пакетов в серии, принятой опрашивающим маршрутизатором (Shadow Router), пришедших (от граничного маршрутизатора) без ошибок.</p>
Вариация сетевой задержки (Jitter)	<p>Разница показателей односторонней задержки при передаче серии одинаковых по размеру тестовых пакетов от источника до адресата. Измеряется в миллисекундах.</p> $J = OD(i-1,i) / (N - 1), \quad (5)$ <p>где:</p>

	$ OD(i-1,i) $ – разница по модулю между односторонней задержкой в прохождении последующего тестового пакета в серии и предыдущего; N – количество тестовых пакетов в серии.
--	--

Услуга предоставляет Клиенту один из двух Типов мониторинга Параметров качества услуг связи.

- Минимальный – мониторинг только метрики SA;
- Расширенный – мониторинг метрик: SA, OD, RTD, PLR, Jitter.

II. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КЛИЕНТУ ОТЧЕТНОСТИ ПО КАЧЕСТВУ УСЛУГ

Клиенту телематических услуг связи, предоставляемыми посредством сети передачи данных («Доступ к сети Internet») предоставляется доступ к следующей отчётности:

1. Ежемесячная отчётность по качеству выделенного Internet канала. Отчётность направляется Клиенту в течение недели после окончания Отчётного месяца по электронной почте. Отчёт содержит информацию о фактическом значении Технических метрик для услуги в Отчётном периоде и информацию о наличии периодов деградации качества услуг (при наличии таковых).
2. Отчётность в Личном кабинете Системы мониторинга Оператора в web- и мобильных- (Android, iOS) приложениях. Доступ к Личному кабинету Системы мониторинга предоставляется Клиенту при наличии соответствующего Запроса от Клиента.

10.5.4. УСЛУГА «МОНИТОРИНГ КАНАЛОВ СВЯЗИ L2/L3 VPN»

Услуга «Мониторинг каналов связи L2/L3 VPN» – технологически неразрывно связанный с услугами по предоставлению каналов связи - сервис, предоставляемый 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.

Услуга «Мониторинг каналов связи L2/L3 VPN» - сервис по предоставлению Клиенту возможности мониторинга параметров качества предоставленных Клиенту каналов связи L2/L3 VPN с помощью Системы мониторинга Оператора.

Услуга «Мониторинг каналов связи L2/L3 VPN» считается заключенной Сторонами в отношении канала связи L2/L3 VPN с даты подписания соответствующего Бланка заказ на услуги по предоставлению каналов связи с маркером о подключении Услуги «Мониторинг каналов связи L2/L3 VPN».

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Услуга «Мониторинг каналов L2/L3 VPN» предоставляется в режиме **24 x 7 x 365(6)**.

Технические метрики услуги «Мониторинг каналов связи L2/L3 VPN» - технические параметры каналов связи L2/L3 VPN, характеризующие его качество. Перечень технических метрик, используемых при мониторинге качества каналов связи L2/L3 VPN, представлен в Табл. 1. Технические метрики фиксируются Оператором на порту PE-маршрутизатора Оператора. Контроль фактических значений Технических метрик осуществляется средствами Системы мониторинга Оператора на оборудовании Оператора.

