

**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_**  
**об оказании услуг связи**

г. Москва

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

**Акционерное общество «Воентелеком» (АО «Воентелеком»)**, действующее в соответствии с лицензиями: №109094 от 28.02.2012г. «Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации», №109095 от 28.02.2012г. «Телематические услуги связи», №109093 от 28.02.2012г. «Услуги связи по предоставлению каналов связи, выданные Федеральной службой по надзору в сфере массовых коммуникаций, именуемое в дальнейшем **«ОПЕРАТОР»**, в лице

с одной стороны, и **публичное акционерное общество «Центральный телеграф» (ПАО «Центральный телеграф»)**, действующее в соответствии с лицензиями № 151055 от 17.04.2017г «Услуги связи по предоставлению каналов связи, №137231 от 12.12.2015г. «Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации», именуемое в дальнейшем **ЗАКАЗЧИК**, в лице

с другой стороны, в дальнейшем каждая по отдельности именуемая – «Сторона», а совместно – «Стороны», заключили настоящий договор (далее именуется – **ДОГОВОР**) о нижеследующем:

**1. Термины и определения.**

1.1. **«Услуга»** – услуга связи по передаче данных, услуга по предоставлению в пользование каналов связи, телематическая услуга связи, оказываемая ОПЕРАТОРОМ.

1.2. **«Сеть передачи данных» («СПД»)** – сеть передачи данных ОПЕРАТОРА.

1.3. **«Заказ»** – документ, определяющий тип и состав Услуги, является неотъемлемой частью настоящего ДОГОВОРА.

1.4. **«Тариф»** – совокупность ценовых условий, на которых ОПЕРАТОР предлагает пользоваться Услугой.

1.5. **«Порт доступа»** – точка присутствия ОПЕРАТОРА, выполняющая функции обмена трафиком с портами, расположенными в пределах одного региона Российской Федерации, к которому принадлежит ОПЕРАТОРА.

1.6. **«Сетевое оборудование ОПЕРАТОРА»** – телекоммуникационное оборудование ОПЕРАТОРА, к которому подключается телекоммуникационное оборудование ЗАКАЗЧИКА для получения ЗАКАЗЧИКОМ Услуг по настоящему ДОГОВОРУ.

1.7. Иные термины и определения, используются в ДОГОВОРЕ в значении, определенном действующим законодательством в сфере оказания услуг связи.

**2. Предмет ДОГОВОРА.**

2.1. ОПЕРАТОР обязуется оказывать Услуги ЗАКАЗЧИКУ, в соответствии с условиями настоящего ДОГОВОРА, Заказом (форма Заказа - Приложение № 1 к ДОГОВОРУ). ЗАКАЗЧИК обязуется оплатить подключение Услуг и оказываемые Услуги

в соответствии с условиями настоящего ДОГОВОРА.

### **3. Права и обязанности СТОРОН по ДОГОВОРУ.**

#### **3.1. ОПЕРАТОР обязуется:**

3.1.1. Оказывать ЗАКАЗЧИКУ Услуги 24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю, 365 (366) дней в году в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе правилами оказания Услуг, выданными ОПЕРАТОРУ лицензиями и настоящим ДОГОВОРом. Перечень и количество Услуг, тарифы, сроки предоставления доступа к Сети передачи данных, адрес установки окончного оборудования (при необходимости) указаны в Заказе. Качество оказываемых ОПЕРАТОРОМ Услуг должно соответствовать нормам, установленным законодательством Российской Федерации о связи.

3.1.2. Устранять по заявке ЗАКАЗЧИКА неисправности сети ОПЕРАТОРА, препятствующие пользованию Услугами, в соответствии с техническими возможностями ОПЕРАТОРА и в сроки, установленные в приложении № 6 к Договору.

3.1.3. Вести учет объема оказанных ЗАКАЗЧИКУ Услуг отдельно по каждой Услуге, начиная с момента начала предоставления Услуги, выставлять ЗАКАЗЧИКУ ежемесячные счета на оплату Услуг.

3.1.4. Обеспечить соблюдение тайны информации, передаваемой по сети Оператора. Ограничение права на тайну информации, передаваемой по сети передачи данных Оператора, допускается только в случаях, предусмотренных федеральными законами. Сведения об информации, передаваемой по сети передачи данных, могут предоставляться только ЗАКАЗЧИКУ или его уполномоченному представителю, если иное не предусмотрено федеральными законами. Сведения о ЗАКАЗЧИКЕ, ставшие известными ОПЕРАТОРУ в силу исполнения ДОГОВОРА, могут использоваться ОПЕРАТОРОМ для оказания справочных и иных информационных услуг или передаваться третьим лицам только с письменного согласия ЗАКАЗЧИКА, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.

3.1.5. Предоставлять ЗАКАЗЧИКУ бесплатно следующие информационно-справочные услуги:

- предоставление информации о тарифах на предоставляемые Услуги;
- прием информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию Услугами;

3.1.6. Осуществить перерасчет ежемесячной платы в случае не предоставления ОПЕРАТОРОМ Услуг по ДОГОВОРУ при условии превышения суммарной продолжительности перерывов в оказании Услуг свыше 4 (четырёх) часов в течение календарного месяца.

#### **3.2. ОПЕРАТОР имеет право:**

3.2.1. В течение срока действия настоящего ДОГОВОРА в одностороннем порядке изменять тарифы на оказываемые Услуги, но не чаще одного раза в год и не более, чем на 20% с предварительным письменным уведомлением ЗАКАЗЧИКА за 30 календарных дней до введения в действие новых тарифов.

3.2.2. Проводить ремонтно-профилактические работы продолжительностью не более 4 (четырёх) часов с приостановкой оказания Услуг ЗАКАЗЧИКУ на период проведения работ по предварительному согласованию с ЗАКАЗЧИКОМ. Суммарная продолжительность ремонтно-профилактических работ не должна превышать 4 (четырёх) часов за календарный месяц. ОПЕРАТОР направляет уведомление ЗАКАЗЧИКУ за 72 часа до начала проведения ремонтно-профилактических работ по адресу электронной почты, указанному ЗАКАЗЧИКОМ в Заказе.

