

**Приложение №2 к проведению стандартных условий №11960/Сибирь
АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР №_____**

г. Москва

«___» _____ 2026 г.

Акционерное общество «РТКомм.РУ», далее «**Принципал**», имеющее лицензии № 185663 от 30.11.2020 г. «Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа», № 144076 от 26.05.2016 г. «Оказание телематических услуг связи», № 144074 от 26.05.2016 «Услуги связи по предоставлению каналов связи», № 144073 от 26.05.2016 г. «Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации», в лице _____, действующего на основании Доверенности № _____ от _____ г., и <Полное наименование организации Агента>, далее «**Агент**», в лице <Должность, ФИО>, действующего на основании <Устава, доверенности № _____ от _____>, каждый по отдельности именуемый «Сторона», а совместно «Стороны», заключили настоящий агентский Договор, далее «Договор», о нижеследующем:

ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ.

«Абонентский терминал» - 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, иное оконечное оборудование Пользователя, обеспечивающее предоставление доступа к Услуге Оператора.

«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.

«Бланк заказа» означает формализованный документ, подписываемый Сторонами в рамках Договора об оказании услуг, определяющий оказываемые Оператором Услуги и (или) Разовые услуги, их цену, сроки оказания, и иные существенные условия. 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 об оказании услуги. При подписании Сторонами Бланка заказа к Договору, Бланк заказа считается неотъемлемой частью Договора и действует только в отношении конкретного заказа.

«Договор об оказании услуг» – соглашение между АО «РТКомм.РУ» и Пользователем по форме, установленной Оператором и являющиеся неотъемлемыми частями настоящего Договора: Договор об оказании услуг АО «РТКомм.РУ» и Бланк заказа, подписываемые Сторонами, Положения об оказании услуг, Акты приема-передачи, о перерыве оказания услуг, о выполнении диагностических и восстановительных работ, возврата оборудования, подключения оборудования, Соглашение о взаимодействии технических служб Сторон, Требования к помещениям для размещения Операторского оборудования, Тарифные планы), определяющие отношения Сторон при оказании Услуг.

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

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

«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 (ЦУС) Оператора, подтвержденного данными системы мониторинга Оператора.

«Положение об оказании услуги» означает документ, определяющий порядок оказания Услуг и (или) Разовых услуг, их качественные характеристики, сроки оказания, технические требования, условия о качестве услуг и иные условия. Положение является публичной офертой и может быть принято Пользователем не иначе чем в целом. С момента подписания Бланка заказа со ссылкой на соответствующее Положение, оно становится неотъемлемой частью Договора, заключенного Пользователем и Оператором.

«Пользователь» – физическое лицо (гражданин), индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, с которым заключен Договор об оказании услуг.

«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.).

«Расчетный месяц» означает полный календарный месяц, в котором оказывались Услуги.

«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. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

1.1. По настоящему Договору Принципал поручает, а Агент за вознаграждение обязуется от имени и за счет Принципала заключать Договоры об оказании услуг по форме Приложения № 1 к Договору, а также совершать юридические и иные действия, связанные с предоставлением Услуг, оказываемых Принципалом на территории Российской Федерации.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

2.1. Агент обязуется:

2.1.1. Назначить лицо, ответственное за совершение юридических и иных действий по Договору.

2.1.2. Предоставлять Принципалу список работников Агента, назначенных для исполнения Договора, в течение 7 (Семи) рабочих дней с даты подписания настоящего Договора Сторонами, либо с момента изменений в списке работников Агента.

2.1.3. Организовывать маркетинговые исследования Услуг Принципала, собирать интересующую Принципала информацию касательно деятельности настоящего Договора.

2.1.4. Организовывать и вести рекламные и информационные компании Услуг Агента на основании согласованного и утвержденного плана рекламных компаний.

2.1.5. Осуществлять поиск Пользователей и заключать с ними Договоры об оказании услуг по форме Приложения №1 по Тарифам, указанным в Приложении №2 к настоящему Договору.

2.1.6. При заключении, изменении и/или расторжении Договора об оказании услуг проверять достоверность, а также поддерживать актуальность данных о Пользователе в Договоре на оказание услуг. В отношении Пользователей - юридических лиц или индивидуальных предпринимателей - данные документов государственной регистрации юридического лица, данные документов о государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя, данные доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия лица, на представление интересов юридического лица, индивидуального предпринимателя при заключении Договора на оказание услуг, в том числе, путем проверки указанных данных с представленными Пользователем (представителем Пользователя) при заключении Договора на оказание услуг таких документов или их нотариальных копий.

2.1.7. Передавать Принципалу второй оригинальный экземпляр Договора на оказание услуг, заключенный с Пользователем со всеми приложениями к нему, включая Бланки заказов, иные документы, связанные с изменением, расторжением Договора в срок не более 5 (пяти) календарных дней с даты заключения Пользователем Договора на оказание услуг/с даты подписания документа, изменяющего, прекращающего Договор на оказание услуг, а также направить электронную копию указанных документов в течение 2 (двух) рабочих дней с даты их подписания Пользователем по электронной почте по адресу: sales@rtcomm.ru и/или посредством Системы обмена файлами РТКОММ.

Передача Принципалу второго экземпляра актов, указанных в пунктах 2.1.9, 2.1.10 Договора осуществляется в порядке и в сроки, указанные в настоящем пункте.

2.1.8. Оказывать Пользователю от имени Принципала услуги поддержки в соответствии с Приложением №3 к настоящему Договору.

2.1.9. После подключения (переключения, изменения характеристик оказываемой Услуги) подписывать с Пользователем в 2 (Двух) экземплярах Акт приема - передачи разовых услуг по форме, приведенной в Приложении № 1 к настоящему Договору. Один экземпляр Акта передается Пользователю, другой направляется в адрес Принципала в порядке, указанном в п. 2.1.7. Договора.

2.1.10. Подписывать с Пользователем в 2 (Двух) экземплярах Акт приема-передачи оборудования Принципала по форме, приведенной в Приложении № 1 к настоящему Договору в случае, если для оказания услуг необходима его установка в помещении Пользователя. Один экземпляр Акта передается Пользователю, другой направляется в адрес Принципала в порядке, указанном в п. 2.1.7. Договора.

Передача оборудования от Принципала Агенту производится по Акту приема – передачи оборудования по форме Приложения № 6 к настоящему Договору.

2.1.11. Ежемесячно не позднее 4 (четвертого) числа месяца, следующего за расчетным, направлять Принципалу подписанные со своей стороны Отчет Агента по форме Приложения № 4 к настоящему Договору, Акт приема-передачи услуг за расчетный месяц по форме Приложения № 5 к Договору/УПД в 2 (двух) экземплярах, подготовленный на основании Справки о поступивших денежных средствах от Пользователей за расчетный месяц по форме Приложения № 8 к Договору.

УПД составляется в Статусе 1, если Агент является плательщиком НДС, и в Статусе 2, если Агент применяет специальный налоговый режим, не предусматривающий уплату НДС.

Документы, указанные в настоящем пункте, направляются Агентом посредством ЭДО, оригиналы документов - заказным письмом, сканы документов - по электронной почте по адресу: для филиала «Сибирь»__

2.1.12. Осуществлять справочно-информационную поддержку Пользователей в отношении Услуг Принципала, включая предоставление информации и разъяснений об основных характеристиках и свойствах оказываемых Принципалом Услуг, основных характеристиках и свойствах оборудования, ценах и тарифах на Услуги и оборудование, порядке и сроках расчетов, правилах и условиях пользования Услугами, территории обслуживания, требованиях и рекомендациях в отношении оборудования.

2.1.13. Передавать Принципалу всю необходимую информацию, в том числе, информацию о неисполнении Пользователем условий заключенного с ним договора и о расторжении договоров Пользователями, в течение 1 (Одного) рабочего дня с момента получения об этом уведомления от Пользователей.

2.1.14. Предоставлять Принципалу информацию о планируемых (прогнозируемых) к заключению Договорах об услугах, приобретению дополнительных Услуг связи Пользователями, а также информацию о ходе заключения запланированных ранее Договоров об услугах, приобретения дополнительных Услуг Пользователями по форме Приложения № 7 к настоящему Договору, не позднее 25 (двадцать пятого) числа месяца, предшествующего месяцу, в котором планируются (прогнозируются) заключение Договоров об услугах связи.

2.1.15. Не предпринимать каких-либо мер или действий к заключению договоров с Пользователями, с которыми Принципал уже заключил договор на оказание услуг, за исключением случаев, когда такие действия согласовывались с Принципалом.

2.1.16. В течение 10 (десяти) рабочих дней с момента прекращения действия Договора (независимо от срока и оснований прекращения), либо в случае получения Агентом уведомления от Принципала об отзыве выданной ранее доверенности, возвратить Принципалу выданную подлинную доверенность, а также иные документы и материалы, полученные от Принципала и Пользователей в связи с исполнением настоящего Договора.

2.2. Агент вправе:

2.2.1. Получать вознаграждение в порядке и размерах, установленных Договором.

2.2.2. Заключать Договоры об оказании услуг по форме, указанной в Приложении №1 к Договору, с применением Тарифов, отличных от Тарифов Принципала, указанных в Приложении №2 к Договору, при условии получения письменного согласия Принципала на заключение Договора об оказании услуг связи на таких условиях. Подтверждением получения Агентом письменного согласия является факт заключения Договора об оказании услуг с Пользователем по Тарифам, определенным указанным письменным согласием Принципала.

2.3. Принципал обязуется:

2.3.1. Обеспечить работу сети Принципала.

2.3.2. Обеспечивать информационную поддержку Агента по вопросам технологии оказания Услуг связи Принципала, качества связи, покрытия территории, оплаты и других вопросов, относящихся к компетенции Принципала и в течение всего срока его действия.

2.3.3. Назначить ответственное лицо, с которым Агент будет решать все вопросы, связанные с исполнением им Договора.

2.3.4. Уведомить Агента в течение 7 (семи) дней с момента изменения информации о лицах, обеспечивающих необходимую информационную поддержку и (или) координацию работы Агента.

2.3.5. После заключения Договора в течение 10 (Десяти) дней выдать Агенту доверенность на совершение юридических и иных действий, предусмотренных Договором.

2.3.6. При надлежащем выполнении Агентом своих обязательств ежемесячно выплачивать ему вознаграждение в соответствии с условиями Договора.

2.3.7. Ежемесячно не позднее 2 (второго) числа месяца, следующего за расчетным месяцем, направлять в адрес Агента посредством ЭДО, либо по электронной почте по адресу: для филиала «Сибирь»__ справку о поступивших денежных средствах от Пользователей за расчетный месяц по форме Приложения № 8 к настоящему Договору.

2.3.8. При использовании электронного документооборота в течение 5 (Пяти) рабочих дней/ при использовании бумажного документооборота в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения оригинала Отчета Агента о совершенных по Договору действиях, оригинала Акта приема – передачи услуг/УПД, при отсутствии замечаний, подписать и направить их Агенту.

2.3.9. Предупреждать Агента об изменении Тарифов на Услуги Принципала за 30 (тридцать) дней до вступления в силу соответствующих изменений путем направления ему письменного уведомления об этом.

2.4. Принципал вправе:

2.4.1. Требовать у Агента любые документы и информацию по настоящему Договору и по договорам на оказание услуг, заключенным с Пользователями.

2.4.2. Изменять тарифы на Услуги с направлением Агенту письменного уведомления согласно п. 2.3.9 Договора.

2.4.3. Изменять размер вознаграждения Агенту с учетом тарифной политики и ситуации на рынке услуг связи. Уведомление об изменении размера вознаграждения Принципал будет направлять Агенту не менее чем за 90 (Девяносто) дней до введения такого изменения. Указанные изменения оформляются путем заключения дополнительного соглашения к настоящему Договору.

2.4.4. Давать Агенту обязательные для выполнения указания относительно выполнения Агентом своих обязанностей в рамках настоящего Договора.

3. РАСЧЕТЫ СТОРОН.

3.1. Размер агентского вознаграждения определяется в соответствии с Приложением №2 к настоящему Договору. В сумме агентского вознаграждения учтены все расходы Агента, связанные с исполнением настоящего Договора. Агент ни при каких обстоятельствах не имеет права требовать выплаты вознаграждения в размере, превышающем сумму, указанную в п. 3.2 настоящего Договора.

3.2. Общая стоимость Договора не должна превышать _____) рублей, с НДС, , установленной в НК РФ на дату заключения Договора/НДС не облагается на основании ст. ____ НК РФ.

Определение общей стоимости Договора не налагает на Принципала обязанности по выплате агентского вознаграждения в размере общей стоимости договора при прекращении действия Договора в связи с достижением его срока действия.

Агент ни при каких обстоятельствах не имеет права требовать выплаты вознаграждения в размере, превышающем указанный выше.

В случае увеличения размера ставки НДС в соответствии с положениями налогового законодательства РФ, такой НДС включается в общую цену Договора, соответственно, и не подлежит отдельной компенсации или увеличения от первоначально установленной ставки НДС на момент заключения Договора со стороны Принципала.

3.3. Обязательства Агента по настоящему Договору считаются выполненными с даты подписания Принципалом Акта приема-передачи услуг/УПД при условии утверждения Принципалом Отчета Агента о совершенных действиях по Договору.

3.4. Оригиналы Акт приема-передачи услуг/УПД, Счет на агентское вознаграждение по Договору, Отчет Агента о совершенных по Договору действиях направляется Агентом Принципалу ежемесячно 4 (четвертого) числа месяца, следующего за расчетным месяцем, заказным письмом или посредством Электронного документооборота (ЭДО) в соответствии с п. 7.4 настоящего Договора.

УПД составляется в Статусе 1, если Агент является плательщиком НДС, и в Статусе 2, если Агент применяет специальный налоговый режим, не предусматривающий уплату НДС.

3.5. Выплата агентского вознаграждения по настоящему Договору производится после окончания отчетного месяца в течение: **вариант № 1** - 20 (двадцати) календарных дней, либо **вариант № 2** - 7 (семи) рабочих дней **(если Агент является субъектом малого и среднего предпринимательства) (выбрать нужное)** с даты подписания Принципалом оригиналов Отчета Агента о совершенных по Договору действиях, Акта приема-передачи услуг/УПД на основании оригинала счета, выставленного Агентом в соответствии с п. 3.4 Договора.

3.6. Обязанность Принципала по оплате считается исполненной с момента списания денежных средств с корреспондентского счета банка Принципала. Все расходы и издержки по переводу денежных средств с расчетного счета Принципала на расчетный счет Агента несет Агент, за исключением расходов и комиссий банка, в котором открыт расчетный счет Принципала.

3.7. Агент обязуется в письменной форме информировать Принципала об изменении режима налогообложения, в том числе, о размере применяемой ставки НДС, в течение 5 (пяти) рабочих дней, следующих за днем внесения таких изменений.

В случае неуведомления или ненадлежащего уведомления все действия Принципала считаются исполненными надлежащим образом, и все негативные последствия, связанные с неуведомлением или ненадлежащим уведомлением, несет Агент.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

4.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством РФ и Договором.

4.2. Ответственность Сторон друг перед другом за ненадлежащее исполнение обязательств по Договору не может превышать размера реально причиненного ущерба.

4.3. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая свои обязательства по Договору, освобождается от ответственности в случае, если докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы (стихийные бедствия, массовые беспорядки, военные действия, запретительные меры государства и др.), то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.

4.4. Если Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, не известит другую Сторону о наступлении указанных обстоятельств в течение 10 (десяти) дней с момента их наступления, такая Сторона несет ответственность за нарушение своих обязательств в соответствии с Договором.

4.5. В случае нарушения срока оплаты, установленного в п.3.5. настоящего Договора, Агент имеет право требовать с Принципала выплаты неустойки в размере 1/365 ключевой ставки ЦБ РФ, определённой на дату составления Агентом соответствующей претензии, от суммы просроченного платежа, за каждый календарный день просрочки, но не более 10% (десять процентов) от просроченной суммы. Принципал обязан уплатить Агенту данную неустойку в том случае, если Агентом будет предъявлена Принципалу письменная претензия об уплате данной неустойки.

4.6. В случае непредставления или несвоевременного представления Агентом документов, предусмотренных п. 3.4. настоящего Договора, Принципал имеет право задержать выплату агентского вознаграждения на аналогичный период времени. Задержка оплаты не рассматривается как нарушение Принципалом условий об оплате и ответственности не влечет.

4.7. В случае несоблюдения Агентом предъявляемых процедур, изложенных в п. 2.1 (за исключением пунктов 2.1.1- 2.1.4) настоящего Договора, что привело к задержке в оказании Услуг Принципалом, оказании их с качеством, не соответствующему заявленному Оператором в отношении Услуг Принципала, нарушению Принципалом требований действующего законодательства, представлению частично заполненных, незаполненных или недостоверно заполненных Договоров об оказании услуг, некорректно введенных данных о Пользователе и иной информации при подключении оборудования, Принципал вправе в одностороннем порядке уменьшить до 70% (семьдесят процентов) сумму вознаграждения за текущий период вне зависимости от того, в каком периоде произошло нарушение (по каждому Договору об оказании услуг в отношении которого Агентом были нарушены процедуры) по настоящему Договору.

4.8. Агент обязан возместить все убытки Принципалу, причиненные превышением полномочий, установленных настоящим Договором, и/или выданной доверенностью. В этом случае Принципал вправе досрочно расторгнуть настоящий Договор.

4.9. Неисполнение или ненадлежащее исполнение Агентом условий настоящего Договора, в том числе, приведшее к материальным потерям другой стороны (включая, штрафы контролирующих органов) влечет за собой применение к виновной стороне штрафных санкций в размере нанесенного реального ущерба и может служить основанием одностороннего досрочного прекращения Договора во внесудебном порядке по инициативе добросовестной Стороны путем направления уведомления.

4.10. На денежные обязательства, подлежащие выплате Принципалом Агенту в рамках настоящего Договора или в связи с ним, в том числе вследствие прекращения Договора по любым основаниям, проценты за период пользования такими денежными средствами, предусмотренные ст. 317.1 Гражданского кодекса РФ, не начисляются и не выплачиваются.

4.11. Агент несет ответственность за содержание рекламы Услуг Принципала в соответствии с Гражданским Кодексом РФ и законодательством о рекламе.

5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ.

5.1. Вся информация, полученная в ходе реализации Договора, включая информацию о финансовом положении Сторон, считается конфиденциальной и не подлежит разглашению или передаче третьим лицам в период действия Договора, и в течение 3 (трех) лет по окончании его действия. Иные условия конфиденциальности могут быть установлены по требованию любой из Сторон.

5.2. В случае разглашения конфиденциальной информации виновная Сторона несет имущественную ответственность в размере нанесенного реального ущерба.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

6.1. Договор заключен _____ и вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует в течение 5 (пяти) лет.

6.2. Настоящий Договор автоматически прекращает свое действие в случае достижения максимального размера агентского вознаграждения, указанного в п. 3.2. настоящего Договора.

6.3. Договор может быть расторгнут:

6.3.1. По взаимному соглашению Сторон.

6.3.2. По решению Принципала путем направления письменного уведомления Агенту не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения настоящего Договора, если иной срок не предусмотрен положениями настоящего Договора.