Табл. 1 – Технические метрики

Доступность услуги (Service Availability, SA)	<p>Отношение времени в отчётном периоде, в течение которого услуга была недоступна, к общему времени в отчётном периоде, выраженное в процентах:</p> $SA = \frac{\text{Период предоставления услуги} - \sum \text{Время недоступности}}{\text{Период предоставления услуги}} \times 100\%, \quad (1)$ <p>где: <i>Период предоставления услуги</i> – период, в течение которого измерялась доступность услуги; <i>Время недоступности</i> – суммарное время, в течение которого услуга была недоступна за период измерения.</p>
Односторонняя задержка (One-way delay, OD)	<p>Время, требуемое для передачи тестового пакета по сети от источника до адресата. Измеряется в миллисекундах.</p> $OD = Ts - Tr, \quad (2)$ <p>где: <i>Ts</i> – время отсылки тестового пакета источником; <i>Tr</i> – время получения тестового пакета адресатом.</p>
Круговая задержка (Round Trip Delay, RTD)	<p>Время, требуемое для передачи тестового пакета по сети от источника до адресата и обратно. Задержка определяется между опрашивающим (Shadow Router) и граничным маршрутизатором и измеряется в миллисекундах.</p> $RTD = Ts - Tr, \quad (3)$ <p>где: <i>Ts</i> – время отсылки тестового пакета опрашивающим маршрутизатором (Shadow Router); <i>Tr</i> – время получения ответного (от граничного маршрутизатора) пакета опрашивающим маршрутизатором.</p>
Коэффициент потери пакетов (Packet Loss Ratio, PLR)	<p>Отношение числа неполученных или полученных с искажениями тестовых пакетов к общему количеству отправленных тестовых пакетов между парами портов. Измеряется в процентах.</p> $PLR = (Ns - Nr) / Ns * 100\%, \quad (4)$ <p>где: <i>Ns</i> – количество тестовых пакетов в серии, посланной опрашивающим маршрутизатором (Shadow Router), <i>Nr</i> – количество ответных пакетов в серии, принятой опрашивающим маршрутизатором (Shadow Router), пришедших (от граничного маршрутизатора) без ошибок.</p>
Вариация сетевой задержки (Jitter)	<p>Разница показателей односторонней задержки при передаче серии одинаковых по размеру тестовых пакетов от источника до адресата. Измеряется в миллисекундах.</p> $J = OD(i-1,i) / (N - 1), \quad (5)$ <p>где: <i> OD(i-1,i) </i> – разница по модулю между односторонней задержкой в</p>

	прохождении последующего тестового пакета в серии и предыдущего; N – количество тестовых пакетов в серии.
--	--

Услуга предоставляет Клиенту один из двух ТИПОВ мониторинга Параметров качества услуг связи.

- Минимальный – мониторинг только метрики SA
- Расширенный – мониторинг метрик: SA, OD, RTD, PLR, Jitter.

II. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КЛИЕНТУ ОТЧЕТНОСТИ ПО КАЧЕСТВУ УСЛУГ

Клиенту услуг по предоставлению каналов связи обеспечивается доступ к следующей отчётности:

1. Ежемесячная отчётность по качеству каналов связи L2/L3 VPN. Отчётность направляется Клиенту в течение недели после окончания Отчётного месяца по электронной почте. Отчёт содержит информацию о фактическом значении Технических метрик для услуги в Отчётном периоде и информацию о наличии периодов деградации качества услуг (при наличии таковых).
2. Отчётность в Личном кабинете Системы мониторинга Оператора в web- и мобильных- (Android, iOS) приложениях. Доступ к Личному кабинету Системы мониторинга предоставляется Клиенту при наличии соответствующего Запроса от Клиента.

10.6. 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.

2. Общие положения.

Абонент обязуется самостоятельно приобрести и использовать средства защиты от несанкционированного доступа к Услуге.

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;
- один MAC адрес на каждой стороне канала передачи данных;
- производить смену MAC адресов на каждой стороне канала Абонента только после согласования с Оператором.

б) 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, 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.

10.7. ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ

Услуги Видеонаблюдения 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.

Услуга Видеонаблюдение - услуга по организации системы IP-видеонаблюдения, использующая технологии локальных сетей и Интернет для передачи видеосигнала и доступа к видеоархиву, включает в себя:

- а) Доступ к сети передачи данных Оператора;
- б) Хостинг данных Абонента на сервере Оператора;
- в) Монтаж и подключение оборудования, предоставленного Оператором и указанного в Бланке заказа, к сети передачи данных Оператора в соответствии со схемой размещения оборудования. Оборудование может быть продано Оператором на основании дополнительного соглашения;
- г) Предоставление неисключительного права использования ПО, указанного в Бланке заказа на Услуги. Срок использования ПО соответствует сроку оказания Услуги, в пределах срока лицензии, предоставленной Правообладателем Оператору. Правообладателем ПО является ООО «Синезис».