3.2.3. Временно, на период до 1 (одного) месяца, приостановить оказание Услуг, письменно уведомив об этом ЗАКАЗЧИКА не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней, в случае, если:

- ЗАКАЗЧИК нарушает установленные ДОГОВОРОМ сроки оплаты Услуг;
- ЗАКАЗЧИК подключает к сети связи ОПЕРАТОРА неисправное окончное оборудование, или использует не сертифицированное окончное оборудование;
- ЗАКАЗЧИК своими действиями или бездействием создает опасность нарушения надлежащего функционирования сети связи или оборудования ОПЕРАТОРА или других заказчиков ОПЕРАТОРА.

В этом случае отказ в предоставлении или приостановление предоставления Услуг по настоящему ДОГОВОРУ допускается в той мере, в какой это необходимо для устранения такой опасности;

- В иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

3.2.4. В случае не устранения указанных в подпункте 3.2.3 настоящего ДОГОВОРА нарушений в течение 6 (шести) месяцев со дня получения ЗАКАЗЧИКОМ от ОПЕРАТОРА уведомления в письменной форме о приостановлении оказания Услуг, в одностороннем порядке расторгнуть настоящий ДОГОВОР без дополнительного уведомления ЗАКАЗЧИКА.

### **3.3. ЗАКАЗЧИК обязуется:**

3.3.1. Вносить плату за подключение Услуги и оказанные ему Услуги, предусмотренные условиями ДОГОВОРА в соответствии с условиями Заказа, ОПЕРАТОРОМ в полном объеме и в определенные ДОГОВОРОМ сроки.

3.3.2. Подписать Акт начала оказания Услуг (форма - Приложение № 3 к настоящему ДОГОВОРУ) в течение 3-х (трех) рабочих дней с момента оказания услуг по подключению сетевого оборудования либо в тот же срок предоставить мотивированные возражения. Дата подписания указанного Акта является датой начала оказания Услуг в соответствии с условиями настоящего ДОГОВОРА. В случае немотивированного одностороннего отказа ЗАКАЗЧИКА после оказания услуг по подключению, ОПЕРАТОРУ возмещается стоимость подключения в соответствии с Заказом.

3.3.4. При необходимости обеспечить беспрепятственный доступ технических специалистов ОПЕРАТОРА в помещения, где установлено оборудование ОПЕРАТОРА. Обеспечить заземление и подачу по заранее согласованным параметрам электропитания к оборудованию ОПЕРАТОРА, установленного у ЗАКАЗЧИКА, в соответствии с действующими техническими нормами и требованиями руководства по эксплуатации этого оборудования.

3.3.5. При обнаружении ЗАКАЗЧИКОМ аварийных ситуаций, перерывов в предоставлении или ухудшении качества оказываемых Услуг обратиться в службу технической поддержки ОПЕРАТОРА по телефонам, указанным в Заказе и разделе 6 Приложения настоящего ДОГОВОРА, для принятия ОПЕРАТОРОМ надлежащих мер по поддержанию качества Услуг.

3.3.6. Использовать только сертифицированное оборудование связи и лицензированное программное обеспечение.

3.3.7. Сообщать ОПЕРАТОРУ в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней, о прекращении своих прав владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование.

### **3.4. ЗАКАЗЧИК имеет право:**

3.4.1. Ежедневно и круглосуточно использовать предоставляемые по ДОГОВОРУ Услуги в необходимом объеме, заявленном им в Заказе.

3.4.2. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения настоящего ДОГОВОРА при условии оплаты оказанных Услуг ОПЕРАТОРУ. Отказ

оформляется на основании письменного уведомления ЗАКАЗЧИКА ОПЕРАТОРУ не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты расторжения ДОГОВОРА или Заказа.

3.4.3. Отказаться от оплаты услуг, не предусмотренных настоящим ДОГОВОРОМ и предоставленных ему без его согласия.

3.4.4. Назначить по согласованию с ОПЕРАТОРОМ новый срок начала оказания Услуг, если несоблюдение сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы, о которых ЗАКАЗЧИКУ было сообщено до истечения назначенного срока начала оказания Услуг.

3.4.5. Обратиться с письменным запросом об осуществлении перерасчёта ежемесячной платы в случае не предоставления ОПЕРАТОРОМ Услуг по ДОГОВОРУ при условии превышения суммарной продолжительности перерывов в оказании Услуг свыше 4 (четырёх) часов в течение календарного месяца. Перерасчет осуществляется исходя из длительности перерыва в предоставлении услуг в размере 1/720 от ежемесячной платы за прерванную Услугу за каждый полный и неполный час перерыва. При этом перерывы более 30 (тридцати) минут округляются до 1 (одного) часа.

3.4.6. Письменно уведомить о приостановлении оказания Услуг не позднее, чем за 10 (десять) дней до предполагаемой даты приостановления Услуг. Приостановление Услуг производится ОПЕРАТОРОМ с 1-го числа календарного месяца, следующего за месяцем после получения ОПЕРАТОРОМ от ЗАКАЗЧИКА заявления о приостановлении оказания Услуг. Приостановление оказания Услуг может быть осуществлено только на срок, кратный 1 (одному) календарному месяцу, но не более 3-х месяцев. При этом с ЗАКАЗЧИКА взимается ежемесячная плата в размере 10% от ежемесячного платежа, указанного в Заказе

#### **4. Порядок оплаты и сдачи Услуг по ДОГОВОРУ.**

4.1. За подключение Услуг и пользование Услугами, ОПЕРАТОР взимает с ЗАКАЗЧИКА плату, указанную в соответствующих Заказах (Приложение № 1).

Оплата за подключение Услуг производится в следующем порядке: ЗАКАЗЧИК оплачивает 100% от стоимости подключения в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения ЗАКАЗЧИКОМ счета по соответствующему Заказу, при этом Оператор обязуется предоставить ЗАКАЗЧИКУ счет-фактуру в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.2. В случае неоплаты ЗАКАЗЧИКОМ единовременных платежей за подключение Услуг в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента выставления счета ОПЕРАТОР имеет право аннулировать Заказ на Услуги и в одностороннем порядке расторгнуть ДОГОВОР или Заказ к ДОГОВОРУ.

4.3. Ежемесячные платежи за Услуги оплачиваются ЗАКАЗЧИКОМ не позднее 20 (двадцатого) числа месяца, следующего за месяцем оказания Услуг. За неполный месяц оказания Услуги постоянная ежемесячная плата взимается в размере пропорционально количеству дней до конца календарного месяца.

4.4. Фактом оплаты считается зачисление платежей на расчетный счет ОПЕРАТОРА.