6.3.3. По требованию Принципала в случае существенного нарушения Агентом настоящего Договора в одностороннем внесудебном порядке в дату получения Агентом соответствующего требования.

6.3.4. По требованию одной из Сторон по решению суда при существенном нарушении Договора другой Стороной и в иных случаях, предусмотренных настоящим Договором и законодательством РФ;

6.4. В случае досрочного расторжения настоящего Договора, а также при прекращении Договора в связи с истечением срока его действия, Стороны производят взаиморасчеты в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента расторжения настоящего Договора, при этом сроки окончательных взаиморасчетов Сторон сдвигаются соразмерно срокам предоставления Агентом документов по заключенным Договорам на Услуги Принципала.

7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.

7.1. Споры по Договору разрешаются Сторонами в претензионном порядке.

7.2. При непоступлении ответа на претензию в течение 30 (Тридцати) дней с момента ее получения или недостижения согласия между Сторонами, заинтересованная Сторона обращается для разрешения спора в Арбитражный суд г. Москвы.

7.3. Агент не имеет права уступать свои права (требования) по настоящему Договору, полностью либо частично без предварительного письменного согласия Принципала. В случае нарушения указанного запрета Агент обязан выплатить Принципалу штраф в размере 10% (Десяти процентов) от суммы уступленного требования.

7.4. Стороны в рамках настоящего Договора вправе осуществлять обмен документами с использованием сервисов Операторов электронного документооборота (далее – «ЭДО») по телекоммуникационным каналам связи с применением квалифицированной электронной подписи (далее – «КЭП»), соответствующей требованиям Федерального закона от 06.04.2011 № 63 ФЗ «Об электронной подписи», в целях утверждения, заключения, подписания настоящего Договора, Бланков заказа, дополнительных соглашений, приложений, изменений к Договору, уведомлений, сообщений, извещений, заявлений, счетов, счет – фактур, УПД, актов, предусмотренных Договором, счет – фактур (в том числе, исправленных), актов сверки, документов, связанных со спорами сторон (претензии, ответы на претензии, процессуальные документы) и иные документы, связанные с заключением, изменением, исполнением, расторжением настоящего Договора.

7.4.1. Каждая из Сторон обязана обеспечивать в течение всего срока действия Договора действительность сертификата КЭП.

7.4.2. Стороны признают, что получение документов в электронном виде, подписанных КЭП, юридически эквивалентно получению документов на бумажном носителе с подписями и печатями Сторон.

7.4.3. Стороны согласовали, что во всех подписываемых с помощью Системы электронных документах, вступающих в силу со дня подписания, в случае если дата их подписания не совпадает с датой, указанной на документе, к таким документам Стороны применяют правила п. 2 ст. 425 ГК РФ и считают, что условия таких документов применяются к отношениям Сторон, возникшим с даты указанной на документе. Данное правило действует, если Сторонами в соответствующем документе не предусмотрено иное.

7.4.4. Документы, направленные через Оператора ЭДО, считаются исходящими от стороны Договора при одновременном соблюдении следующих условий: документы подписаны КЭП, принадлежащей уполномоченному лицу стороны Договора; документы направлены по телекоммуникационным каналам связи через Оператора ЭДО в соответствии с порядком обмена документами, указанным в настоящем пункте.

7.5. Стороны обязуются при обработке персональных данных, ставших им известными в связи с заключением и (или) исполнением Договора, соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных. Сторона, получающая персональные данные Сотрудника другой Стороны, может использовать их в целях исполнения Договора, для которых они сообщены, и требовать от другой Стороны подтверждения того, что это правило соблюдено.

Стороны обязаны на всех этапах обработки персональных данных:

- соблюдать конфиденциальность и защиту персональных данных в соответствии с требованиями законодательства РФ, в том числе не допускать их распространения без согласия лица, чьи персональные данные планируется распространять, или наличия иного законного основания за исключением случаев, когда доступ к персональным данным предоставлен с согласия такого лица или на такие персональные данные в соответствии с законодательством Российской Федерации не распространяется требование соблюдения конфиденциальности;

- соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», а также принимать необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты персональных данных сотрудников и иных лиц от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных абонентов/пользователей и иных лиц.

7.6. При изменении банковских реквизитов, адресов для выставления счетов и письменных уведомлений, контактных номеров телефонов и факсов Стороны обязуются извещать о таких изменениях друг друга путем письменного уведомления в течение 2 (Двух) рабочих дней.

7.7. Внесение изменений и дополнений в условия Договора производится в виде письменных дополнительных соглашений к Договору и подписываются обеими Сторонами.

7.8. Все Приложения и Дополнительные соглашения к Договору являются его неотъемлемыми частями.

Договор вместе с Приложениями составлен в 2 (Двух) экземплярах, по одному для каждой из Сторон. Оба экземпляра имеют равную юридическую силу.

7.9. Ответственные лица Сторон:

Зона ответственности	Представитель Агента	Представитель Принципала
Информационная поддержка		Прибылов Денис Александрович, Начальник отдела по работе с корпоративным сегментом, тел. +7 (495) 988-77-78 доб. 66-87, d.pribylov@rtcomm.ru <i>Вариант для филиала «Дальний Восток»</i> <i>Вариант для филиала «Сибирь»</i>
Координационная поддержка		Прибылов Денис Александрович, Начальник отдела по работе с корпоративным сегментом, тел. +7 (495) 988-77-78 доб. 66-87, d.pribylov@rtcomm.ru <i>Вариант для филиала «Дальний Восток»</i> <i>Вариант для филиала «Сибирь»</i>
Техническая поддержка		NOC, тел. + 7 (495) 339-24-15, + 7 (495) 988-90-01, vsat-noc@rtcomm.ru <i>Вариант для филиала «Дальний Восток»</i> <i>Вариант для филиала «Сибирь»</i>
Первичная отчетная документация, расчеты по договору		Отдел расчетов с клиентами, тел. +7 (495) 988-77-78, osp@rtcomm.ru <i>Вариант для филиала «Дальний Восток»</i> <i>Вариант для филиала «Сибирь»</i>
Прогнозная отчетность		Лякишев Александр Владимирович, Директор по маркетингу, тел. +7 (495) 988-77-78 доб. 67-08, факс +7 (495) 988-77-76, a.lyakishev@rtcomm.ru <i>Вариант для филиала «Дальний Восток»</i> <i>Вариант для филиала «Сибирь»</i>

7.10. Неотъемлемой частью настоящего Договора является:

Приложение № 1: Форма Договора об оказании услуг АО «РТКомм.РУ» с приложениями.

Приложение № 2: Тарифные планы.

Приложение № 3: Порядок оказания услуг поддержки Пользователям.

Приложение № 4: Форма Отчета Агента.

Приложение № 5: Форма Акта приема-передачи услуг Агента.

Приложение № 6: Форма Акта приема-передачи Оборудования.

Приложение № 7: Прогнозный план Агента.

Приложение № 8: Форма справки о поступивших и перечисленных средствах.

Приложение № 9: Особенности участия субъектов малого и среднего предпринимательства в исполнении обязательств по договору, а также особенности проведения расчетов с субъектами малого и среднего предпринимательства.

Приложение № 10: Заверения об обстоятельствах

8. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ, ПОДПИСИ СТОРОН.

Принципал

Агент

	Принципал	Агент
Наименование	Акционерное общество «РТКомм.РУ»	
Адрес места нахождения	108811, г. Москва, Киевское шоссе, 22-й км, домовладение 6, строение 1	
Почтовый адрес:	Филиал «Сибирь» АО «РТКомм.РУ» 630082, Новосибирская обл., г. Новосибирск, ул. 2-я Союза Молодежи, д.33/1, офис 301	
Телефон	+7-383-344-95-00	
Факс	+7-383-344-95-00	
Электронная почта	B2B-Sibir@rtcomm.ru	
Контактное лицо	Шевченко Евгений Анатольевич	
ОГРН	1027739086100	
ИНН	7708126998	
КПП	540243001	
Банковский счет и прочие реквизиты	р\с 40702810600030005095, Банк ВТБ (ПАО) г. Москва к\с 30101810700000000187, БИК 044525187	

От ПРИНЦИПАЛА:

Подпись: _____

Ф.И.О.: Д.А. Прибылов

Должность: Начальник отдела по работе с
корпоративным сегментом

От Агента:

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

Приложение №1

к Агентскому договору № _____

от «__» _____ г.

Форма Договора об оказании услуг АО «РТКомм.РУ»

ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ №

г. _____

«__» 202 г.

Акционерное общество «РТКомм.РУ», далее «**Оператор**», имеющее лицензии № 185663 от 30.11.2020 г. «Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа», № 144076 от 26.05.2016 г. «Оказание телематических услуг связи», № 144074 от 26.05.2016 «Услуги связи по предоставлению каналов связи», № 144073 от 26.05.2016 г. «Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации», в лице _____, действующего на основании Доверенности № _____ от _____ г., и <Полное наименование организации Пользователя>, далее «**Пользователь**», в лице <Должность, ФИО>, действующего на основании <Устава, доверенности № _____ от _____>, 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. «**Абонентская плата**» означает фиксированную сумму ежемесячного платежа за предоставление Пользователю возможности пользоваться Услугами в течение полного календарного месяца. Абонентская плата взимается вне зависимости от объема Услуг, оказанных Пользователю в данном месяце.

1.5. «**Абонентский терминал**» означает 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**» означает помещение (здание), в котором размещается Абонентский терминал.

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. Бланк заказа на конкретный вид Услуги составляется по форме Приложения № 2 к настоящему Договору. При заполнении Бланка заказа с указанием реквизитов Договора и подписании Сторонами, Бланк заказа считается неотъемлемой частью Договора и действует только в отношении конкретного заказа.

1.10. **«Положение об оказании услуги»** означает документ, который содержит описание Услуг и (или) Разовых услуг, их качественные характеристики, 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 Службу оперативной эксплуатации Оператора (ЦУС), подтвержденного данными системы мониторинга Оператора.

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

1.13. **«Лицевой счет»** означает счет, предназначенный для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных Пользователем в счет оплаты Услуг.

1.14. **«Личный кабинет»** означает закрытый раздел Интернет-сайта Оператора, предназначенный для дистанционного взаимодействия Пользователя и Оператора. Все действия, совершенные Пользователем после авторизации, считаются совершенными Пользователем.

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 именуются «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, регламентных и иных работ. Положением об оказании услуги, либо Бланком заказа может быть установлен иной временной режим оказания Услуг.

3.1.2. Устранять неисправности в собственной сети связи, препятствующие пользованию Услугами в порядке и сроки, указанные в Приложении № 4 к настоящему Договору. Оператор не несет ответственности за неисправности в сопряженных сетях связи, не принадлежащих Оператору.

3.1.3. Уведомлять Пользователя, в порядке, указанном в п. 13.7, 13.8 Договора, о проведении планового обслуживания 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.

3.1.4. Незамедлительно извещать Пользователя в порядке, указанном п. 13.7, 13.8 Договора о необходимости проведения внепланового перерыва в оказании Услуг, связанного с аварийными или неотложными работами.

3.1.5. Вести учет объема оказанных Пользователю услуг связи и по запросу Пользователя предоставлять детализацию счета в соответствии с п. 3.4.5 Договора.

3.1.6. За плату 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 Договора.

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 платы за резервирование ресурсов определяется по правилам, указанным в Положениях или Бланках заказов на соответствующие Услуги.

3.2.3. Вносить изменения в применяемые Тарифы с предварительным уведомлением Пользователя в порядке, указанном п. 13.7, 13.8 Договора, за 30 (Тридцать) календарных 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 оборудование, сертифицированное в соответствии с требованиями законодательства РФ, 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 ЦУС Оператора, в рамках мониторинга состояния оказываемой Услуги, письменно информировать Оператора о планируемых действиях за 3 (Три) часа.

3.3.4. В случае если Бланком заказа предусмотрено размещение Операторского оборудования на Объекте Пользователя, обеспечивать беспрепятственный доступ технических специалистов Оператора к такому оборудованию.

3.3.5. Обеспечить необходимые условия для прокладки абонентской линии и для размещения (монтажа) Операторского оборудования на Объекте Пользователя, включая получение необходимых разрешений и согласований с владельцами указанного Объекта на проведение таких работ.

3.3.6. Обеспечить надлежащие условия для работы Операторского оборудования, установленного на Объекте Пользователя в соответствии с требованиями, изложенными в Приложении № 5, Приложении № 1 к Договору. Без согласования с Оператором не осуществлять каких-либо воздействий на это Операторское оборудование, включая отключение его от сети связи или сети электропитания.

3.3.7. Самостоятельно, в надлежащие сроки и с надлежащим качеством, обслуживать абонентские линии, Абонентский терминал, находящиеся в зоне ответственности Пользователя.

3.3.8. Принять по Акту приема - передачи на сохранность (по форме Приложения №3 к Договору) Операторское оборудование, если для оказания Услуг необходима его установка на Объекте Пользователя. Обеспечить сохранность установленного Операторского оборудования и по окончании срока действия Договора/Бланка Заказа или его досрочного расторжения возвратить данное оборудование Оператору по Акту в течение 10 (Десяти) дней с момента такого окончания или расторжения.

3.3.9. Компенсировать ущерб в случае утраты, повреждения, либо нарушения настроек Операторского оборудования по вине Пользователя, а также в случае утраты, повреждения оборудования.

3.3.10. 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.

3.3.11. 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.

3.3.12. 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, в порядке, указанном в п. 13.7, 13.8 известить 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.

3.3.13. Предоставить Оператору список лиц, фактически использующих Абонентский терминал (пользовательское (оконечное) оборудование, находящееся в собственности или ином законном владении Пользователя), не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с даты заключения настоящего Договора. Указанный список должен быть заверен уполномоченным представителем Пользователя и содержать следующие сведения о лицах, использующих пользовательское (оконечное) оборудование: фамилия, имя, отчество (при его наличии), место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность. При предоставлении указанных данных Пользователь должен предварительно убедиться и гарантирует, что передача вышеуказанной информации осуществляется с согласия лиц, использующих пользовательское (оконечное) оборудование, на передачу и обработку, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение Оператором их персональных данных на весь срок действия Договора. В дальнейшем указанный список представляется Пользователем ежеквартально не позднее 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за последним месяцем отчетного квартала, а в отношении сведений о новых лицах, использующих пользовательское (оконечное) оборудование, не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня, когда об этом стало известно.

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 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.

3.5. Пользователю (при наличии технической возможности Оператора) может быть предоставлен доступ в Личный кабинет для получения информации о начислениях за Услуги, о состоянии баланса Лицевого счета Пользователя, о перерывах, работах, проводимых Оператором, а также для получения иной информации, необходимой для исполнения Договора Пользователем и Оператором.

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Оператор оказывает Услуги, Разовые услуги на основании подписанного сторонами Бланка заказа, определяющего условия оказания услуг и являющегося неотъемлемой частью настоящего Договора.

4.2. Оказание Услуг, не относящихся к Разовым, начинается со дня, указанного в Акте начала оказания услуг по форме Приложения № 3 Договору.

4.3. Факт оказания Разовых и ежемесячных услуг подтверждается Универсальным передаточным документом со статусом 1 (УПД), оформленным в соответствии с требованиями Приказа ФНС России от 19.12.2023 N ЕД-7-26/970@ (ред. от 15.11.2024 г.).

4.4. Акт начала оказания услуг, а также УПД направляются Пользователю в электронном виде через ЭДО в соответствии с п. 13.8 Договора, либо в бумажном виде почтовой связью. Копии указанных документов могут быть направлены Пользователю по электронной почте, указанной в Договоре и(или) бланке заказа.

4.5. В течение 3 (Трех) рабочих дней после получения Акта, УПД Пользователь подписывает и предоставляет их Оператору, либо предоставляет Оператору письменные замечания.

4.6. Если в течение 3 (Трех) рабочих дней после получения Акта, УПД Пользователь не подпишет их и не предоставит Оператору письменных замечаний, то Услуги считаются принятыми Пользователем без замечаний.

4.7. В случае признания обоснованности замечаний Пользователя по Акту, УПД Оператор в текущем периоде вносит изменения (корректировку/исправления) за период, в котором произошли изменения.

4.8. При обнаружении Пользователем фактов перерыва, либо ухудшения качества получаемых Услуг, последний должен обратиться в ЦУС Оператора по телефонам для принятия Оператором надлежащих мер по поддержанию качества Услуг: +7 (495) 988-90-08 (многоканальный), по факсу +7 (495) 988-90-03 или по электронной почте: vsat-noc@rtcomm.ru.

Выбрать нужное (остальное удалить): Вариант для филиала «Дальний Восток»:
+7(423)2620-620, +7(423)2620-130, +7 (964) 454-02-31 или по электронной почте: support-dv@rtcomm.ru.

Вариант для филиала «Сибирь»:
+7-800-707-0288 (многоканальный) или по электронной почте: support-B2B@rtcomm.ru.

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

4.9.1. зарегистрировать заявку (обращение) Пользователя, сообщив ему номер, присвоенный данной заявке (обращению);

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

4.9.3. 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;

4.9.4. принять меры по устранению причин перерыва и возобновить оказание услуг связи в нормативные сроки;

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

4.10. Подробное описание процедуры взаимодействия Сторон по вопросам перерывов в оказании услуг связи приведено Положении о взаимодействии технических служб Оператора и Пользователя в рамках поддержки работоспособности предоставляемых услуг связи (Приложение № 4 к Договору).

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

4.12. Периоды непредставления Услуг в связи с нарушением Пользователем правил технической эксплуатации оборудования (отключение от сети, перемещение, смещение 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.

4.13. 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. Стоимость Услуг, Разовых услуг указывается в Бланке заказа в рублях и не включает налог на добавленную стоимость и иные налоги и сборы, подлежащие оплате в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. В счетах Оператора суммы таких налогов и сборов указываются отдельной строкой по ставке в соответствии с действующим законодательством и подлежат оплате Пользователем. Оплата Услуг и (или) Разовых услуг Оператора осуществляется в рублях.

5.2. Стоимость Услуг может предусматривать Абонентскую плату и (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 на основании счета Оператора. Оператор направляет Пользователю счет в электронном виде через ЭДО в соответствии с п. 13.8 Договора, либо в бумажном виде почтовой связью. Дополнительно копия счета может быть направлена Пользователю по электронной почте и(или) через Личный кабинет.

5.4. Обязанность Пользователя по оплате счетов считается выполненной с даты зачисления денежных средств на корреспондентский счет банка Оператора. Банковские расходы по оплате счетов Оператора несет Пользователь.

5.5. Порядок оплаты Разовых услуг.

Оператор в течение 3 (Трех) рабочих дней от даты подписания соответствующего Бланка заказа направляет Пользователю счет на оплату Разовых услуг, Пользователь производит оплату счета за Разовые услуги в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты выставления счета, если иные сроки оплаты не были согласованы Сторонами в Бланке заказа.

5.6. Порядок оплаты Услуг.

По порядку оплаты необходимо выбрать первый или второй вариант (ненужный вариант оплаты - удалить).