Использование ПО предоставляет Абоненту возможности:

- визуального контроля ситуации на контролируемом объекте с помощью установленных на объекте Абонента видеокамер, подключённых к сети передачи данных Оператора;
- формирования циклических архивов;
- автоматического распознавания тревожных ситуаций на контролируемом объекте в зависимости от подключенного модуля ПО. Модули ПО, настраиваемые Абонентом:

Тип модуля	Описание	
Базовый	Модуль детектора движения	
Безопасность	Модуль обнаружения, классификации и сопровождения объектов Модуль обнаружения падения людей Модуль раннего оповещения пожара и задымлений Модуль обнаружения драк и потасовок	Модуль обнаружения скопления людей Модуль контроля качества видеоизображения и обнаружения фактов вмешательства в работу системы Модуль аудиоаналитики
Контроль	Модуль обнаружения лиц	Модуль обнаружения государственных регистрационных знаков автомобилей (ГРЗ)

Оператор оказывает Абоненту Услуги при наличии технической возможности, устанавливаемой Абонентом.

Используя подключение к сети Интернет, Абонент имеет возможность получать доступ к Услуге круглосуточно, 7 (семь) дней в неделю за исключением перерывов, необходимых для проведения ремонтных и профилактических работ, в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями, описанными в Договоре. Качество предоставляемой Услуги в силу конструктивных особенностей сети Оператора зависит от качества услуг, оказываемых как Абоненту, так и Оператору другими операторами связи.

2. Условия предоставления оборудования в составе услуги.

При передаче Оборудования в составе Услуги:

- а) срок пользования Оборудованием соответствует сроку действия Бланка заказа на Услугу;
- б) обслуживание и ремонт Оборудования в течение срока действия Договора осуществляет Оператор, при условии соблюдения Абонентом условий, предусмотренных п. в.) г) настоящих Правил.
- в) Абонент несёт ответственность за сохранность Оборудования в течение срока действия Бланка заказа, включая случайную утрату, повреждение и хищение Оборудования и примет все меры для его сохранности.
- г) Абонент не имеет права никаким образом модифицировать Оборудование в течение всего срока действия Бланка заказа, а также не будет производить какое-либо техническое обслуживание и ремонт Оборудования.
- д) при расторжении Бланка заказа Абонент обязан в течение 7 (семи) дней с момента расторжения вернуть Абоненту предоставленное по указанному Бланку заказа Оборудование.

3. Параметры услуги.

Базовый функционал – предоставляется при подключении всех тарифных планов:

- а) круглосуточный удаленный доступ к видео через web-интерфейс (личный кабинет услуги);
- б) экспорт видео-архива путем загрузки на компьютер фрагментов видеозаписей;
- в) передача прав на просмотр с камер другим пользователям;
- г) стандартное качество видео: 1280X720 (HD) пикселей, 15 кадров в секунду;
- д) ночная запись (при отсутствии освещения черно-белый режим);
- е) Видеодетектор движения с настройкой порога чувствительности и зоны интереса;
- ж) Запись событий и 10 секунд до их начала;

- з) Хранение записей – 5 суток.
Дополнительный функционал – подключается при выборе соответствующих тарифных опций:
- а) Локальный видеоархив на SD картах камер;
- б) Улучшенное качество видео 1920X1080 (Full HD) пикселей, 15 кадров в секунду;
- в) Увеличение срока хранения в облачном архиве до 10, 20, 30, 40 и 60 дней;
- г) Дополнительные модули видеоаналитики.

4. Параметры качества услуги.

Оператор обеспечивает Абоненту качество и доступность услуги 24 часа в сутки 7 дней в неделю за исключением варианта организации канала связи для видеонаблюдения, когда используется интернет-канал стороннего провайдера, предоставляющего Абоненту доступ в Интернет.