4.5. По факту предоставления Услуг ОПЕРАТОР ежемесячно до 5 (пятого) числа месяца, следующего за месяцем оказания Услуг, выставляет ЗАКАЗЧИКУ счет-фактуру, счет, Акт об оказании Услуг *(являющийся документом, подтверждающим выполнение услуг)*.

4.6. ОПЕРАТОР обеспечивает доставку ЗАКАЗЧИКУ счета-фактуры, счета, Акта об оказании Услуг, в течение 5 (пяти) дней с последней даты завершения месяца оказания Услуг в соответствии с выбором ЗАКАЗЧИКА согласно разделу 11 настоящего ДОГОВОРА.

4.7. ЗАКАЗЧИК в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Акта оказанных услуг обязан подписать Акты со своей стороны и 1 (один) экземпляр направить ОПЕРАТОРУ либо в тот же срок предоставить мотивированные возражения.

4.8. В случае не направления ЗАКАЗЧИКОМ в вышеуказанный срок в адрес ОПЕРАТОРА подписанного с его стороны Акта или официального мотивированного отказа от приемки оказанных Услуг, Услуги считаются оказанными с надлежащим качеством и принятыми ЗАКАЗЧИКОМ, подлежат оплате в полном объеме.

4.9. Стороны ежеквартально осуществляют сверку взаиморасчетов. Акт сверки взаиморасчетов направляется ОПЕРАТОРОМ ЗАКАЗЧИКУ в течение 5 (пяти) рабочих дней месяца, следующего за кварталом, в котором оказывались Услуги. ЗАКАЗЧИК обязан в течение 10 (десяти) рабочих дней месяца, следующего за кварталом, в котором оказывались услуги связи, подписать акт сверки взаиморасчетов и один его экземпляр вернуть ОПЕРАТОРУ.

4.10. Общая цена Договора составляет сумму не более \_\_\_\_\_ . По настоящему Договору у Заказчика не возникает обязанности заказать услуги на всю указанную сумму.

## **5. Ответственность СТОРОН по ДОГОВОРУ.**

5.1. Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим ДОГОВОРОМ.

5.3. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты оказанных Услуг ОПЕРАТОР вправе письменно потребовать, а ЗАКАЗЧИК, в соответствии с требованиями, выплатить неустойку в размере 1/300 (одной трехсотой) ключевой ставки Банка России за каждый день просрочки от суммы, в отношении которой допущена просрочка.

5.4. ОПЕРАТОР не несет ответственности за:

- обеспечение безопасности оборудования ЗАКАЗЧИКА, используемого для получения Услуг, получение третьими лицами не по вине ОПЕРАТОРА доступа к информации ЗАКАЗЧИКА;
- использование ЗАКАЗЧИКОМ не сертифицированного телекоммуникационного оборудования и/или не лицензионного программного обеспечения;
- нарушение работы оборудования и (или) программного обеспечения ЗАКАЗЧИКА;
- проведение ОПЕРАТОРОМ ремонтно-профилактических работ;

5.5. Понесенные СТОРОНАМИ по настоящему ДОГОВОРУ убытки возмещаются только в размере документально подтвержденных и фактически понесенных расходов, упущенная выгода не возмещается.

5.6. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по ДОГОВОРУ, если докажут, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы.

5.7. К обстоятельствам непреодолимой силы, в том числе относятся любые стихийные бедствия, какие-либо военные действия любого характера с локализацией на

территории, с которой связано исполнение настоящего ДОГОВОРА, решения и иные действия государственных органов, которые существенно затрудняют или делают невозможным надлежащее исполнение условий настоящего ДОГОВОРА.

5.8. О фактах наступления и прекращения действия обстоятельств непреодолимой силы СТОРОНЫ должны информировать друг друга в течение 2 (двух) дней с момента их наступления и прекращения.

5.9. В случае нарушения сроков оказания услуг ОПЕРАТОР несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в размере, не превышающем стоимость Услуг за период их неоказания.

5.10 «При нарушении сроков подключения Услуг ОПЕРАТОР уплачивает Заказчику неустойку в размере 1/300 (одной трехсотой) ключевой ставки Банка России от стоимости подключения Услуг за каждый день просрочки, но не более размера предусмотренной договором платы».

## **6. Порядок и условия приостановления, изменения, прекращения и расторжения ДОГОВОРА.**

6.1. Настоящий ДОГОВОР вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует 3 года, либо до исчерпания общей цены Договора, установленной п.4.10 настоящего Договора, в зависимости от того, какое условие наступит раньше. Условия настоящего договора распространяются на отношения Сторон, возникшие с 01.11.2017 ..

6.2. Расторжение ДОГОВОРА осуществляется:

- по соглашению Сторон;
- в одностороннем порядке ОПЕРАТОРОМ в случаях и порядке, предусмотренном подпунктом 3.2.4 настоящего ДОГОВОРА;
- в одностороннем порядке ЗАКАЗЧИКОМ в случаях и порядке, предусмотренном пунктом 3.4.2 настоящего ДОГОВОРА;
- в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

6.3. При расторжении ДОГОВОРА ЗАКАЗЧИК обязан оплатить ОПЕРАТОРУ стоимость всех Услуг, фактически предоставленных ему ОПЕРАТОРОМ до даты расторжения Договора, с учетом начисленных штрафных санкций по просроченным платежам, а ОПЕРАТОР – в течение 10 (десяти) рабочих дней вернуть ЗАКАЗЧИКУ сумму авансовой оплаты, внесенной за не предоставленные Услуги.

6.4. Увеличение количества (объема) Услуг, предоставляемых по ДОГОВОРУ, может быть осуществлено по инициативе ЗАКАЗЧИКА посредством подписания соответствующего Заказа. Тарифы на Услуги оговариваются в Заказе.

6.5. Уменьшение количества (объема) Услуг, предоставляемых по ДОГОВОРУ, может быть осуществлено по инициативе ЗАКАЗЧИКА посредством направления ОПЕРАТОРУ письменного уведомления в срок не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до предполагаемой даты уменьшения количества (объема) Услуг, посредством подписания соответствующего Заказа. Тарифы на Услуги оговариваются в Заказе.

6.6. Оказание услуг, неуказанных в Заказе, осуществляется ОПЕРАТОРОМ на основании подписанного Сторонами дополнительного соглашения, и оплачивается в соответствии с тарифами ОПЕРАТОРА.

6.7. Изменение условий ДОГОВОРА оформляется двухсторонними дополнительными соглашениями, за исключением случаев, предусмотренных подпунктами 6.4 и 6.5 (условия ДОГОВОРА изменяются путем оформления Заказа).