Первый вариант оплаты:

5.6.1. При кредитной системе расчетов абонентская плата и (или) ежемесячные платежи, зависящие от объема оказанных Услуг, оплачиваются Пользователем в срок до 20-го (Двадцатого) числа месяца, следующего за расчетным. Оператор выставляет Пользователю счет на оплату в срок до 5-го (Пятого) числа, следующего за расчетным месяцем.

5.6.2. При авансовой системе расчетов Пользователь производит оплату Услуг посредством внесения авансового платежа на свой лицевой счет, с баланса которого Оператор списывает стоимость Услуг.

Оператор направляет Пользователю УПД за оказанные услуги до 5 (Пятого) числа месяца, следующего за расчетным в порядке, указанном в п. 4.4. Договора.

Система расчетов (кредитная или авансовая) указывается в Бланке заказа.

Второй вариант оплаты:

5.6.1. Оператор выставляет Пользователю счет на Абонентскую плату 1-го (Первого) числа расчетного месяца. Пользователь производит оплату счета в срок до 10-го (Десятого) числа расчетного месяца.

5.6.2. По окончании расчетного месяца Оператор в срок до 10-го (Десятого) числа месяца, следующего за расчетным, выставляет Пользователю счет на ежемесячный платеж, зависящий от объема оказанных Услуг. Пользователь производит оплату счета в срок до 20 числа, следующего за расчетным.

Оператор направляет Пользователю УПД за оказанные услуги до 5 (Пятого) числа месяца, следующего за расчетным в порядке, указанном в п. 4.4. Договора.

5.7. Расчеты за резервирование ресурсов сети передачи данных Оператора в период приостановления услуг связи осуществляются в порядке, предусмотренном в п. 5.6.

5.8. Если Услуги оказывались неполный месяц, размер Абонентской 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 производит оплату счета Оператора полной суммой, с указанием в платежных документах номера счета и назначения платежа.

5.10. При существенном ухудшении финансового положения Пользователя Оператор вправе в одностороннем порядке изменить условия и порядок расчетов и перейти на 100 % предварительную оплату услуг. Существенным ухудшением финансового положения контрагента считаются:

- публикация уведомления о намерении обратиться с заявлением о признании контрагента банкротом путем включения его в Единый федеральный реестр сведений о фактах деятельности юридических лиц;
- возбуждение судом дела о банкротстве контрагента;
- введение в отношении контрагента процедуры банкротства.

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 абонентской 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 двухстороннего Акта, направляемого Пользователем Оператору (по форме, приведенной в Приложении №3).

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 двухстороннего 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. В случае неоплаты, не полной или несвоевременной оплаты Услуг Пользователь уплачивает Оператору неустойку в размере 1 (Одного) процента полной стоимости фактически оказанных Услуг за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, равной полной стоимости фактически оказанных Услуг. В случае неоплаты или неполной оплаты Услуг в течение более 30 дней с даты выставления счета, Оператор вправе закрыть доступ Пользователя к Услугам на неопределенный срок. Повторное открытие доступа Пользователя к Услугам будет возможно после погашения всех существующих задолженностей и оплаты стоимости услуги по организации доступа к сети передачи данных по тарифам, действующим на момент открытия повторного доступа к услуге.

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

6.9. В случае повреждения или гибели оборудования Пользователь возмещает Оператору убытки в размере стоимости оборудования.

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 (четырнадцати) дней со дня представления Оператором соответствующего расчета.

8.3. Для целей приостановления услуг связи без расторжения соответствующего Бланка заказа Пользователь обязан направить Оператору заявление не позднее 14 (четырнадцати) дней до планируемой даты начала приостановления Услуг. Заявление направляется Оператору по электронной почте, оригинал направляется почтовым отправлением, либо посредством ЭДО в соответствии с п. 13.8 Договора. 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.

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. Нарушения Пользователем Технических требований к помещениям для размещения Операторского оборудования (Приложение № 5).

9.1.4. Использования в качестве Абонентского терминала оборудования, не отвечающего требованиям п. 3.3.2 Договора.

9.2. Приостановление оказания Услуг в случаях, указанных в п. 9.1 осуществляется с уведомлением об этом Пользователя за 7 (Семь) календарный дней до предполагаемой даты приостановления оказания Услуг. Уведомление Пользователя осуществляется в порядке, указанном в п. 13.7, либо в п. 13.8 Договора.

9.3. В случае не устранения 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.

9.4. Оператор вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от Договора без возмещения Пользователю любых убытков в случае, если в отношении Пользователя будет введена процедура банкротства.

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, либо в порядке, установленном в п. 13.8 Договора.

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.

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

Выбрать нужное. Вариант для филиала «Сибирь», «Дальний Восток»:

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

13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

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

13.2. Стороны не вправе требовать уплаты процентов на сумму долга в соответствии со ст. 317.1 Гражданского кодекса РФ.

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, либо в порядке, указанном в п. 13.8 Договора. 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) 988-39-96, также необходимую информацию Пользователь может круглосуточно получить на сайте Оператора <http://www.rtcomm.ru>.

Выбрать нужное. Вариант для филиала «Дальний Восток»:

13.6. Телефон, системы информационно-справочного обслуживания Пользователя +7 (423) 2620-620, также необходимую информацию Пользователь может круглосуточно получить на сайте Оператора <http://www.rtcomm.ru>.

Вариант для филиала «Сибирь»:

13.6. Телефон, системы информационно-справочного обслуживания Пользователя: +7(495) 988 39 96, также необходимую информацию Пользователь может круглосуточно получить на сайте Оператора <http://www.rtcomm.ru>.

13.11.13.7. Уведомления, извещения, сообщения, заявления, запросы между Оператором и Пользователем должны быть составлены в письменном виде и направлены почтовой связью по адресам, указанным в Договоре и (или) Бланке заказа, либо в порядке, указанном в п. 13.8 Договора. Копии указанных документов могут быть направлены по электронной почте по адресам, указанным в Договоре и (или) Бланке заказа и (или) через Личный кабинет Пользователя (при наличии технической возможности).

13.12.13.8. Стороны в рамках настоящего Договора вправе осуществлять обмен документами с использованием сервисов Операторов электронного документооборота (далее – «ЭДО») по телекоммуникационным каналам связи с применением квалифицированной электронной подписи (далее – «КЭП»), соответствующей требованиям Федерального закона от 06.04.2011 № 63 ФЗ «Об электронной подписи», в целях утверждения, заключения, подписания настоящего Договора, Бланков заказа, дополнительных соглашений, приложений, изменений к Договору, уведомлений, сообщений, извещений, заявлений, счетов, счет – фактур, УПД, актов, предусмотренных Договором, счет – фактур (в том числе, исправленных), актов сверки, документов, связанных со спорами сторон (претензии, ответы на претензии, процессуальные документы) и иные документы, связанные с заключением, изменением, исполнением, расторжением настоящего Договора.

13.8.1. Каждая из Сторон обязана обеспечивать в течение всего срока действия Договора действительность сертификата КЭП.

13.8.2. Стороны признают, что получение документов в электронном виде, подписанных КЭП, юридически эквивалентно получению документов на бумажном носителе с подписями и печатями Сторон.

13.8.3. Стороны согласовали, что во всех подписываемых с помощью Системы электронных документах, вступающих в силу со дня подписания, в случае если дата их подписания не совпадает с датой, указанной на документе, к таким документам Стороны применяют правила п. 2 ст. 425 ГК РФ и считают, что условия таких документов применяются к отношениям Сторон, возникшим с даты указанной на документе. Данное правило действует, если Сторонами в соответствующем документе не предусмотрено иное.

13.8.4. Документы, направленные через Оператора ЭДО, считаются исходящими от стороны Договора при одновременном соблюдении следующих условий: документы подписаны КЭП, принадлежащей уполномоченному лицу стороны Договора; документы направлены по телекоммуникационным каналам связи через Оператора ЭДО в соответствии с порядком обмена документами, указанным в настоящем пункте.

13.9. Любые документы в бумажном варианте направляются в оригинале с собственноручной подписью уполномоченного лица и печатью.

13.10. Если по какой-либо причине любые, отправленные Стороной документы (за исключением УПД, счетов на оплату, технических актов, в отношении которых действуют иные правила, предусмотренные Договором) почтовой службой, электронной почтой, через Личный кабинет, ЭДО не были приняты Стороной, такие документы считаются полученным по прошествии 10 (Десяти) рабочих дней после их направления Стороне.

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	108811, г. Москва, Киевское шоссе, 22-й км, домовладение 6, строение 1	
Почтовый адрес:	108811, г. Москва, Киевское шоссе, 22-й км, домовладение 6, строение 1	
Телефон	+7 (495) 988-77-78	
Факс	+7 (495) 988-77-76	
Электронная почта	info@rtcomm.ru	
Контактное лицо	_____	
ОГРН	027739086100	
ИНН	7708126998	
КПП	775101001	

Банковский счет и прочие реквизиты р\с 40702810600030005095,
 Банк ВТБ (ПАО) г.Москва
 к\с 30101810700000000187,
 БИК 044525187

Вариант для филиала «Дальний Восток»:-

	Оператор	Пользователь
Наименование	Акционерное общество «РТКомм.РУ»	
Адрес места нахождения	108811, г. Москва, Киевское шоссе, 22-й км, домовладение 6, строение 1	
Почтовый адрес:	690091, Приморский край, Владивосток, Прапорщика Комарова, 27	
Телефон	+7 (423) 2240-100	
Факс	+7 (423) 2225-536	
Электронная почта	info-dv@rtcomm.ru	
Контактное лицо	Заводчиков Александр Александрович	
ОГРН	027739086100	
ИНН	7708126998	
КПП	253643001	
Банковский счет и прочие реквизиты	р\с 40702810600030005095, Банк ВТБ (ПАО) г.Москва к\с 30101810700000000187, БИК 044525187	

Вариант для филиала «Сибирь»:-

	Оператор	Пользователь
Наименование	Акционерное общество «РТКомм.РУ»	
Адрес места нахождения	108811, г. Москва, Киевское шоссе, 22-й км, домовладение 6, строение 1	
Почтовый адрес:	Филиал «Сибирь» АО «РТКомм.РУ» 630082, Новосибирская обл., г. Новосибирск, ул. 2-я Союза Молодежи, д.33/1, офис 301	
Телефон	+7-383-344-95-00	
Факс	+7-383-344-95-00	
Электронная почта	B2B-Sibir@rtcomm.ru	
Контактное лицо	Шевченко Евгений Анатольевич	
ОГРН	1027739086100	
ИНН	7708126998	
КПП	540243001	
Банковский счет и прочие реквизиты	р\с 40702810600030005095, Банк ВТБ (ПАО) г. Москва к\с 30101810700000000187, БИК 044525187	

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 Оператора).
- 15.2. Приложение №2. (Формы Бланков заказа на Услуги).
- 15.3. Приложение №3 (Формы Актов).
- 15.4. Приложение №4 (Положение о взаимодействии технических служб Оператора и Пользователя в рамках поддержки работоспособности предоставляемых услуг связи).
- 15.5. Приложение №5 (Требования к помещениям для размещения Операторского оборудования)
- 15.6. Приложение №6 (Антикоррупционная оговорка).

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.

Оператор: АО «РТКомм.РУ»

Пользователь

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» _____ 20__

М.П.

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» _____ 20__

М.П.

Приложение №1

к Договору на оказание услуг связи № _____
от «___» _____ 20__ г.

ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ОПЕРАТОРА

1. Положение об оказании услуги предоставления VSAT канала связи.
2. Положение об оказании услуги «Видеонаблюдение».
3. Положение об оказании услуги «Внутрикорпоративная телефония».
4. Положение об оказании услуги «Морской VSAT канала связи».
5. Положение об оказании услуги предоставления мобильного VSAT канала связи
6. Положение об оказании услуги «Комплекс сетевой безопасности»

ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ОПЕРАТОРА (УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ VSAT КАНАЛА СВЯЗИ)

Настоящий документ описывает методы, подходы и организационно-технические принципы, применяемые компанией АО «РТКомм.РУ» (далее Оператором) при оказании услуги предоставления VSAT канала связи далее - Услуги), а также порядок взаимодействия по вопросам подключения оборудования Пользователя к сети Оператора.

Услуга состоит в предоставлении Пользователю канала связи, организованного с применением VSAT.

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

«Сеть Оператора» – сетевая инфраструктура передачи данных Оператора, состоящая из узлов, а также магистральных каналов, соединяющих эти узлы, и иных средств связи.

«VSAT» – (англ. - *Very Small Aperture Terminal*) малая земная станция спутниковой связи, установленная в месте нахождения Пользователя и включающая в себя оборудование внешней установки (Outdoor) и оборудование внутренней установки (Indoor), соединенное кабелем, а именно:

- Outdoor - параболическая антенна малого диаметра (до 2,4 м) с опорно-поворотным устройством, передатчиком мощностью не более 2 Вт, (BUC - block up-converter) и приемным устройством (LNB - low-noise block);
- Indoor - внутренний блок (терминал), используемый для сопряжения с сетевым оборудованием или компьютером Пользователя, стандартный интерфейс – Ethernet.

«VSAT канал связи» - коммутируемый канал связи, организованный с применением VSAT.

«ЦЗССС» – центральная земная станция спутниковой связи Оператора. Оператор самостоятельно осуществляет выбор ЦЗССС, которая используется для оказания Услуги.

«Точка доступа к Услуге» (*Service Access Point - SAP*) - интерфейс, на котором Оператор предоставляет Услугу и гарантирует согласованный с Пользователем уровень качества Услуги. Определяет границу зоны ответственности Оператора в рамках оказания Услуги.

«Трафик» – совокупность данных, переданных по VSAT каналу связи.

«Тип трафика» – стандартный набор требований к параметрам качества обслуживания, которые применяются Оператором ко всем IP-пакетам, принадлежащим данному типу.

«Помещение» – здание или сооружение, в котором размещается оборудование внутренней установки (Indoor).

«Место установки VSAT» – конструктивные приспособления (контейнеры, опоры, мачты и пр.), на которых размещаются VSAT внешней установки (Outdoor).

«Владелец помещения» – лицо, которое владеет Помещением на праве собственности, праве хозяйственного ведения, оперативного управления или ином законном основании.

«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).

«Интерфейс» – место соединения/соприкосновения оборудования связи.

MIR (англ. *Maximum Information Rate*) - полоса пропускания VSAT канала связи с распределённым доступом и ограниченной максимальной скоростью (MIR) передачи данных. Ограничение максимальной интенсивности трафика независимо от способа доступа к спутниковому ресурсу и уровня загрузки сети.

CIR (англ. *Committed Information Rate*) - полоса пропускания VSAT канала связи, с гарантированной максимальной скоростью (CIR) передачи данных, выделяемая ЦЗССС по требованию передачи данных по VSAT и доступная независимо от загруженности сети.

CBR (англ. Constant Bit Rate) – закрепленный VSAT канал связи (CBR) с гарантированной скоростью передачи данных в прямом и обратном каналах. CBR назначается VSAT с момента его вхождения в связь с ЦЗССС и до момента отключения. VSAT с CBR имеют абсолютный приоритет

запросов на получение ресурса для трафика в пределах значения CBR. Выделение спутникового ресурса по признаку CBR также обеспечивает и минимальный джиттер (Jitter — вариация задержки).

ODS (On Demand Streaming) – технология выделения гарантированной полосы по требованию VSAT канала связи в обратном канале на оборудовании Оператора для классифицированного трафика

Real-time - интерактивного или потокового трафика реального времени, критичного к потерям пакетов, задержкам и колебаниям задержки, выделенного по одному или нескольким признакам. При этом в прямом канале для Real-time трафика Пользователя выделяется симметричная полоса пропускания.

Применяемые Оператором признаки для выделения Real-time трафика:

- IP адрес (адрес узла в сети, построенной по протоколу IP, имеет вид 32-битового числа (для IP версии 4);
- IP адрес (адрес узла в сети, построенной по протоколу IP, имеет вид 32-битового числа (для IP версии 4);
- IP адрес отправителя;
- IP адрес получателя;
- номер протокола (транспортного уровня, инкапсулируемого в протокол IP);
- номер порта отправителя;
- номер порта получателя;
- метки DSCP (элемент архитектуры компьютерных сетей, присваиваемый маршрутизатором, описывающий простой масштабируемый механизм классификации, управления трафиком и обеспечения качества обслуживания);
- метки ToS (байт в пакете трафика, содержащий набор критериев, определяющих тип обслуживания
- параметры потока RTP (по настроенным протоколам сигнализации: H.323, MGCP, MEGACO, IAX2, SIP и пр.);
- кодеки протокола сигнализации SIP (алгоритмы сжатия голоса при передаче данных по сети): pcmu, pcma, gsm, gsm-efr, g723, g726-16, g726-24, g726-32, g726-40, g728, g729, g729a, g729ab, g729d, g729e, lpc, l16, qcelp, vdv1).

«**Прямой канал**» – составляющая VSAT канала связи для передачи трафика от ЦЗССС в сторону VSAT.

«**Обратный канал**» – составляющая VSAT канала связи для передачи трафика от VSAT в сторону ЦЗССС.

«**Легализация**» – деятельность по регистрации VSAT, осуществляемая с целью получения свидетельства о регистрации радиоэлектронного средства, в порядке, утвержденном Постановлением Правительства РФ от 20.10.2021 N 1800 (ред. от 01.07.2024) "О порядке регистрации радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств".

«**Дата начала инсталляции Услуги**» – дата, с наступлением которой Оператор приступает к инсталляции VSAT канала связи.

«**Предполагаемая дата начала оказания Услуги**» - дата, с наступлением которой Оператор предполагает приступить к оказанию Услуги.

«**Стороны**» – Оператор и Пользователь вместе.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ УСЛУГИ.

2.1. Суть Услуги.

Пользователю организуется (инсталлируется) VSAT канал связи и круглосуточно предоставляется возможность передачи данных по VSAT каналу связи в/из сети Оператора. Услуга обеспечивает соединение оборудования Пользователя с одним из узлов связи Сети Оператора с целью оказания Пользователю других (основных) услуг связи Оператора.

VSAT канал связи организуется:

- с применением VSAT Оператора, либо
- с применением VSAT Пользователя.

Конкретные условия и параметры инсталляции и предоставления VSAT канала связи указывается Сторонами в Бланке заказа.

Отношения Сторон по поводу оказания Услуги регулируются Правилами оказания услуг связи по передаче данных (утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 г. №2606) и Правилами оказания телематических услуг связи (утв. Постановлением Правительства РФ 31.12.2021 г. №2607), в части, не урегулированной Договором, настоящим Положением и Бланками заказов к нему.

2.2. Скорость VSAT канала связи.

Передача данных в рамках оказания Услуги осуществляется Оператором в соответствии с согласованными в Бланке заказа значениями. В общем случае:

- пропускная способность Прямой канала – от 128 кбит/с до 25 Мбит/с, а при использовании Hughes NT, или Gilat Gemini - до 45 Мбит/с;

- пропускная способность Обратного канала – от 64 кбит/с до 3,67 Мбит/с а при использовании Hughes HT, или Gilat Gemini - до 12 Мбит/с.

Значения скорости Прямого и Обратного VSAT канала зависят от модели Indoor оборудования, а также от диаметра и типа оборудования Outdoor, установленного у Пользователя.

