

ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ

№ _____

г. Москва

"__" _____ 201_ года

Акционерное общество «РТКомм.РУ», далее «**Оператор**», имеющее лицензии: № 144076 от 26.05.2015 «Оказание телематических услуг связи», № 144075 от 26.05.2015 «Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации», № 144074 от 25.08.2015 «Услуги связи по предоставлению каналов связи», а также № 144073 от 10.07.2015 «Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации», в лице _____, действующего на основании Доверенности № _____ от «__» _____ 201_ г., и _____, далее «**Пользователь**», в лице _____, действующего на основании _____, каждый по отдельности именуемый «**Сторона**», а совместно «**Стороны**», заключили настоящий **Договор** об оказании услуг связи, далее «**Договор**», на следующих условиях:

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. «**Операторское оборудование**» означает средство связи Оператора (оборудование маршрутизации или каналообразования), к которому подключается Абонентский терминал в целях оказания Услуг.

1.2. «**Услуги**» означает деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи (услуги связи), а также иные действия (деятельность) Оператора (в том числе технологически неразрывно связанные с услугами связи), выполнение которых на протяжении предусмотренного Договором периода времени осуществляется Оператором непрерывно либо периодически.

1.3. «**Разовые услуги**» означает однократные действия Оператора по заданию Пользователя, в том числе технологически неразрывно связанные с оказанием услуг связи (предоставление доступа к сети передачи данных, изменение технических характеристик оказания услуг связи, монтаж и (или) настройка оборудования и т.п.).

1.4. «**Абонентная плата**» означает фиксированную сумму ежемесячного платежа за предоставление Пользователю возможности пользоваться Услугами в течение полного календарного месяца. Абонентная плата взимается вне зависимости от объема Услуг, оказанных Пользователю в данном месяце.


1.5. «**Абонентский терминал/Оборудование Пользователя**» - совокупность технических и программных средств, применяемых Пользователем при пользовании услугами связи для передачи, приема и отображения электронных сообщений и (или) формирования, хранения и обработки информации.

1.6. «**Объект Пользователя**» – помещение (здание), в котором размещается Абонентский терминал/Оборудование Пользователя.

1.7. «**Тарифы**» означает систему ставок, определяющих размер оплаты Услуг.

1.8. «**Трафик**» означает нагрузку, создаваемую потоком вызовов, сообщений и сигналов, поступающих на средства связи.

1.9. «**Бланк заказа**» означает формализованный документ, подписываемый Сторонами в рамках данного Договора, конкретизирующий оказываемые Оператором Услуги и (или) Разовые услуги, их цену, сроки оказания, и иные существенные условия. Форма Бланка заказа на конкретный вид Услуги прилагается к соответствующему Положению об оказании услуги. В случае оказания Пользователю Услуг (Разовых услуг), регулируемых различными Положениями об оказании услуги, эти Услуги (Разовые услуги) могут быть оформлены одним Бланком заказа со ссылкой на соответствующие Положения. При заполнении Бланка заказа с указанием реквизитов Договора и подписании Сторонами, Бланк заказа считается неотъемлемой частью Договора и действует только в отношении конкретного заказа.

	ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ № ____-ДЦ/___/___, заключенный между АО «РТКомм.РУ» и _____	1/34
---	--	------

1.10. «**Положение об оказании услуги**» означает документ, который содержит описание Услуг и (или) Разовых услуг, их качественные характеристики, примерные сроки оказания, технические требования, условия о качестве услуг и иные условия. При подписании Бланка заказа на новую Услугу, вместе с ним Стороны подписывают соответствующее Положение об ее оказании, которое, с этого момента, считается неотъемлемой частью Договора.

1.11. «**Перерыв в оказании услуг связи**» означает полную невозможность использования соответствующей услуги связи по вине Оператора. Факт перерыва в оказании услуг связи признается на основании обращения Пользователя в Центр управления сетью Оператора, подтвержденного данными системы мониторинга Оператора.

1.12. «**Расчетный период**» – полный календарный месяц, в котором Оператором оказывались Услуги Пользователю.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Оператор обязуется оказывать Пользователю Услуги и (или) Разовые услуги в соответствии с условиями Договора, Положениями об оказании услуги и Бланком заказа, а Пользователь обязуется принимать и оплачивать оказанные ему Услуги и (или) Разовые услуги.

2.2. В случае возникновения противоречий между условиями Договора, Положения об оказании услуги и Бланком заказа преимущество имеют условия (по убыванию степени приоритета): Бланка заказа; Положения об оказании услуги; Договора. Далее, если не указано иное, Договор, Положения об оказании услуги и Бланк заказа при совместном упоминании именуется «Договором».

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Оператор обязан:

- 3.1.1. Оказывать Пользователю Услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации, национальными стандартами, техническими нормами и правилами, лицензиями, а также настоящим Договором 24 (Двадцать четыре) часа в сутки, 7 (Семь) дней в неделю, за исключением перерывов для проведения плановых профилактических и регламентных работ. Положением об оказании услуги либо Бланком заказа может быть установлен иной временной режим оказания Услуг.
- 3.1.2. О проведении профилактических (регламентных) и ремонтных работ Пользователь должен быть уведомлен по электронной почте или по факсу не менее чем за 48 (Сорок восемь часов) до начала работ с указанием их продолжительности, если иное не указано в Положении об оказании Услуг и (или) Бланке заказа.
- 3.1.3. При необходимости проведения внепланового перерыва в оказании Услуг Оператор обязан незамедлительно извещать Пользователя по электронной почте или иным способом, при котором возможно документальное подтверждение факта направления и получения извещения.
- 3.1.4. Вести учет объема оказанных Пользователю услуг связи и по запросу Пользователя отражать его в ежемесячной детализации счета, прилагаемой к выставляемому Пользователю счету.
- 3.1.5. Обеспечить резервирование ресурсов сети передачи данных Оператора, задействованных в оказании услуг связи в случае приостановления таковых по письменному заявлению Пользователя, либо по основаниям, перечисленным в п. 9.1.
- 3.1.6. Возобновлять оказание услуг связи не позднее 24 часов с момента прекращения оснований для их приостановления.

3.2. Оператор вправе:

- 3.2.1. Требовать оплаты Услуг и (или) Разовых услуг в порядке и размере, предусмотренном Договором, включая случаи невозможности их оказания по вине Пользователя.
- 3.2.2. Требовать плату за резервирование ресурсов сети передачи данных Оператора, задействованных в оказании услуг связи за весь период приостановления таковых. Размер такой платы за резервирование ресурсов определяется по правилам, указываемым в Положениях или Бланках заказов на соответствующие Услуги.
- 3.2.3. Вносить изменения в применяемые Тарифы с предварительным уведомлением Пользователя за 30 (Тридцать) дней до введения в действие таких изменений.

3.2.4.Привлекать для целей оказания Услуг третьих лиц.

3.3. Пользователь обязан:

- 3.3.1.Своевременно оплачивать Услуги Оператора, в соответствии с условиями Договора.
- 3.3.2.Использовать в качестве Абонентского терминала только оборудование, сертифицированное в соответствии с требованиями законодательства РФ, и лицензионное программное обеспечение, а также регулярно обновлять средства антивирусной защиты на Абонентских терминалах.
- 3.3.3.При необходимости отключения Абонентского терминала, находящегося в соответствии с Договором на контроле оперативной службы Оператора, в рамках мониторинга состояния оказываемой Услуги, письменно информировать Оператора о планируемых действиях за 3 (Три) часа.
- 3.3.4.Самостоятельно, в надлежащие сроки и с надлежащим качеством, обслуживать абонентские линии, находящиеся в зоне ответственности Пользователя и Абонентский терминал.
- 3.3.5.Передать по Акту приема - передачи оборудования (форма Акта приведена в Приложении №3 к Договору) оборудование для его размещения в Дата-Центре Оператора. По окончании срока действия Договора или его досрочного расторжения, принять данное оборудование по Акту в течение 10 (Десяти) дней с момента такого окончания или расторжения.
- 3.3.6.При пользовании Услугами Оператора не создавать препятствий в оказании Оператором подобных услуг другим лицам и не производить какие-либо иные несанкционированные действия в сети связи Оператора, в том числе не распространять спам и вредоносное программное обеспечение со своих Абонентских терминалов.
- 3.3.7.Оплачивать Услуги, Разовые услуги и резервирование ресурсов сети передачи данных Оператора в период приостановления услуг связи по заявлению Пользователя или в соответствии с п. 9.1 по цене и в порядке, предусмотренным Договором.
- 3.3.8.В случае несогласия с новыми тарифами на Услуги, установленными Оператором в порядке, предусмотренном п. 3.2.3, незамедлительно, но не позднее 10 (десяти) дней до вступления их в силу, письменно уведомить об этом Оператора. Несогласие Пользователя с новыми тарифами Оператора считается отказом Пользователя от соответствующих Услуг с момента вступления в силу этих тарифов. В случае если Пользователь письменно не выразил своё несогласие с новыми тарифами, оказание Услуг продолжается по новым тарифам.

3.4. Пользователь вправе:

- 3.4.1.Получать Услуги, оказываемые Оператором, на условиях и в объеме, предусмотренном законодательством Российской Федерации, национальными стандартами, техническими нормами и правилами, лицензиями, а также Договором.
- 3.4.2.Требовать от Оператора оказания услуг связи, качество которых соответствует требованиям, изложенным в Договоре.
- 3.4.3.Запросить у Оператора изменения условий оказания Услуг по Договору. Оператор в течение 15 (Пятнадцать) дней от даты получения запроса уведомляет Пользователя в письменном виде о возможности, условиях и сроках реализации запрашиваемых изменений.
- 3.4.4.Требовать приостановления оказания услуг связи путем направления Оператору письменного заявления, с условием последующей оплаты Оператору стоимости резервирования ресурсов Оператора, задействованных в предоставлении Услуг Пользователю.
- 3.4.5.Запросить у Оператора детализацию счета, то есть дополнительную информацию об объеме оказанных Оператором Пользователю Услуг за расчетный период и их стоимости. Детализация проводится по параметрам и критериям, указанным в направляемом Пользователем Оператору письменном запросе и далее согласуемым Сторонами в зависимости от технической возможности Оператора. Содержание детализации счета определяется на основе данных полученных от сертифицированной системы учета объема оказанных услуг связи Оператора. Плата за детализацию счета на Услуги указывается в Бланке заказа.

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Оказание Пользователю Разовых услуг осуществляется с момента поступления на расчетный счет Оператора оплаты за их оказание. Факт оказания данных услуг подтверждается Актом приема-передачи разовых услуг (Приложение №3 к Договору).

4.2. Оказание Услуг, не относящихся к разовым начинается со дня, указанного в Акте приема-передачи разовых услуг. Факт оказания Услуг ежемесячно подтверждается Актом приема-передачи Услуг (Приложение №3 к Договору).

4.3. В течение 10 (Десяти) дней после получения Актов Пользователь подписывает Акты и предоставляет их Оператору, либо предоставляет Оператору письменные замечания по Актам.

4.4. Если в течение 10 (Десяти) дней после получения Актов приема-передачи, указанных в п.п.4.1 и 4.2 Пользователь не подпишет их и не предоставит Оператору письменных замечаний по полученным Актам, то Услуги считаются принятыми Пользователем без замечаний.

4.5. В случае признания обоснованности замечаний Пользователя по Акту приема-передачи Услуг, Оператор в текущем периоде вносит изменения (корректировку/исправление) в счет, счет-фактуру и Акт приема-передачи услуг за период, в котором произошли изменения.

4.6. При обнаружении Пользователем фактов ухудшения качества получаемых Услуг, последний должен обратиться в службу эксплуатации Оператора по телефонам: +7 (495) 988-90-02 (многоканальный), по факсу +7 (499) 973-30-14 или по электронной почте support@rtcomm.ru для принятия Оператором надлежащих мер по поддержанию качества Услуг.

4.7. В случае перерыва в оказании услуг связи (если перерыв не связан с проведением профилактических и регламентных работ) Оператор должен:

4.7.1. зарегистрировать обращение Пользователя, сообщив ему номер, присвоенный данному обращению (далее сообщение о проблеме или ТТ);

4.7.2. в течение 30 (Тридцати) минут с момента обращения Пользователя осуществить проверку факта перерыва в оказании услуг связи;

4.7.3. по окончании проверки, в зависимости от ее результатов, известить Пользователя о начале работ по устранению причин перерыва, либо о том, что отсутствие связи вызвано причинами, находящимися в зоне ответственности Пользователя;

4.7.4. принять меры по устранению причин перерыва и возобновить оказание услуг связи в кратчайшие сроки;

4.7.5. учесть время перерывов в оказании услуг связи (если перерыв имел место по вине Оператора) в расчетах за Услуги в текущий отчетный период.

4.8. Подробное описание процедуры взаимодействия Сторон по вопросам перерывов в оказании услуг связи приведено в Приложении №4 к Договору («Соглашение о взаимодействии технических служб (FMA)»).


4.9. Период перерыва исчисляется с момента обращения Пользователя в Центр управления сетью Оператора и заканчивается в момент фактического возобновления оказания услуг связи Пользователю, о чем Оператор должен немедленно уведомить (в рабочее время по телефону и электронной почте, в нерабочее время – по электронной почте) Пользователя.

4.10. Периоды непредставления Услуг в связи с нарушением Пользователем правил технической эксплуатации Оборудования (отключение от сети, перемещение и др.); в связи с отсутствием электропитания на Объектах Пользователя; в связи с доставкой на Объект Пользователя нового Оборудования взамен приведенного в негодность действиями Пользователя, не учитывается при расчете перерывов в оказании Услуг.

4.11. В случае выявления перерывов связи после окончания расчетного периода (но в срок не более чем в течение 6 (шести) календарных месяцев с начала расчетного периода) Пользователь направляет Оператору письменную претензию с указанием времени и причин перерыва связи, а также необходимые для рассмотрения претензии по существу документы. В случае признания обоснованности замечаний, Оператор производит соответствующий перерасчет суммы счета в ближайшем расчетном месяце.

5. РАСЧЕТЫ СТОРОН

5.1. Все тарифы в Бланках заказов указаны в рублях и не включают налог на добавленную стоимость и иные налоги, и сборы, подлежащие оплате в соответствии с действующим

	ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ ____-ДЦ/___/___, заключенный между АО «РТКомм.РУ» и _____	4/49
---	--	------

законодательством Российской Федерации. В счетах Оператора суммы таких налогов и сборов указываются отдельной строкой и подлежат оплате Пользователем в соответствии с законодательством Российской Федерации. Оплата Услуг и (или) Разовых услуг Оператора осуществляется в рублях.

5.2. Тарифы на Услуги могут предусматривать Абонентную плату или ежемесячные платежи, зависящие от объема оказанных Услуг (для услуг связи - от объема переданной и (или) принятой и (или) отправленной и (или) хранимой информации), либо сочетание обоих способов тарификации.

5.3. Пользователь оплачивает Услуги и (или) Разовые услуги Оператора на основании выставляемых Оператором Счетов. Копия Счета направляется Пользователю факсимильным сообщением или электронной почтой, а оригинал в течение 5 (пяти) рабочих дней высылается заказной почтовой связью.

5.4. Обязанность Пользователя по оплате счетов считается выполненной с момента поступления денежных средств на расчетный счет Оператора. Счета-фактуры на оказанные Услуги (или) Разовые услуги направляются Оператором Пользователю вместе с Актами приема-передачи Услуг (в течение 5 (Пяти) дней с момента оказания Услуг).

5.5. Оператор в течение 5 (Пяти) календарных дней от даты подписания соответствующего Бланка заказа выставляет Пользователю Счет за Разовые услуги. Пользователь производит оплату Счета за Разовые услуги в течение 15 (Пятнадцати) банковских дней от даты выставления счета. В случае неоплаты Пользователем Счета за Разовые услуги в установленный срок, Оператор имеет право на перенос срока оказания Разовых услуг на время просрочки указанного платежа.

5.6. Расчеты за оказание Услуг осуществляются в порядке:

5.6.1. ОПЕРАТОР ВЫСТАВЛЯЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ СЧЕТ ЗА УСЛУГИ, ПОЛУЧЕННЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ В РАСЧЕТНОМ МЕСЯЦЕ, В СРОК ДО 5-ГО (ПЯТОГО) ЧИСЛА КАЖДОГО КАЛЕНДАРНОГО МЕСЯЦА, СЛЕДУЮЩЕГО ЗА РАСЧЕТНЫМ. ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ ПРОИЗВОДИТ ОПЛАТУ СЧЕТА В СРОК ДО КОНЦА МЕСЯЦА, СЛЕДУЮЩЕГО ЗА РАСЧЕТНЫМ.