## **7. Порядок предъявления и рассмотрения претензий.**

7.1. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения ОПЕРАТОРОМ.

7.2. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающим из ДОГОВОРА, предъявляются в течение 6 (шести) месяцев со дня оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета за услугу. К претензии прилагаются 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.

7.3. ОПЕРАТОР рассматривает претензии в срок не более 30 (тридцати) дней с даты регистрации претензии и сообщает ЗАКАЗЧИКУ о результатах рассмотрения претензии в письменной форме.

7.4. В случае если претензия была признана ОПЕРАТОРОМ обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок, назначенный ЗАКАЗЧИКОМ.

7.5. В случае если ОПЕРАТОРОМ были признаны обоснованными требования ЗАКАЗЧИКА об уменьшении размера оплаты оказанных Услуг, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание Услуги и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления Услуги, указанные требования подлежат удовлетворению в течение 10 (десяти) дней с даты предъявления претензии.

7.6. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленный для ее рассмотрения срок ЗАКАЗЧИК имеет право обратиться в суд.

## **8. Конфиденциальная информация**

8.1. Под конфиденциальной понимается любая информация технического, коммерческого (цены на Услуги), финансового характера прямо или косвенно относящаяся к взаимоотношениям ЗАКАЗЧИКА и ОПЕРАТОРА, не опубликованная в открытой печати или иным образом не переданная для свободного доступа, и ставшая известной Сторонам в ходе выполнения настоящего ДОГОВОРА или предварительных переговоров о его заключении.

8.2. Стороны обязуются не разглашать третьим лицам конфиденциальную информацию и не использовать её любым другим образом, кроме как для выполнения задач по настоящему ДОГОВОРУ. Стороны обязуются предпринять все необходимые меры для предотвращения разглашения конфиденциальной информации их сотрудниками, в том числе и после их увольнения.

8.3. Предпринятые каждой Стороной меры по предотвращению разглашения конфиденциальной информации должны быть не меньшими, чем меры, предпринимаемые другой Стороной по предотвращению разглашения собственной информации, считаемой ею конфиденциальной.

8.4. Ни одна из Сторон не вправе разглашать или иным образом использовать информацию о другой Стороне и её аффилированных лицах, их деятельности, ценных бумагах данной Стороны и её аффилированных лиц, которая не является общедоступной («инсайдерская информация»), и которая стала известной ей в результате реализации прав и исполнения обязанностей по настоящему ДОГОВОРУ.

8.5. Ни одна из Сторон не вправе передавать кому-либо инсайдерскую информацию, за исключением случаев передачи инсайдерской информации третьим лицам в процессе реализации прав и выполнения обязанностей по настоящему ДОГОВОРУ при условии наличия письменного согласия другой Стороны на такую передачу.

8.6. Разглашение и передача инсайдерской информации третьим лицам в процессе исполнения настоящего ДОГОВОРА должны осуществляться одной из Сторон исключительно в случаях, предусмотренных настоящим ДОГОВОРОМ, и в пределах,

необходимых для реализации прав и выполнения обязанностей, предусмотренных настоящим ДОГОВОРОМ, и в порядке, предусмотренном действующим законодательством и внутренними документами другой Стороны.

8.7. Любая из Сторон может потребовать от другой Стороны, виновной в неправомерном использовании и распространении инсайдерской информации, возмещения в полном размере убытков, причиненных ей указанными неправомерными действиями.

## **9 Анतिकоррупционная оговорка**

9.1. Стороны в рамках исполнения настоящего соглашения обязуются соблюдать требования применимого антикоррупционного законодательства и не предпринимать никаких действий, которые могут нарушить нормы антикоррупционного законодательства или стать причиной такого нарушения другой Стороной, в том числе не требовать, не получать, не предлагать, не санкционировать, не обещать и не совершать незаконные платежи напрямую, через третьих лиц или в качестве посредника, включая (но не ограничиваясь) взятки в денежной или любой иной форме, каким-либо физическим или юридическим лицам, включая (но не ограничиваясь) коммерческим организациям, органам власти и самоуправления, государственным служащим, частным компаниям и их представителям.

9.2. В случае нарушения одной из Сторон изложенных выше антикоррупционных обязательств, другая Сторона вправе в одностороннем порядке приостановить исполнение своих обязательств по договору до устранения причин такого нарушения или отказаться от исполнения договора, направив об этом письменное уведомление.

## **10. Иные условия ДОГОВОРА.**

10.1. ДОГОВОР регулируется нормами законодательства Российской Федерации. Споры в связи с исполнением ДОГОВОРОМ подлежат разрешению путем переговоров, а при не достижении согласия – арбитражным судом в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

10.2. Все приложения и дополнения к ДОГОВОРУ приобретают силу и становятся неотъемлемой частью ДОГОВОРА, если они составлены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон.

10.3. В случае смены руководителя, изменения наименования и (или) организационно-правовой формы Стороны, местонахождения, банковских или иных реквизитов, указанных в ДОГОВОРЕ, соответствующая Сторона обязана незамедлительно в письменной форме уведомить о произошедших изменениях другую Сторону согласно информации, указанной в Разделе 11 и приложении №5 ДОГОВОРА.

10.4. Уведомления, касающиеся изменений, согласно п. 10.3, а также расторжения Договора, претензии, Акты о предоставлении услуг, Акты оказанных услуг и др. должны направляться Сторонами друг другу в письменной форме путем направления заказного письма, телеграммы или с курьером, согласно адресной информации, указанной в Разделе 11 ДОГОВОРА.

10.5. ДОГОВОР с соответствующими приложениями подписан в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

10.6. ОПЕРАТОР предоставляет абсолютный приоритет всем сообщениям, касающимся безопасности человеческой жизни на море, на земле, в воздухе, космическом пространстве, проведения неотложных мероприятий в области обороны, безопасности и охраны правопорядка в Российской Федерации, а также сообщениям о крупных авариях, катастрофах, эпидемиях, эпизоотиях и стихийных бедствиях.

10.7. В случае, если в целях исполнения Договора одна Сторона передает другой Стороне персональные данные сотрудников, то передающая Сторона гарантирует наличие

согласия сотрудника на такую передачу и обработку персональных данных другой Стороной, а принимающая Сторона гарантирует обработку, конфиденциальность и защиту персональных данных в соответствии с требованиями ФЗ "О персональных данных".