В случае использования системы Hughes HN в Бланке заказа может дополнительно указываться значение максимальной полосы, которая может быть выделена в Обратном канале по технологии ODS– 64 кбит/с, 128 кбит/с или 256 кбит/с. При этом в прямом канале для Real-time трафика Пользователя выделяется симметричная полоса пропускания.

В случае использования системы Hughes HX, Gilat Gemini в Бланке заказа может дополнительно указываться значение CIR или CBR.

Конкретная скорость передачи данных в Прямом и Обратном каналах будет зависеть от энергетики спутника, места установки VSAT и погодных условий, в том числе, от явлений солнечной интерференции.

Дополнительными помехами, влияющими на качество передачи данных в Обратном канале, могут быть близко стоящие высотные здания или высокие деревья, рельеф местности, ветровая или снеговая нагрузка, температурный режим, в том числе его резкие перепады, обледенение, а также воздействия сторонних факторов, находящихся вне зоны контроля Оператора.

Качественные характеристики Наземной составляющей VSAT канала связи соответствуют значениям Спутниковой составляющей VSAT канала связи.

2.4. Порядок заключения Бланка заказа и изменения его условий.

Пользователь направляет Оператору запрос, в котором содержатся предполагаемый адрес Места установки VSAT и контактные данные Пользователя.

Оператор в течение 14 (Четырнадцати) рабочих дней с момента получения запроса от Пользователя, или в иной срок, согласованный с Оператором, определяет техническую возможность оказания Услуги (возможность наведения антенны на спутник, конструктивные решения по креплению оборудования Outdoor и пр.).

По результатам обследования Оператор составляет Протокол обследования, в котором содержится вывод о возможности или невозможности осуществления инсталляции VSAT канала связи, перечень и стоимость дополнительных работ (услуг), а также наличие нестандартных условий подключения.

В случае отсутствия технической возможности оказания Услуги Оператор уведомляет Пользователя об этом в письменном виде.

При наличии технической возможности оказания Услуги Оператор заключает с Пользователем Бланк заказа.

Если Пользователь желает изменить условия и/или параметры оказания Услуги, указанные в Бланке заказа, он должен направить Оператору подробный запрос не позднее, чем за 30 (Тридцать) рабочих дней до предполагаемой даты осуществления таких изменений. Оператор не позднее чем через 14 (Четырнадцать) рабочих дней со дня получения запроса должен сообщить Пользователю о наличии возможности осуществления запрошенных изменений, а также ориентировочную стоимость и предполагаемые сроки выполнения запроса Пользователя. Изменение условий и/или параметров оказания Услуги отражаются в Бланке заказа на Услугу.

2.5. Инсталляция VSAT канала связи

При оказании Услуги с применением VSAT Оператора в рамках инсталляции VSAT канала связи Оператор:

- доставляет VSAT до предполагаемого Места установки;
- осуществляет выезд технических специалистов к Месту установки;
- осуществляет настройку VSAT, в том числе:
 - а) осуществляет монтаж и крепление оборудования Outdoor;
 - б) осуществляет установку оборудования Indoor;
 - в) осуществляет прокладку кабеля от оборудования Outdoor до Indoor терминала VSAT (не более 30 метров) и производит подключение оборудования Outdoor к Indoor терминалу;
 - г) подписывает с Пользователем Акт приема-передачи оборудования;
 - д) проводит инструктаж сотрудников Пользователя по порядку эксплуатации VSAT;
 - е) проводит тестирование VSAT канала связи.

При оказании услуги с применением VSAT Пользователя Стороны согласуют конкретный перечень услуг по инсталляции VSAT канала связи в Бланке заказа.

В случае необходимости Стороны составляют план-график выполнения работ по инсталляции VSAT канала связи, который оформляется в качестве приложения к Бланку заказа.

2.6. Сопровождение VSAT.

Сопровождение VSAT включает в себя:

- удаленное администрирование VSAT Оператором в целях оказания Услуги, а именно, программную настройку, тестирование, диагностику, устранение программных неисправностей и осуществление иной деятельности направленной на восстановление работоспособности VSAT, производимой Оператором в целях оказания Услуги без выезда инженера Оператора к Месту установки VSAT;
- техническое консультирование Пользователя Оператором;
- обновление Оператором версий программного обеспечения VSAT.

В случае оказания услуги с применением VSAT Оператора, сопровождение VSAT осуществляется в составе Услуги. Оператор производит мониторинг оборудования VSAT, установленного у Пользователя, и принимает меры по замене и ремонту оборудования. В случае непредоставления Услуги по причине неработоспособности VSAT Оператор принимает меры по замене оборудования. Если неработоспособность VSAT возникла по вине Пользователя перерасчет за непредоставление Услуги не производится.

При обнаружении Оператором неполадок или неработоспособности VSAT Оператора Пользователь сообщает об этом в ЦУС.

В случае оказания услуги с применением VSAT Пользователя Оператор может принять на сопровождение VSAT Пользователя. На Сопровождение принимается только оборудование, состав которого согласован с Оператором. Стоимость сопровождения VSAT включается в ежемесячные платежи за Услугу, если иное не согласовано Сторонами.

2.7. Легализация.

При оказании услуги с применением VSAT Оператора легализацию VSAT осуществляет Оператор.

При оказании услуги с применением VSAT Пользователя легализацию VSAT осуществляет Пользователь, если иное не установлено в Бланке заказа.

Если в соответствии с условиями Бланка заказа Оператор осуществляет легализацию VSAT Пользователя. Пользователь обязан предоставить Оператору соответствующую доверенность и иные документы, предусмотренные Постановлением Правительства РФ от 20.10.2021 N 1800 (ред. от 01.07.2024) "О порядке регистрации радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств", оформленные от имени владельца VSAT (Пользователя) в срок не более 5 (Пяти) рабочих дней с даты начала инсталляции Услуги. Доверенность должна содержать условие о сроке её действия не менее чем 6 (Шесть) месяцев с даты выдачи.

Стоимость легализации VSAT включается в разовые платежи, если иное не согласовано Сторонами.

2.8. Точки доступа к Услуге и границы зон ответственности.

В случае оказания услуги с применением VSAT Оператора точками доступа к Услуге (SAP) являются порт (включительно) на внутреннем блоке (Indoor) VSAT, обращенный в сторону Пользователя и порт оборудования Оператора на узле сети Оператора, который одновременно служит точкой доступа к основной услуге связи.

В случае оказания услуги с применением VSAT Пользователя точками доступа к Услуге (SAP) являются параболическая антенна малого диаметра (исключительно) на внешнем блоке (Outdoor) VSAT и порт оборудования Оператора на узле сети Оператора, который одновременно служит точкой доступа к основной услуге связи. При оказании услуги с применением VSAT Пользователя VSAT последнего исключается из зоны ответственности Оператора.

Точки доступа к Услуге являются границами зоны ответственности Пользователя за качество Услуги, если в настоящем Положении, Бланке заказа не предусмотрено иное.

3. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ГОТОВНОСТИ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГИ.

3.1. Пользователь принимает на себя обязательства по обеспечению готовности помещения и места установки VSAT, включая получение всех необходимых разрешений от владельца помещения, в том числе, на установку Outdoor оборудования VSAT, а также на прокладку соединительного кабеля между оборудованием Indoor и Outdoor VSAT и др. Все необходимые разрешения от Владельца помещения должны быть получены Пользователем до даты начала инсталляции Услуги, указанной в Бланке заказа.

3.2. К дате начала инсталляции Услуги, указанной в Бланке заказа на Услугу Помещение, а также оборудование Пользователя для получения Услуги, должны соответствовать следующим требованиям:

- категория электропитания – не ниже 2-ой;
- наличие источника бесперебойного питания;
- напряжение $220В \pm 10\%$, частота - $50Гц \pm 2\%$;
- наличие заземления.

3.3. При оказании услуги с применением VSAT Пользователя, Пользователь обязан осуществить Легализацию VSAT к дате начала инсталляции Услуги, указанной в Бланке заказа, за исключением случаев, когда обязанность по Легализации VSAT возложена на Оператора.

3.4. Оператор приступает к осуществлению работ по установке VSAT канала связи только после письменного уведомления Пользователем об исполнении Пользователем условий п.3.1. и 3.2 настоящего Положения.

3.5. После окончания работ по установке VSAT канала связи, Оператор и Пользователь в порядке, определенном в Договоре, подписывают УПД и акт начала оказания услуг, в котором фиксируется дата начала оказания ежемесячных услуг Оператором.

3.6. Если на дату начала установки, указанную в Бланке заказа, Пользователь не исполнил обязательства, перечисленные в пп. 3.1., 3.2., 3.3. настоящего Положения, Оператор и Пользователь подписывают двухсторонний технический акт, в котором фиксируется факт неисполнения таких обязательств, указывается причина такого неисполнения и дата (срок), к которому указанные обязательства должны быть исполнены Пользователем. В случае невозможности составления и подписания технического акта Оператор в течение 1 (Одного) рабочего дня направляет его Пользователю. В течение 3 (Трех) рабочих дней после получения технического акта Пользователь подписывает технический акт и предоставляет его Оператору, либо предоставляет Оператору письменные замечания по техническому акту.

Если в течение 3 (Трёх) рабочих дней после получения технического акта Пользователь не подпишет его и не предоставит Оператору письменных замечаний по полученному техническому акту, то технический акт считается подписанным Пользователем в первоначальной редакции без замечаний.

3.7. В случае обстоятельств, указанных в п.3.6, Оператор выставляет Пользователю пакет документов в составе: УПД и счёт за выезд технических специалистов к Месту настройки VSAT. Оператор считается исполнившим свои обязательства надлежащим образом в части выезда технических специалистов.

В случае отказа Пользователя от Услуги, оформленного в виде официального письма Пользователя, Стороны производят взаиморасчеты в рабочем порядке.

Оператор приступает к настройке Услуги только после оплаты Пользователем счета за выезд технических специалистов Оператора к Месту настройки VSAT, если иное не согласовано Сторонами.

Пользователь письменно подтверждает исполнение обязательств по пп.3.1, 3.2., 3.3 настоящего Положения, Стороны согласуют дату и время выезда технических специалистов Оператора для проведения настройки VSAT. После окончания работ по установке VSAT канала связи, Оператор и Пользователь Оператор и Пользователь в порядке, определенном в Договоре, подписывают УПД и акт начала оказания услуг, в котором фиксируется дата начала оказания ежемесячных услуг Оператором.

3.8. Стоимость выезда технических специалистов Оператора для настройки VSAT является фиксированным платежом, указывается в Бланке заказа на Услуги и зависит от места, куда планируется выезд технических специалистов, трудозатрат и прочих факторов и составляет не более величины инсталляционного платежа, указанного в Бланке заказа.

3.9. В случае невозможности исполнения обязательств по оказанию Оператором Услуги, возникших по вине Пользователя в период действия Бланка Заказа, Пользователь в соответствии с ч.2 ст.781 ГК РФ, обязан оплатить такие услуги в полном объеме с даты, наступления указанных в настоящем пункте обстоятельств.

3.10. Если Помещение перестало соответствовать техническим требованиям, указанным в настоящем разделе, Оператор вправе приостановить оказание Услуги Пользователю до устранения этих недостатков. Пользователь несет полную ответственность за обеспечение условий эксплуатации VSAT, возможные его повреждения и электрические травмы персонала вследствие нарушения указанных условий.

4. ТРЕБОВАНИЯ К VSAT.

Пользователь должен использовать в качестве VSAT только сертифицированное оборудование и лицензированное программное обеспечение к данному оборудованию.

В качестве VSAT Пользователя может использоваться оборудование, состав которого согласуется с Оператором и указывается в Бланке заказа. Пользователь должен соблюдать требования и правила эксплуатации VSAT, определенные производителем оборудования.

5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ VSAT В ПОЛЬЗОВАНИЕ.

Применение Услуги возможно с предоставлением оборудования Оператором Пользователю, либо самостоятельно приобретенного оборудования Пользователя.

В случае оказания Услуги с применением оборудования VSAT Оператора Пользователю передается оборудование по Акту приема-передачи оборудования, в котором указываются идентифицирующие данные (серийные, инвентарные номера). По окончании действия Договора/Бланка заказа на Услуги оборудование для Услуги возвращается Оператору по Акту возврата оборудования (демонтаж и перемещение оборудования осуществляются Оператором, если иное не предусмотрено Бланком заказа, на условиях, указанных в Бланке Заказа). Пользователь направляет Оператору уведомление об окончании демонтажа оборудования.

При перемещении оборудования или необходимости повторной его настройки Пользователь оплачивает стоимость в размере инсталляционного платежа. Пользователь несет ответственность за сохранность переданного Оператором оборудования с момента подписания Акта приема-передачи оборудования по форме Приложения № 3 к Договору.

Пользователь будет принимать все необходимые меры для предотвращения ситуаций, которые могут повлечь повреждение или гибель оборудования.

Риск случайной гибели или случайного повреждения оборудования Оператора несет Пользователь с момента Акта приема-передачи оборудования (Приложение № 3 к Договору) до момента возврата оборудования Оператору по Акту возврата оборудования (Приложение № 3 к Договору). В случае повреждения или гибели оборудования Пользователь возмещает Оператору убытки в полном размере, а при необходимости повторной инсталляции оборудования и стоимость такой инсталляции в размере инсталляционного платежа.

По окончании действия Договора/Бланка заказа на Услугу оборудование VSAT возвращается Оператору по соответствующему Акту.

Пользователь обязуется соблюдать требования и правила эксплуатации VSAT, определенные производителем VSAT.

Пользователь обязуется: обеспечить непрерывное присоединение VSAT к сети бесперебойного электропитания с наличием заземления; ограничить доступ к VSAT, со стороны третьих лиц; обеспечить сохранность VSAT.

Пользователь самостоятельно обеспечивает регулярную очистку Outdoor от посторонних предметов.

Пользователь обязуется принимать все необходимые меры для предотвращения ситуаций, которые могут повлечь повреждение или гибель оборудования, используемого при оказании Услуги.

6. НЕСТАНДАРТНЫЕ УСЛОВИЯ ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕТИ ОПЕРАТОРА.

Обо всех случаях нестандартных условий подключения к сети Оператора (необходимость выполнения строительных работ, проведение работ на режимных объектах или территориях ограниченного доступа, размещения VSAT Оператора на крышах зданий и пр.), делается соответствующее указание в Протоколе обследования (см. п.2.4 настоящего Положения).

Сторонами составляется план-график по инсталляции VSAT канала связи с указанием сроков исполнения каждой из Сторон своих обязательств. План-график оформляется в виде Дополнения к Бланку заказа.

В случае невозможности исполнения какой-либо из Стороной своих обязательств в срок, установленный в плане-графике, данная Сторона обязана письменно за 3 (Три) дня до истечения утвержденного срока, уведомить об этом другую Сторону.

В случае невыполнения/ненадлежащего выполнения Пользователем своих обязательств в сроки, установленные в плане-графике:

- Стороны утверждают план-график с новыми сроками выполнения обязательств, а при необходимости вносят соответствующие изменения в Бланк заказа, либо,
- Бланк заказа подлежит расторжению. Пользователь в этом случае возмещает стоимость фактически понесенных Оператором расходов.

7. ПЛАТЕЖИ.

В соответствии с тарифами, указанными в Бланке заказа и в порядке, указанном в Договоре, Пользователь обязан производить:

√ разовые платежи за:

“Инсталляцию VSAT канала связи” или “Изменение параметров VSAT канала связи” и/или “Легализацию VSAT” и за иные разовые услуги, предусмотренные Бланком заказа.

√ ежемесячные платежи в течение срока оказания Услуги, которые могут состоять из:

- а) абонентской платы за “Предоставление VSAT канала связи без лимита предоплаченного трафика”
- б) абонентской платы за “Предоставление VSAT канала связи с лимитом предоплаченного трафика” и сверх того платы за трафик, оплата которого не включена в абонентскую плату. Тарифицируется суммарный объем трафика в Прямом и Обратном каналах;
- в) абонентской платы за “Предоставление оборудования VSAT в пользование” при оказании Услуги с применением VSAT Оператора.

Абонентская плата начисляется с момента подписания Сторонами Акта о начале оказания услуг.

По требованию Пользователя до начала инсталляции VSAT канала связи Оператор может резервировать ресурсы сети передачи данных Оператора. В данном случае Пользователь обязан производить плату в размере абонентской платы за “Резервирование VSAT канала связи”.

В случае необходимости приостановления оказания Услуги по инициативе Пользователя, Пользователь обязан производить плату за резервирование ресурсов сети передачи данных Оператора в размере абонентской платы за «Резервирование VSAT канала связи».

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ.

В случае необходимости оказания Пользователю дополнительных услуг, не предусмотренных настоящим Положением, Стороны подписывают соответствующие Положения об услугах и Бланки заказов, которыми определяется порядок их оказания.

9. ПЛАНОВО- ПРОФИЛАКТИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.

Оператор проводит мероприятия по обслуживанию своего оборудования, задействованного в Услуге, которые могут быть заранее запланированными или вызваны неполадками.

Оператор может заменять оборудование, 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.

Планово- профилактическое обслуживание или замена оборудования производится не чаще 1 (Одного) раза в месяц в специально определенные промежутки времени, заранее согласованные Сторонами.

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 и(или) через Личный кабинет.

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

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИ ПЕРЕРЫВАХ СВЯЗИ.

Перерыв связи означает полную невозможность использования Услуги по вине Оператора. Факт перерыва связи, подтвержденного данными системы мониторинга Оператора, признается на основании зарегистрированного обращения (заявки) Пользователя в ЦУС Оператора.

При перерывах связи продолжительностью более 1 (Одного) часа (более 180 последовательных минут для Hughes NT, или Gilat Gemini), кроме случаев регламентных работ Оператора, о которых Пользователь извещается заблаговременно не менее чем за 48 (Сорок восемь) часов, а также кроме случаев перерывов, произошедших не по вине Оператора, Пользователь имеет право на перерасчет очередного ежемесячного платежа, который производится на основании Акта, направляемого Пользователем Оператору.

Если в Договоре не оговариваются дополнительные условия, снижение очередного ежемесячного платежа осуществляется в размере 1/720 (Одной семисот двадцатой) от суммы абонентской платы за каждый полный час перерыва связи. Время перерыва (невозможности пользования услугой) округляется до целого количества часов по следующему принципу:

- в большую сторону, если неполная часть часа составляет более 30 последовательных минут;
- в меньшую сторону, если неполная часть часа составляет 30 и менее последовательных минут.

При перерывах связи продолжительностью до 1 (Одного) часа (до 180 последовательных минут для Hughes NT, или Gilat Gemini) включительно перерасчет не производится.

Оператор не несет ответственности за перерывы связи в процессе предоставления Услуги, возникшие в результате влияния погодных условий, а также воздействия сторонних факторов, находящихся вне зоны контроля Оператора.

11. СРОК ДЕЙСТВИЯ БЛАНКА ЗАКАЗА.

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

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.

12. ЭКСПЛУАТАЦИОННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГИ. КАЧЕСТВЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПЕРЕДАЧИ ТРАФИКА.

Услуга оказывается 24 (Двадцать четыре) часа в сутки 7 (Семь) дней в неделю 365 (366) (Триста шестьдесят пять (Триста шестьдесят шесть) дней в году.