5.7. Расчеты за резервирование ресурсов сети передачи данных Оператора в период приостановления услуг связи осуществляются в порядке, предусмотренном в п. 5.6.1.

5.8. Если Услуги оказывались неполный месяц, размер Абонентной платы за них определяется пропорционально количеству дней, в течение которых фактически оказывались Услуги, включая день начала и день окончания оказания Услуг, в течение которых фактически оказывались Услуги.

5.9. Пользователь обязуется производить оплату Счета Оператора полной суммой, с указанием в платежных документах номера Счета и назначения платежа.

5.10. Порядок выставления и оплаты счетов может быть уточнен в Бланке заказа

5.11. Банковские расходы по оплате счетов Оператора несет Пользователь.


5.12. Стороны установили, что проценты за период пользования денежными средствами, предусмотренные п. 1 статьи 317.1 Гражданского кодекса РФ, не начисляются на денежные обязательства, возникшие по настоящему Договору.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Каждая Сторона несет ответственность перед другой Стороной за убытки, причиненные неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по Договору в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями Договора.

6.2. Размер ответственности Сторон за причинение друг другу убытков в случаях, предусмотренных п. 6.1. Договора, не может превышать суммы абонентной платы за оказание Услуг за 2 (Два) последних расчетных месяца.

6.3. В случае перерыва в оказании соответствующих Услуг, за исключением случаев, когда такой перерыв произошел по вине Пользователя, размер оплаты за Расчетный период уменьшается на сумму равную 1/720 (Одну семисот двадцатую часть) от ежемесячной стоимости таких Услуг за каждый полный час времени перерыва, если иное не оговорено в соответствующем Бланке заказа. Время перерыва оказания Услуг до 30 (Тридцати) минут включительно подлежит оплате обычным порядком. Время перерыва (невозможности пользования Услугами) округляется до целого количества часов следующим образом: в большую сторону, если каждый неполный час составляет более 30 (тридцати) последовательных минут, в меньшую сторону, если каждый неполный час составляет 30 (тридцать) и менее последовательных минут. Перерасчет производится на основании двустороннего Акта, направляемого Пользователем Оператору (по форме, приведенной в Приложении №3).

	ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ ____-ДЦ/___/___, заключенный между АО «РТКомм.РУ» и _____	5/49
---	--	------

6.4. Если по вине Оператора в расчетном месяце суммарное время перерывов продолжительностью менее или равных 30 (Тридцати) минутам, вызванных авариями, по какой-либо Услуге превысит 240 (Двести сорок) минут, то размер оплаты за расчетный месяц уменьшается на сумму равную 1/720 (Одну семисот двадцатую часть) от размера фиксированных ежемесячных платежей за соответствующую Услугу, по которой происходили перерывы, за каждый полный час времени превышения. Время превышения округляется до ближайших полных часов. Перерасчет производится на основании двустороннего Акта, направляемого Пользователем Оператору (по форме, приведенной в Приложении №3).

6.5. В случае, если Положение об оказании услуги определяет иной порядок исчисления размера оплаты за услуги связи при перерывах в оказании соответствующих услуг по вине Оператора, стороны применяют порядок, предусмотренный Положением об оказании услуги.

6.6. Выплата неустойки не освобождает Стороны от исполнения обязательств по настоящему Договору.

6.7. Ответственность Сторон за содержание информации, передаваемой Пользователем по сетям связи, регулируется законодательством Российской Федерации.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

7.1. Действие Договора (исключая Бланки заказов) не ограничивается сроком. Срок действия каждого Бланка заказа ограничивается сроком 1 (Один) год с момента его подписания Сторонами, если иное не указано в таком Бланке заказа. Если за 30 (Тридцать) дней до окончания срока действия Бланка заказа ни одна из Сторон не заявит письменный отказ от продления его срока, то действие Бланка заказа автоматически считается продленным на 1 (Один) год. Аналогичный порядок действует и в последующем.

7.2. Стороны вправе прекратить действие Договора соглашением, в котором, в частности, должны быть определены условия урегулирования взаимных претензий, а также указаны размеры сумм, подлежащих уплате (возврату) Сторонами.

7.3. При расторжении Договора и/или отдельного Бланка заказа Стороны обязаны произвести окончательные взаиморасчеты в течение 30 (тридцати) дней после такого расторжения.

8. ПОРЯДОК ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ДОСРОЧНОГО РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА ПО ТРЕБОВАНИЮ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

8.1. Пользователь вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор, либо отдельный Бланк заказа, направив Оператору письменное уведомление об их расторжении за 30 (тридцать) дней до планируемой даты расторжения. При этом Пользователь оплачивает все счета Оператора за оказанные Услуги.

8.2. В случае возникновения у Оператора фактических расходов, понесенных им в связи с необходимостью обеспечения оказания Услуг, заказанных, но в последующем отклоненных Пользователем, Пользователь обязан возместить указанные расходы Оператора не позднее 14 (четырнадцать) дней со дня представления Оператором соответствующего расчета.

8.3. Для целей приостановления услуг связи без расторжения соответствующего Бланка заказа Пользователь обязан направить Оператору письменное заявление не позднее 14 (четырнадцать) дней до планируемой даты начала приостановления Услуг. Заявление направляется Оператору по факсу или по электронной почте, оригинал направляется заказным письмом или курьером. В заявлении указывается срок, на который Услуги будут приостановлены, либо оговаривается, что Услуги приостанавливаются бессрочно.

8.4. Оператор обязан не позднее 2 (двух) рабочих дней со дня получения заявления Пользователя о необходимости приостановления услуг связи осуществить все необходимые для этого действия.

8.5. После приостановления Услуг возобновление оказания Услуг Оператором Пользователю производится без взимания дополнительной платы.

9. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ДОСРОЧНОЕ РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ОПЕРАТОРОМ

9.1. Оператор вправе в одностороннем порядке приостановить оказание Услуг в случае:

9.1.1. нарушения Пользователем сроков оплаты Услуг;

9.1.2. нарушения Пользователем требований, предусмотренных Положениями об оказании услуг (Приложение №1),

9.1.3. использования в качестве Абонентского терминала Оборудования, не отвечающего требованиям настоящего Договора.

9.2. Приостановление оказания Услуг в случаях, указанных в п. 9.1 осуществляется с уведомлением об этом Пользователя за 7 (Семь) рабочих дней до предполагаемой даты приостановления оказания Услуг.

9.3. В случае неустранения Пользователем нарушения, ставшего основанием для приостановления оказания Услуг, в течение 6 (Шести) месяцев со дня получения Пользователем от Оператора уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг, Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор.

10. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

10.1. Вся информация, полученная Сторонами в ходе исполнения Договора, в том числе о финансовом положении Сторон, считается конфиденциальной. Такая информация не подлежит разглашению или передаче третьим лицам, кроме как по письменному разрешению другой Стороной, в течение срока действия Договора и по окончании его действия в течение 3 (Трех) лет.

10.2. В случае разглашения информации, указанной в п. 10.1. Договора, виновная Сторона несет перед другой Стороной ответственность по возмещению фактически причиненных такими действиями убытков.

11. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

11.1. Стороны не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, к которым относятся: войны (включая гражданские), мятежи, забастовки (кроме забастовок персонала Сторон), пожары, взрывы, наводнения и иные стихийные бедствия, а также издание актов государственных органов и/или органов местного самоуправления (за исключением актов, вызванных незаконными действиями заинтересованной Стороны). Оператор, кроме того, освобождается от ответственности за:

11.1.1. перерывы в оказании услуг связи, возникшие вследствие исполнения им обязанностей по предоставлению абсолютного приоритета 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;

11.1.2. перерывы в оказании услуг связи, возникшие вследствие исполнения им обязанностей по реализации решения уполномоченного государственного органа о предупреждении (пресечении) угроз безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей.

11.2. После получения информации о наступлении указанных в п. 11.1. или иных обстоятельствах, препятствующих надлежащему исполнению Договора, Стороны немедленно письменно уведомляют об этом друг друга по факсу или электронной почте.


11.3. Если обстоятельства, предусмотренные в п. 11.1., вызывают существенное нарушение или неисполнение обязательств по Договору, длящееся более 180 (Ста восьмидесяти) дней, каждая Сторона имеет право досрочно расторгнуть Договор после подачи другой Стороне за 30 (Тридцать) дней письменного уведомления о своем намерении расторгнуть Договор.

12. АРБИТРАЖ

12.1. При возникновении споров в связи с исполнением обязательств по Договору они разрешаются Сторонами в претензионном порядке.

12.2. Все претензии по выполнению условий Договора должны оформляться Сторонами в письменной форме и направляться другой Стороне заказным письмом или вручаться под расписку.

12.3. Сторона, получившая претензию, обязана сообщить заявителю о результатах ее рассмотрения в течение 30 (Тридцати) дней с момента получения. Ответ на претензию дается в письменной форме и направляется другой Стороне заказным письмом или вручается под расписку.

	ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ ___-ДЦ/___/___, заключенный между АО «РТКомм.РУ» и _____	7/49
---	---	------

12.4. При недостижении соглашения между Сторонами спор передается на рассмотрение Арбитражного суда г. Москвы в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

13.1. Договор составлен и будет исполняться Сторонами в соответствии с законодательством РФ.

13.2. Уведомления или сообщения, упомянутые в тексте Договора, должны дополнительно сопровождаться направлением документов в адреса Сторон курьерской или заказной почтой в течение 7 (Семи) дней (по дате квитанции почтовой организации) от даты направления сообщения по электронной почте или факсу.

13.3. Ни одна из Сторон не будет передавать свои права и обязанности по настоящему Договору третьим лицам без предварительного письменного согласия другой Стороны.

13.4. Каждая из Сторон Договора может внести предложения о дополнении и внесении изменений в условия Договора. Все изменения и дополнения должны быть согласованы в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон. Данное условие не ограничивает прав Оператора, указанных в п. 3.2.3 Договора.

13.5. Договор, включая приложения и дополнения к нему, составляет один целый документ, и отменяет все другие предварительные договоры, договоренности и иные отношения, письменные или устные, между Сторонами и имеющие отношения к предмету данного Договора.

13.6. Телефон системы информационно-справочного обслуживания Пользователя – (495) 988-77-78, также необходимую информацию Пользователь может круглосуточно получить на сайте Оператора <http://www.rtcomm.ru>.

13.7. В случае включения уполномоченным на то органом исполнительной власти доменного имени и (или) указателя страницы сайта Пользователя в сети «Интернет», размещенного на вычислительных ресурсах Оператора в его Дата-центре, в «Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в сети "Интернет" и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в сети "Интернет", содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено, Оператор направит Пользователю по адресу электронной почты Пользователя, согласованному Сторонами, уведомление о необходимости незамедлительного удаления в течение 1 суток соответствующей интернет-страницы, содержащей информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено. Если Пользователь не удалит запрещенную информацию, Оператор ограничивает доступ к такому сайту в сети "Интернет" в течение суток.

14. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

14.1. Любые уведомления или иные сообщения, подлежащие передаче от одной Стороны Договора другой Стороне должны передаваться в письменной или электронной форме по следующим адресам:

	Оператор	Пользователь
Наименование	Акционерное общество «РТКомм.РУ»	
Адрес места нахождения	142784, г. Москва, п. Московский, Киевское шоссе, 22-й км, домовладение 6, строение 1	
Почтовый адрес:	108811, г. Москва, п. Московский, Киевское шоссе, 22-й км, домовладение 6, строение 1	
Телефон	+7 (495) 988-77-78	Адрес для выставления счетов:
Факс	+7 (495) 988-77-76	
Электронная почта	info@rtcomm.ru	

Контактное
лицо

ИНН 7708126998

КПП 997750001

Банковский р\с 40702810300000005672,
счет и прочие АО "АБ "РОССИЯ" г. Санкт-
реквизиты Петербург
к\с 30101810800000000861,
БИК 044030861

14.2. Любая Сторона при изменении адреса, банковских реквизитов и других сведений обязана известить другую Сторону путем направления письменного уведомления другой Стороне, в срок не позднее 7 (Семи) дней со дня такого изменения. В противном случае, сообщение или корреспонденция, направленные по последнему известному адресу, считаются переданными надлежащим образом.

15. ПРИЛОЖЕНИЯ

К Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

- 15.1. Приложение №1 (Положения об оказании Услуг) – на __ л.
- 15.2. Приложение №2. (Формы Бланков заказа на Услуги) – на __ л.
- 15.3. Приложение №3 (Формы Актов) – на __ л.
- 15.4. Приложение №4 (Соглашение о взаимодействии технических служб Сторон) – на __ л.
- 15.5. Приложение №5 (Форма Формуляра Пользователя) – на __ л.

Настоящий Договор составлен в 2 (Двух) экземплярах на русском языке по одному экземпляру для каждой из Сторон и подписан уполномоченными представителями Сторон. Оба экземпляра идентичны и имеют одинаковую юридическую силу.

АО «РТКомм.РУ»

< **Наименование Пользователя** >

Подпись: _____

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Ф.И.О.:

Должность:

Должность:

«__» _____ 20__

«__» _____ 20__

М.П.

М.П.



ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ОПЕРАТОРА

1. Положение об оказании услуги «Размещения оборудования Пользователя в Дата-центрах».
2. Положение об оказании услуги «Выделенного доступа к сети РТКОММ-Интернет в Дата-центрах».

Положение об оказании услуги размещения оборудования Пользователя в Дата-центре

Настоящий документ описывает техническую политику (методы, подходы, организационно-технические принципы), применяемую компанией АО «РТКомм.РУ» (далее Оператором) при оказании услуги по размещению оборудования Пользователя в Дата-центре (далее именуемой Услугой). Конкретные параметры оказания Услуги указываются в Бланке заказа на Услугу.

Определения:

Оборудование Пользователя (Абонентский терминал) – активное сетевое оборудование (маршрутизаторы, коммутаторы, межсетевые экраны и пр.); серверы, системы хранения, системы удаленного управления серверами (KVM-свичи, консольные сервера и пр.), пассивное коммутационное оборудование (патч-панели и пр.) оборудование электропитания (блоки розеток, источники бесперебойного электроснабжения и пр.), закрытые и открытые стойки для размещения оборудования, а также комплекты для монтажа в серверную стойку или в серверный шкаф. Оборудование Пользователя, размещаемое в Дата-центре, должно соответствовать требованиям, изложенным в разделе 4 настоящего Положения. Оборудование может быть предоставлено Оператором.

Сервер (server) - компьютер повышенной надёжности и производительности для выполнения определённых задач.

Юнит (unit) - условная единица высоты устанавливаемого оборудования в стандартную стойку шириной 19 дюймов. Размер одного юнита равен 4,445*482,6*600(800) мм (высота*ширина*глубина).

Дата-центр – специально оборудованное помещение/здание с обеспечением бесперебойного электропитания (от одного или нескольких независимых вводов энергоснабжения и резервных источников питания), системой климатического контроля, системой пожаротушения, системой контроля доступа в помещения, предназначенное для размещения Оборудования Пользователя. Типовыми параметрами Дата-центра являются: электропитание переменного тока напряжением 230 В и частотой 50 Гц, рабочая температура 22±0,5 °С, относительная влажность в помещении 50±5%.

В состав Дата-центра входят помещения для непосредственного размещения Оборудования Пользователя; монтажная комната – для работы представителей Пользователя с Оборудованием Пользователя; помещения для размещения климатического и другого специального оборудования, необходимого для обеспечения работоспособности Дата-центра.

Стойка (шкаф) – механическая конструкция, предназначенная для установки сетевого, кроссового и коммуникационного оборудования. Типовая комплектация стойки включает блоки розеток для подключения к системам бесперебойного электроснабжения Дата-центра и патч-панели для подключения к внутренней телекоммуникационной сети Дата-центра. Внешние габаритные размеры стойки (ширина*глубина) – 600*720 мм или 600*1000 мм, высота 42 / 45 / 47 / 48 юнитов, закрытый или открытый конструктив. Типовая величина энергоснабжения в расчете на одну стойку составляет от 3 кВт до 7 кВт.