10.8. Неотъемлемой частью настоящего ДОГОВОРА являются:

- Приложение № 1 Образец Заказа на предоставление Услуги;
- Приложение № 2 Форма Акта приема-передачи оборудования;
- Приложение № 3 Форма Акта начала оказания Услуг;
- Приложение № 4 Контактная информация.
- Приложение № 5 Форма Акта прекращения оказания Услуг.
- Приложение № 6 Соглашение об уровне обслуживания.

### 11. Адреса платежные реквизиты и подписи СТОРОН

<b>ОПЕРАТОР</b>	<b>Акционерное общество «Воентелеком» (АО «Воентелеком»)</b>
Место нахождения:	107014, г. Москва, ул. Большая Оленья, д. 15А, строение 1
Почтовый адрес	107014, г. Москва, ул. Большая Оленья, д. 15А, строение 1
ОГРН:	ОГРН 109774636350151
ИНН:	7718766718
КПП:	771801001
Почтовый адрес:	107014, г. Москва, ул. Большая Оленья, д. 15А, строение 1
Тел: / Факс:	(
E-mail:	
Банк получателя:	ПАО Банк ВТБ г. Москва
Р/Счет:	4070281070026000236
Корр. счет	30101810700000000187
БИК:	044525187
Код ОКВЭД	64.2
Код отрасли ОКПО	
<b>ЗАКАЗЧИК</b>	<b>ПАО «Центральный телеграф»</b>
Местонахождения	125375, г. Москва, ул. Тверская, 7
Почтовый адрес	125375, г. Москва, Никитский переулок, д. 7 стр. 1
ОГРН	
Телефон/факс	
ИНН/КПП	7710146208/
Расчетный счет	40702810638180004447
Корр. счет	30101810400000000225
Банк получателя:	Сбербанк России, ПАО, г. Москва
БИК	044525225
ОКВЭД	64.20
ОКПО	01134091
E-mail:	
Доставка счета:	По e-mail: Почтой по адресу: _____

**От ОПЕРАТОРА:**

**АО «Воентелеком»**

\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_ /

(подпись)

М.П.

**От ЗАКАЗЧИКА:**

**ПАО «Центральный телеграф»**

\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_ //

(подпись)

М.П.

**Форма Заказа**

**Заказ № \_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.**  
**к ДОГОВОРУ № ВТК \_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.**

1.Контакты.	
1.1. ОПЕРАТОРА.	1.2. ЗАКАЗЧИКА.
Информационно-справочная служба Тел.: ____, факс: ____	Техническая поддержка Тел.: ____, факс: ____
Техническая поддержка Тел.: ____, факс: ____	
e-mail ____	e-mail ____
2. Скорость порта доступа: ____	
2.1. Оконечный пункт - точка 1.	
<input checked="" type="checkbox"/> Объект связи ЗАКАЗЧИКА/ОПЕРАТОРА	_____
Скорость доступа	_____
Тип порта	_____
Протокол подключения	_____
Линия связи, используемая для подключения	_____
Оконечное оборудование на стороне ЗАКАЗЧИКА _____	
<input type="checkbox"/> Оборудование ЗАКАЗЧИКА <input type="checkbox"/> Оборудование ОПЕРАТОРА	
Тип оборудования	_____
Тип интерфейса	_____
Модель	_____
Граница разграничения ответственности	_____
Точка размещения оборудования	_____
2.2. Оконечный пункт - точка 2.	
<input checked="" type="checkbox"/> Объект связи ЗАКАЗЧИКА/ОПЕРАТОРА	_____
Скорость доступа	_____
Тип порта	_____
Протокол подключения	_____
Линия связи, используемая для подключения	_____

Оконечное оборудование на стороне ЗАКАЗЧИКА						
<input type="checkbox"/> Оборудование ЗАКАЗЧИКА <input type="checkbox"/> Оборудование ОПЕРАТОРА						
Тип оборудования	_____					
Тип интерфейса	_____					
Модель	_____					
Граница разграничения ответственности	_____					
Точка размещения оборудования	_____					
3. Стоимость предоставляемых Услуг, без НДС.						
Краткое наименование Услуги (платежа)	Полное наименование Услуги (платежа)	Единица Услуги	Скорость передачи данных	Цена за единицу, руб.	Кол-во, ед.	Итого с учетом НДС, руб.
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Особые условия						

От ОПЕРАТОРА

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

От ЗАКАЗЧИКА

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

**Форма согласована:**

---

**От ОПЕРАТОРА:**

**АО «Воентелеком»**

**АО «Воентелеком»**

\_\_\_\_\_  
(подпись)

М.П.

**От ЗАКАЗЧИКА:**

**ПАО «Центральный телеграф»**

**ПАО «Центральный телеграф»**

\_\_\_\_\_  
(подпись)

М.П.

**Форма АКТА  
приема-передачи оборудования**

**АКТ  
приема-передачи оборудования**

Г. \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_201\_\_ г.

Мы, нижеподписавшиеся, ОПЕРАТОР \_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_, действующий на основании \_\_\_\_\_ и ЗАКАЗЧИК \_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_, действующий на основании \_\_\_\_\_, составили настоящий Акт о том, что в соответствии с условиями ДОГОВОРА № ВТК\_\_\_\_ от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_2013 г. ОПЕРАТОР сдал, а ЗАКАЗЧИК принял следующее оборудование:

№№ п/п	Наименование оборудования	Заводской номер	Стоимость	Комплектность
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—
Другие характеристики оборудования _____				

Адрес и место установки (хранения): \_\_\_\_\_

**Передаваемое оборудование является собственностью ОПЕРАТОРА.**

ЗАКАЗЧИК не имеет права самостоятельно менять настройки оборудования, вскрывать корпус оборудования. ЗАКАЗЧИК обязан соблюдать условия, указанные в техническом описании на передаваемое оборудование, (параметры электропитания, микроклимата и т.д.). В случае механического или иного повреждения оборудования, допущенного по вине пользователя, замена оборудования на исправное производится за счет ЗАКАЗЧИКА. Возврат оборудования производится в соответствии с указанной комплектностью.

**От ОПЕРАТОРА:**

**От ЗАКАЗЧИКА:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

М.П.

М.П.

**ФОРМА СОГЛАСОВАНА:**

**От ОПЕРАТОРА:**

**От ЗАКАЗЧИКА:**

**АО «Воентелеком»**

**ПАО «Центральный телеграф»**

**АО «Воентелеком»**

**ПАО «Центральный телеграф»**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

\_\_\_\_\_

(подпись)

М.П.