Обеспечивается соблюдение следующих значений параметров качества (Таблица 1):

Таблица 1.

Типы трафика	Значения параметров качества VSAT канала связи
--------------	--

	<i>Задержка передачи пакетов (в одну сторону) информации в среднем за месяц, (мс)</i>	<i>Отклонение от среднего значения задержки передачи пакетов (в одну сторону) информации, (мс)</i>	<i>Процент потерянных пакетов информации в среднем за месяц</i>
Real-time	не более 600 мс	не более 25 мс	не более 0,5 %
Best-effort	не нормируется	не нормируется	не более 5 %

При необходимости, проверка эксплуатационных характеристик проводится в соответствии с принятыми у Оператора процедурами и методиками.

Если маркировка трафика по типам производится на маршрутизаторе Пользователя, то соблюдение параметров качества передачи трафика гарантируется Оператором при соблюдении Пользователем следующих правил маркировки трафика:

<i>Тип трафика</i>	<i>IP Precedence заголовка IP-пакета</i>
Real-time	2, 5
Best-effort	0

Указанные выше параметры качества передачи трафика гарантируются Оператором при утилизации Пользователем VSAT канала связи не более чем на 80% и использовании пакетов размером не более 1500 байт (MTU=1500).

13. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА.

Техническая поддержка Пользователей оказывается круглосуточно по телефонам: +7 (495) 988-90-08 (многоканальный), по факсу: +7 (495) 988-90-03 и по электронной почте support-B2B@rtcomm.ru.

~~Выбрать нужное. Вариант для филиала «Дальний Восток»: +7 (423) 620 130, 8 (964) 454 02 31 или по электронной почте: support-dv@rtcomm.ru.~~

~~Вариант для филиала «Сибирь»: +7 (494) 988 90 08 (многоканальный), по факсу +7(495) 988 90 03 или по электронной почте: support-B2B@rtcomm.ru.~~

Оператор будет предпринимать меры для устранения неисправностей, перерывов или ухудшения качества оказываемой Услуги.

Пользователь незамедлительно сообщает о необходимости технического обслуживания в ЦУС 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.

Оператор: АО «РТКомм.РУ»

Пользователь

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» _____ 20__
М.П.

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» _____ 20__
М.П.

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ «ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ»

Настоящий документ описывает методы, подходы, организационно-технические принципы, применяемые компанией АО «РТКомм.РУ» (далее – «Оператор») при оказании услуги «Видеонаблюдение» (далее Услуга).

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

Видеонаблюдение – процесс, осуществляемый с применением оптико-электронных устройств, предназначенных для визуального контроля или автоматического анализа изображений.

Видеоданные - закодированная из видеопотока информация, которая может быть сохранена, перенесена в локальный архив или передана по сети для последующего декодирования и просмотра.

Видеопоток – временная последовательность кадров с определенными характеристиками.

Услуга видеонаблюдения - передача видеоданных для просмотра видеопотока в режиме реального времени. Оказывается с использованием Оборудования для видеонаблюдения.

Оборудование для видеонаблюдения – оборудование, осуществляющее съемку, накопление и систематизацию видеоданных (IP-видеокамеры, видеорегистраторы, жесткие диски).

IP камера – цифровая видеокамера, передающая данные видеопотока по сети Ethernet и использующая протокол IP. Являясь сетевым устройством, каждая IP-видеокамера в сети имеет свой IP-адрес.

IP-видеокамера антивандальная – IP-видеокамера, помещенная в корпус с повышенной ударопрочностью, для установки в общественных местах и местах, где существует вероятность намеренных механических повреждений.

IP-видеокамера уличная – IP-видеокамера, имеющая расширенные температурные характеристики эксплуатации и корпус, предотвращающий попадание влаги.

IP-видеокамера офисная – IP-видеокамера, устанавливаемая внутри помещений, где исключается возможность попадания влаги и низких температур.

Выделенный трафик видеоданных – выделение из общего трафика Пользователя трафика, несущего в себе видеоданные.

Онлайн просмотр – просмотр видеоданных в режиме реального времени.

Видеотрансляция – передача видеоданных в режиме онлайн просмотра.

Видеоархив – видеоданные, сохраненные на съемном носителе, установленном в видеорегистраторе.

Глубина архива – характеристика, определяющая срок хранения архива от момента записи до момента удаления/перезаписи видеоданных.

Локальный архив – архив данных, сохраняемых на жестком диске или Flash накопителе, подключенном к видеорегистратору.

Разрешение кадра видеопотока - количество пикселей в кадре.

Разрешение видеоархива – разрешение кадра видеопотока, сохраняемого в локальный архив.

Разрешение видеотрансляции – разрешение кадра видеопотока, передаваемого в режиме реального времени конечному пользователю.

Битрейт – количество бит, используемых для передачи/обработки данных в единицу времени. Используется при измерении эффективной скорости передачи потока данных по каналу, то есть минимального размера канала, который сможет пропустить этот поток без задержек.

Тип битрейта – тип «VBR» - трансляция видеопотока с разным значением битрейта, в зависимости от степени движения в кадре, что позволяет экономить ресурсы сети и свободное пространство, тип «CBR» - трансляция видеопотока с заранее заданным постоянным значением битрейта.

IP-адрес (сокращение от англ. Internet Protocol Address) — адрес узла в сети, построенной по протоколу IP, имеет вид 32-битового числа (для IP версии 4).

MAC-адрес – уникальный адрес устройства.

Маска подсети – параметр, определяющий сегмент сети, в котором находится устройство.

Шлюз-аппаратный маршрутизатор или программное обеспечение для сопряжения компьютерных сетей, использующих разные протоколы (например, локальной и глобальной сетей).

Тревожные события – события, после предварительной настройки, определяемые системой как сигнальные к началу записи видео и/или передачи тревожного сообщения конечному пользователю.

Видеофиксация (запись) событий – инициация видеосъемки в результате возникновения тревожных событий.

Первичный/вторичный видеопоток – характеристика видеопотока, определяемая настройками IP-видеокамеры. Первичный видеопоток используется для записи локального видеоархива, а вторичный – в наименьшем качестве, используется для онлайн просмотра.

Функция маршрутизатора – возможность пересылать пакеты данных между различными сегментами сети на основе правил и таблиц маршрутизации.

Приоритезация – механизм фильтрации, позволяющий задать приоритеты очередей для маршрутизатора, используемые при передаче пакетов.

Протокол передачи данных – набор соглашений интерфейса логического уровня, которые определяют обмен данными между различными программами.

Точка доступа к Услуге (Service Access Point - SAP) - интерфейс, на котором Оператор предоставляет Услугу и гарантирует согласованный с Пользователем уровень качества Услуги. Определяет границу зоны ответственности Оператора в рамках оказания Услуги.

ODS (On Demand Streaming) – технология выделения гарантированной полосы в обратном канале на оборудовании Оператора для трафика Real-time приложений Пользователя.

Конечные пользователи – пользователи, у которых установлено программное обеспечение для просмотра видеопотока из архива или онлайн просмотр и имеющие на это полномочия от владельца (Заказчика) услуги видеонаблюдения.

Удаленные объекты – отдельно стоящее здание, в котором устанавливается оборудование для видеонаблюдения.

Сеть Оператора – сетевая инфраструктура передачи данных Оператора, состоящая из узлов, а также магистральных каналов, соединяющих эти узлы, и иных средств связи.

Сетевые настройки – параметры, определяющие работу оборудования в сети передачи данных.

Проектно-изыскательские работы (ПИР) - комплекс мероприятий по разработке Специального решения, включает в себя предпроектные работы, инженерно-изыскательские работы, разработку технико-экономического обоснования, подготовку проектной, рабочей и сметной документации.

2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ.

Услуга «Видеонаблюдение» (далее Услуга) подразумевает под собой передачу видеоданных для просмотра видеопотока в режиме реального времени с использованием двусторонней спутниковой связи на базе терминалов VSAT, Морских VSAT или Мобильных VSAT для Ka- и Ku – диапазонов, предназначенная для визуального наблюдения за различными объектами.

Услуга обеспечивает соединение оборудования для видеонаблюдения с одним из узлов связи Сети Оператора.

Для оказания Услуги используется комплект оборудования для видеонаблюдения, состоящий из IP-видеокамер, видеорегистратора и жесткого диска (при необходимости) и удовлетворяющий требованиям Оператора (далее Оборудование).

Пользователю круглосуточно предоставляется возможность передачи видеоданных для просмотра видеопотока в режиме реального времени по VSAT каналу связи или Морскому VSAT каналу связи/Мобильному VSAT каналу связи из сети Оператора.

Пользователю круглосуточно предоставляется возможность передачи сохраненного архива видеоданных по VSAT каналу связи, Морскому VSAT каналу связи или Мобильному VSAT каналу связи в/из сети Оператора при условии наличия Оборудования, обеспечивающего хранение видеоданных (IP-видеокамера(ы), видеорегистратор(ы) и жесткий(ие) диск(и)).

Особенности оказания Услуги заключаются в следующем: для передачи видеоданных в режиме реального времени по VSAT каналу связи, Морскому VSAT каналу связи или Мобильному VSAT каналу связи из сети Оператора используется технология выделения гарантированной полосы в обратном канале на оборудовании Оператора (ODS).

Обязательным условием при оказании Услуги является предоставление Оператором услуги «Предоставление VSAT канала связи» или «Предоставление Мобильного VSAT канала связи»/ «Предоставление Морского VSAT канала связи» с максимальной скоростью в прямом канале не менее 180 кбит/с. При оказании Услуги максимальная скорость ODS в обратном канале должна быть не менее 112 кбит/с.

Для каждого видеорегистратора или каждой IP-видеокамеры, если видеорегистратор не используется при предоставлении Услуги, выделяется IP-адрес. Услуга «Фиксированный внешний IP-адрес» предоставляется в составе Услуги.

Конкретные условия и параметры Услуги указываются Сторонами в Бланке заказа.

Отношения Сторон по поводу оказания Услуги регулируются Правилами оказания услуг связи по передаче данных (утв. Постановлением Правительства РФ 31.12.2021 г. № 2606) и Правилами оказания телематических услуг связи (утв. Постановлением Правительства РФ 31.12.2021 N 2607), в части, не урегулированной Договором, настоящим Положением и Бланками заказов к нему.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ОБОРУДОВАНИЮ.

Пользователь должен использовать только сертифицированное оборудование и лицензированное программное обеспечение к данному оборудованию.

В качестве Оборудования Пользователь может использовать оборудование, состав которого согласуется с Оператором и указывается в Бланке заказа. Пользователь должен соблюдать требования и правила эксплуатации оборудования, определенные производителем оборудования.

3.1. РЕКОМЕНДОВАННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБОРУДОВАНИЯ.

Для оказания Услуги при выборе комплекта оборудования необходимо учитывать требования к типу эксплуатации, месту установки и количеству IP-видеокамер.

Для уличной установки использовать IP-видеокамеру, которая имеет достаточную защиту от попадания влаги и пыли (не ниже IP65), а так же предназначена для работы в широком температурном диапазоне (от -30 до +50° С).

При установке IP-видеокамеры в тех местах, где возможна намеренная порча IP-видеокамер третьими лицами, использовать для установки оборудование, имеющее антивандальное исполнение.

IP-видеокамеры, имеющие форму купольного исполнения или буллит, крепить непосредственно к стене или потолку через переходник. При необходимости устанавливать на кронштейн (приобретается отдельно).

IP-видеокамеры, имеющие цилиндрическую форму, крепить на кронштейн (в комплекте поставки).

При выборе модели видеорегистратора учитывать количество IP-видеокамер.

В Таблицах №1, 2 и 3 представлены характеристики оборудования, которые рекомендовано использовать для оказания Услуги.

Таблица № 1: Характеристики IP-видеокамер

Наименование характеристики	Значение
Минимальное разрешение камеры	от 1Мп
Электропитание	поддержка PoE, IEEE, 802.3af, at
Поддержка протокола передачи данных	RTSP, Onvif, Private
Функция начала записи по факту движения	поддерживается
Настройка качества изображения в каждом видеопотоке	минимум 2 потока
Сетевые настройки	поддержка DHCP, ручная настройка
Тип камеры	IP

Таблица № 2: Характеристики видеорегистраторов

Наименование характеристики	Значение
Минимальное количество поддерживаемых IP-видеокамер	4 IP-видеокамеры
Поддержка протоколов	RTSP, Onvif, Private
Наличие функции маршрутизатора	присутствует
Сетевые настройки	Поддержка DHCP, ручная настройка
Наличие LAN портов с PoE 802.3af, at	не менее 4 портов
Поддержка P2P передачи	присутствует
Наличие приложений	Android и iOS

Таблица № 3: Характеристики жесткого диска для системы видеонаблюдения с четырьмя 1 Мп IP-видеокамерами для архива глубиной не менее 30 суток

Наименование характеристики	Значение		
Интерфейс HDD	SATA 6 Гбит/с		
Объем	Тб	2	Меньше не допускается
Кэш-память	МБ	64	Меньше не допускается
Макс. число невозстановимых ошибок чтения (для указанного количества считанных бит)	1 на 10E14		Больше не допускается
Время нахождения во включенном состоянии в год (круглосуточная работа)	часов	8 760	Меньше не рекомендуется

Среднее время наработки на отказ	часов	1 000 000	Меньше не рекомендуется
Пусковой ток (стандартное значение при 12 В)	А	1,8	Больше не рекомендуется
Средняя потребляемая мощность в рабочем режиме	Вт	5,6	Больше не рекомендуется
Средняя потребляемая мощность в режиме ожидания	Вт	4	Больше не рекомендуется
Стандартная потребляемая мощность в режиме ожидания в спящем режиме	Вт	0,5	Больше не рекомендуется
Допустимое отклонение напряжения (5 В)	%	±5	Не допускается
Допустимое отклонение напряжения (12 В)	%	±10	Не допускается
Рабочая температура	°С	0 - +70	Отклонение от пределов не рекомендуется
Температура хранения	°С	-40 - +70	Отклонение от пределов не рекомендуется
Гарантия	мес.	12	Меньше не рекомендуется

3.2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ В ПОЛЬЗОВАНИЕ.

Применение Услуги возможно с предоставлением Оборудования Оператором Пользователю, либо самостоятельно приобретенного Оборудования Пользователя.

В случае оказания Услуги с применением Оборудования Оператора Пользователю передается оборудование для видеонаблюдения по Акту приема-передачи Оборудования, в котором указываются идентифицирующие данные (серийные, инвентарные номера). По окончании действия Договора/Бланка заказа на Услугу оборудование для Услуги возвращается Оператору по Акту возврата Оборудования (демонтаж и перемещение Оборудования осуществляются Оператором, если другое не предусмотрено Бланком заказа). Пользователь направляет Оператору уведомление о готовности демонтажа Оборудования.

При перемещении Оборудования или необходимости повторной его настройки Пользователь оплачивает стоимость в размере инсталляционного платежа.

Пользователь несет ответственность за сохранность переданного Оператором Оборудования с момента подписания Акта приема-передачи Оборудования по форме Приложения № 3 к Договору. Пользователь будет принимать все необходимые меры для предотвращения ситуаций, которые могут повлечь повреждение или гибель оборудования.

Риск случайной гибели или случайного повреждения Оборудования Оператора несет Пользователь с момента Акта приема-передачи Оборудования (Приложение № 3 к Договору) до момента возврата Оборудования Оператору по Акту возврата оборудования (Приложение № 3 к Договору).

В случае повреждения или гибели оборудования Пользователь возмещает Оператору убытки в полном размере, в части стоимости Оборудования за вычетом амортизационных отчислений, а при необходимости повторной инсталляции оборудования и стоимость такой инсталляции в размере инсталляционного платежа.

Пользователь обязуется соблюдать требования и правила эксплуатации оборудования, определенные производителем оборудования.

Пользователь обязуется:

- обеспечить непрерывное присоединение оборудования к сети бесперебойного электропитания с наличием заземления (для обеспечения качества услуги и сохранности оборудования система видеонаблюдения должна быть подключена к источнику бесперебойного питания (ИБП);
- ограничить доступ к оборудованию, со стороны третьих лиц;
- обеспечить сохранность оборудования;
- обеспечить очистку оборудования от загрязнений.

3.3. РЕКОМЕНДОВАННЫЕ НАСТРОЙКИ ВИДЕОПОТОКОВ.

При просмотре видеопотока в режиме реального времени используется вторичный поток, для записи архива - первичный (основной) поток.

В Таблицах № 5 и № 6 представлены рекомендации по настройке видеопотоков для IP-видеокамер.

Таблица № 5: Настройки видеопотоков для IP-видеокамер, при использовании канала связи в Ка-диапазоне

Наименование характеристики	Основной поток, значение	Вторичный поток, значение
-----------------------------	--------------------------	---------------------------

<i>Разрешение, пикс</i>	<i>до 1280x720</i>	<i>от 352x288</i>
<i>Тип битрейта</i>	<i>Постоянный</i>	<i>Постоянный</i>
<i>Частота кадров</i>	<i>от 15</i>	<i>от 8</i>
<i>Максимальный битрейт</i>	<i>до 1536</i>	<i>до 181</i>
<i>Кодирование видео</i>	<i>H.264</i>	<i>H.264</i>
<i>Интервал I кадра, кол/с</i>	<i>30</i>	<i>50</i>

Таблица № 6: Настройки видеопотоков для IP-видеокамер, при использовании канала связи в Ku-диапазоне

<i>Наименование характеристики</i>	<i>Основной поток, значение</i>	<i>Вторичный поток, значение</i>
<i>Разрешение, пикс</i>	<i>до 704x576</i>	<i>от 352x288</i>
<i>Тип битрейта</i>	<i>Постоянный</i>	<i>Постоянный</i>
<i>Частота кадров</i>	<i>от 15</i>	<i>от 8</i>
<i>Максимальный битрейт</i>	<i>до 1023</i>	<i>до 181</i>
<i>Кодирование видео</i>	<i>H.264</i>	<i>H.264</i>
<i>Интервал I кадра, кол/с</i>	<i>30</i>	<i>50</i>

Для просмотра видеопотока устанавливается постоянный битрейт передачи данных вторичного потока, рассчитываемый по формуле (1)

$$V = \frac{W}{K} \quad (1)$$

где V – битрейт вторичного потока (в кбит/с), W – ODS в обратном канале связи (в кбит/с), K – количество камер (в шт.).

При установке битрейта вторичного потока рекомендуется использовать данные в Таблице № 7.

Таблица № 7: Рекомендуемые значения битрейта

<i>Разрешение</i>	<i>Число кадров</i>	<i>Минимальный битрейт</i>	<i>Оптимальный битрейт</i>	<i>Максимальный битрейт</i>
<i>352x288</i>	<i>8</i>	<i>108</i>	<i>181</i>	<i>181</i>
	<i>16</i>	<i>204</i>	<i>256</i>	<i>341</i>
<i>640x480</i>	<i>8</i>	<i>272</i>	<i>453</i>	<i>453</i>
	<i>16</i>	<i>511</i>	<i>768</i>	<i>852</i>
<i>704x576</i>	<i>8</i>	<i>327</i>	<i>512</i>	<i>545</i>
	<i>16</i>	<i>614</i>	<i>768</i>	<i>1023</i>
<i>1280x720</i>	<i>8</i>	<i>654</i>	<i>1024</i>	<i>1090</i>
	<i>15</i>	<i>1152</i>	<i>1536</i>	<i>1920</i>

4. ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ОБЪЕМ РЕСУРСА В ОБРАТНОМ КАНАЛЕ СВЯЗИ.