Энергоснабжение - организация и поддержание системы электроснабжения, системы приточно-вытяжной вентиляции и кондиционирования в Дата-центре.

Формуляр Пользователя – документ, в котором указываются контактные лица Пользователя, их права по работе с Оборудованием, контактные телефоны и адреса, методы аутентификации представителей Пользователя, желаемый порядок получения уведомлений от службы технической поддержки Оператора, порядок действий в случае сбоев в работе Оборудования Пользователя, параметры мониторинга Оборудования, а также используемые IP-адреса. Формуляр Пользователя имеет форму доверенности и заверяется печатью и подписью организации Пользователя. Формуляр Пользователя является Приложением к Договору. Форма Формуляра размещается по адресу

http://www.rtcomm.ru/data_center/documentation/, а также предоставляется по запросу Пользователя отделом эксплуатации Дата-центров Оператора support@rtcomm.ru.

Памятка Пользователя – краткий документ со справочной информацией о Дата-центре, об адресе, способах проезда, времени работы Дата-центра и о порядке получения разрешения для представителя Пользователя на вход в Дата-центр, а также внос/вынос Оборудования.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Услуга состоит в размещении стойки или Оборудования Пользователя в стойках Дата-центра с предоставлением бесперебойного электропитания (1 или 2 розетки на 1 единицу Оборудования в зависимости от количества блоков питания в составе Оборудования).

1.2. Услуга предоставляется в различных Дата-центрах Оператора. Технические условия предоставления Услуги (тип серверной стойки, максимальная потребляемая мощность на стойку и пр.) в выбранном Пользователем Дата-центре, указываются в Бланке заказа на Услугу.

1.3. Оказание Услуги включает в себя следующие действия:

- ✓ Монтаж/демонтаж Оборудования Пользователя в/из стойки или стойки Пользователя.
- ✓ Предоставление локальной консоли для проверки Оборудования Пользователя,
- ✓ Подключение кабелей внутри стойки (кабель UTP 5e), прокладка и подключение кабелей между Оборудованием Пользователя, установленным в разных стойках или помещениях в пределах Дата-центра (кабели UTP 5e, UTP 6a).
- ✓ предоставлением кабеля (UTP 5e, UTP 6a, оптического кабеля - FO) до порта коммутатора Ethernet узла связи Оператора, размещенного в Дата-центре.
- ✓ Оперативный контроль физического состояния Оборудования Пользователя.
- ✓ Рассылка уведомлений о работоспособности Оборудования Пользователя и о плановых работах в Дата-центре.
- ✓ Обеспечение работ представителя(-ей) Пользователя с Оборудованием Пользователя в монтажной комнате:
 - демонтаж Оборудования Пользователя из стойки и перенос Оборудования Пользователя в монтажную комнату;
 - кабельные подключения к другому Оборудованию Пользователя, установленному в Дата центре (по заявке Пользователя в соответствии с формой, приведенной в Памятке Пользователя);
 - монтаж Оборудования обратно в стойку.
- ✓ При возникновении сбоев в работе Оборудования Пользователя:
 - уведомление о сбое указанным в Формуляре Пользователя способом;
 - авторизация обращения Представителя Пользователя обратным звонком,
 - контроль состояния Оборудования Пользователя путем подключения локальной консоли и перезагрузки Оборудования Пользователя нажатием клавиш “ctrl-alt-del” (по требованию),
 - перезагрузка Оборудования Пользователя путем отключения-включения электропитания,
 - перезагрузка Оборудования Пользователя путем нажатия ”reset”.

1.4. Пользователю могут оказываться дополнительные разовые и ежемесячные услуги (предоставления места для хранения оборудования и материалов, организация дополнительных кабельных вводов, организация дополнительных патч-кордов и пр.), которые указываются в Бланках заказа на Услугу.

1.5. Предоставление Пользователю услуг связи (предоставление выделенного доступа к сети интернет, построения виртуальной частной сети, услуг по защите информации, организации выделенных каналов связи и пр.) осуществляется на условиях, указанных в соответствующих Положениях об оказании услуг связи. Конкретные условия оказания услуг связи указываются в Бланках заказа на соответствующую услугу Оператора.

1.6. Для Пользователей, чье Оборудование:

- Полностью соответствует Техническим требованиям, изложенным в разделе 4 настоящего Положения
- Установлено в стойки, размещенные на территории Дата-центра
- Подключено кабелями внутри стойки

- Подключено кабелями к коммутатору Ethernet узла связи Оператора, размещенного в Дата-центре
- Настроено по требованиям Оператора (не требуется настройка сетевого оборудования Оператора)

Предусматривается особый порядок размещения Оборудования – экспресс-установка (см.п.5.4).

2. ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА

2.1. Оператор обеспечивает круглосуточную техническую поддержку Услуги – согласно п. 1.3 настоящего Положения, с учетом положений п. 5.1; если иное не указано в Бланке-заказа на Услугу.

2.2. Оператор обеспечивает соблюдение климатических условий в месте размещения Оборудования Пользователя в Дата-центре и гарантированное электропитание.

2.3. Оператор обязан проводить плановые регламентные и профилактические работы в Дата-центре для обеспечения качества оказываемых услуг. О проведении плановых работ Оператор обязан проинформировать Пользователя в письменном виде не менее чем за 48 (сорок восемь) часов до проведения работ.

2.4. Оператор обеспечивает сохранность Оборудования, передаваемого ему по Акту приема-передачи Оборудования (форма Акта указана в Приложении к Договору).

2.5. Оператор не имеет права осуществлять физический доступ внутрь корпуса Оборудования Пользователя. По письменному указанию Пользователя Оператор может осуществить аппаратную модификацию Оборудования.

2.6. Оператор не имеет права вмешиваться в процесс настройки программного обеспечения, установленного на Оборудовании Пользователя, не имея на то письменного указания Пользователя. В предусмотренных настоящим Положением случаях Оператор может блокировать работу тех или иных программных средств Оборудования Пользователя только внешними средствами, например, изменением настроек коммутатора или маршрутизатора Оператора.

2.7. В экстренных случаях (искрение, загорание Оборудования, аварии и пр.) Оператор имеет право самостоятельно отключать Оборудование Пользователя и перемещать его в пределах помещений Дата-центра.

3. ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

3.1. До момента размещения Оборудования в Дата-центре или непосредственно перед размещением Оборудования в Дата-центре Пользователь обязан предоставить Оператору заполненный и подписанный Формуляр Пользователя. В случае изменений в списках контактных лиц, их контактных данных, прав по работе с Оборудованием Пользователь обязан в течение 2 (двух) календарных дней информировать службу эксплуатации Дата-центра об этом, и предоставить новый Формуляр Пользователя.

3.2. Оборудование Пользователя должно соответствовать требованиям, изложенным в Разделе 4. Пользователь предоставляет копию сертификатов на каждую единицу Оборудования.

3.3. При посещении Дата-центра представители Пользователя должны иметь при себе паспорт (или иной удостоверяющий личность документ).

3.4. Пользователь обязан предоставлять индивидуальные доверенности на прием-передачу Оборудования, на работу с Оборудованием (изменение конфигурации, модернизация Оборудования и пр.) своим представителям, не указанным в Формуляре Пользователя.

3.5. Представители Пользователя должны соблюдать внутренний распорядок на территории Дата-центра. Правила внутреннего распорядка на территории Дата-центра предоставляются отделом эксплуатации Дата-центра.

3.6. Для работы с Оборудованием представители Пользователя должны предоставить отделу эксплуатации Дата-центра действующее удостоверение о проверке знаний норм и правил работы в электроустановках.

3.7. Пользователь обязан выполнять действия по настройке сетевых интерфейсов Оборудования, указанные техническим персоналом Дата-центра.

3.8. Пользователь обязан следить за защищенностью и актуальностью используемого в работе Оборудования программного обеспечения, своевременно производить обновление версий программного обеспечения или вносить изменения в конфигурации в соответствии с указаниями и

требованиями, публикуемыми разработчиками программного обеспечения и/или службами безопасности Интернет.

3.9. Пользователь несёт полную ответственность за соответствие информационного содержимого своего сервера (сайта) и факта размещения (распространения, передачи) этого содержимого действующему законодательству.

3.10. Оператор специально не занимается проверкой соответствия, указанного в предыдущем пункте. Однако, в случае получения от третьей стороны мотивированных претензий по поводу того, что информационное содержимое сервера Пользователя нарушает действующее законодательство, Оператор оставляет за собой право приостановить предоставление услуг в части, касающейся распространения указанного информационного содержимого. Обо всех принятых мерах Оператор обязан информировать Пользователя в течение трёх рабочих дней.

3.11. Претензий по поводу морально-этического аспекта информационного содержимого оборудования Пользователя (и факта распространения этого содержимого) Оператор не рассматривает. За соответствие содержимого общепринятым моральным нормам Пользователь отвечает самостоятельно.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОБОРУДОВАНИЮ

4.1. Оборудование Пользователя должно быть собрано в корпусах, подготовленных для монтажа в серверную стойку или шкаф шириной 19 дюймов. Оборудование должно иметь предусмотренное конструкцией приспособление (салазки, рельсы, кронштейны и пр.) для установки в стойку (ширина 19 дюймов, длина не менее 800 мм), шнур питания (230 В, разъем типа IEC 320 C13). Оборудование предоставляется без транспортной и упаковочной тары. Размещаемое Оборудование Пользователя не должно выходить за габаритные размеры стойки.

4.2. При размещении в Дата-центре серверный шкаф (стойку) Пользователя с уже смонтированным оборудованием технические условия размещения оговариваются Сторонами в рабочем порядке и указываются в соответствующем Бланке заказа.

4.3. Размещаемое Оборудование должно отвечать техническим требованиям и требованиям к электробезопасности, предъявляемым к оборудованию, размещаемому на узлах связи, и иметь сертификаты соответствия Госстандарта РФ. Копии сертификатов соответствия на каждую единицу Оборудования передаются Оператору при размещении Оборудования в Дата-центре.

4.4. Оборудование должно иметь возможность подключения к коммутатору Ethernet по кабелю типа “витая пара” категории UTP 5e или UTP 6a; разъем RJ-45. Если оборудования имеет иной интерфейс, все необходимые медиа-конвертеры предоставляет Пользователь.

4.5. При несоответствии типа электропитания Оборудования (другой тип вилки, постоянный ток, напряжение, отличающееся от 230 В и пр.) Пользователь предоставляет необходимые преобразователи и материалы для их размещения в стойке.

4.6. Паспортная мощность блока(-ов) питания каждой единицы Оборудования не должна превышать 600 Вт. При наличии технической возможности допускается размещение Оборудования Пользователя с большими параметрами энергопотребления. Конкретные параметры согласовываются Сторонами отдельно и указываются в Бланке заказа.

4.7. Оператор производит измерение потребляемой мощности Оборудования Пользователя при включении Оборудования Пользователя и в процессе эксплуатации.

4.8. Возможно размещение стойки Пользователя с параметрами энергопотребления, отличными от стандартных. Конкретные параметры согласовываются Сторонами отдельно и указываются в Бланке заказа.

4.9. С целью обеспечения информационной и физической безопасности персоналом Оператора проводится обязательная проверка устанавливаемого Пользователем Оборудования. Проверка проводится как при первоначальной установке Оборудования, так и после каждого случая технического обслуживания силами Пользователя. При установке серверного Оборудования проверка включает осмотр каждой единицы изнутри. Указанная проверка производится в присутствии представителя Пользователя. Представитель Оператора может не принять Оборудование Пользователя к размещению и потребовать его замены или модификации. Спорные вопросы при размещении оборудования решаются в рабочем порядке с привлечением начальника отдела эксплуатации Дата-центров и технических экспертов Оператора.

4.10. Пользователь имеет право печатывать корпус Оборудования Пользователя, что отражается в Акте приёма-передачи Оборудования Пользователя.

4.11. Пользователь имеет право запросить у Оператора подключение Оборудования Пользователя к резервному источнику энергоснабжения в Дата-центре для исключения отключения Оборудования Пользователя во время проведения плановых профилактических работ в Дата-центре.

5. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

5.1. Пользователь обеспечивает доставку Оборудования Пользователя в помещение Дата-центра в указанные в Бланке заказа сроки в рабочее время (с 8:30 до 17:30). Уполномоченный сотрудник службы эксплуатации Дата-центров принимает Оборудование у уполномоченного Пользователем лица (действующего на основании доверенности Пользователя) и сверяет данные с предоставленным Пользователем Актом приема-передачи оборудования в 2 (двух) экземплярах. В Акте приема-передачи оборудования Пользователь указывает подробную спецификацию устанавливаемого Оборудования, включая серийные номера (формы Актов приведены в Приложении № 3 и размещаются по адресу http://www.rtcomm.ru/data_center/documentation/).

По результатам сверки и приемки, уполномоченный сотрудник службы эксплуатации Дата-центров подписывает Акт приема-передачи оборудования на сохранность в 2 (двух) экземплярах, один экземпляр которого возвращает уполномоченному Пользователем лицу.

5.2. Подключение Оборудования Пользователя предусматривает установку его в стойку, подсоединение электропитания, включение питания, измерение потребляемой мощности и подключение к системе мониторинга. По завершении указанных действий представитель Пользователя информируется о подключении Оборудования. По факту подключения составляется Акт о подключении оборудования в 2 (двух) экземплярах.

5.3. Установка и подключение Оборудования Пользователя осуществляются сотрудниками Оператора при обязательном присутствии представителя Пользователя.

5.4. Экспресс-установка Оборудования Пользователя заключается в занесении в информационные базы Оператора (службы расчетов с клиентами, службы поддержки пользователей, службы мониторинга и пр.) данных о Пользователе. Услуга предоставляется при полном соответствии Оборудования Пользователя требованиям, изложенным в п.1.6.

Оператор проверяет Оборудование Пользователя и подписывает Акт приема-передачи Оборудования Пользователя. Пользователь в обязательном порядке предоставляет заполненный и подписанный Формуляр Пользователя согласно п.3.1 Положения.

6. ПОРЯДОК ОТКЛЮЧЕНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ

6.1. Отключение Оборудования Пользователя может производиться в следующих случаях:

6.1.1. по требованию Пользователя (в случае замены Оборудования, модернизации Оборудования и пр.) – в срок и в порядке, указанном Пользователем,

6.1.2. прекращения предоставления Пользователю Услуги в срок, указанный в Бланке заказа или в соглашении о расторжении Договора, в порядке, указанном в Формуляре Пользователя.

6.2. Выключение Оборудования Пользователя осуществляется способом, указанным в Формуляре Пользователя. Если Пользователь не сообщил персоналу Оператора о методе выключения Оборудования Пользователя, оно выключается методом, который персонал Оператора сочтёт целесообразным. В этом случае Оператор не несёт ответственность за корректность работы программного обеспечения (ПО) на Оборудовании Пользователя после выключения.

6.3. Передача Оборудования Пользователя производится в помещении Дата-центра. Уполномоченный сотрудник службы эксплуатации Оператора выдаёт оборудование лицу, уполномоченному Пользователем (на основании доверенности) и сверяет данные по выданному оборудованию с предоставленным Пользователем Актом возврата оборудования в 2 (двух) экземплярах. По результатам передачи Оборудования Пользователя, подписывается Акт возврата оборудования в 2 (двух) экземплярах, один экземпляр остается у Уполномоченного сотрудника отдела эксплуатации Дата-Центров, второй экземпляр вместе с Оборудованием Пользователя возвращается лицу, уполномоченному Пользователем.

7. ПОРЯДОК ФИЗИЧЕСКОГО ДОСТУПА К ОБОРУДОВАНИЮ

7.1. Пользователь имеет право на посещение Дата-центра и на проведение профилактических или иных работ на Оборудовании Пользователя, размещённом в Дата-центре.

7.2. Отдел эксплуатации Оператора должен быть извещён в письменном виде о предстоящем посещении и/или проведении профилактических работ не менее чем за 3 (три) часа до начала. В заявке на посещение должны быть указаны ФИО сотрудников Пользователя, планируемые дата и время посещения, цель посещения Дата-центра, необходимые подготовительные работы. Заявка может быть отправлена по электронной почте или по факсу, указанным в Разделе 12 настоящего положения. Форма заявки размещена в Памятке пользователя услугами Дата-центра на сайте http://www.rtcomm.ru/data_center/documentation/.