М.П.

**ФОРМА АКТА  
начала оказания Услуг**

**АКТ  
начала оказания Услуг  
к Договору от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_**

Мы, нижеподписавшиеся, «ОПЕРАТОР» \_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и «ЗАКАЗЧИК» \_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, составили и подписали настоящий Акт в том, что «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. ОПЕРАТОРОМ оказаны ЗАКАЗЧИКУ Услуги в соответствии с условиями Заказа № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ к ДОГОВОРУ № ВТК\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. (далее ДОГОВОР)

№ п/п	Оконечный пункт 1	Оконечный пункт 2	Скорость передачи данных	Единовремен-ная плата за организацию без НДС (руб.)	Ежемесячная плата за пользование без НДС (руб.)
ИТОГО:					
ИТОГО с учетом НДС:					

Общая стоимость оказанных Услуг составляет \_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ копеек (\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ копеек), в том числе НДС \_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ копеек (\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ копеек).

Услуги выполнены в полном объеме и удовлетворяют техническим требованиям и условиям Договора.

Стороны не имеют друг к другу претензий по оказанным Услугам.

Настоящий Акт является основанием для начала взимания ежемесячных платежей за оказываемую Услугу с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 года, в соответствии с Заказом № \_\_\_\_\_ к ДОГОВОРУ

Настоящий Акт составлен в 2 (двух) экземплярах – по одному для каждой из СТОРОН ДОГОВОРА.

**От ОПЕРАТОРА:**

**От ЗАКАЗЧИКА:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

**ФОРМА СОГЛАСОВАНА:**

**От ОПЕРАТОРА:**

**От ЗАКАЗЧИКА:**

**АО «Воентелеком»**

**ПАО «Центральный телеграф»**

**АО «Воентелеком»**

**ПАО «Центральный телеграф»**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись)

М.П.

М.П.

1.1. Контактные лица по ДОГОВОРУ со стороны Оператора\*:

По общим вопросам	ФИО полностью	Казакова Ирина Германовна
	Должность	Руководитель группы
	Телефон / Факс	(495) 609 5118
	E-mail	i.kazakova@voentelecom.ru
По вопросам оплаты и оформления финансовых документов	ФИО полностью	Перова Татьяна Анатольевна
	Должность	Ведущий специалист
	Телефон / Факс	(495) 609 5175
	E-mail	t.perova@voentelecom.ru

1.2. Контактные лица по ДОГОВОРУ со стороны Заказчика\*:

По общим вопросам	ФИО полностью	
	Должность	
	Телефон / Факс	
	E-mail	
По вопросам оплаты и оформления финансовых документов	ФИО полностью	
	Должность	
	Телефон / Факс	
	E-mail	

\* Контактные лица со стороны ОПЕРАТОРА и ЗАКАЗЧИКА по техническим вопросам указаны в Заказе.

**От ОПЕРАТОРА:**

**АО «Воентелеком»**

**АО «Воентелеком»**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись)

М.П.

**От ЗАКАЗЧИКА:**

**ПАО «Центральный телеграф»**

**ПАО «Центральный телеграф»**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись)

М.П.

**ФОРМА АКТА**  
**прекращения Услуг**  
к Договору от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_  
к Заказу № \_\_\_\_\_ от \_\_.\_\_.201\_\_ г.

**АКТ**  
**прекращения Услуг**  
к Договору от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_  
к Заказу № \_\_\_\_\_ от \_\_.\_\_.201\_\_ г.

г. Москва

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

\_\_\_\_\_, ( далее \_\_\_\_\_), именуемое в  
дальнейшем «**ОПЕРАТОР**», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании  
\_\_\_\_\_, с одной стороны, и  
\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_), именуемое в дальнейшем «**ЗАКАЗЧИК**», в лице  
\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с  
другой стороны, (при совместном наименовании – «Стороны», по отдельности –  
«Сторона») составили настоящий Акт прекращения услуг (далее Акт) к Договору об  
оказание услуг № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. (далее – Договор) о  
нижеследующем:

1. ОПЕРАТОР и ЗАКАЗЧИК прекратили действие Услуги по Заказу № \_\_\_\_\_ от  
\_\_.\_\_.201\_\_ г.
2. По соглашению Сторон с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. данный Заказ теряет  
свою силу, а Стороны претензий друг к другу не имеют.
3. Настоящий Акт составлен в двух подлинных экземплярах по одному для каждой  
из Сторон.

**От ОПЕРАТОРА**

**От ЗАКАЗЧИКА**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
м.п.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
м.п.

Форма согласована:

**От ОПЕРАТОРА**  
**АО «Воентелеком»**

**От ЗАКАЗЧИКА**  
**ПАО «Центральный телеграф»**

**АО «Воентелеком»**

**ПАО «Центральный телеграф»**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись)  
м.п.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись)  
м.п.

## **СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

### **1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (далее – «Соглашение») описывает гарантированные уровни качества Услуг, а также процедуры, связанные с устранением неисправностей, проведением плановых ремонтных работ и сервисной поддержкой (регламент эксплуатационно-технического взаимодействия). В настоящем Соглашении также приводятся количественные показатели уровня качества предоставляемых Услуг.

### **2. ПОКАЗАТЕЛИ ЭКСПЛУАТАЦИОННОЙ НАДЕЖНОСТИ И КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ УСЛУГИ**

**2.1.** Предоставление в аренду канала связи с использованием технологии Ethernet осуществляется на уровне L2 или L-3 (указывается в заказе на услугу) и соответствует следующим техническим показателям:

- Время задержки пакетов не более 80 мсек, если не указано иное значение в заказе.
- Вариация времени задержки пакетов не более 40 мсек, если не указано иное значение в заказе.

- Коэффициент потерь кадров (frame loss rate).

Количество потерянных кадров различного размера при загрузке канала 80% не должно превышать значения 0.05%.

- Размер MTU.

IP MTU не менее 1500 байт + L2 атрибуты (не менее 1514 в случае нетегированного порта, далее увеличение размера фрейма по мере добавления служебной информации протоколов 802.1Q, QpQ и других, применяемых в соответствии с техническим решением, в заголовки фрейма).

- Через канал в обоих направлениях проходят IP пакеты без изменений значения полей TOS в заголовке пакета.