При оказании Услуги в обратном канале связи может передаваться трафик следующих типов:

- Real-time - трафик передачи видеоданных для просмотра видеопотока в режиме реального времени, критичный к потерям пакетов, задержкам и колебаниям задержки. Полоса для трафика данного типа выделяется в соответствии с технологией ODS и ограничена общей пропускной способностью ODS в обратном канале связи;
- Best-effort - трафик передачи сохраненных видеоданных видеоархива, некритичный к задержкам и потерям пакетов. Полоса для передачи трафика данного типа ограничена общей пропускной способностью обратного канала связи.

Для передачи трафика типа Real-time и Best-effort применяются технические, эксплуатационные и качественные характеристики согласно Положению об оказании услуги «Предоставление VSAT канала связи» или «Предоставление Мобильного VSAT канала связи»/ «Предоставление Морского VSAT канала связи».

На пропускную способность ODS в обратном канале связи влияют установленные Пользователем настройки вторичных видеопотоков: качество разрешения и количество кадров; количество одновременно онлайн просматриваемых IP-видеокамер.

Пользователю требуется обратиться к Оператору для увеличения пропускной способности ODS в обратном канале связи в случае:

- повышения Пользователем качества разрешения и/или увеличения количества кадров в секунду для онлайн просмотра видеопотока с IP-видеокамеры или с IP-видеокамер;
- увеличения Пользователем количества IP-видеокамер для одновременного онлайн просмотра.

Для расчета пропускной способности ODS в обратном канале связи применять формулу (2)

$$W = K \times V \quad (2),$$

где V – битрейт вторичного потока (в кбит/с), W – ODS обратного канала связи (кбит/с), K – количество камер для одновременного просмотра (в шт.).

При предоставлении Услуги исходящий трафик видеотрансляции имеет высший приоритет, если иное не указано в Бланке заказа.

На объем данных первичного видеопотока влияют установленные Пользователем настройки первичного видеопотока, включая, но не ограничиваясь: глубина архива, качество разрешения и количество кадров; количество IP-видеокамер, видеоданные с которых записываются в видеоархив.

5. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ.

Пользователь направляет Оператору запрос, в котором содержится предполагаемый перечень Объектов Пользователя, подключаемых к Услуге, контактные данные Пользователя, критерии видеонаблюдения по форме в Приложении № 2 к настоящему Положению. При подключении к Услуге с оборудованием Оператора Пользователь направляет Оператору запрос по форме в Приложении № 3 к настоящему Положению.

Оператор на основании данных запроса Пользователя в течение 14 (Четырнадцати) рабочих дней с момента получения запроса от Пользователя, или в иной срок, согласованный с Оператором, определяет техническую возможность оказания Услуги (возможность использования оборудования для видеонаблюдения на сети Оператора с учетом указанных параметров настройки видеопотоков, схемы размещения оборудования, объемов используемых Пользователем ресурсов каналов связи и прочее).

По результатам рассмотрения Оператор составляет Заключение, в котором содержится вывод о возможности или невозможности оказания Услуги, размер инсталляционного платежа (при выполнении инсталляционных работ), перечень и стоимость дополнительных работ (услуг), а также наличие нестандартных условий подключения, в т.ч. ПИР, их перечень и стоимость.

В случае отсутствия технической возможности оказания Услуги Оператор уведомляет Пользователя об этом в письменном виде.

При наличии технической возможности оказания Услуги Оператор заключает с Пользователем Бланк заказа на предоставление Услуги. По факту подключения Услуги составляется Акт приема-передачи разовых услуг в 2 (двух) экземплярах согласно формы Приложения №3 к Договору.

Если Пользователь желает изменить условия и/или параметры оказания Услуги, указанные в Бланке заказа, он должен направить Оператору подробный запрос не позднее, чем за 30 (Тридцать) рабочих дней до предполагаемой даты осуществления таких изменений. Оператор не позднее чем через 14 (Четырнадцать) рабочих дней со дня получения запроса должен сообщить Пользователю о наличии возможности осуществления запрошенных изменений, а также ориентировочную стоимость и предполагаемые сроки выполнения запроса Пользователя. Изменение условий и/или параметров оказания Услуги отражаются в Бланке заказа на Услугу.

6. ИНСТАЛЛЯЦИЯ УСЛУГИ.

При оказании Услуги с применением Оборудования Оператора в рамках инсталляции Услуги Оператор доставляет Оборудование до предполагаемого Места установки; осуществляет выезд технических специалистов к Месту установки; осуществляет настройку Оборудования, в том числе:

- а) осуществляет монтаж и крепление Оборудования;
- б) осуществляет установку Оборудования;
- в) осуществляет прокладку кабеля от Оборудования и производит подключение Оборудования;
- г) подписывает с Пользователем Акт приема-передачи оборудования;
- д) проводит инструктаж сотрудников Пользователя по порядку эксплуатации Оборудования;
- е) проводит тестирование Оборудования.

При оказании услуги с применением Оборудования Пользователя Стороны согласуют конкретный перечень услуг по инсталляции Оборудования в Бланке заказа.

Пользователь принимает на себя обязательства по обеспечению готовности помещения и места установки оборудования для видеонаблюдения, включая получение всех необходимых разрешений от владельца помещения, в том числе на установку оборудования, а также на прокладку соединительного кабеля и др. Все необходимые разрешения от владельца помещения должны быть получены Пользователем до даты начала инсталляции Услуги, указанной в Бланке заказа.

Оператор приступает к осуществлению работ по инсталляции оборудования для видеонаблюдения только после письменного уведомления Пользователем об исполнении Пользователем условий настоящего Положения.

После окончания работ по установке оборудования для видеонаблюдения, Оператор и Пользователь составляют и подписывают на месте (адрес установки/место Помещения Пользователя согласно Бланку заказа) двухсторонний Акт приема-передачи разовых услуг согласно форме Приложения №3 к Договору настоящего Положения, в котором фиксируется дата начала оказания ежемесячных услуг Оператором.

В случае невозможности составления и подписания Акта приема-передачи разовых услуг на месте, Оператор в течение 1 (Одного) рабочего дня направляет его Пользователю заказным письмом с уведомлением либо иным способом, при котором возможно подтвердить факт получения Пользователем Акта приема-передачи разовых услуг. В течение 3 (Трех) рабочих дней после получения Акта приема-передачи разовых услуг Пользователь подписывает Акт приема-передачи разовых услуг и предоставляет его Оператору, либо предоставляет Оператору письменные замечания по Акту приема-передачи разовых услуг.

Если в течение 3 (Трёх) рабочих дней после получения Акта приема-передачи разовых услуг Пользователь не подпишет его и не предоставит Оператору обоснованных письменных замечаний по полученному Акту приема-передачи разовых услуг, то Акт приема-передачи разовых услуг считается подписанным Пользователем в первоначальной редакции без замечаний.

Если на дату начала установки, указанную в Бланке заказа, Пользователь не исполнил обязательства настоящего Положения, Оператор и Пользователь составляют и подписывают на месте (адрес установки/место Помещения Пользователя согласно Бланку заказа) двухсторонний Технический Акт, в котором фиксируется факт неисполнения таких обязательств, указывается причина такого неисполнения и дата (срок), к которому указанные обязательства должны быть исполнены Пользователем.

В случае невозможности составления и подписания Технического Акта на месте Оператор в течение 1 (Одного) рабочего дня направляет его Пользователю. В течение 3 (Трех) рабочих дней после получения Технического Акта Пользователь подписывает Технический Акт и предоставляет его Оператору, либо предоставляет Оператору письменные замечания по Техническому Акту.

Если в течение 3 (Трёх) рабочих дней после получения Технического Акта Пользователь не подпишет его и не предоставит Оператору письменных замечаний по полученному Техническому Акту, то Технический Акт считается подписанным Пользователем в первоначальной редакции без замечаний.

В случае не выполнения Пользователем обязательств по обеспечению готовности помещения и места установки согласно настоящего Положения, Оператор выставляет Пользователю пакет документов в составе: Финансовый Акт, счет-фактура и счёт за выезд технических специалистов к месту настройки оборудования для видеонаблюдения. Оператор считается исполнившим свои обязательства надлежащим образом в части выезда технических специалистов.

В случае отказа Пользователя от Услуги, оформленного в виде официального письма Пользователя, Стороны производят взаиморасчеты в рабочем порядке.

При необходимости Пользователя в Услуге, Оператор приступает к настройке Услуги только после оплаты Пользователем счета за выезд технических специалистов Оператора к Месту настройки оборудования для видеонаблюдения. Пользователь письменно подтверждает исполнение обязательств по выполнению Пользователем обязательств по обеспечению готовности помещения и места установки согласно настоящего Положения, Стороны согласуют дату и время выезда технических специалистов Оператора для проведения настройки оборудования для видеонаблюдения. После окончания работ по установке оборудования для видеонаблюдения, Оператор и Пользователь составляют и подписывают на месте (адрес установки/место Помещения Пользователя согласно Бланку заказа) двухсторонний Акт приема-передачи разовых услуг, в котором фиксируется дата начала оказания ежемесячных услуг Оператором.

Стоимость выезда технических специалистов Оператора для настройки оборудования видеонаблюдения указывается в Бланке заказа на Услугу и зависит от места, куда планируется выезд технических специалистов, трудозатрат и прочих факторов и составляет не более величины инсталляционного платежа, указанного в Бланке заказа и не менее его половины.

В случае невозможности исполнения обязательств по оказанию Оператором Услуг, возникших по вине Пользователя в период действия Бланка Заказа, Пользователь в соответствии с ч.2 ст.781 ГК РФ, обязан оплатить такие услуги в полном объеме с даты, наступления указанных в настоящем пункте обстоятельств.

Пользователь несет полную ответственность за обеспечение условий эксплуатации оборудования видеонаблюдения, возможные его повреждения и электрические травмы персонала вследствие нарушения указанных условий.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ БЛАНКА ЗАКАЗА.

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

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

8. ПЛАТЕЖИ.

В соответствии с тарифами, указанными в Бланке заказа, и в порядке, указанном в Договоре, Пользователь обязан производить платежи:

- разовые платежи: «Инсталляция Оборудования для Услуги "Видеонаблюдение»;
- ежемесячные платежи в течение срока оказания Услуги, которые могут состоять из:
 - абонентной платы за «Предоставление Услуги «Видеонаблюдение»;
 - абонентной платы за «Предоставление оборудования в пользование (Видеонаблюдение)».

Абонентная плата начисляется с момента подписания Акта приема-передачи разовых услуг по форме согласно Приложению № 3 к Договору.

9. СОПРОВОЖДЕНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ.

Сопровождение Оборудования оказывается в случае предоставления Оборудования Оператором и включает в себя:

- удаленное администрирование оборудования Оператором в целях оказания Услуги, а именно, программную настройку, тестирование, диагностику, устранение программных неисправностей и осуществление иной деятельности направленной на восстановление работоспособности оборудования, производимой Оператором в целях оказания Услуги без выезда инженера Оператора к Месту установки оборудования;
- техническое консультирование Пользователя Оператором.

Оператор производит диагностику оборудования, установленного у Пользователя, и принимает меры по замене и ремонту оборудования с момента зарегистрированного обращения (заявки) Пользователя в службу Технической поддержки Оператора. В случае не предоставления Услуги по причине неработоспособности оборудования, установленной с момента зарегистрированного обращения (заявки) Пользователя в службу Технической поддержки Оператора, Оператор принимает меры по замене оборудования. Если неработоспособность оборудования возникла по вине Пользователя, расходы Оператора по замене и ремонту оборудования оплачивается Пользователем отдельно, перерасчет за непредставление Услуги не производится.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИ ПЕРЕРЫВАХ СВЯЗИ

Перерыв связи означает полную невозможность использования Услуги по вине Оператора. Факт перерыва связи, подтвержденного данными системы мониторинга Оператора, признается на основании зарегистрированного обращения (заявки) Пользователя в службу Технической поддержки Оператора.

При перерывах связи продолжительностью более 1 (Одного) часа (более 180 последовательных минут для Hughes NT, или Gilat Gemini), кроме случаев регламентных работ Оператора, о которых Пользователь извещается заблаговременно не менее чем за 48 (Сорок восемь) часов, а также кроме случаев перерывов, произошедших не по вине Оператора, Пользователь имеет право на перерасчет очередного ежемесячного платежа, который производится на основании Акта, направляемого Пользователем Оператору.

Снижение очередного ежемесячного платежа осуществляется в размере 1/720 (Одной семисот двадцатой) от суммы абонентной платы за «Предоставление Услуги «Видеонаблюдение» за каждый полный час перерыва связи. Ежемесячные платежи за «Предоставление оборудования в пользование (Видеонаблюдение)» оплачиваются вне зависимости от потребления Пользователем Услуг.

Время перерыва (невозможности пользования услугой) округляется до целого количества часов по следующему принципу:

- в большую сторону, если неполная часть часа составляет более 30 последовательных минут;
- в меньшую сторону, если неполная часть часа составляет 30 и менее последовательных минут.

При перерывах связи продолжительностью до 1 (Одного) часа (до 180 последовательных минут для Hughes NT, или Gilat Gemini) включительно перерасчет не производится.

Оператор не несет ответственности за перерывы связи в процессе предоставления Услуги, возникшие в результате влияния погодных условий, а также воздействия сторонних факторов, находящихся вне зоны контроля Оператора.

При обнаружении Пользователям неполадок или неработоспособности оборудования Оператора, Пользователь сообщает об этом в службу Технической поддержки Оператора.

Оператор осуществляет мониторинг и управление сетью 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Центр управления сетью Службы оперативной эксплуатации Оператора (ЦУС) является контактным лицом для Пользователя по вопросам устранения неисправностей.

Наименование	Телефон	e-mail	Факс	Комментарии
ЦУС	+7 (495) 988-90-08 (многоканальный)	vsat-noc@rtcomm.ru	+7(495) 988-77-76	Обслуживание Пользователей

Промежутки времени, в которые осуществляется Плановое техническое обслуживание, не являются перерывами связи и перерасчет за Услугу не производится.

11. ГРАНИЦЫ ЗОН ОТВЕТСТВЕННОСТИ.

В случае оказания Услуги с применением Оборудования Пользователя и VSAT (Морского/Мобильного) Пользователя, точками доступа к Услуге являются порт Оборудования Оператора на узле сети Оператора, обращенный в сторону Конечного пользователя, и параболическая антенна малого диаметра (исключительно) на внешнем блоке (Outdoor) VSAT (Морского/Мобильного) Пользователя.

В случае оказания Услуги с применением Оборудования Пользователя и VSAT (Морского/Мобильного) Оператора, точками доступа к Услуге являются порт Оборудования Оператора на узле сети Оператора, обращенный в сторону Конечного пользователя, и порт VSAT (Морской/Мобильный), обращенный в сторону Оборудования Пользователя.

В случае оказания Услуги с применением Оборудования и VSAT (Морского/Мобильного) Оператора, точками доступа к Услуге являются порт Оборудования Оператора на узле сети Оператора, обращенный в сторону Конечного пользователя, и Оборудование Оператора.

Точки доступа к Услуге являются границами зоны ответственности Оператора за качество Услуги, если в настоящем Положении, Бланке заказа не предусмотрено иное.

Границы зон ответственности отображены в Приложении № 1 настоящего Положения.

Пользователь несет ответственность за сохранность своего логина и пароля, а также за все действия, совершенные при использовании Услуги под логином и паролем Пользователя.

Оператор не несет ответственности за использование Пользователем видеоданных, полученных в результате пользования Услугой, в частности, передачу сохраненных видеоданных третьим лицам, предоставления своего логина и пароля третьим лицам, в частности, для просмотра IP-видеокамер Пользователя третьими лицами.

Пользователь выражает согласие, что за некорректную работу Оборудования несет ответственность производитель, поставщик Оборудования.

Пользователь выражает согласие, что в случае предоставления Услуги с Оборудованием Оператора, Оператор может обеспечивать его работоспособность в рамках нормативных характеристик, описанных в соответствующей документации от производителей на предоставляемое Оборудование и принятых Пользователем при заключении Договора.

Пользователь уведомлен и согласен, что существует ряд факторов, влияющие на качество видеоизображения и не находящихся в зоне ответственности Оператора, в том числе: качество объектива IP-видеокамеры, формат сжатия видеопотока, формат изображения IP-видеокамеры, частота кадра видеоархива, светочувствительность IP-видеокамеры, используемых типов матрицы и прочее.

Пользователь соглашается с тем, что ответственность Оператора за причинение убытков Пользователю в случаях, предусмотренных п. 6.1 Договора не может превышать суммы абонентной платы за оказание Услуг за 2 (Два) последних расчетных месяца.

Пользователь несет ответственность за нарушение неприкосновенности частной жизни третьих лиц и за соблюдение соответствующего законодательства при пользовании Услугой.

12. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Техническая поддержка оказывается круглосуточно:

- по телефону: +7 (495) 988-90-08;
- по факсу +7 (495) 988-77-76;
- по электронной почте vsat-noc@rtcomm.ru.

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

АО «РТКомм.РУ»

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

«___» _____ 201__ г.

М.П.

<Наименование Пользователя>

Подпись: _____

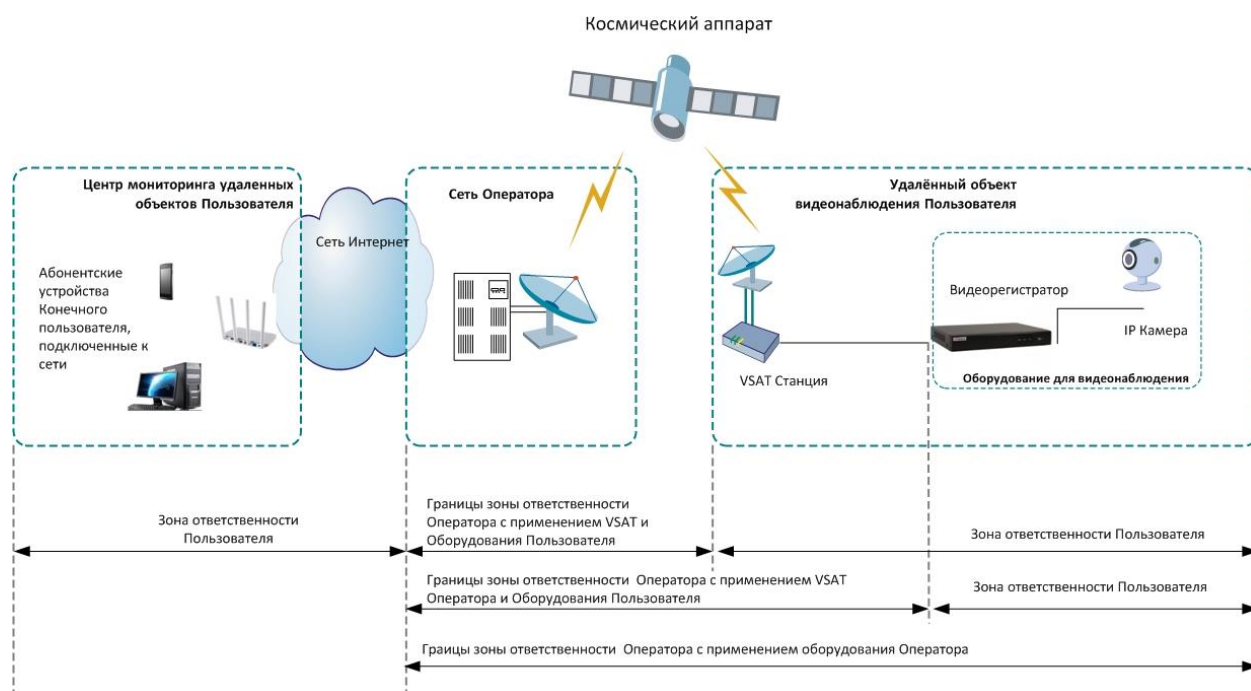
Ф.И.О.:

Должность:

«___» _____ 201__ г.