7.3. В помещения Дата-центра допускаются не более 2 (двух) специалистов Пользователя одновременно. Специалисты Пользователя должны иметь при себе паспорт (или иной удостоверяющий документ), а также доверенность на проведение работ с Оборудованием Пользователя.

7.4. Перемещение сотрудников Пользователя по территории Дата-центра осуществляется только в сопровождении представителей Оператора.

7.5. Работы с Оборудованием Пользователя должны производиться специалистами Пользователя, обладающие достаточными знаниями для самостоятельного (без помощи персонала Оператора) выполнения необходимых работ.

7.6. Для проведения профилактических работ Оборудование Пользователя выключается и переносится на специально оборудованное рабочее место (в монтажную комнату), где подключается к сети электропитания. Для проведения работ предоставляются монитор, клавиатура и “мышь”, осуществляются необходимые кроссировки.

7.7. Проведение работ специалистами Пользователя в помещениях Дата-центра, где размещено оборудование, запрещено, за исключением визуального осмотра Оборудования Пользователя и проверки загрузки операционной системы (ОС) и программного обеспечения (ПО), установленного на Оборудовании Пользователя через локальную консоль доступа, предоставляемую Оператором.

7.8. При модификации Оборудования Пользователя, полной или частичной замене Оборудования Стороны подписывают новые Акты приема-передачи оборудования.

7.9. Проведение работ с Оборудованием Пользователя сотрудниками Оператора осуществляется на основании отдельного Бланка заказа на выполнение работ.

8. МОНИТОРИНГ ОБОРУДОВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

8.1. В рамках Услуги Оператор предоставляет Пользователю круглосуточный мониторинг Оборудования Пользователя и сервисов, работающих на Оборудовании Пользователя. Мониторинг заключается в регулярном получении статуса работоспособности Оборудования и сервисов Пользователя (согласно типу запроса, указанному в Формуляре), уведомлении Пользователя о нарушениях в работе Оборудования и сервисов, и выполнении действий по устранению сбоев. Параметры настройки мониторинга указываются в Формуляре Пользователя.

8.2. Для каждого типа Оборудования и/или сервиса Пользователь указывает порядок действий отдела эксплуатации Оператора при сбое. Стандартными действиями дежурного инженера отдела эксплуатации Оператора являются: оповещение Пользователя; перезагрузка Оборудования; выполнение на Оборудовании набора команд, заданных Пользователем.

8.2.1. Пользователь может указать возможность выполнения действий по восстановлению сервисов по прямым указаниям Пользователя по электронной почте или по телефону. Если указания Пользователя носят сложный характер (требуется выполнение более 3 команд за одно действие), то Пользователь обязан направить свои указания по электронной почте на адрес support@rtcomm.ru с подробной инструкцией, где должен быть указан исчерпывающий список команд с опциями и действиями, которые должен предпринять дежурный инженер. В письме также должны быть указаны действия, предпринимаемые дежурным инженером, в случае удачного/неудачного восстановления сервиса.

8.2.2. Пользователь может указать возможность аппаратной модификации Оборудования Пользователя. В этом случае Пользователь обеспечивает наличие запасных частей и предполагаемый порядок изменений.

8.2.3. Пользователь может указать возможность изменения программной конфигурации Оборудования Пользователя. В этом случае Пользователь должен предоставить полную инструкцию о порядке действий с указанием команд вплоть до опций.

8.3. Пользователь принимает на себя ответственность за действия дежурного инженера по устранению сбоя согласно указаниям Пользователя.

8.4. Дежурный инженер отдела эксплуатации Оператора имеет право приостановить действия по устранению сбоев в следующих случаях:

8.4.1. невозможно устранить неполадку в силу ненормального или неустойчивого функционирования Оборудования Пользователя. В этом случае происходит регистрация события, подробное указание причин, из-за которых было приостановлено обслуживание, информируется Пользователь.

8.4.2. невозможно устранить неполадку в силу неполноты или нечеткости указаний со стороны Пользователя.

8.4.3. невозможно устранить неполадки из-за невозможности связи с Пользователем.

8.5. Принципы и условия взаимодействия технических служб Оператора и Пользователя по вопросам устранения неисправностей указываются в Соглашении о взаимодействии технических служб (FMA), являющемся приложением к Договору.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ БЛАНКА ЗАКАЗА

9.1. Первоначальный срок действия Бланка заказа составляет 1 (Один) год от даты начала оказания Услуги, если в Бланке заказа не определен иной срок.

9.2. По окончании первоначального срока, срок действия Бланка заказа автоматически продлевается на последующие периоды по 1 (Одному) году, если Пользователь за 30 (Тридцать) дней до окончания первоначального или очередного срока не уведомит Оператора о прекращении оказания ему Услуги.

10. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

10.1. Все виды дополнительных услуг, указанных ниже, предоставляются при наличии технической возможности в конкретном Дата-центре.

10.2. Предоставление серверного оборудования в пользование (Dedicated Servers).

Пользователю предоставляется в исправном и работоспособном состоянии серверное оборудование по заранее согласованной Сторонами спецификации. Оператор предоставляет Пользователю возможность по установке на серверном оборудовании необходимого ПО и размещению информации. При этом установка ПО и размещение информации, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением, осуществляется Пользователем через глобальную сеть Интернет. Серверное оборудование может быть временно передано Пользователю для конфигурирования и установки необходимого ПО. В этом случае обязанности Пользователя по обеспечению сохранности оборудования регулируются дополнительным соглашением Сторон.

Персонал Пользователя имеет возможность доступа к функционирующему на сервере ПО через сеть Интернет.

Оператор обязуется производить ремонт или замену серверного оборудования в соответствии с предоставляемыми поставщиком оборудования программами поддержки. Оператор обязан ознакомить Пользователя с обязательствами поставщика по ремонту или замене и их срокам. В случае поломки или сбоя оборудования ремонт оборудования производится персоналом Дата-центра или персоналом поставщика серверного оборудования.

В случае если Пользователя не устраивают предлагаемые поставщиками серверного оборудования программы поддержки, в Бланке заказа могут быть отдельно оговорены обязательства Оператора по условиям и срокам восстановления работоспособности серверного оборудования.

Оператор обеспечивает круглосуточное техническое обслуживание серверного оборудования и мониторинг информационных ресурсов Пользователя.

Оказание услуги «Предоставление серверного оборудования в пользование» может приостанавливаться по причинам поломки или сбоя предоставляемого серверного оборудования, подобные случаи не учитываются в общую продолжительность остановки предоставления услуг. В случае поломки или сбоя Оператор предпринимает все необходимые мероприятия по восстановлению функционирования информационного ресурса Пользователя.

10.3. Ввод резервного энергоснабжения

Услуга состоит в прокладывании дополнительного электрического кабеля от резервного или основного источника электропитания в Дата-центре к Оборудованию Пользователя и подключения Оборудования Пользователя к этому вводу.

Услуга предназначена для подключения стойки Пользователя или Оборудования Пользователя, имеющего 2 блока питания, работающих в резервируемом режиме.

За оказание услуги взимаются следующие платежи:

Разовый платеж за «*Организацию ввода резервного энергоснабжения*»

Ежемесячный платеж за «*Предоставление ввода резервного энергоснабжения*».

10.4. Предоставление патч-корда (в пределах стойки)

Услуга состоит в прокладывании дополнительного патч-корда к Оборудованию Пользователя в пределах стойки, где установлено Оборудование Пользователя. За предоставление услуги взимается разовый платеж в зависимости от типа патч-корда и его длины

10.5. Организация соединительной линии (между стойками)

Услуга состоит в организации соединения между Оборудованием Пользователя по территории Дата-центра (между Оборудованием Пользователя, находящемся в стойках в пределах одного или разных помещений Дата-центра. Тип патч-корда (UTP cat.5e, UTP cat.6, FO), его длина, точки окончания и другие идентификационные признаки указываются в Бланке заказа.

За предоставление услуги взимается:

- разовый платеж в зависимости от типа соединительной линии и ее длины, исключительно и /или

- ежемесячный платеж за обслуживание соединительной линии, при подключении Оборудования через одномодовый волоконно-оптический патч-корд (FO).

10.6. Предоставление PDU (power distribution unit / устройство распределения питания)

Выбор типа распределителя питания (простой или управляемый), сроки предоставления и другие условия согласуется Сторонами и указывается в Бланке заказа. За предоставление PDU взимается разовый платеж за установку.

10.7. Предоставление порта консольного сервера

Услуга заключается в предоставлении Пользователю удаленного доступа (через сеть интернет) к Оборудованию. Для предоставления услуги консольный сервер Оператора подключается к консольному порту Оборудования Пользователя. Оператор предоставляет Пользователю логин и пароль, а также IP-адрес консольного сервера в сети интернет.

При разовом предоставлении услуги, услуга тарифицируется по длительности предоставления (за час) и по количеству предоставленных портов консольного сервера.

При организации услуги на постоянной основе взимается разовый платеж за подключение услуги и ежемесячные платежи за предоставление услуги. Услуга тарифицируется по количеству предоставленных портов консольного сервера.

10.8. Предоставление порта KVM-свича (Keyboard-Video-Mouse)

Услуга заключается в предоставлении Пользователю удаленного доступа (через сеть интернет) к Оборудованию (серверу), для управления сервером через выводимую на экран удаленного компьютера Пользователя информацию, действия с клавиатурой и «мышью».

Для предоставления услуги KVM-свич Оператора, установленный в Дата-центре, подключается к VGA-порту сервера Пользователя, портам клавиатуры и мыши. Оператор предоставляет Пользователю логин и пароль для удаленного доступа, а также IP-адрес KVM-свича в сети интернет.

KVM-свич Оператора поддерживает технологию Virtual Media, обеспечивающую удаленную передачу файлов на сервер Пользователя. Технические детали подключения указываются в Бланке заказа.

При разовом предоставлении услуги, услуга тарифицируется по длительности предоставления (за час) и по количеству предоставленных портов KVM-свича.

При организации услуги на постоянной основе взимается разовый платеж за подключение услуги и ежемесячные платежи за предоставление услуги. Услуга тарифицируется по количеству предоставленных портов KVM-свича.

11. ПЛАТЕЖИ ЗА УСЛУГУ

11.1. Пользователь обязан производить следующие платежи за Услугу и дополнительные услуги в порядке, установленном Договором и в соответствии с Договором и тарифами, указанными в Бланке заказа. За оказание Услуги взимаются:

- разовые платежи за:

«Установку оборудования Пользователя за юнит».

«Установку оборудования Пользователя за стойку».

- ежемесячные платежи за:

«Размещение оборудования Пользователя за юнит». Тарификация Оборудования Пользователя за юнит рассчитывается на основании паспортных данных Оборудования.

«Размещение оборудования Пользователя за стойку с энергопотреблением до __ кВт». Тарификация стойки Пользователя осуществляется на основании ежемесячных данных о потребленной электроэнергии в текущем месяце или фиксируется в Бланке заказа.

11.2. В случае приостановления оказания Услуги Пользователь обязан производить ежемесячные платежи за резервирование ресурсов Дата-центра в размере абонентной платы за Услугу.

12. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

12.1. Порядок оперативно-технического взаимодействия Оператора и Пользователя определен в Соглашении о взаимодействии технических служб, являющемся неотъемлемой частью Договора.

12.2. Техническая поддержка Пользователей оказывается круглосуточно:

по телефонам: +7 (495) 988-90-02, +7 (499) 978-07-26

по факсу +7 (499) 973-30-14;

по электронной почте support@rtcomm.ru.

Дополнительно в рабочее время:

- для Дата-центра М9 (Москва, ул. Бутлерова, д.7) тел.: +7(495) 988-7778 (доб. 6772 или доб. 6773) и e-mail: support-m9@rtcomm.ru;

- для Дата-центра М1 (Москва, Варшавское ш., д. 125, стр. 1) по телефону +7 (495) 980-60-00/02 и по электронной почте support-stack@rtcomm.ru.

12.3. По указанным выше телефонам и на сайте www.rtcomm.ru Оператор оказывает бесплатно и круглосуточно информационно-справочные услуги по предоставлению информации о настройках пользовательского (оконечного) оборудования для пользования Услугой.

12.4. Пользователь незамедлительно сообщает о необходимости технического обслуживания в службу эксплуатации Оператора. Оператор фиксирует время обращения Пользователя, выясняет причину повреждения и предпримет необходимые меры для устранения повреждений. Оператор также уведомляет Пользователя о предпринятых мерах по устранению повреждений по его запросу.

АО «РТКомм.РУ»

< Наименование Пользователя >

Подпись: _____

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Ф.И.О.:

Должность:

Должность:

«__» _____ 20__


«__» _____ 20__

М.П.

М.П.

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ ВЫДЕЛЕННОГО ДОСТУПА К СЕТИ РТКОММ – ИНТЕРНЕТ В ДАТА-ЦЕНТРАХ

Настоящий документ описывает техническую политику (методы, подходы, организационно-технические принципы), применяемую компанией АО «РТКомм.РУ» (далее Оператором) при оказании услуги выделенного доступа (далее Услуги) к сети Интернет к Дата-центрах.

	ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ ___-ДЦ/___/___, заключенный между АО «РТКомм.РУ» и _____	18/49
---	---	-------

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Дата-центр – специально оборудованное помещение/здание с обеспечением бесперебойного электропитания (от одного или нескольких независимых вводов энергоснабжения и резервных источников питания), системой климатического контроля, системой пожаротушения, системой контроля доступа в помещения, предназначенное для размещения Оборудования Пользователя. Типовыми параметрами Дата-центра являются: электропитание переменного тока напряжением 230 В и частотой 50 Гц, рабочая температура $-22\pm 0,5$ °С, относительная влажность в помещении – $50\pm 5\%$.

В состав Дата-центра входят помещения для непосредственного размещения Оборудования Пользователя; монтажная комната – для работы представителей Пользователя с Оборудованием Пользователя; помещения для размещения климатического и другого специального оборудования, необходимого для обеспечения работоспособности Дата-центра.

Оборудование Пользователя (Абонентский терминал) – активное сетевое оборудование (маршрутизаторы, коммутаторы, межсетевые экраны и пр.); серверы, системы хранения, системы удаленного управления серверами (KVM-свичи, консольные сервера и пр.), пассивное коммутационное оборудование (патч-панели и пр.) оборудование электропитания (блоки розеток, источники бесперебойного электроснабжения и пр.), закрытые и открытые стойки для размещения оборудования, а также комплекты для монтажа в серверную стойку или в серверный шкаф. Оборудование Пользователя, размещается в Дата-центре. Оборудование может быть предоставлено Оператором согласно отдельного Бланка заказа.

Точка доступа к услуге (service access point - SAP) - точка, в которой Оператор оказывает Пользователю Услугу с объявленным качеством.

IP-сеть – сеть передачи данных, построенная на основе стека протоколов TCP/IP (*Transmission Control Protocol/Internet*).

Сеть Интернет – глобальное объединение независимых компьютерных сетей общего пользования с коммутацией пакетов, взаимодействующих через систему открытых протоколов и процедур на базе протоколов семейства TCP/IP с целью обмена информацией, содержащейся в информационных системах, подключенных к этим сетям.

IP сеть РТКОММ – часть сети Интернет, состоящая из узлов Оператора, а также каналов, соединяющих эти узлы.

Доступность сети - отношение времени нахождения компонентов сети в рабочем состоянии к общей продолжительности интервала наблюдения (месяц).

Трафик – совокупность данных, переданных по сети Интернет в рамках оказания услуги выделенного доступа к сети РТКОММ – Интернет.

Трафик Пользователя – совокупность данных, полученных на порту Пользователя (входящий трафик) или посланных с порта Пользователя (исходящий трафик).

Объем трафика – количество трафика (в Гбайтах), пропущенного к Пользователю или принятого от Пользователя через предоставленный Пользователю порт за определенный период.

Преобладающий трафик – максимальный (из входящего к Пользователю и исходящего от Пользователя) по объему трафик.

Скорость порта – пропускная способность порта (в кбит/с или в Мбит/с).

Анонсирование сети Пользователя – информирование Пользователем других участников сети Интернет в соответствии с Border Gateway Protocol (BGP) об общедоступных ресурсах сети Пользователя.