**2.2.** Параметры качества каналов связи, организованных с использованием технологии и оборудования временного разделения каналов (TDM) с предоставлением Заказчику интерфейсов G.703 (V.35) должны соответствовать "Нормам на электрические параметры цифровых каналов и трактов магистральной и внутризоновых первичных сетей", утвержденные Приказом Министра связи РФ №92 от 10.08.1996.

**2.3.** Исполнитель по запросу предоставляет трассу канала в своей зоне ответственности. Трасса должна быть представлена в виде схемы с детальным описанием, и содержать следующую информацию:

- маршрут прохождения канала;
- точки терминирования канала с указанием интерфейсов.

**2.4.** Измерения технических показателей производятся при отключении канала от сети Заказчика в согласованное Сторонами время.

### **3. УПРАВЛЕНИЕ УСТРАНЕНИЕМ НЕИСПРАВНОСТЕЙ**

**3.1.** Определение неисправности.

Под неисправностью понимается состояние Услуги связи, при которой Заказчик испытывает полное или частичное ограничение доступа к Услуге согласно описанию приоритетов неисправностей, указанных в п.3.4 настоящего Соглашения.

**3.2.** Процедура взаимодействия Сторон при выявлении неисправности:

- Язык.

Обмен информацией между Заказчиком и Исполнителем в отношении составления отчетов о неисправностях осуществляется на русском языке, за исключением технической информации или отчетов, получаемых с сетевого оборудования.

- Техническое сопровождение/устранение неисправностей. Техническое сопровождение осуществляется круглосуточно 365 дней в году.
- Неисправности, выявленные Исполнителем.

В случае обнаружения Исполнителем какой-либо неисправности в предоставлении Услуги, Исполнитель регистрирует неисправность и принимает меры по ее устранению, а также информирует об этом Заказчика не позднее 2 (двух) часов после обнаружения неисправности.

В уведомлении, направленном Заказчику на адрес электронной почты, указанном в п. 6. настоящего Соглашения, указывается: номер зарегистрированной неисправности, время обнаружения и краткое описание неисправности.

- Неисправности, выявленные Заказчиком.

В случае обнаружения Заказчиком какой-либо неисправности в работе Услуги, он информирует о наличии неисправности Исполнителя. Информация предоставляется устно по телефону или по электронной почте по контактным данным ответственного подразделения за эксплуатацию Услуги, указанным в п.6 настоящего Соглашения, и должна содержать следующие сведения: адрес предоставления Услуг; краткое описание проблемы; время возникновения проблемы; Ф.И.О. и контакты лица, направившего сообщение.

Исполнитель регистрирует неисправность и в течение 30 (тридцати) минут сообщает Заказчику номер зарегистрированной неисправности с кратким описанием проблемы.

### 3.3. Процедура устранения неисправностей и проведения ремонтных работ.

После выявления неисправности Исполнителем или сообщения о неисправности Заказчиком, Исполнитель проводит анализ неисправности, затем, при необходимости, по согласованию с Заказчиком приостанавливает доступ к Услуге; локализует неисправность; при возможности, переключает Заказчика на резервный канал и начинает ремонтные работы.

В ходе устранения неисправности, возникшей в зоне ответственности Исполнителя, Исполнитель информирует Заказчика о характере неисправности, принятых мерах, предполагаемых сроках ремонта и возможности переключения на резерв.

Неисправность считается устраненной, если со стороны Заказчика восстановлен доступ к Услуге в объеме определенном договором на предоставление услуги.

Устранив неисправность, Исполнитель в течение 1 (одного) часа информирует об этом Заказчика по электронной почте. В уведомлении должна содержаться следующая информация:

- регистрационный номер неисправности;
- продолжительность неисправности во времени;
- причина неисправности.

В течение 2 (двух) рабочих часов ответственный сотрудник Заказчика, указанный в п. 6, предоставляет подтверждение устранения неисправности путем отправки сообщения на электронный адрес Исполнителя, указанный в п. 6. или информирует Исполнителя о причинах, по которым он отказывается подтвердить устранение неисправности. Если Заказчик не представляет указанное уведомление в течение 12 рабочих часов, неисправность считается устраненной.

Исполнитель имеет право привлекать Заказчика к совместным действиям по устранению неисправностей, исходя из разграничения зон ответственности Сторон и оказания взаимопомощи в рамках компетенции Сторон.

Исполнитель имеет право в любой момент обратиться к Заказчику за помощью в проведении диагностических работ и за любой информацией, необходимой для эффективного решения проблемы.

При обращении Исполнителя к Заказчику за помощью в проведении диагностических работ и за любой информацией, необходимой для эффективного решения проблемы Заказчик обязан предпринять все возможные действия, согласно запросу или ответить аргументированным отказом, с указанием причин, по которым действия выполнены быть не могут.

### 3.4. Приоритеты неисправностей.

Неисправности и проблемы подразделяются на четыре приоритета по степени срочности их решения:

**Первый приоритет:** авария – полное прерывание в предоставлении Услуги, вызванное неисправностями и проблемами на сети и/или оборудовании Исполнителя.

**Второй приоритет:** предаварийное состояние – периодически возникающие прерывания в предоставлении Услуги и/или существенные ухудшения параметров качества сервиса, которые могут привести к состоянию аварии.

**Третий приоритет:** любые возникающие проблемы, не приводящие к прерыванию предоставления Услуги, но влияющие на параметры качества сервиса.

**Четвертый приоритет:** любые обращения Заказчика, связанные с предоставлением Услуги, за исключением обращений по проблемам первого, второго и третьего приоритетов.

Продолжительность решения проблемы, период решения Исполнителем проблем каждого приоритета, а также периодичность информирования Исполнителем Заказчика о ходе решения проблемы, указаны в Таблице 1.

**Таблица 1.**

Приоритет	Продолжительность решения проблемы*	Периодичность информирования ЗАКАЗЧИКА о ходе решения проблемы	Период решения проблем Исполнителем (время Московское)
Первый	4 часа*	По запросу ЗАКАЗЧИКА и по факту решения проблемы	Круглосуточно
Второй	7 часов*	По запросу ЗАКАЗЧИКА и по факту решения проблемы	Круглосуточно
Третий	12 часов*	По запросу ЗАКАЗЧИКА и по факту решения проблемы	Круглосуточно
Четвертый	не регламентируется	По запросу ЗАКАЗЧИКА и по факту решения проблемы	Рабочие дни с 9:00 до 18.00

\* При повреждении кабеля продолжительность решения проблемы согласовывается отдельно.