М.П.

ТИПОВАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ УСЛУГИ ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЯ



Приложение №2
к Положению об оказании услуги видеонаблюдение
от _____ 201_ г.

ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ ПО СИСТЕМЕ ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЯ

Контактная информация Пользователя

Наименование	Телефон	e-mail	Факс	Комментарии

Данные объекта видеонаблюдения по адресу: _____

Скорость в прямом и обратном каналах связи используемого спутникового ресурса:

№ Камеры	Разрешение потока 1 (архив), пикс	Разрешение потока 2 (онлайн), пикс	Частота кадров, к/с	Глубина архива (запись потока 1), дни	Наличие собственного оборудования, марка/модель или Оборудование Оператора при отсутствии собственного	Примечание

1. Данные предоставляются для каждого объекта
2. Заказчику необходимо предоставить схему /карту размещения оборудования на объекте или оплатить выезд специалиста для проведения ПИР.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ на подключение услуги «ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ»

1. Общие сведения.

Цель технического задания: содержит информацию об общих целях и задачах технического задания, перечень объектов на подключение услуги видеонаблюдения.

Заказчик проекта: содержит наименование организации-заказчика, адрес, телефон, контактное лицо

Назначение системы видеонаблюдения: в разделе излагается назначение системы видеонаблюдения, то, какие цели преследует заказчик, устанавливая систему видеонаблюдения, и какие задачи система должна решить. Что это будет: ситуационное наблюдение с выявлением и предотвращением правонарушений, или охранное видеонаблюдение для эффективного проведения расследований.

Климатические условия применения системы видеонаблюдения: в разделе содержится информация об общих климатических условиях объектов, на которых подключается услуга видеонаблюдения – температура воздуха, влажность и прочее.

Сроки проектирования: содержит информацию о требуемых сроках (начало и конец) подключения услуги видеонаблюдения.

2. Основные функции системы.

Раздел содержит информацию о требуемых функциональных возможностях системы видеонаблюдения:

2.1 Возможности удаленного онлайн просмотра, например - услуга должна предусматривать возможность просмотра по сети текущего изображения с видеокамер в любое время суток, без прерывания записи. Услуга видеонаблюдения может поддерживать три базовых задачи:

- обнаружение: обнаружить объект на заданном расстоянии и определить его тип: человек, автомобиль, животное и т.п. (разрешение от 352x225 пикс) ;

- распознавание: различение примет объекта: цвет и тип одежды, пол человека, цвет волос и прическа (разрешение от 640x480 пикс)

- идентификация: идентификация личности человека по изображению (разрешение от 1280x720 пикс)

2.2. Возможности записи локального архива, например - услуга должна осуществлять круглосуточную запись видеoinформации с указанием номера видеокамеры, даты и времени с глубиной архива не менее 10 календарных дней с разрешением, достаточным для распознавания объекта наблюдения.

2.3. Возможности работы с видеоархивом, например – услуга должна позволять вести оперативный поиск и просмотр видеозаписи с заданной камеры за указанный временной интервал в пределах последних 10 суток, сохраненный на жестком диске заказчика.

2.4. Перекрытие зон видеонаблюдения, например - зоны видеонаблюдения системы должны перекрывать территорию всего объекта в радиусе 10 метров.

2.5. Дополнительно: может содержать дополнительные требования к электроснабжению, функциям записи по событиям и уведомлениям, детекции в движении, съемке в темноте и прочее.

3. Оборудование.

В разделе указываются основные исходные данные по требованиям к оборудованию для подключения услуги.

3.1. Камеры: в разделе содержится детальная информация о видеокамерах, требуемых для подключения услуги видеонаблюдения и выполнения функциональных требований заказчика п.2 с детальная информацией по каждой камере в виде заполненной таблицы:

№ Камеры:		
	Тип видеокамеры (внутренняя, внешняя, антивандальная, купольная, цилиндрическая и пр.)	
	Тип монтажа видеокамеры	
	Разрешение потока 1 (архив), пикс	
	Разрешение потока 2 (онлайн), пикс	
	Частота кадров, к/с	
	Глубина архива (запись потока 1), дни	
	Предполагаемое оборудование Оператора	

	Требование к оборудованию	
	Условия окружающей среды	
	Освещение, встречная засветка	
	Наличие агрессивных сред, электромагнитных помех	
	Дополнительно	
№ Камеры:		
	Тип видеокамеры (внутренняя, внешняя, антивандальная, купольная, цилиндрическая и пр.)	
	Тип монтажа видеокамеры	
	Разрешение потока 1 (архив), пикс	
	Разрешение потока 2 (онлайн), пикс	
	Частота кадров, к/с	
	Глубина архива (запись потока 1), дни	
	Предполагаемое оборудование Оператора	
	Требование к оборудованию	
	Условия окружающей среды	
	Освещение, встречная засветка	
	Наличие агрессивных сред, электромагнитных помех	
	Дополнительно	

3.2. **Видеорегистраторы:** раздел содержит требуемые параметры видеорегистратора, доступного функционала, например - цифровое увеличение изображения, сохранение кадра, печать кадра, разграничение прав доступа.

3.3. **Жесткие диски:** раздел содержит требуемые параметры для хранения данных локального архива.

3.4. **Дополнительно:** информация о возможных дополнительных требованиях к оборудованию, например наличие дополнительных блоков питания для видеокамер или блоков бесперебойного питания для видеорегистратора.

4. Планировка и электроснабжение

Раздел оформляется в виде приложений, в которых содержится план объекта для подключения видеонаблюдения с указанием на нем:

- предполагаемых мест и параметров расположения камер видеонаблюдения, места расположения видеорегистратора;
- мест подключения к электроснабжению, мощность и категория электроснабжения;
- характеристики поверхностей, предполагаемых для прокладки коммуникаций;
- дополнительные параметры, требуемые для оценки объема монтажно-строительных работ.

5. Объем монтажно-строительных работ

В разделе содержится перечень предполагаемых монтажно-строительных работ для подключения услуги видеонаблюдения

Наименование работ	Объем
Монтажные работы:	
Установка внутренней видеокамеры	
Установка уличной видеокамеры	
Установка антивандальной видеокамеры	
Настройка объектива видеокамеры	
Установка микрофона	
Установка и подключение видеорегистратора	
Программирование и настройка видеорегистратора	
Настройка удаленного просмотра и доступа	
Пусконаладка системы видеонаблюдения, проверка и тестирование работы	
Обучение и инструктаж	
Кабельные работы:	
Сверление отверстия в кирпичной стене	
Сверление отверстия в бетонной стене	
Сверление отверстия алмазным методом (d до 100 мм)	
Прокладка кабеля открытой проводкой (деревянное основание)	

Прокладка кабеля открытой проводкой (бетон, кирпич), высота до 4-х метров	
Прокладка кабеля скрытой проводкой	
Прокладка кабеля в гофротрубе, металлорукаве, кабельном канале	
Прокладка кабеля на тросе воздушным способом	
Штробление в кирпиче	
Штробление в железобетоне	
Штробление под трассу в монолите	
Монтаж воздушной подвесной линии	
Прокладка траншеи под кабельную трассу, до 40см	
«Прозвон» кабеля	
Пропайка кабеля	
Установка электророзетки	

6. Определение порядка приемосдаточные испытания.

В разделе содержится информация о порядке и объеме работ на этапе приемосдаточного испытания для каждого раздела из п. 2 технического задания.

Например:

Просмотр текущего изображения камер. На рабочем месте заказчика должны последовательно отображаться текущие изображения зон наблюдения со всех камер с заданным ракурсом.

Проверка глубины видеоархива. Проверка глубины видеоархива проводится путем контрольной записи видеосигнала со всех камер в течение 1 часа в дневное (рабочее) время суток.

Просмотр записи. На рабочем месте заказчика должен воспроизводиться фрагмент записи из произвольного выбранного временного интервала в пределах того периода, когда видеосервер находился в режиме записи.

7. Документация.

В разделе содержится информация о документации, которая предоставляется заказчику. Например: спецификация оборудования и работ; схема расположения оборудования и зон наблюдения; инструкция пользователя.

АО «РТКомм.РУ»

<Наименование Заказчика>

Подпись: _____

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Ф.И.О.:

Должность:

Должность:

«___» _____ 20__ г.

«___» _____ 20__ г.

М.П.

М.П.

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ «ВНУТРИКОРПОРАТИВНАЯ ТЕЛЕФОНИЯ»

Настоящий документ описывает методы, подходы, организационно-технические принципы, применяемые компанией АО «РТКомм.РУ» (далее Оператор) при оказании услуги «Внутрикорпоративная телефония».

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

Услуга Внутрикорпоративная телефония - услуга по передаче данных, преобразующихся в голосовую информацию посредством протокола IP на базе цифровых сетей передачи данных Оператора без выхода в ТФОП. Подразумевает набор короткого номера, звонок и двустороннее голосовое общение.

Оборудование - комплект оборудования, состоящий из набора VoIP телефонов, VoIP шлюзов при необходимости.

Протокол IP - маршрутизируемый протокол сетевого уровня, объединяющий сегменты сети в единую сеть, обеспечивающий доставку пакетов данных между любыми узлами сети.

IP телефония - телефонная связь по протоколу IP.

Протокол SIP - протокол IP телефонии (наиболее распространенный), позволяет реализовать передачу голосовых данных, передачу видеоданных, текстовых сообщений, факсов и др.

VoIP шлюз - устройство, предназначенное для подключения аналоговых телефонных аппаратов к IP сети для передачи через неё голосового трафика.

VoIP телефон - устройство, которое используется для передачи голосового трафика по протоколу SIP или по протоколу H.323.

Программный SIP-клиент - программа, которая используется для передачи голосового трафика по протоколу SIP или по протоколу H.323.

Сервисы ДВО – дополнительные виды обслуживания.

Кодек - алгоритмы сжатия голоса при передаче данных по сети.

Интерактивный трафик - тип трафика, для которого характерно непосредственное взаимодействие (диалог) пользователей услугой связи или пользовательского оборудования.

Потоковый трафик - тип трафика, для которого характерен просмотр и (или) прослушивание информации по мере ее поступления в пользовательское оборудование.

Сигнальный трафик - трафик сигнальных сообщений, передаваемых для установления, изменения и разрушения сеанса связи между узлами в пакетной сети.

FXS - аналоговая абонентская линия. Двухпроводная абонентская линия с сигналом вызова и тональным или импульсным набором номера.

IP адрес - уникальный сетевой адрес узла в компьютерной сети, построенной на основе стека протоколов TCP/IP.

Протокол TCP - протокол управления передачей данных.

DNS сервер - приложение, предназначенное для ответов на DNS-запросы по соответствующему протоколу.

SIP прокси - промежуточный сервер (комплекс программ) в компьютерных сетях, выполняющий роль посредника между пользователем и целевым сервером.

Приоритезация - механизм фильтрации, позволяющий задать приоритеты очередей для маршрутизатора, используемые при передаче пакетов.

Точка доступа к Услуге (Service Access Point - SAP) - интерфейс, на котором Оператор предоставляет Услугу и гарантирует согласованный с Пользователем уровень качества Услуги. Определяет границу зоны ответственности Оператора в рамках оказания Услуги.

ODS (On Demand Streaming) - технология выделения гарантированной полосы в обратном канале на оборудовании Оператора для трафика Real-time приложений Пользователя.

Сеть Оператора - сетевая инфраструктура передачи данных Оператора, состоящая из узлов, а также магистральных каналов, соединяющих эти узлы, и иных средств связи.

Сетевые настройки - параметры, определяющие работу оборудования в сети передачи данных.

Проектно-изыскательские работы (ПИР) - комплекс мероприятий по разработке специального решения, включает в себя предпроектные работы, инженерно-изыскательские работы, разработку технико-экономического обоснования, подготовку проектной, рабочей и сметной документации.

2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ.

Услуга «Внутрикорпоративная телефония» (далее Услуга) подразумевает оказание услуг по передаче данных, преобразующихся в голосовую информацию посредством протокола IP на базе цифровых сетей передачи данных Оператора, в том числе с использованием двусторонней спутниковой связи на базе терминалов VSAT, Морских VSAT и Мобильных VSAT для Ka- и Ku – диапазонов. Подразумевает набор короткого номера, звонок и двустороннее голосовое общение. Пользователю круглосуточно предоставляется возможность передачи данных, преобразующихся в голосовую информацию, в режиме реального времени. Услуга обеспечивает соединение Оборудования Пользователя с одним из узлов связи Сети Оператора.

Особенности оказания Услуги заключаются в следующем: для передачи данных, преобразующихся в голосовую информацию посредством протокола IP, используется механизм приоритизации и технология выделения гарантированной полосы в обратном канале на оборудовании Оператора (ODS).

Для оказания Услуги используется комплект оборудования, состоящий из набора VoIP телефонов, VoIP шлюзов при необходимости. Применение Услуги возможно с использованием программных SIP-клиентов.

Обязательным условием при оказании Услуги является наличие у Пользователя подключенной (или одновременного подключения) услуги «Предоставление VSAT канала связи» или «Предоставление Морского VSAT канала связи»/ «Предоставление Мобильного VSAT канала связи». При оказании Услуги максимальная скорость в прямом канале должна быть не менее 16 кбит/с и ODS в обратном канале должна быть не менее 16 кбит/с.

В состав услуги входят:

- услуга организации единого номерного плана с использованием короткого набора (кода идентификации);
- услуга передачи голосовой информации по сети передачи данных РТКОММ от (к) иных (иным) Пользователям сетей передачи данных РТКОММ по кодам их идентификации в сетях передачи данных на (от) окончное (-го) оборудование (-я) Пользователя.

Конкретные условия и параметры Услуги указываются Сторонами в Бланке заказа в соответствии с действующими тарифами.

Предоставление Услуги осуществляется на основании следующих лицензий:

Лицензия № 144073 на оказание «Услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации» на территории Российской Федерации. Лицензия № 144073 выдана в порядке переоформления лицензии № 132826. Срок действия - до 10 июля 2020 года.

Отношения Сторон по поводу оказания Услуги регулируются Правилами оказания услуг связи по передаче данных (утв. Постановлением Правительства РФ 31.12.2021 г. № 2606) и Правилами оказания телематических услуг связи (утв. Постановлением Правительства РФ 31.12.2021 N 2607), в части, не урегулированной Договором, настоящим Положением и Бланками заказов к нему.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ОБОРУДОВАНИЮ И ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ.

Пользователь должен использовать только сертифицированное оборудование и лицензированное программное обеспечение.

Пользователь может использовать оборудование, состав которого согласуется с Оператором и указывается в Бланке заказа. Пользователь должен соблюдать требования и правила эксплуатации оборудования, определенные производителем оборудования.

3.1. РЕКОМЕНДАЦИИ К ОБОРУДОВАНИЮ И ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ.

Если комплект оборудования Пользователя содержит VoIP шлюзы при использовании Услуги, рекомендуется использовать VoIP шлюзы, удовлетворяющие типовым требованиям:

- возможность настройки сетевых параметров: настройка сетевого интерфейса, статическая/динамическая ip-адресация, ip-адреса DNS серверов, ip-адрес шлюза;
- возможность настройки SIP-профиля: адрес SIP прокси, SIP домен, режим Outbound, адрес сервера регистрации, период времени перерегистрации, интервал повтора регистрации;
- возможность настройки FXS портов: SIP профиль для каждого порта, включая внутренний номер и учетные данные (имя пользователя, логин и пароль).
- поддержка кодеков: G.723.1 (5.3 kbps) G.723.1 (6.3 kbps) G.729 (8 kbps) G.711 (64 kbps) G.728 (16 kbps) G.726 (40 kbps) G.726 (32 kbps) G.726 (24 kbps) G.726 (16 kbps) G.722 (64 kbps) ilbc_mode 20 (15,2 kbps) ilbc_mode 30 (13,33 kbps).

Рекомендуется использовать VoIP телефоны, поддерживающие кодеки, перечисленные в Таблице №1, при этом рекомендуется выбирать VoIP телефоны производителя Yealink. При использовании VoIP-телефонов модели «Yealink SIP-T21P» Оператором предоставляются сервисы ДВО (Приложение № 1 к настоящему Положению). Для использования данного телефонного аппарата выбирается кодек iLBC и ODS в обратном канале не менее 32 кбит/с для одного телефонного соединения.

Для VoIP телефонов других производителей Оператор проверяет их совместимость с сетью Оператора при подключении Услуги.

Рекомендуется использовать программные SIP-клиенты:

- Zoiper Biz (сайт разработчика: <http://www.zoiper.com/>)
- LinPhone (сайт разработчика: <http://www.linphone.org/>)
- BRIA (сайт разработчика: <http://www.counterpath.com/>)
- 3CXPHONE (сайт разработчика: <http://www.3cx.com/>)
- X-Lite (сайт разработчика: <http://www.counterpath.com/>)
- Ekiga (сайт разработчика: <http://www.ekiga.org/>)
- Acrobats (сайт разработчика: <http://www.acrobats.cz/>)
- CSipSimple (сайт разработчика: <https://code.google.com/p/csipsimple/>)

Для других программных SIP-клиентов Оператор проверяет их совместимость с сетью Оператора при подключении Услуги.

При оказании Услуги для организации одной выделенной линии двустороннего голосового соединения требуется минимальный объем ресурса в прямом канале и ODS в обратном канале связи в зависимости от типа используемого кодека (Таблица № 1):

Таблица №1: Минимальный объем ресурса в зависимости от типа используемого кодека

Кодек	Скорость в прямом канале, кбит/с	ODS в обратном канале, кбит/с
G.723.1 (5.3 kbps)	16	16
G.723.1 (6.3 kbps)	24	24
G.729 (8 kbps)	40	40
G.711 (64 kbps)	96	96
G.728 (16 kbps)	80	80
G.726 (40 kbps)	104	104
G.726 (32 kbps)	96	96
G.726 (24 kbps)	88	88
G.726 (16 kbps)	80	80
G.722 (64 kbps)	96	96
ilbc_mode 20 (15,2 kbps)	32	32
ilbc_mode 30 (13,33 kbps)	24	24

3.2. СОХРАННОСТЬ ОБОРУДОВАНИЯ.