Коэффициент ошибок в пакетах информации - показатель десятичной степени, измеряемый как число пакетов с ошибками (в том числе и потерянных пакетов) к числу переданных пакетов информации

Процент потерянных пакетов информации (drops) – отношение количества IP-пакетов, отброшенных (по любым причинам) на участке измерения к количеству пакетов, переданных в участок измерения, выраженное в процентах.

Задержка передачи пакетов информации (one-way delay) – среднее время прохождения IP-пакетов по участку измерения в одну сторону (от передающей стороны к приемной).

RIPE (Réseaux IP Européens) – объединенный добровольный форум, открытый для любых участников, устанавливающий технические и административные правила действий в сети Интернет на территории действия форума.

1. СОСТАВ УСЛУГИ

	ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ ___-ДЦ/___/___, заключенный между АО «РТКомм.РУ» и _____	19/49
---	---	-------

1.1. Определение услуги

- 1.1.1. Оператор обеспечивает Пользователю круглосуточный доступ к сети Интернет путем выделения порта Ethernet-коммутатора узла связи Оператора, размещенного в помещении Дата-центра.
- 1.1.2. Отношения Сторон по поводу оказания Услуги регулируются Правилами оказания телематических услуг связи (утв. Постановлением Правительства РФ 2007 г. № 575) в части не урегулированной Договором, настоящим Положением и соответствующими Бланками заказов.
- 1.1.3. Оказание Услуги включает в себя следующие действия:
- ✓ Выделение IP-адресов из пула IP-адресов Оператора (РА - Provider Aggregatable адреса) или специально выделенных IP-адресов (PI - Provider Independent адреса) однозначно определяющий Абонентский терминал Пользователя (если иное не указано в Бланке заказа);
 - ✓ Предоставление необходимого количества Ethernet-портов коммутатора узла связи Оператора, включенных во внутреннюю коммутационную сеть Дата-центра (пропускные способности порта 10/100/1000 Мбит/с в режиме “full-duplex),
 - ✓ Настройка параметров маршрутизации на порту Ethernet-коммутатора узла связи Оператора, включенного во внутреннюю коммутационную сеть Дата-центра;
 - ✓ Пропуск трафика от/к Оборудования/ю Пользователя.
 - ✓ Организация технико-технологического взаимодействия Оборудования Пользователя и IP сети РТКОММ обеспечивается при размещении Оборудования Пользователя в Дата-центре (в соответствии с Положением об оказании услуги размещения Оборудования Пользователя в Дата-центре), если иное не указано в Бланке заказа.
- 1.1.4. Требования к Оборудованию Пользователя (Абонентскому терминалу), устанавливаемому в Дата-центре, описаны в Положении об оказании услуги размещения Оборудования Пользователя в Дата-центре.
- 1.1.5. Порядок предоставления доступа к информации и информационным системам, размещенным на Оборудовании Пользователя, устанавливается Пользователем самостоятельно.

1.2. Требования по технической организации услуги

- 1.2.1. Пользователь обязан выполнить указанные сотрудниками Оператора действия по настройке сетевых интерфейсов Оборудования Пользователя.
- 1.2.2. Соблюдение количественно-качественных показателей Услуги обеспечивается Оператором при соблюдении Пользователем условия не превышения 80% установленной пропускной способности порта Ethernet-коммутатора, предоставленного для оказания Услуги.
- 1.2.3. При подключении Оборудования Пользователя и в процессе эксплуатации специалисты Оператора производят измерение количества сетевых ошибок на порту Оборудования Пользователя. Высокий уровень сетевых ошибок (более 4000 ошибок в течение 1 часа) является основанием для приостановки предоставления Услуги.

1.3. Маршрутизация и анонсирование

Пользователю выделяется порт одного из двух типов:

– **Корпоративный** тип порта характеризуется статической маршрутизацией трафика Пользователя и ограниченным количеством IP-адресов Пользователя, которые предоставляются Оператором из своего адресного пространства.

– **Операторский** тип порта характеризуется статической или динамической (по протоколу BGP4) маршрутизацией трафика Пользователя и наличием у Пользователя собственных IP-адресов без ограничения их количества, которые выделяются ему в соответствии с правилами RIPE.

Пользователь имеет право управлять приемом анонсов сетей на своей стороне, равно как и анонсированием своих сетей в сеть РТКОММ. Для управления анонсами своих сетей через сеть РТКОММ, Пользователь может использовать bgp communities, опубликованные в AS8342 в базе RIPE. Любое изменение политики маршрутизации на сети РТКОММ будет заблаговременно отражено в базе RIPE.

1.4. Точка доступа к услуге

1.4.1. Точкой доступа к услуге (SAP) является порт на Оборудовании Пользователя, подключенном к коммутатору Ethernet на узле сети Оператора, расположенного в Дата-центре.

1.4.2. SAP определяет границу ответственности Оператора за качество Услуги. За SAP на своей стороне Оператор проактивно контролирует соблюдение соответствия параметров качества Услуги объявленным и, в случае обнаружения Центром управления сетью несоответствия, немедленно начинает корректирующие действия по восстановлению качества Услуги.

1.5. Детализация

1.5.1. Конкретный состав, условия и параметры Услуги (скорость порта, режим подключения, объемы пропускаемого трафика и пр.) в Дата-центре определяются Бланком заказа.

1.5.2. Пользователь вправе потребовать изменений или модификаций оказываемой Услуги, направив Оператору подробный запрос с желаемыми сроками выполнения таких работ. Оператор в течение 20 (двадцати) рабочих дней должен сообщить о возможности изменений и при её наличии ориентировочную стоимость и срок выполнения этих работ.

1.6. Дополнительные услуги

Оператор по соглашению с Пользователем оказывает последнему следующие дополнительные услуги:

- предоставление в аренду средств связи (оборудования) и/или прав на использование программного обеспечения (ПО) с целью использования Услуги;
- инсталляцию (установка, подключение, настройка) предоставленных в аренду оборудования и ПО;
- предоставление линии доступа к Услуге (канала связи между портом на узле связи Оператора и Абонентским терминалом Пользователя);
- размещение доменных зон Пользователя (прямых и обратных) на DNS серверах Оператора (в режиме первичного или вторичного сервера);
- предоставление Пользователю дополнительного пространства IP адресов;
- при наличии технической возможности на оборудовании Оператора и Пользователя, настройка динамической маршрутизации со специфичными параметрами;
- регистрацию домена третьего уровня в иерархии .RTCOMM.RU.

В случае оказания Пользователю дополнительных услуг, Стороны подписывают соответствующие положения об услугах, а также в случае надобности бланки заказов, которыми определяется порядок их оказания.

2. ПЛАТЕЖИ

2.1. Пользователь обязан производить следующие платежи за Услугу в порядке, установленном Договором и в соответствии с Договором и тарифами, указанными в Бланке заказа.

2.2. Платежи за Разовые услуги:

«Подключение к порту Ethernet коммутатора»

«Переустановка порта Ethernet коммутатора»

2.3. Ежемесячные платежи в течение срока предоставления Услуги, которые могут состоять из:

абонентной платы за *«Предоставление в пользование порта Ethernet коммутатора без ограничения трафика»* (соотношение $\frac{1}{4}$)»

(под соотношением $\frac{1}{4}$ понимается соотношение между суммарными объёмами входящего и исходящего трафика на порту Ethernet коммутатора за расчетный период)

Платежи взимаются за каждый предоставленный порт.

и/или

ежемесячных платежей, зависящих от объема трафика, пропущенного через порт.

Тарифицируется Преобладающий трафик за расчетный период.

2.4. Способ тарификации определяется в Бланке заказа.

2.5. Объем трафика Пользователя определяется на основе статистической информации, снимаемой с порта Ethernet коммутатора Оператора, установленного в Дата-центре, к которому подключено оборудование Пользователя. Трафик Пользователя включает служебный трафик, наличие которого обусловлено необходимостью обеспечения маршрутизации и пакетизации данных.

2.6. Пользователю предоставляется доступ к серверу статистики по персональному Идентификатору (Логину, Пароллю), где имеется статистическая информация о потреблённом трафике, сервер расположен по следующему адресу: <http://statistics.rtcomm.ru>. Для заказа Идентификатора Пользователем подаётся заявка на адрес support@rtcomm.ru.

2.7. В случае приостановления оказания Услуги Пользователь обязан производить платежи в размере абонентной платы за:

«Приостановление подключения к порту Ethernet коммутатора».

3. ПРАВИЛА ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ

3.1. Пользователь обязан воздерживаться от действий, способных создать угрозу для нормального функционирования сети Оператора.

3.2. Пользователь обязан предпринимать действия по защите Абонентского терминала от воздействия вредоносного ПО.

3.3. Пользователь обязан осуществлять действия по препятствованию распространению спама и вредоносного ПО с его Абонентского терминала.

3.4. В целях осуществления вышеперечисленных требований Пользователь берет на себя обязательства:

- ✓ Не отправлять по Сети информацию, отправка которой противоречит российскому федеральному, региональному или местному законодательству, а также международному законодательству;
- ✓ Не использовать Сеть для распространения материалов, относящихся к порнографии, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели;
- ✓ Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуг ПО или другие материалы, полностью или частично, защищенные нормами законодательства об охране авторского права и интеллектуальной собственности, без разрешения владельца или его полномочного представителя;
- ✓ Не использовать для получения Услуг оборудование и ПО, не сертифицированное в России надлежащим образом и/или не имеющее соответствующей лицензии;
- ✓ Не использовать Сеть для распространения ненужной получателю, незапрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - «спаме»). В частности, являются недопустимыми следующие действия:
 - Массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем (mass mailing). Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю. Под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств личного обмена информацией. Несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения.
 - Размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и электронные списки рассылки.
 - Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого, агитационного характера, или сообщений, содержащих приложенные файлы, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно.
 - Использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки Сети были совершены эти действия.
- ✓ Не использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Пользователя на такое использование.

В то же время Пользователь должен принять меры по предотвращению использования ресурсов Сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа).

- ✓ Не фальсифицировать свой IP-адрес, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в Сеть.
- ✓ Не использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Сети в явной форме разрешает анонимность.
- ✓ Не использовать каналы связи Оператора для предоставления третьим лицам услуг доступа к Сети, а также для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.
- ✓ Не осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или ПО Оператора или иные действия, которые могут повлечь за собой сбои в их работе.
- ✓ Не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса. В том числе не осуществлять:
 - Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или ПО), не принадлежащих Пользователю.
 - Действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация ПО или данных, не принадлежащих Пользователю, без согласования с владельцами этого ПО или данных либо администраторами данного информационного ресурса.
 - Передачу на оборудование Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на это оборудование, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.
- ✓ Принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования. В частности, Пользователю запрещается использование следующих настроек своих ресурсов:
 - открытый ретранслятор электронной почты (open SMTP-relay);
 - общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
 - средства, позволяющие третьим лицам осуществлять неавторизованную работу в Сети (открытые прокси-серверы и т.п.);
 - общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;
 - электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией Подписки или без возможности ее отмены.

3.5. Стороны обязуются немедленно оповещать друг друга обо всех известных случаях и предполагаемых попытках нарушения безопасности информационных ресурсов IP сети РТКОММ (в том числе, направленных на иных пользователей сети или исходящих от иных пользователей сети).

3.6. Пользователь самостоятельно несет риск от любых угроз из сети Интернет. В случае установленных нарушений информационной безопасности Пользователь должен незамедлительно предоставить Оператору всю имеющуюся у него информацию об источнике и характере нарушений и принять необходимые меры по препятствованию незаконной деятельности, включая приостановку потребления Услуги до устранения причин нарушения информационной безопасности.

3.7. Защита информационных ресурсов Пользователя может осуществляться силами Оператора по отдельному соглашению.

4. ОГРАНИЧЕНИЕ ДОСТУПА К ИНФОРМАЦИОННЫМ РЕСУРСАМ

4.1. В случае обнаружения Пользователем поступления на своё Оборудование из сети Интернет нежелательного входящего трафика, не обусловленного действиями самого Пользователя, носящего регулярный характер и при этом создающего угрозу нормальному функционированию Оборудования

или приводящего к дополнительным расходам на оплату трафика, Пользователь вправе потребовать от Оператора заблокировать такой трафик.

4.2. Пользователь отправляет Оператору письменный запрос по электронной почте support@rtcomm.ru о необходимости установки фильтра на предоставленном ему порту для блокировки нежелательного трафика. Запрос должен содержать конкретные формальные критерии для блокирования (фильтрации) нежелательного трафика - указание IP-адрес ресурса, подвергнутого атаке, с какого адреса ведется атака и другие параметры по усмотрению Пользователя.

4.3. Оператор при получении такого запроса и наличии технической возможности обязан в течение 4 (четырёх) часов в рабочее время и в течение 8 (восьми) часов во вне рабочее время ввести требуемое блокирование. Оператор осуществляет блокирование прямого доступа (без использования промежуточных анонимных или проксирующих серверов) на указанные сетевые адреса или унифицированные указатели в соответствии с запросом Пользователя.

4.4. Снятие блокирования трафика происходит согласно запросу Пользователя по аналогичной процедуре.

4.5. Один запрос соответствует одному сетевому адресу, либо одному диапазону сетевых адресов, либо одному унифицированному указателю. Оператор принимает от Пользователя не более 5 (пяти) запросов в месяц.

4.6. Если Оператор не осуществит указанную блокировку трафика в указанное время, Пользователь имеет право направить Оператору претензию по поводу исключения трафика из расчетов. Технические специалисты Оператора проверяют претензию и действия Пользователя и составляют соответствующее заключение. В случае непоступления от Пользователя запроса о блокировании трафика, весь поступающий трафик учитывается при расчете оплаты услуги.

5. ПЛАНОВОЕ ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

5.1. Оператор постоянно осуществляет мониторинг своей сети и проактивно проводит мероприятия по техническому обслуживанию, которые могут быть заранее запланированными или вызванными неполадками.

5.2. Оператор может заменять кабели и иные средства связи для удовлетворения условий, изложенных в данном Положении. Оператор прилагает все усилия для уменьшения неудобств, испытываемых Пользователем в связи с такими работами.

5.3. Плановое техническое обслуживание или замена оборудования производится не чаще 1 раза в месяц в специально определенные промежутки времени, в заранее согласованное Сторонами время.

5.4. Если Оператор планирует проведение технического обслуживания, то он извещает Пользователя о характере обслуживания и его продолжительности не менее чем за 48 (сорок восемь) часов по электронной почте по адресам, указанным в поле «Технические контакты» Бланка заказа.


5.5. Промежутки времени, в которые осуществляется Плановое техническое обслуживание, не являются случаями недоступности Услуги, Оператор будет минимизировать длительность таких промежутков и их число, а также учитывать интересы Пользователя.

5.6. Для проведения продолжительных работ по замене и обслуживанию средств связи, которые не укладываются в вышеуказанные периоды Планового технического обслуживания (например, из-за технологических ограничений), Оператор может использовать в течение года не более 4 (четырёх) дополнительных промежутков времени длительностью не более 4 (четырёх) часов каждый. Проведение таких работ будет согласовываться с Пользователем заранее не менее чем за 48 (сорок восемь) часов до начала работ и не является случаем недоступности Услуги.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИ ПЕРЕРЫВАХ СВЯЗИ

6.1. Перерыв связи означает полную невозможность использования Услуги по вине Оператора. Факт перерыва связи признается на основании обращения Пользователя в Техническую поддержку Оператора, подтвержденного данными системы мониторинга Оператора.

6.2. При перерывах связи продолжительностью более одного (1) часа, оказания Услуги (кроме случаев регламентных работ и планового технического обслуживания, в том числе работ по тестированию или настройке на сети Оператора, о которых Пользователь извещается заблаговременно не менее чем за сорок восемь (48) часов, а также кроме случаев возникновения перерывов, произошедших не по вине Оператора, заранее согласованных Сторонами перерывов, перерывов,

	ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ ____-ДЦ/___/___, заключенный между АО «РТКомм.РУ» и _____	24/49
---	--	-------

длящихся менее 30 минут), Пользователь имеет право на перерасчет очередного ежемесячного платежа.

6.3. В том случае, если в Договоре не оговариваются дополнительные условия, снижение очередного ежемесячного платежа осуществляется в размере одной семисот двадцатой (1/720) от суммы абонентной платы за каждый полный час перерыва. Перерывы более тридцати (30) минут округляются до 1 (одного) часа. При перерывах связи продолжительностью до тридцати (30) минут включительно перерасчет не производится.