### 3.5. Расчет продолжительности неисправности по времени.

Продолжительность неисправности для каждой точки по времени рассчитывается как промежуток времени между временем регистрации неисправности и временем устранения неисправности, при условии, что Заказчик подтверждает устранение неисправности.

## 4. ДОСТУПНОСТЬ

### 4.1. Измерение и расчет доступности.

Доступность Услуги (ДУ) – определяется как отношение разницы между Общим временем предоставления Услуги в течение Периода измерения Услуги и суммарной продолжительностью неисправностей по первому, второму и третьему приоритету (см. п.3.4) произошедших за Период измерения Услуги, к общему времени предоставления услуги в течение Периода измерения.

Период измерения Услуги – означает промежуток времени с даты начала предоставления услуги в текущем Отчетном периоде до даты окончания предоставления Услуги в текущем Отчетном периоде.

Отчетный период – период продолжительностью в один полный или неполный календарный месяц, в котором была оказана Услуга.

Доступность Услуги рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{Доступность Услуги} = \frac{((\text{Общее время в отчетном периоде (в часах)} - \sum (\text{Продолжительность неисправностей в часах}) / \text{Общее время в отчетном периоде (в часах)}) * 100\%}{\sum (\text{Продолжительность неисправностей}) - \text{общая продолжительность неисправностей, произошедших за Период измерения Услуги.}}$$

Неисправности, вызванные любым из следующих условий, не считаются как недоступность Услуги и не дают права на перерасчет оплаты Услуг:

- Работы на оборудовании, проводимые по запросу Заказчика (помимо случаев работы на оборудовании с целью устранения неисправностей);
- Плановые работы, проводимые Исполнителем в соответствии с условиями п. 5 настоящего Соглашения;
- Тестирование Услуги по запросу Заказчика (помимо случаев, когда тестирование выявило проблемы на стороне Исполнителя);
- Форс-мажор.

Исполнитель не несет ответственности за возможное прекращение оказания услуг или ухудшение качества предоставляемых услуг вследствие отказов в работе оборудования Заказчика.

## **5. ПЛАНОВЫЕ И АВАРИЙНЫЕ РЕМОНТНЫЕ РАБОТЫ**

### **5.1. Определение плановых ремонтных работ.**

Исполнитель может проводить техническое обслуживание, модернизацию или усовершенствование сети или сетевого оборудования. Эти работы определяются как плановые ремонтные работы и могут вызвать перерывы в предоставлении Услуги. Временные перерывы в предоставлении Услуги, обусловленные проведением плановых ремонтных работ, не будут рассматриваться как неисправность или недоступность и не будут служить основанием для заявления Заказчика своих прав на получение перерасчета оплаты, если продолжительность ремонтных и планово-профилактических работ, приводящих к перерыву пользования Заказчиком Услугами не превысила 4 часа времени отчетного периода. Плановые ремонтные работы должны проводиться в интервале времени, определенном в п. 5.3 настоящего Соглашения.

### **5.2. Уведомление о проведении плановых ремонтных работ.**

Исполнитель уведомляет Заказчика о проведении любых плановых ремонтных работ, которые могут вызвать перерывы в предоставлении Услуги, минимум за 3 (три) рабочих дня до начала работ, за исключением случаев, когда Исполнитель не может соблюсти указанный срок в связи с тем, что плановые ремонтные работы на сети Исполнителя проводятся по требованию Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации, иных Российских государственных органов или компетентных органов отрасли телекоммуникаций России.

При изменении сроков проведения плановых работ или их отмене Исполнитель оповещает Заказчика в кратчайшие сроки после принятия решения.

В уведомлении, направленном Исполнителем, указывается: время, дата, продолжительность проведения плановых работ, контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

### **5.3. Интервал времени, предусмотренный для проведения плановых ремонтных и аварийных работ.**

При необходимости проведения заявленных работ на сети Исполнителя, работы производятся в интервале от 00.00 до 07.00 часов по московскому времени, либо в иное время при письменном согласовании с Заказчиком.

### **5.4. Определение аварийных ремонтных работ.**

Аварийные ремонтные работы проводятся, когда предоставление Услуги прервано полностью, либо отмечаются периодически возникающие прерывания в предоставлении Услуги или существенные ухудшения параметров качества, которые могут привести к состоянию аварии.

Перерывы в предоставлении Услуги, вызванные проведением аварийных ремонтных работ, суммарная продолжительность которых за Отчетный период не превышает 4 (четырёх) часов, не будут рассматриваться как неисправность или недоступность Услуги и не будут служить основанием для заявления Заказчика своих прав на получение перерасчета оплаты.

## **6. КООРДИНАТЫ ТЕХНИЧЕСКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ СТОРОН, ОТВЕТСТВЕННЫХ ЗА КООРДИНАЦИЮ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЗАКАЗЧИКА И ОПЕРАТОРА В РЕШЕНИИ ВОЗНИКАЮЩИХ ВОПРОСОВ.**

Координаты ответственных сотрудников Заказчика, по которым Оператор осуществляет информирование о проведении аварийных и плановых ремонтных работ, регистрации, решении и устранении выявленных неисправностей

Должность Контактного лица	Ф.И.О. Контактного лица	Телефон/ Факс	E-mail	Часы работы (по Московскому времени)
Служба технической поддержки				круглосуточно

Координаты ответственных сотрудников Оператора, по которым Заказчик осуществляет информирование о неисправностях:

Должность Контактного лица	Ф.И.О. Контактного лица	Телефон/ Факс	E-mail	Часы работы (по Московскому времени)
<i>Служба технической поддержки</i>	Дежурная смена			<i>Круглосуточно</i>

## **7. ПРОЦЕДУРА ЭСКАЛАЦИИ.**

Под эскалацией подразумевается поэтапное информирование ответственных сотрудников Оператора, которых Заказчик информирует в случае нарушения сроков или несогласия с ходом решения возникших проблем

Должность Контактного лица	Ф.И.О. Контактного лица	Телефон/ Факс	E-mail	Часы работы (по Московскому времени)

**От ОПЕРАТОРА**

**АО «Воентелеком»**

**АО «Воентелеком»**

\_\_\_\_\_/ /  
(подпись)

М.П.

**От ЗАКАЗЧИКА**

**ПАО «Центральный телеграф»**

**ПАО «Центральный телеграф»**

\_\_\_\_\_/ /  
(подпись)

М.П.