В случае предоставления интернет-канала Абонентом, Услуга организуется Оператором на интернет-канале стороннего провайдера, предоставляющего Абоненту доступ в Интернет.

Оператор не несет ответственность за качество видео по причинам, находящимся в зоне ответственности стороннего провайдера Абонента: нестабильности исходящей скорости или изменения скорости и прочих проблемах качества интернет-канала. Для установления нужного качества видео Абонент самостоятельно решает вопросы скорости и качества интернет-канала, предоставляемым Абоненту сторонним провайдером.

Для непрерывной работы системы видеонаблюдения Абонент обеспечивает размещение оборудования Оператора в сухом, имеющем освещение помещении, не содержащем токопроводящей пыли и химически активных паров, оборудованном трехштырьковыми евророзетками гарантированного электропитания переменным током напряжения 220 Вольт.

Оператор не несет ответственность за потерю качества видео, а также возможного не сохранения части видеоархива, произошедших по причине длительных перебоев напряжения электропитания на объекте Абонента.

10.8. РЕГИСТРАТОР

Услуга «Регистратор» предоставляется Абоненту в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и Договора.

1. Описание услуги.

Услуга «Регистратор» - услуга по организации системы видеонаблюдения на объекте Клиента включает в себя:

- а) Монтаж и подключение оборудования, предоставленного Оператором, в соответствии со схемой размещения оборудования. Оборудование может быть продано Оператором на основании дополнительного соглашения;
- б) Модернизацию системы видеонаблюдения Абонента путем замены существующего регистратора, блока питания и подключения смонтированных ранее Абонентом камер;
- в) Ремонт и обслуживание установленного Оператором оборудования;
- г) Предоставление права использования оборудования, предоставляемого в составе Услуги. Использование оборудования предоставляет Абоненту возможности:
 - визуального контроля ситуации на контролируемом объекте с помощью установленного на объекте Абонента оборудования Оператора;
 - формирования циклических архивов;Оператор оказывает Абоненту Услуги при наличии технической возможности.

2. Условия предоставления оборудования в составе услуги.

При передаче Оборудования в составе Услуги:

- а) срок пользования Оборудованием соответствует сроку действия Бланка-заказа на Услуги;
- б) обслуживание и ремонт Оборудования в течение срока действия Бланка-заказа осуществляет Оператор, при условии соблюдения Абонентом условий, предусмотренных п. в.) г) настоящих Условий.
- в) Абонент несёт ответственность за сохранность Оборудования в течение срока действия Бланка-заказа, включая случайную утрату, повреждение и хищение Оборудования и примет все меры для его сохранности.
- г) Абонент не имеет права никаким образом модифицировать Оборудование в течение всего срока действия Бланка-заказа, а также не будет производить какое-либо техническое обслуживание и ремонт Оборудования.
- д) при расторжении Бланка-заказа Абонент обязан в течение 7 (семи) дней с момента расторжения вернуть Абоненту предоставленное по указанному Бланку-заказа Оборудование, если иное не предусмотрено договором.

3. Параметры услуги.

Базовый функционал – предоставляется при подключении всех тарифных планов:

- а) Круглосуточный удаленный доступ к видео через web-интерфейс регистратора и/или личный кабинет услуги.
- б) Возможность установить 1 камеру со звуком.
- в) Стандартное качество видео: 1920X1080 пикселей, 25 кадров в секунду.
- г) Ночная запись (при отсутствии освещения черно-белый режим).
- д) Непрерывная запись на регистраторе.
- е) Техническая поддержка 24X7.

4. Параметры качества услуги.

Для непрерывной работы системы видеонаблюдения Абонент обеспечивает размещение оборудования Оператора в сухом, имеющем освещение помещении, не содержащем токопроводящей пыли и химически активных паров, оборудованном трехштырьковыми евро-розетками гарантированного электропитания переменным током напряжения 220 Вольт.

Оператор не несет ответственность за потерю качества видео, а также возможного не сохранения части видеархива, произошедших по причине длительных перебоев напряжения электропитания на объекте Абонента.