7. УСЛОВИЯ И СРОКИ ИНСТАЛЛЯЦИИ УСЛУГИ

7.1. Начало оказания Услуги обеспечивается Оператором в течение 5 (пяти) рабочих дней от даты поступления на расчетный счет Оператора оплаты за оказание разовых услуг, если не требуется упрочнение магистральных каналов сети Оператора или изменения конфигурации сетевого оборудования Оператора. Точный срок, в течение которого инсталлируется Услуга, указывается в Бланке заказа.

7.2. Дата начала оказания Услуги указывается в Акте о подключении Оборудования, подписываемом обеими Сторонами.

7.3. Пользователь обязан обеспечить функционирование своего первичного сервера DNS (для случая размещения вторичных DNS на серверах Оператора) до начала оказания Услуг Оператором. Пользовательские программы (браузер, почтовый Пользователь и прочие) для получения доступа к услугам Оператора приобретаются и инсталлируются самим Пользователем.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ БЛАНКА ЗАКАЗА

8.1. Первоначальный срок действия Бланка заказа составляет 1 (Один) год от даты начала оказания Услуги, если в Бланке заказа не определен иной срок.

8.2. По окончании первоначального срока, срок действия Бланка заказа автоматически продлевается на последующие периоды по 1 (Одному) году, если Пользователь за 30 (Тридцать) дней до окончания первоначального или очередного срока не уведомит Оператора о прекращении оказания ему Услуги.

9. ТЕХНИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КАЧЕСТВО УСЛУГИ

9.1. Услуга предоставляется 24 (Двадцать четыре) часа в сутки 7 (Семь) дней в неделю.

9.2. Совокупная доступность (работоспособность) магистральных сетей и оборудования узлов Оператора, задействованных в предоставлении Услуги, составляет не менее 99,5% в месяц.

9.3. Гарантии по параметрам качества передачи трафика в зоне ответственности Оператора приведены в следующей таблице:

Тип канала	Значения параметров качества передачи трафика на сети Оператора			
	Коэффициент ошибок в пакетах информации	Процент потерянных пакетов информации в среднем за месяц	Задержка передачи пакетов информации в среднем за месяц, (мс)	Отклонение от среднего значения задержки передачи пакетов информации, (мс)
наземный	не более 0,0001	не более 0,1%	не более 250	Не нормируется
спутниковый (с учетом наличия одного спутникового участка от узла до узла)	не более 0,0001	не более 0,1%	не более 1000	Не нормируется

9.4. Оператор предоставляет гарантии качества только на своей IP сети. Оператор гарантирует передачу по своей IP-сети нефрагментированных IP-пакетов (Maximum Transmission Unit (MTU) длиной не более 1500 байт (RFC 1191).

10. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

10.1. По окончании срока действия Договора или в случае его расторжения Пользователь утрачивает права на использование IP-адресов, предоставляемых Оператором.

10.2. Оператор не несет ответственности за недоступность отдельных узлов или ресурсов сети Интернет, администрируемых третьими сторонами. Случаи такой недоступности не являются перерывами связи.

11. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА:

11.1. Порядок оперативно-технического взаимодействия Оператора и Пользователя определен в Соглашении о взаимодействии технических служб, являющемся неотъемлемой частью Договора.

11.2. Техническая поддержка Пользователей оказывается круглосуточно:

по телефонам: +7 (495) 988-90-02, +7 (499) 978-07-26;

по факсу +7 (499) 973-30-14;

по электронной почте support@rtcomm.ru.

11.3. Дополнительно в рабочее время:

- для Дата-центра М9 (Москва, ул. Бутлерова, д.7) тел.: +7 (499) 973-30-14 и e-mail: support-m9@rtcomm.ru;

- для Дата-центра М1 (Москва, Варшавское ш. д. 125 стр. 1) по телефону +7 (495) 980-60-00/02 и по электронной почте support-stack@rtcomm.ru.

11.4. По указанным выше телефонам и на сайте www.rtcomm.ru Оператор оказывает бесплатно и круглосуточно информационно-справочные услуги по предоставлению информации о настройках пользовательского (оконечного) оборудования для пользования Услугой.

11.5. Пользователь незамедлительно сообщает о необходимости технического обслуживания в службу эксплуатации Оператора. Оператор фиксирует время обращения Пользователя, выясняет причину повреждения и предпримет необходимые меры для устранения повреждений. Оператор также уведомляет Пользователя о предпринятых мерах по устранению повреждений по его запросу.

АО «РТКомм.РУ»

< **Наименование Пользователя** >

Подпись: _____

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Ф.И.О.:

Должность: _____

Должность:

«__» _____ 20__

«__» _____ 20__

М.П.

М.П.

Приложение №2

к Договору № __ДЦ/__/__

от «__» _____.

ФОРМЫ БЛАНКОВ ЗАКАЗА

1. Бланк заказа на услугу «Размещения оборудования Пользователя в Дата центре».
2. Бланк заказа на услугу «Выделенный доступ к сети РТКОММ-Интернет в Дата-центрах»

ФОРМА №1. Бланк заказа на услугу «Размещения оборудования Пользователя в Дата-центре»

Бланк заказа № _____	Дата: _____ <в формате – ДД-Месяц-ГГГГ>
Оператор: АО «РТКомм.РУ»	
к Договору № _____ <i>Номер договора с Пользователем</i>	№ _____ <i>Номер договора с Агентом/Представителем</i>
Пользователь: _____ <i>Полное наименование организации Пользователя</i>	Агент/Представитель: _____

Прекращает действие бланка заказа № _____

1. Тип заказа

- Новое подключение Изменение характеристик подключения
 Изменение тарифов

2. Контактная информация Пользователя:

Коммерческие и административные вопросы

Контактное лицо:		Тел:	
------------------	--	------	--

Должность:	Е-mail:	Факс:	
------------	---------	-------	--

Выставление счетов

Контактное лицо:		Тел:	
------------------	--	------	--

Должность:	Е-mail:	Факс:	
------------	---------	-------	--

Адрес для выставления счетов:			
-------------------------------	--	--	--

Технические вопросы (в точке предоставления услуги)

Контактное лицо:		Тел:	
------------------	--	------	--

Е-mail :		Факс:	
----------	--	-------	--

3. Контактная информация Оператора:

Коммерческие и административные вопросы

Контактное лицо:		Тел:	+7 (495) 988-77-78
------------------	--	------	--------------------

Должность:	Е-mail:	Факс:	+7 (495) 988-77-76
------------	---------	-------	--------------------

Круглосуточная техническая поддержка

Контактное лицо:	ОЭДЦ	Тел:	+7 (495) 988-90-02 +7 (499) 978-07-26
------------------	------	------	--

Е-mail :	support@rtcomm.ru	Факс:	+7 (499) 973-30-14
----------	--	-------	--------------------

4. Характеристики заказываемой Услуги (технические параметры):

Дата-центр (адрес): _____

Требуемое место для размещения оборудования Пользователя:

Примечание. Количество Оборудования Пользователя размещенного в стойке Оператора и/или количество выделенных Пользователю стоек Оператора определяется фактическим потреблением и фиксируется Актом приема-передачи оборудования.

Место в стойке шириной 19”:	<input type="checkbox"/> Нет <input type="checkbox"/> Да, _____ (кол-во) юнит
-----------------------------	---

Количество 19”стоек:	<input type="checkbox"/> Нет <input type="checkbox"/> Да, _____ (кол-во)
----------------------	--

Количество стойко-мест:	<input type="checkbox"/> Нет <input type="checkbox"/> Да, _____ (кол-во)
-------------------------	--

Тип стойки: <input type="checkbox"/> Открытая <input type="checkbox"/> Закрытая	<input type="checkbox"/> 600*720мм <input type="checkbox"/> 600*1000мм	<input type="checkbox"/> другая _____
--	---	--



ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ ___-ДЦ/___/___,
заключенный между АО «РТКомм.РУ» и _____

27/49

Тип розетки электропитания:	<input type="checkbox"/> IEC320 C13 <input type="checkbox"/> CEE 7/7 <input type="checkbox"/> Другая _____
Требуется PDU (устройство управления электропитанием) в стойке:	<input type="checkbox"/> Нет <input type="checkbox"/> Да, <input type="checkbox"/> Управляемое <input type="checkbox"/> Другое _____
Тип кабеля до порта коммутатора Ethernet узла связи Оператора:	<input type="checkbox"/> UTP cat.5e, кол- во ____ <input type="checkbox"/> UTP cat.6e, кол- во ____ <input type="checkbox"/> FO, singlemode кол- во ____ multimode кол- во ____
Постоянное подключение к порту консольного сервера	<input type="checkbox"/> Нет <input type="checkbox"/> Да, _____ (кол-во) портов
Постоянное подключение к порту KVM	<input type="checkbox"/> Нет <input type="checkbox"/> Да, _____ (кол-во) портов

5. Конфигурация оборудования, предоставленного Пользователю в пользование и размещаемого в Дата-центре (Dedicated Server):		
NN	Конфигурация оборудования	Комментарий

6. Стоимость Услуг и Разовых Услуг						
<i>Примечание. Дата подписания Акта приема-передачи Оборудования является датой начала оказания Услуги.</i>						
Код Услуги	Наименование Услуги	Параметр услуги	Ед. измерения	Цена за единицу	Количество	Стоимость Услуги
Разовые Услуги:						
02.05.01	Установка оборудования Пользователя (unit)	высота 1 юнита, паспортная мощность блока питания не более 650 Вт	шт.			
02.05.01	Установка оборудования Пользователя (unit)	высота 1 юнита, паспортная мощность блока питания не более 850 Вт	шт.			
02.05.01	Установка оборудования Пользователя (unit)	высота 1 юнита, паспортная мощность блока питания не более 1000 Вт	шт.			
02.05.01	Установка оборудования Пользователя (unit)	высота 1 юнита, паспортная мощность блока питания не более 1200 Вт	шт.			
02.05.03	Установка оборудования Пользователя (стойка)	(600*720, 600*1000, ...)	шт.			
02.05.36	Организация резервного ввода энергоснабжения стойки от основного источника	стойка (600*720, 600*1000) в ДЦ1 и ДЦ2	шт.			
02.05.37	Организация резервного ввода энергоснабжения стойки от резервного источника	стойка (600*720, 600*1000) в ДЦ1 и ДЦ2	шт.			
02.05.42	Экспресс-установка Оборудования Пользователя в Дата-центре		шт.			
Абонентная плата						
02.05.02	Размещение оборудования Пользователя (unit)	высота 1 юнита, паспортная мощность блока питания не более 650 Вт	Месяц			

02.05.02	Размещение оборудования Пользователя (unit)	высота 1 юнита, паспортная мощность блока питания не более 850 Вт	Месяц			
02.05.02	Размещение оборудования Пользователя (unit)	высота 1 юнита, паспортная мощность блока питания не более 1000 Вт	Месяц			
02.05.02	Размещение оборудования Пользователя (unit)	высота 1 юнита, паспортная мощность блока питания не более 1200 Вт	Месяц			
02.05.04	Размещение оборудования Пользователя (стойка)	допустимая потребляемая мощность не более 2 кВт	Месяц			
02.05.04	Размещение оборудования Пользователя (стойка)	допустимая потребляемая мощность не более 4 кВт	Месяц			
02.05.04	Размещение оборудования Пользователя (стойка)	допустимая потребляемая мощность не более 5 кВт	Месяц			
02.05.04	Размещение оборудования Пользователя (стойка)	допустимая потребляемая мощность не более 6 кВт	Месяц			
02.05.04	Размещение оборудования Пользователя (стойка)	допустимая потребляемая мощность не более 7 кВт	Месяц			
02.05.04	Размещение оборудования Пользователя (стойка)	допустимая потребляемая мощность не более 8 кВт	Месяц			
02.05.38	Предоставление резервного ввода энергоснабжения стойки от основного источника	стойка (600*720, 600*1000) в ДЦ1 и ДЦ2	Месяц			
02.05.39	Предоставление резервного ввода энергоснабжения стойки от резервного источника	стойка (600*720, 600*1000) в ДЦ1 и ДЦ2	Месяц			

Тарифы на приостановление оказания Услуги:

Примечание. Приостановление оказания Услуги производится по письменному заявлению Пользователя с даты указанной в заявлении. В случае приостановления оказания Услуги по инициативе Пользователя Пользователь обязан производить ежемесячные платежи за резервирование ресурсов Дата-центра в размере абонентной платы за Услугу.

02.05.92	Резервирование оказания услуги размещения оборудования Пользователя (unit)	Месяц	
02.05.93	Резервирование оказания услуги размещения оборудования Пользователя (стойка)	Месяц	

Тарифы на дополнительные услуги:

Примечание. Дополнительные услуги предоставляются при наличии технической возможности в конкретном Дата-центре. Заказ на дополнительную услугу может размещаться путём отправки запроса на электронный адрес support@rtcsm.ru с адреса контактного лица, указанного в Формуляре Пользователя, которому доверено право заказа Разовых услуг.

Разовые услуги

Фактический объём и стоимость оказанных Пользователю дополнительных разовых услуг указывается в ежемесячном Акте приема-передачи услуг.

02.13.11	Аварийные работы на оборудовании Пользователя по требованию Пользователя	час	
02.13.01	Установка и настройка операционной системы (ОС)	шт.	
02.13.03	Установка и настройка ПО	шт.	
02.13.07	Организация и прокладка соединительной линии в ДЦ (УТР; cat.5e, за 1 погонный метр)	за 1 погонный метр	
02.13.07	Организация и прокладка соединительной линии в ДЦ (УТР; cat.6, за 1 погонный метр)	за 1 погонный метр	
02.13.07	Организация и прокладка соединительной линии в ДЦ (FO, за 1 погонный метр)	за 1 погонный метр	



02.13.12	Организация места для хранения материалов и инструментов (металлический бокс) в ДЦ 1 и ДЦ (1 отсек)	шт.	
Абонентная плата			
02.13.02	Администрирование и поддержка операционной системы (ОС)	Месяц	
02.13.04	Сопровождение ПО	Месяц	
02.13.08	Обслуживание соединительной линии в ДЦ (любого типа, за 1 погонный метр), применяется при размещении оборудования в разных стойках/залах одного ДЦ.	Месяц	
02.13.12	Предоставление места для хранения материалов и инструментов (металлический бокс)	Месяц	
Дополнительные услуги			
02.13.07	Временное хранение ТМЦ в ДЦ 1 и ДЦ 2 (1 стойка)	за 1 стойку	
02.13.07	Временное хранение ТМЦ в ДЦ 1 и ДЦ 2 (1 коробка)	за 1 коробку	
02.13.07	Предоставление патч-корда UTP кат.5е (4х парный не экранированный кабель до 5 метров)	за 1 кабель	
02.13.07	Предоставление патч-корда UTP кат.6 (4х парный не экранированный кабель до 5 метров)	за 1 кабель	
02.13.07	Предоставление универсальных салазок для установки оборудования в стойку	за 1 салазки	
02.13.07	Предоставление кабеля питания для подключения оборудования (евро-стандарт)	за 1 кабель	
02.13.10	Сборка/разборка оборудования Пользователя из складских запасов Пользователя (1 операция)	шт.	
02.13.07	Замена сменных носителей информации в оборудовании Пользователя из складских запасов Пользователя (1 операция)	за 1 операцию	
02.13.08	Консультационные услуги и работы технического персонала (1 час)	час	
02.13.07	Предоставление КВМ-доступа к серверу (1 час)	час	
02.13.07	Работа с консолью по инструкции	час	
02.13.07	Интеллектуальная перезагрузка	шт.	

Все указанные тарифы приведены в **рублях** и не включают НДС.

7. Дата начала оказания услуги	не позднее “__” _____ 20__ г.
---------------------------------------	-------------------------------

8. Особые условия
1. Услуга оказывается в соответствии с Положением об оказании услуги «Размещения оборудования Пользователя в Дата-центре».

От Оператора:


От Пользователя:

Имя Подпись Должность Дата <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> <i>День Месяц Год</i> </div>	Имя Подпись Должность Дата <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> <i>День Месяц Год</i> </div>
--	--

ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ №1

ФОРМА №2. Бланк заказа на услугу «Выделенного доступа к сети РТКОММ-Интернет в Дата-центрах»

Бланк заказа № _____ **Дата:** _____

 РТКОММ <small>группа компаний РОСТЕЛЕКОМ</small>	ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ ___-ДЦ/___/___, заключенный между АО «РТКомм.РУ» и _____	30/49
---	---	-------

Оператор: АО «РТКомм.РУ»

к Договору № _____

Номер договора с Пользователем

№ _____

Номер договора с Агентом/Представителем

Пользователь: _____

Полное наименование организации Пользователя

Агент/Представитель: _____

Прекращает действие бланка заказа № _____

1. Тип заказа	<input type="checkbox"/> Новый порт	БЗ на услугу размещение Оборудования Пользователя в Дата-центре # _____ от _____ Иное _____
	<input type="checkbox"/> Изменение тарифов	
	<input type="checkbox"/> Изменение конфигурации	

2. Контактная информация Пользователя:			
Коммерческие и административные вопросы			
Контактное лицо:		Тел:	
Должность:		Е-mail:	
Факс:			
Выставление счетов			
Контактное лицо:		Тел:	
Должность:		Е-mail:	
Факс:			
Адрес для выставления счетов:			
Технические вопросы (в точке предоставления услуги)			
Контактное лицо:		Тел:	
Е-mail :		Факс:	

3. Контактная информация Оператора:			
Коммерческие и административные вопросы			
Контактное лицо:		Тел:	+7 (495) 988-77-78
Должность:		Е-mail:	
Факс:			+7 (495) 988-77-76
Круглосуточная техническая поддержка			
Контактное лицо:	ОЭДЦ	Тел:	+7 (495) 988-90-02 +7 (499) 978-07-26
Е-mail:	support@rtcomm.ru	Факс:	+7 (499) 973-30-14

4. Характеристики услуги	
Дата-центр (адрес):	_____
Количество портов:	_____

Интерфейс на оборудовании <input type="checkbox"/> FastEthernet <input type="checkbox"/> Gigabit Ethernet <input type="checkbox"/> Другой, _____	
Требуемая скорость порта: _____ Мбит/с	Текущая скорость порта: _____ Мбит/с
Тип порта:	<input type="checkbox"/> Корпоративный <input type="checkbox"/> Операторский

5. Маршрутизация и IP- адресация:	
<input type="checkbox"/> Динамическая маршрутизация (BGP-4)	Номер AS Пользователя: _____
<input type="checkbox"/> Статическая маршрутизация	Имеющиеся IP – адреса: _____
<input type="checkbox"/> Необходим блок из IP- адресов из адресного пространства Оператора	Размер блока (кол-во адресов): _____

6. Стоимость Услуг и Разовых Услуг						
Код услуги	Наименование услуги	Параметры услуги	Ед.изм.	Цена за ед.	Кол-во	Всего
Разовые услуги:						
02.16.0 4	Подключение к порту Ethernet коммутатора		Скорость порта			
02.16.0 5	Переустановка порта Ethernet коммутатора		Скорость порта			
Итого, руб.						
Услуги:						
Абонентная плата*:						
02.16.0 6	Предоставление в пользование порта Ethernet коммутатора без ограничения трафика		Скорость порта			
02.16.0 7	Предоставление порта Ethernet коммутатора с ограничением трафика		Скорость порта			
02.13.0 6	Доступ к системе детализации статистики		Идентификатор			
02.08.0 1	Размещение оборудования в сегменте сети, защищенном при помощи межсетевое экран		Порт			
02.08.0 2	Предоставление отчетов со статистикой работы межсетевое экрана		Отчет			
02.16.9 8	Приостановление предоставления в пользование порта коммутатора Ethernet		Скорость порта			
Итого, руб.						

*Без учета платежей за трафик.

Ежемесячные платежи, зависящие от объема оказанных Услуг	
А. Платежи за трафик:	
Лимит предоплаченного трафика, Гб	
При трафике Пользователя свыше указанного лимита сумма дополнительного платежа рассчитывается, из расчета <input type="text"/> рублей за один Гб	
Тарифицируемый трафик	Преобладающий (максимальный)

А. Платежи за трафик с соотношением $\frac{1}{4}$ входящего трафика к исходящему трафику:

Суммарный объем исходящего трафика, Гб	Стоимость 1 (одного) Гб исходящего трафика
0-99	
100-199	
200-299	
300-399	
400-499	
500-599	
600-799	
800-1024	
Свыше 1024	

Соотношение входящего трафика к исходящему не должно превышать $\frac{1}{4}$.

При превышении вышеуказанного соотношения Пользователь дополнительно оплачивает входящий трафик сверх соотношения $\frac{1}{4}$ из расчета рублей за каждый полный/неполный Гбайт.

Примечание: Все указанные платежи приведены в рублях и не включают НДС.

7. Дата начала предоставления услуги (не позднее):

Расчетная: “__” _____ 20__ г.

8. Особые условия

- Услуга оказывается в соответствии с Положением об оказании услуги «Выделенного доступа к сети РТКОММ-Интернет в Дата-центрах».
- Счета за разовые услуги выставляются на основании Актов о подключении оборудования.

Примечание:

** - пункты, необязательные к заполнению.

От Оператора:

От Пользователя:

Имя	Имя
Подпись	Подпись
Должность	Должность
ь	ь
Дата	Дата
День ь	День
Месяц	Месяц
Год	Год

ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ №2

ФОРМЫ БЛАНКОВ ЗАКАЗА СОГЛАСОВАНЫ:

АО «РТКомм.РУ»

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» _____ 20__

М.П.

<Наименование Пользователя>

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» _____ 20__

М.П.

ФОРМЫ АКТОВ

1. АКТ приема-передачи оборудования на сохранность (для Дата-центров)
2. АКТ приема-передачи разовых услуг
3. АКТ приема-передачи услуг
4. АКТ о перерыве в оказании услуг
5. АКТ возврата оборудования (для Дата-центров)
6. АКТ о выполнении диагностических и восстановительных работ
7. АКТ о подключении Оборудования Пользователя (для Дата-центров)

ФОРМА №1.

АКТ

приема-передачи оборудования на сохранность (для Дата-центров)

г. _____ "___" _____ 20__ г.

Мы, нижеподписавшиеся, представитель Пользователя в лице *<Должность, ФИО>*, действующего на основании *<Устава, доверенности №__ от _____>*, с одной Стороны, и представитель Оператора, в лице *<Должность, ФИО>*, действующего на основании *<Устава, доверенности №__ от _____>*, с другой Стороны, составили настоящий АКТ о нижеследующем:

1. Во исполнение Договора № _____ от _____ Пользователь передал, а Оператор принял на сохранность следующее оборудование, находящееся в исправном состоянии, для размещения в Дата-центре: _____

№ п/п	Наименование оборудования (комплектующих), марка, модель	Заводской номер	Кол-во	Примечание
1.				
2.				

2. Оператор обязуется обеспечивать сохранность и необходимые условия эксплуатации переданного по настоящему Акту оборудования.

3. Стоимость оборудования, передаваемого Пользователем Оператору по Акту, составляет _____ руб.

4. В случае прекращения Договора Оператор обязуется в течение 10 (десяти) дней вернуть оборудование Пользователю, передаваемое по настоящему Акту, при отсутствии финансовой задолженности последнего перед Оператором, а Пользователь обязуется погасить любые финансовые задолженности в порядке и в сроки, определенные Договором, а также принять, возвращаемое оборудование.

5. При подписании настоящего Акта Пользователь подтверждает, что случае, если им не будут выполнены обязательства по приемке возвращаемого оборудования по Акту возврата оборудования в течение 10 (Десяти) дней с момента окончания или расторжения Договора, это означает полный и безоговорочный отказ Пользователя от оборудования и безусловное согласие Пользователя на утилизацию такого оборудования силами Оператора.

6. Настоящий Акт составлен в 2 (Двух) экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

АО «РТКомм.РУ»

< Наименование Пользователя >

Подпись: _____

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Ф.И.О.:

Должность:
«__»____20__

М.П.

Должность:
«__»____20__

М.П.

ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ №1.

ФОРМА №2

АКТ

приема-передачи разовых услуг

г. Москва

"__"____20__ г.

Мы, нижеподписавшиеся, представитель Пользователя в лице *<Должность, ФИО>*, с одной стороны, и представитель Оператора, в лице *<Должность, ФИО>*, с другой стороны, составили настоящий Акт о том, что согласно Договору № ____ от "__" ____ 20__ г. Оператор оказал услуги в соответствии с Бланком Заказа Пользователя № ____/____ от «__» ____ 20__ г.

По соглашению Сторон с «__» ____ 20__ г. Оператор осуществляет предоставление Услуг Пользователю.

АО «РТКомм.РУ»

< Наименование Пользователя >

Подпись: _____

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Ф.И.О.:

Должность:

Должность:

«__»____20__

«__»____20__

ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ №2

ФОРМА №3

АКТ приема-передачи услуг

г. Москва

____ 20__ г.

АО «РТКомм.РУ», далее «Оператор», в лице *<Должность, ФИО>*, действующего на основании _____, и *<Наименование организации Пользователя>*, далее «Пользователь», в лице *<Должность, ФИО>*, действующего на основании _____, с другой стороны, составили настоящий Акт о том, что согласно Договору N ____ от «__» ____ 20__ г. Оператор оказал Пользователю услуги связи с ____ по ____ на сумму _____ руб., включая НДС _____ руб.

Счет N _____ от _____ на сумму _____ руб.

Счет N _____ от _____ на сумму _____ руб.

У Пользователя отсутствуют претензии к Оператору по оказанным услугам.

АО «РТКомм.РУ»

< Наименование Пользователя >

Подпись: _____

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Ф.И.О.:

Должность:

Должность:

«__» _____ 20__

«__» _____ 20__

ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ №3

ФОРМА №4

**АКТ
о перерыве в оказании услуг**

г. Москва _____ 20__ г.

Пользователь, в лице *<Должность, ФИО>*, действующего на основании _____, и Оператор, в лице *<Должность, ФИО>*, действующего на основании _____, составили настоящий Акт о том, что в _____ месяце 20__ г. был(и) перерыв(ы) в оказании Оператором Услуг:

№Бланка заказа, в соответствии с которым оказывается Услуга	Дата/время начала перерыва связи	Дата/время окончания перерыва связи	Длительность перерыва	Примечание (причина перерыва в оказании Услуги; зона ответственности, в которой находилась причина перерыва; номер Заявки Клиента)

АО «РТКомм.РУ»

< Наименование Пользователя >

Подпись: _____ Подпись: _____

Ф.И.О.: _____ Ф.И.О.: _____

Должность: _____ Должность: _____

«__» _____ 20__ «__» _____ 20__

ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ №4

ФОРМА №5

**АКТ
возврата оборудования (для Дата-центра)**

г. _____ " __ " _____ 20__ г.

Мы, нижеподписавшиеся, представитель Пользователя в лице *<Должность, ФИО>*, действующего на основании *<Устава, доверенности №__ от _____>*, с одной Стороны, и представитель Оператора, в лице *<Должность, ФИО>*, действующего на основании *<Устава, доверенности №__ от _____>*, с другой Стороны, составили настоящий АКТ о нижеследующем:

1. Во исполнение Договора № _____ от " __ " _____ 20__ г. Оператор передал, а Пользователь принял следующее оборудование, находящееся в исправном состоянии, размещенное ранее в Дата-центре _____ (адрес):

№ п/п	Наименование оборудования (комплектующих), марка, модель	Заводской номер	Кол-во	Примечание
1.				
2.				

- Пользователь не имеет претензий к состоянию и срокам передачи оборудования.
- Настоящий Акт составлен в 2-х (Двух) экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

АО «РТКомм.РУ»

< Наименование Пользователя >

Подпись: _____ Подпись: _____

Ф.И.О.: _____ Ф.И.О.: _____

Должность: _____ Должность: _____

«__» _____ 20__

МП

«__» _____ 20__

МП

ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ №5

ФОРМА №6

АКТ

о выполнении диагностических и восстановительных работ

г. _____

от «__» _____ 20__ г.

Пользователь, в лице *<Должность, ФИО>*, действующего на основании _____, и Оператор, в лице *<Должность, ФИО>*, действующего на основании _____, составили настоящий Акт о том, что в _____ месяце 20__ г. Оператор по настоянию Пользователя провел комплекс диагностических и восстановительных работ по устранению проблем, находящихся в зоне ответственности Пользователя:

№№	№Бланка заказа, в соответствии с которым оказывается Услуга	Дата/время регистрации и проблемы (ТТ)	Дата/время закрытия проблемы (ТТ)	Длительность устранения проблемы	Номер Заявки Пользователя. Причина проблемы.
1					
2					

В соответствии с Соглашением о взаимодействии технических служб (FMA) тарифицируемое время решения проблем составило _____ часов _____ минут, таким образом, Оператор выполнил в интересах Пользователю работы на сумму _____ руб., включая НДС _____ руб.

АО «РТКомм.РУ»

< Наименование Пользователя >

Подпись: _____

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Ф.И.О.:

Должность:

Должность:

«__» _____ 20__

«__» _____ 20__

ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ №6

ФОРМА №7

АКТ

о подключении оборудования Пользователя (в Дата-центре)

г. _____

от «__» _____ 20__ г.

АО «РТКомм.РУ», именуемое в дальнейшем «Оператор», в лице *<Должность, ФИО>*, действующего на основании _____, и *<Наименование организации Пользователя>*, именуемое в дальнейшем «Пользователь», в лице *<Должность, ФИО>*, действующего на основании _____, настоящим удостоверяют, что:

1. Оператор, согласно Договору на оказание услуг №_____ от _____ подключил оборудование, переданное Пользователем по Акту приёма-передачи оборудования от _____, в Дата-центре (адрес) _____

к порту Ethernet _____
на скорости _____ Мбит/с (_____).

2. Оборудованию Пользователя выделены следующие IP-адреса в глобальной компьютерной сети Интернет: _____.
3. Пользователь не имеет претензий по качеству и срокам подключения оборудования.
4. Настоящий Акт составлен в 2 (Двух) экземплярах, по одному для каждой из Сторон

АО «РТКомм.РУ»

<Наименование Пользователя>

Подпись: _____

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Ф.И.О.:

Должность:

Должность:

«__» _____ 20__

«__» _____ 20__

М.П.

М.П.

ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ №7

ФОРМЫ АКТОВ СОГЛАСОВАНЫ:

АО «РТКомм.РУ»

<Наименование Пользователя>

Подпись: _____

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Ф.И.О.:

Должность:

Должность:

«__» _____ 20__

«__» _____ 20__

М.П.

М.П.



СОГЛАШЕНИЕ О ВЗАИМОДЕЙСТВИИ ТЕХНИЧЕСКИХ СЛУЖБ (FMA)

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора № ____-ДЦ/___/___ от «__» _____ 20__ г. и относится исключительно к услугам, описанным в данном соглашении и предоставляемым Пользователю компанией АО «РТКомм.РУ» (далее – Оператор). Данное соглашение описывает процедуры, относящиеся к решению проблем при оказании услуг, эскалации проблем и проведению плановых работ.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

GMT или UTC	Мировое время - обозначается UTC или GMT (значение времени по Гринвичу)
Рабочий день	День (за исключением общевыходных и праздничных дней) и дней, определенных Постановлением Правительства Российской Федерации, как нерабочие.
Рабочие часы	Время с 8-30 до 17-30 по московскому времени (GMT+4:00) в рабочие дни.
Услуга	Услуга, описанная в соответствующем Положении или Заказе
Бланк Заказа	Документ, устанавливающий технические и коммерческие условия конкретного заказа на услугу
FMA	Fault Management Agreement – Настоящее Соглашение о взаимодействии технических служб.
ОЭДЦ	Отдел эксплуатации Дата-Центров – техническое подразделение Оператора, осуществляющее поддержку Пользователя в Дата-центрах.

3. ПРОЦЕСС РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ

Оператор осуществляет мониторинг работоспособности сетевого и серверного оборудования 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Отдел эксплуатации Дата-Центров (далее - ОЭДЦ) является контактным лицом для Пользователя по вопросам устранения неисправностей.

3.1. Обнаружение неисправности и регистрация заявок Пользователем

При обнаружении Пользователем факта ухудшения параметров качества получаемых услуг (или их неисправности), определяемых условиями Договора и Бланками Заказов (далее БЗ), Пользователь сообщает о нем в ОЭДЦ. По возможности Пользователь предоставляет результаты проведенной им диагностики, описание выполненных действий по диагностике и локализации проблемы. ОЭДЦ принимает заявку Пользователя и оперативно устраняет неисправность или предоставляет Пользователю номер зарегистрированной заявки (ТТ) («Trouble ticket»). Пользователь обязан удостовериться, что информация о проблеме и результаты диагностики проблемы, предоставленные им в ОЭДЦ, не содержит неточностей и ошибок.

Для решения проблемы Пользователь предоставляет в ОЭДЦ Оператора следующую информацию по электронной почте:

- Наименование компании Пользователя;
- Номер Договора и БЗ;
- Координаты места размещения оборудования Пользователя (*название и адрес Дата-Центра*);
- Контактные данные (*ФИО лица, сообщившего о проблеме, контактный телефон, e-mail*), (ФИО специалиста, координирующего решение проблемы со стороны Пользователя);
- Номер зарегистрированной заявки Пользователя о неисправности (ТТ) - в случае повторного обращения;

- Время и дата начала проблемы или ее обнаружения;
- Информация о том, ухудшение каких показателей услуг произошло;
- Информация о проявлениях проблемы (например: аварийные сигналы, сообщения об ошибках, состояние интерфейсов, сообщения журналов оборудования (logs) и т.д.);
- Результаты диагностики, если выполнялась (например: результаты команд trace, ping для проблемного IP-адреса/ресурса, графики загрузки из собственных систем мониторинга и сбора статистики, logs и т.п.);
- Дополнительная информация для решения проблемы.

Примечание:

Пользователь соглашается передавать по запросам специалистов Оператора дополнительную информацию по проблеме и оказывать содействие в проведении диагностики причин, вызвавших ее проявление.

3.2. Регистрация заявки и устранение проблемы.

ОЭДЦ в течение 30 минут после обращения Пользователя, проводит первичную диагностику, анализ проблемы и предоставляет Пользователю номер зарегистрированной заявки (ТТ), описание обнаруженной проблемы и ориентировочное время ее решения. Во время решения проблемы ОЭДЦ информирует Пользователя о ходе ее устранения.

Регистрация заявки и решение проблемы Пользователя производится согласно внутренним процедурам Оператора в зависимости от степени серьезности проблемы.

Проблема считается устраненной, когда Услуга полностью восстановлена и работоспособна в соответствие с техническими параметрами услуги.

ОЭДЦ информирует Пользователя о решении проблемы и получает подтверждение от Пользователя на закрытие заявки (ТТ). После получения от Пользователя подтверждения о работоспособности услуги заявка (ТТ) считается «закрытой».

3.3. Информирование об авариях.

Стороны взаимно информируют друг друга о проблемах или неисправностях в своей зоне ответственности.

3.3.1. Информирование об авариях на сети Оператора.

В случае обнаружения проблем или авариях на сети, затрагивающих Услугу, предоставляемую Пользователю, ОЭДЦ:

- информирует Пользователя. Информация содержит описание аварии, ориентировочную длительность в предоставлении услуги.
- информирует о ходе устранения аварии.
- информирует об устранении аварии.

3.3.2. Информирование об авариях в зоне ответственности Пользователя.


В случае обнаружения проблем в зоне ответственности Пользователя, которые могут повлиять на работоспособность оборудования Оператора, Пользователь обязан незамедлительно проинформировать ОЭДЦ. Уведомления отправляются по адресу: support@rtcomm.ru или сообщаются в ОЭДЦ по телефону или факсу.

3.4. Процесс Эскалации.

В случае если Пользователь не удовлетворен уровнем поддержки со стороны Оператора (например, ходом решения проблемы или несоблюдением временных сроков по Договору), Пользователь имеет право эскалировать решение проблемы. Процесс эскалации осуществляется через ОЭДЦ в соответствии с матрицей эскалации.

Матрица эскалации:

Уровень эскалации	Контактное лицо
-------------------	-----------------

 <p>РТКОММ группа компаний РОСТЕЛЕКОМ</p>	<p>ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ ___-ДЦ/___/___, заключенный между АО «РТКомм.РУ» и _____</p>	<p>42/49</p>
---	---	--------------

Уровень 0 (24x7)	Телефон круглосуточной технической Отдела эксплуатации Дата-Центров (ОЭДЦ): +7 (495) 988-90-02, +7 (499) 978-07-26 Факс: +7 (499) 973-30-14; E-mail: support@rtcomm.ru
Уровень 1	Звонок с требованием эскалации решения проблемы должен быть выполнен на Уровень 0. Инженеры ОЭДЦ выполняют требуемую эскалацию в компании. Начальник отдела эксплуатации Дата-Центров, Колпаков Валерий Викторович Телефон: +7 (495) 988-77-78 (доб.6403), E-mail: v.kolpakov@rtcomm.ru
Уровень 2	Директор дирекции эксплуатации, Савенко Виктор Валериевич Телефон: +7(495) 988-77-78, E-mail: v.savenko@rtcomm.ru

Примечание: Все служебные телефоны имеются у сменного дежурного персонала ОЭДЦ.

Процесс эскалации должен быть последовательным от Уровня 0 к Уровню 2, при этом должны соблюдаться сроки эскалации.

3.5. Ответственность Пользователя

3.5.1 Пользователь соглашается взаимодействовать с Оператором по вопросам технической поддержки услуг и устранения проблем, а также предоставлять Оператору информацию и оказывать содействие, необходимые для исполнения Оператором своих обязательств в отношении эксплуатации услуг.

4. ПЛАНОВО-ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ, АВАРИЙНЫЕ И НЕОТЛОЖНЫЕ РАБОТЫ

Оператор, время от времени проводят техническое обслуживание и модернизацию сети или сетевого оборудования. Данные работы называются Плановыми работами и могут привести к перерывам в предоставлении услуг. Плановые Работы всегда проводятся во временные рамки технического обслуживания, установленные настоящим соглашением, и не являются проблемой, требующей открытия заявки (ТТ).

4.1. Временной интервал Плановых работ на сети Оператора.

Временной интервал - «стандартное время» для Плановых работ, проводимых на сети и/или оборудовании, определен внутренними процедурами и соответствует минимальной нагрузке на сеть и сервисы Пользователей:

Воскресенье с 01:00 - 05:00 по московскому времени, при проведении работ в часовых поясах от "GMT + 0:00" до "GMT + 6:00", или с 01:00 до 5:00 местного времени для регионов расположенных восточнее. В случае проведения работ в интервал отличный от «Стандартного», Стороны согласуют время проведения работ. Время проведения работ назначается исходя из условия, что приостанавливаемая услуга будет наименее востребована Пользователем.

Оператор назначает время проведения плановых работ в рамках «Стандартного» временного интервала по собственному усмотрению, предварительно уведомив Пользователя.

4.2. Аварийные или неотложные работы.

Для обеспечения стабильной работы сети или при возможной угрозе отказа/неисправности оборудования сети, Оператор может провести аварийные или неотложные работы, связанные с перерывом сервиса. Работы могут проводиться в любое время, по возможности согласованное с Пользователем, услуги для которого будут затронуты.

4.3. Уведомление

Оператор информирует Пользователя о Плановых работах, которые могут привести к перерывам в предоставлении услуг или другим проблемам для Пользователя, минимум за 48 (сорок восемь) часов в

отношении работ на сети и оборудовании Оператора. При получении уведомления о Плановых работах на сетях субподрядчиков, Оператор уведомляет Пользователя о данных работах за 48 (сорок восемь) часов или в кратчайшие возможные сроки. Уведомление содержит время, дату, продолжительность и краткое описание проводимых работ. Уведомление о Плановых работах осуществляется рассылкой по электронной почте или по телефону.

В случае необходимости проведения аварийных или неотложных работ, Оператор информирует об их проведении и по возможности согласовывает время проведения с Пользователем.

5. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

5.1. Контакты Оператора

ОЭДЦ является для Пользователя контактом по вопросам проблем, эскалации и технического обслуживания.

Наименование	Телефон	e-mail	Факс	Комментарии
Отдел эксплуатации Дата-Центров (ОЭДЦ)	+7 (495) 988-90-02 +7 (499) 978-07-26	support@rtcomm.ru	+7(499) 973-30-14	Обслуживание Пользователей

5.2. Контактная информация Пользователя

Наименование	Телефон	e-mail	Факс	Комментарии

5.3. Изменение контактной информации Пользователя

Оператор гарантирует исполнение условий данного Соглашения при условии соблюдения Пользователем актуальности контактной информации (адресов электронной почты и телефонных номеров, необходимых для организации устранения проблем, плановых работ, информирования о сетевых неполадках и эскалации) предоставленной в ОЭДЦ в форме подписанного Формуляра Пользователя. Все изменения отражаются в Формуляре, а также отправляются в ОЭДЦ на адрес электронной почты support@rtcomm.ru, а также в группу продаж услуг Дата-Центров менеджеру коммерческой дирекции на адрес электронной почты colo@rtcomm.ru.

ОЭДЦ взаимодействует с Пользователем, используя контактную информацию, указанную в Формуляре Пользователя.

АО «РТКомм.РУ»

<Наименование Пользователя>

Подпись: _____

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Ф.И.О.:

Должность:

Должность:

«__» _____ 20__

«__» _____ 20__

М.П.

М.П.

Приложение №5
к Договору № ____-ДЦ/___/___
от «__» _____ г.

Форма Формуляра Пользователя

Формуляр Пользователя № ____


г. Москва _____ 20__ г

Пользователь	
Оператор	АО «РТКомм.РУ»
Дата подписания	_____ 20__ г
Код	_____ (Идентификатор Пользователя, устанавливается Оператором)
Договор	№ _____ от «__» _____ г.
Уведомления	
Е-mail для Уведомлений Пользователя *	
Почтовый адрес для направления Уведомлений	
* В качестве e-mail адреса желательно указывать адрес почтового сервера, не работающего на установленном Оборудовании, например, mail.ru, yandex.ru, google.com etc	

Доверенность

Настоящим Формуляром Пользователь доверяет нижеприведенным Контактным лицам Пользователя осуществлять следующие действия от имени Пользователя

Контактные данные Пользователя

	ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ ____-ДЦ/___/___, заключенный между АО «РТКомм.РУ» и _____	45/49
---	--	-------

Контактное лицо 1: _____	
Действие: (поставить отметку в соответствующем поле)	
<input type="checkbox"/> взаимодействие с Исполнителем по организационным вопросам	<input type="checkbox"/> взаимодействие с Исполнителем по техническим вопросам, проведение Заказа разовых Услуг
<input type="checkbox"/> физический доступ к Оборудованию	<input type="checkbox"/> внос Оборудования
<input type="checkbox"/> заказ пропусков на территорию Дата-центра	<input type="checkbox"/> вынос Оборудования
<input type="checkbox"/> подписание актов приема-передачи Оборудования	<input type="checkbox"/> подписание актов подключения Оборудования
Образец подписи Контактного лица 1:	_____ (подпись)
Документ: _____: серия _____ номер _____ выдан _____, _____ «__» / _____ / _____ г.	
Телефон:	Метод аутентификации по телефону:
_____ (мобильный.) с __:__ по __:__	<input type="checkbox"/> не требуется
_____ (рабочий) с __:__ по __:__	<input type="checkbox"/> Ключевое слово: _____
_____ (домашний.) с __:__ по __:__	<input type="checkbox"/> обратный звонок, тел. №: _____
E-mail	Метод аутентификации по e-mail:
_____@_____	<input type="checkbox"/> не требуется
_____@_____	<input type="checkbox"/> Ключевое слово: _____
_____@_____	<input type="checkbox"/> по полю отправителя (без заголовков)
	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
Дополнительные сведения:	
<p><i>Примечание. Обращаться в ОЭДЦ по вопросам устранения неисправностей, проводить работы с Оборудованием, определять порядок действий инженеров ОЭДЦ с Оборудованием при сбоях могут только лица, указанные в Формуляре Пользователя. Пользователь может указать до 2 доверенных лиц по организационным вопросам и до 3 доверенных лиц по техническим вопросам.</i></p> <p><i>Внос/вынос Оборудования может осуществляться другими сотрудниками Пользователя только на основании доверенности от Пользователя.</i></p>	

Контактное лицо 2: _____	
<input type="checkbox"/> взаимодействие с Исполнителем по организационным вопросам	<input type="checkbox"/> взаимодействие с Исполнителем по техническим вопросам, проведение Заказа разовых Услуг
<input type="checkbox"/> физический доступ к Оборудованию	<input type="checkbox"/> внос Оборудования

<input type="checkbox"/> заказ пропусков на территорию Дата-центра		<input type="checkbox"/> вынос Оборудования	
<input type="checkbox"/> подписание актов приема-передачи Оборудования		<input type="checkbox"/> подписание актов подключения Оборудования	
<input type="checkbox"/> подписание бланков заказа на изменение параметров Услуг			
Образец подписи Контактного лица 1:		_____ (подпись)	
Документ: _____: серия _____ номер _____ выдан _____, _____ «__» / _____ / _____ г.			
Телефон:		Метод аутентификации по телефону:	
_____ (мобильный.)	с __: __ по __: __	<input type="checkbox"/> не требуется	
_____ (рабочий)	с __: __ по __: __	<input type="checkbox"/> Ключевое слово: _____	
_____ (домашний.)	с __: __ по __: __	<input type="checkbox"/> обратный звонок, тел. №: _____	
E-mail		Метод аутентификации по e-mail:	
_____@_____		<input type="checkbox"/> не требуется	
_____@_____		<input type="checkbox"/> Ключевое слово: _____	
_____@_____		<input type="checkbox"/> по полю отправителя (без заголовков)	
		<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет	
Дополнительные сведения:			

Параметры мониторинга

IP-адрес, порт	Запросы			Уведомления			Действия при сбоях	
	Тип*	Интервал (мин.)			Интервал (мин.)			
		15	30	60	5	15		30

*Например, Тип запроса: PING, HTTP... Подробнее о см. Памятку Клиенту для контактов со

службами АО «РТКомм,РУ».				
Стандартные действия при сбоях:				
1.	Перезагрузить через (мин.)	<input type="checkbox"/> 15	<input type="checkbox"/> 30	<input type="checkbox"/> 60 <input type="checkbox"/> _____
2.	Позвонить уполномоченному специалисту	<input type="checkbox"/> 15	<input type="checkbox"/> 30	<input type="checkbox"/> 60 <input type="checkbox"/> _____
3.	Выполнить действия:			

Комментарии

--

Срок действия Формуляра Пользователя

Настоящее Приложение к Договору № ___-ДЦ/___/___ от «__» _____ 20__г. и доверенность выданы сроком на 3 (три) года, начиная с даты подписания настоящего Формуляра Пользователя, или до окончания срока действия Договора, в зависимости от того, какой срок закончился раньше.

Заключительные положения

Оператор обязуется использовать персональные данные Контактных лиц, полученные от Пользователя исключительно для целей, связанных с исполнением Договора № ___-ДЦ/___/___ от «__» _____ 20__г. Пользователь соглашается с тем, что персональные данные его Контактных лиц могут быть использованы лишь в целях, для которых они сообщены, а именно во исполнение Договора № ___-ДЦ/___/___ от «__» _____ 20__г.

Персональные данные Контактных лиц Пользователя, полученные Оператором по настоящему Формуляру, хранятся в соответствии с требованиями законодательства РФ на условиях конфиденциальности.

Формуляр составлен в 2 (двух) экземплярах, один экземпляр находится у Оператора, другой – у Пользователя.

В свидетельство согласия со всем вышеизложенным настоящим Формуляр Пользователя, являющийся неотъемлемой частью Договора, подписывается уполномоченными представителями Сторон. Подпись со Стороны Пользователя определяет полномочия Контактных лиц Пользователя, персональные сведения о них и заверяет подписи Контактных лиц Пользователя.

Подписи Сторон

От имени Оператора:

Начальник отдела эксплуатации Дата-Центров

_____ Колпаков В.В.

доверенность № ____ от _____

М.П.

« ____ » _____ 20__ г.

От имени Пользователя:

М.П.

« ____ » _____ 2017 г.

Окончание формы

Форма согласована:

АО «РТКомм.РУ»

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

« ____ » _____ 20__

М.П.

**<Наименование
Пользователя>**

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

« ____ » _____ 20__

М.П.