Оказание Услуги возможно с предоставлением Оборудования Оператором Пользователю, либо самостоятельно приобретенного Оборудования Пользователем.

В случае оказания Услуги с применением Оборудования Оператора Пользователю передается Оборудование по Акту приема-передачи Оборудования на сохранность. По окончании действия Договора/Бланка заказа на Услугу оборудование для Услуги возвращается Оператору по Акту возврата Оборудования (демонтаж и перемещение Оборудования осуществляются Оператором, если другое не предусмотрено в Бланке заказа).

Пользователь несет ответственность за сохранность переданного Оператором Оборудования с момента подписания Акта приема-передачи Оборудования по форме Приложения № 3 к Договору. Пользователь будет принимать все необходимые меры для предотвращения ситуаций, которые могут повлечь повреждение или гибель оборудования. В случае повреждения или гибели оборудования Пользователь возмещает Оператору убытки, а при необходимости повторной инсталляции оборудования и стоимость такой инсталляции.

Пользователь обязуется соблюдать требования и правила эксплуатации оборудования, определенные производителем оборудования.

Пользователь обязуется:

- обеспечить непрерывное присоединение оборудования к сети бесперебойного электропитания с наличием заземления;
- ограничить доступ к оборудованию, со стороны третьих лиц;
- обеспечить сохранность оборудования;

- обеспечить очистку оборудования.

4. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ.

Пользователь направляет Оператору запрос, в котором содержатся предполагаемый адрес места установки Оборудования, состав Оборудования и контактные данные Пользователя по форме в Приложении № 2 к настоящему Положению.

Оператор на основании данных запроса Пользователя в течение 14 (Четырнадцати) рабочих дней с момента получения запроса от Пользователя, или в иной срок, согласованный с Оператором, определяет техническую возможность оказания Услуги (наличие требуемого минимального объема ресурса каналов связи).

При подключении к Услуге с Оборудованием Пользователя или с применением программных SIP-клиентов Оператор:

- определяет возможность использования Оборудования или программных SIP клиентов для возможности оказания Услуги на сети Оператора;
- определяет совместимость реализации протокола SIP или H323;
- проверяет корректности работы кодеков;
- проверяет возможность предоставления услуг ДВО.

По результатам рассмотрения Оператор составляет Заключение, в котором содержится вывод о возможности или невозможности оказания Услуги, размер инсталляционного платежа (при выполнении инсталляционных работ), перечень и стоимость дополнительных работ (услуг), а также наличие нестандартных условий подключения, в т.ч. ПИР, их перечень и стоимость.

В случае отсутствия технической возможности оказания Услуги Оператор уведомляет Пользователя об этом в письменном виде.

При наличии технической возможности оказания Услуги Оператор заключает с Пользователем Бланк заказа (по форме Приложения № 2 к Договору).

По факту подключения Услуги составляется Акт приема-передачи Услуги в 2(двух) экземплярах согласно форме Приложения № 3 к Договору.

Если Пользователь желает изменить условия и/или параметры оказания Услуги, указанные в Бланке заказа, он должен направить Оператору подробный запрос не позднее, чем за 30 (Тридцать) рабочих дней до предполагаемой даты осуществления таких изменений. Оператор не позднее чем через 14 (Четырнадцать) рабочих дней со дня получения запроса должен сообщить Пользователю о наличии возможности осуществления запрошенных изменений, а также ориентировочную стоимость и предполагаемые сроки выполнения запроса Пользователя. Изменение условий и/или параметров оказания Услуги отражаются в Бланке заказа на Услугу.

5. ИНСТАЛЛЯЦИЯ УСЛУГИ.

При оказании Услуги с применением Оборудования Оператора в рамках инсталляции Услуги Оператор доставляет Оборудование до предполагаемого места установки; осуществляет выезд технических специалистов к месту установки; осуществляет настройку Оборудования, в том числе:

- а) осуществляет установку Оборудования;
- б) осуществляет прокладку кабеля и производит подключение Оборудования;
- в) подписывает с Пользователем Акт приема-передачи оборудования;
- г) проводит инструктаж сотрудников Пользователя по порядку эксплуатации Оборудования;
- д) проводит тестирование Оборудования.

При оказании услуги с применением Оборудования Пользователя Стороны согласуют конкретный перечень услуг по инсталляции Оборудования в Бланке заказа.

Пользователь принимает на себя обязательства по обеспечению готовности помещения и места установки Оборудования, включая получение всех необходимых разрешений от владельца помещения. Все необходимые разрешения от владельца помещения должны быть получены Пользователем до даты начала инсталляции Услуги, указанной в Бланке заказа.

Оператор приступает к осуществлению работ по инсталляции Оборудования только после письменного уведомления Пользователем об исполнении Пользователем условий настоящего Положения.

После окончания работ по инсталляции Оборудования, Оператор и Пользователь составляют и подписывают на месте (адрес установки/место Помещения Пользователя согласно Бланку заказа) двухсторонний Акт приема-передачи разовых услуг согласно форме Приложения № 3 к Договору, в котором фиксируется дата начала оказания ежемесячных услуг Оператором.

В случае невозможности составления и подписания Акта приема-передачи разовых услуг на месте, Оператор в течение 1 (Одного) рабочего дня направляет его Пользователю заказным письмом с уведомлением либо иным способом, при котором возможно подтвердить факт получения Пользователем Акта приема-передачи разовых услуг. В течение 3 (Трех) рабочих дней после получения Акта приема-передачи разовых услуг Пользователь подписывает Акт приема-передачи разовых услуг и предоставляет его Оператору, либо предоставляет Оператору письменные замечания по Акту приема-передачи разовых услуг.

Если в течение 3 (Трёх) рабочих дней после получения Акта приема-передачи разовых услуг Пользователь не подпишет его и не предоставит Оператору обоснованных письменных замечаний по полученному Акту приема-передачи разовых услуг, то Акт приема-передачи разовых услуг считается подписанным Пользователем в первоначальной редакции без замечаний.

Если на дату начала инсталляции, указанную в Бланке заказа, Пользователь не исполнил обязательства настоящего Положения, Оператор и Пользователь составляют и подписывают на месте (адрес установки/место Помещения Пользователя согласно Бланку заказа) двухсторонний Технический Акт, в котором фиксируется факт неисполнения таких обязательств, указывается причина такого неисполнения и дата (срок), к которому указанные обязательства должны быть исполнены Пользователем.

В случае невозможности составления и подписания Технического Акта на месте Оператор в течение 1 (Одного) рабочего дня направляет его Пользователю. В течение 3 (Трех) рабочих дней после получения Технического Акта Пользователь подписывает Технический Акт и предоставляет его Оператору, либо предоставляет Оператору письменные замечания по Техническому Акту.

Если в течение 3 (Трёх) рабочих дней после получения Технического Акта Пользователь не подпишет его и не предоставит Оператору письменных замечаний по полученному Техническому Акту, то Технический Акт считается подписанным Пользователем в первоначальной редакции без замечаний.

В случае не выполнения Пользователем обязательств по обеспечению готовности помещения и места установки согласно настоящему Положению, Оператор выставляет Пользователю пакет документов в составе: Финансовый Акт, счет-фактура и счёт за выезд технических специалистов к месту настройки Оборудования. Оператор считается исполнившим свои обязательства надлежащим образом в части выезда технических специалистов.

В случае отказа Пользователя от Услуги, оформленного в виде официального письма Пользователя, Стороны производят взаиморасчеты в рабочем порядке.

При необходимости Пользователя в Услуге, Оператор приступает к настройке Услуги только после оплаты Пользователем счета за выезд технических специалистов Оператора к месту настройки Оборудования. Пользователь письменно подтверждает исполнение обязательств по выполнению Пользователем обязательств по обеспечению готовности помещения и места установки согласно настоящему Положению, Стороны согласуют дату и время выезда технических специалистов Оператора для проведения настройки оборудования для услуги «Внутрикорпоративная телефония». После окончания работ по инсталляции Оборудования, Оператор и Пользователь составляют и подписывают на месте (адрес установки/место Помещения Пользователя согласно Бланку заказа) двухсторонний Акт приема-передачи разовых услуг, в котором фиксируется дата начала оказания ежемесячных услуг Оператором.

Стоимость выезда технических специалистов Оператора для настройки Оборудования, указывается в Бланке заказа на Услугу и зависит от места, куда планируется выезд технических специалистов, трудозатрат и прочих факторов и составляет не более величины инсталляционного платежа, указанного в Бланке заказа и не менее его половины.

В случае невозможности исполнения обязательств по оказанию Оператором Услуг, возникших по вине Пользователя в период действия Бланка Заказа, Пользователь в соответствии с ч.2 ст.781 ГК РФ, обязан оплатить такие услуги в полном объеме с даты, наступления указанных в настоящем пункте обстоятельств.

Пользователь несет полную ответственность за обеспечение условий эксплуатации Оборудования, возможные его повреждения и электрические травмы персонала вследствие нарушения указанных условий.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ БЛАНКА ЗАКАЗА

Срок действия Бланка заказа составляет 1 (Один) год от даты начала оказания Услуги, если в Бланке заказа не определен иной срок, но в любом случае, указанный срок не может более срока оказания услуги «Предоставления VSAT канала связи» или «Предоставление Морского VSAT канала связи»/ «Предоставление Мобильного VSAT канала связи».

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

7. ПЛАТЕЖИ.

В соответствии с тарифами, указанными в Бланке заказа, и в порядке, указанном в Договоре, Пользователь обязан производить:

- разовые платежи: «Инсталляция оборудования для услуги «Внутрикорпоративная телефония»;
- ежемесячные платежи в течение срока оказания Услуги, которые могут состоять из:
 - г) абонентной платы за «Предоставление Услуги «Внутрикорпоративная телефония»;
 - д) абонентной платы за «Предоставление Услуги «Внутрикорпоративная телефония» с Оборудованием Оператора в составе услуги.

Абонентная плата начисляется с момента подписания Акта приема-передачи разовых услуг по форме согласно Приложению № 3 к Договору.

8. СОПРОВОЖДЕНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ.

Сопровождение Оборудования оказывается в случае применения Услуги с Оборудованием Оператора и включает в себя:

- удаленное администрирование Оборудования Оператором в целях оказания Услуги, осуществление деятельности, направленной на восстановление работоспособности Оборудования, производимой Оператором в целях оказания Услуги без выезда инженера Оператора к месту установки Оборудования;
- техническое консультирование Пользователя Оператором.

Оператор производит диагностику Оборудования Оператора, установленного у Пользователя, и принимает меры по замене и ремонту Оборудования с момента зарегистрированного обращения (заявки) Пользователя в службу Технической поддержки Оператора. В случае не предоставления Услуги по причине неработоспособности Оборудования, установленной с момента зарегистрированного обращения (заявки) Пользователя в службу Технической поддержки Оператора, Оператор принимает меры по замене Оборудования. Если неработоспособность Оборудования возникла по вине Пользователя, перерасчет за непредставление Услуги не производится.

При обнаружении Оператором неполадок или неработоспособности Оборудования Оператора, Пользователь сообщает об этом в службу Технической поддержки Оператора.

Оператор осуществляет мониторинг и управление сетью 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Центр управления сетью Службы оперативной эксплуатации Оператора (ЦУС) является контактным лицом для Пользователя по вопросам устранения неисправностей.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИ ПЕРЕРЫВАХ СВЯЗИ.

Перерыв связи означает полную невозможность использования Услуги по вине Оператора. Факт перерыва связи, подтвержденного данными системы мониторинга Оператора, признается на основании зарегистрированного обращения (заявки) Пользователя в службу Технической поддержки Оператора.

При перерывах связи продолжительностью более 1 (Одного) часа (более 180 последовательных минут для Hughes NT, или Gilat Gemini), кроме случаев регламентных работ Оператора, о которых Пользователь извещается заблаговременно не менее чем за 48 (Сорок восемь) часов, а также кроме случаев перерывов, произошедших не по вине Оператора, Пользователь имеет право на перерасчет очередного ежемесячного платежа, который производится на основании Акта, направляемого Пользователем Оператору.

Снижение очередного ежемесячного платежа осуществляется в размере 1/720 (Одной семисот двадцатой) от суммы абонентной платы за каждый полный час перерыва связи. Время перерыва (невозможности пользования услугой) округляется до целого количества часов по следующему принципу:

- в большую сторону, если неполная часть часа составляет более 30 последовательных минут;
- в меньшую сторону, если неполная часть часа составляет 30 и менее последовательных минут.

При перерывах связи продолжительностью до 1 (Одного) часа (до 180 последовательных минут для Hughes NT, или Gilat Gemini) включительно перерасчет не производится.

Оператор не несет ответственности за перерывы связи в процессе предоставления Услуги, возникшие в результате влияния погодных условий, а также воздействия сторонних факторов, находящихся вне зоны контроля Оператора.

При обнаружении Оператором неполадок или неработоспособности оборудования Оператора, Пользователь сообщает об этом в службу Технической поддержки Оператора.

Оператор осуществляет мониторинг и управление сетью 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Центр управления сетью Службы оперативной эксплуатации Оператора (ЦУС) является контактным лицом для Пользователя по вопросам устранения неисправностей.

Наименование	Телефон	e-mail	Факс	Комментарии
ЦУС	+7 (495) 988-90-08 (многоканальный)	vsat-noc@rtcomm.ru	+7(495) 988-77-76	Обслуживание Пользователей

Промежутки времени, в которые осуществляется Плановое техническое обслуживание, не являются перерывами связи и перерасчет за Услугу не производится.

10. ГРАНИЦЫ ЗОН ОТВЕТСТВЕННОСТИ

В случае оказания Услуги с применением Оборудования Пользователя, точкой доступа к Услуге является порт на оборудовании узла сети передачи данных Оператора, предназначенном для приема и передачи голосовой информации.

В случае оказания Услуги с применением Оборудования Оператора, точкой доступа к Услуге являются входные и выходные тракты Оборудования, предназначенные для преобразования голосовой информации в электрические сигналы и наоборот.

Точки доступа к Услуге являются границами зоны ответственности Оператора за качество Услуги, если в настоящем Положении, Бланке заказа не предусмотрено иное.

Под Оборудованием Пользователя понимается Оборудование и программные SIP-клиенты.

Точки доступа к Услуге являются границами зоны ответственности Оператора за качество Услуги, если в настоящем Положении, Бланке заказа не предусмотрено иное. В части применения VSAT зоны ответственности определяются согласно Положениям об оказании услуги «Предоставление VSAT канала связи», «Предоставление Морского VSAT канала связи» или «Предоставление Мобильного VSAT канала связи».

Пользователь выражает согласие, что в случае предоставления Услуги с Оборудованием Оператора, Оператор может обеспечивать его работоспособность в рамках нормативных характеристик, описанных в соответствующей документации от производителей на предоставляемое Оборудование и принятых Пользователем при заключении Договора.

11. КАЧЕСТВЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПЕРЕДАЧИ ТРАФИКА.

При оказании Услуги в обратном канале связи может передаваться трафик следующих типов:

- Real-time – интерактивный и потоковый трафик реального времени для передачи данных, преобразующихся в голосовую информацию посредством протокола IP, критичный к потерям пакетов, задержкам и колебаниям задержки. Полоса для трафика данного типа выделяется в соответствии с технологией ODS и ограничена общей пропускной способностью ODS в обратном канале связи;

- Best-effort - трафик передачи данных (Интернет-трафик и т.д.) при отправке немаркированного трафика, не критичный к задержкам и потерям пакетов. Полоса для передачи трафика данного типа ограничена общей пропускной способностью VSAT канала связи, Морского VSAT канала связи или Мобильного VSAT канала связи.

Для передачи трафика типа Real-time и Best-effort применяются технические, эксплуатационные и качественные характеристики согласно Положению об оказании услуги «Предоставление VSAT канала связи», «Предоставление Морского VSAT канала связи» или «Предоставление Мобильного VSAT канала связи» в том числе обеспечивается соблюдение значений параметров качества Real-time трафика согласно Таблице №2.

Таблица № 2: Качественные характеристики передачи трафика

N п/п	Наименование показателя	Тип передаваемого трафика		
		Интерактивный при использовании спутниковой линии связи	Сигнальный	Потоковый
1.	Средняя задержка передачи пакетов информации (мс)	не более 400	не более 100	не более 400
2.	Отклонение от среднего значения задержки передачи пакетов информации (мс)	не более 50	-	не более 50
3.	Коэффициент потери пакетов информации	не более 10^{-3}	не более 10^{-3}	не более 10^{-3}
4.	Коэффициент ошибок в пакетах информации	не более 10^{-4}	не более 10^{-4}	не более 10^{-4}

12. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Техническая поддержка оказывается круглосуточно:

по телефону: +7 (495) 988-90-08;

по факсу +7 (495) 988-77-76;

по электронной почте vsat-noc@rtcomm.ru.

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

АО «РТКомм.РУ»

<Наименование Заказчика>

Подпись: _____

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Ф.И.О.:

Должность:

Должность:

«___» _____ 201__ г.

«___» _____ 201__ г.

М.П.

М.П.

Сервисы дополнительных видов обслуживания (ДВО).

При использовании VoIP телефонов модели «Yealink SIP-T21P» Оператор предоставляет сервисы ДВО:

- **аудиоконференцсвязь** - это возможность телефонной сети, обеспечивающая одновременное телефонное общение трех и более Пользователей;
- **запись разговоров** - это возможность телефонной сети по активации записи разговора и возможность последующего доступа к записи для прослушивания и использования в других целях;
- **автосекретарь** - это возможность телефонной сети по обработке входящих телефонных вызовов. Обеспечивает дозвонившимся Пользователям возможность донабора внутреннего номера Пользователя;
- **голосовая почта** - это возможность телефонной сети по регистрации, сохранения и перенаправления телефонных голосовых сообщений;
- **интерактивное голосовое меню** - это возможность телефонной сети по созданию системы предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющих функцию маршрутизации звонков с использованием информации, вводимой Пользователем на клавиатуре VoIP телефона с помощью тонального набора;
- **передача факсимильных сообщений** - это возможность телефонной сети по передаче и получению факсимильных сообщений с помощью VoIP телефона;
- **переадресация вызова** - это возможность телефонной сети по перенаправлению входящего вызова с одного номера на другой. Номер, на который совершается звонок, принимает входящий вызов и в случае необходимости автоматически отправляет его на другой телефонный номер;
- **переадресация безусловная** - все звонки, поступающие на номер, автоматически отправляются на другой номер телефона;
- **переадресация по занятости** - звонок переадресовывается на другой номер, только если линия вызываемого Пользователя занята;
- **переадресация по отсутствию ответа** - звонок направляется на заданный номер в случае отсутствия ответа;
- **переадресация по недоступности** - переадресация при невозможности сети установить связь с номером вызываемого Пользователя (телефон Пользователя выключен или находится вне зоны действия сети);
- **переадресация по времени** - переадресация в заранее установленный промежуток времени;
- **запрет переадресованных вызовов** - возможность запретить устанавливать переадресацию вызова;
- **удержание вызова** - это возможность телефонной сети, позволяющая, не прерывая телефонный разговор, принять ещё один звонок или позвонить на другой номер;
- **перевод вызова во время разговора** - это возможность телефонной сети перевести звонок в момент разговора на другой номер;
- **предоставление номера вызывающего абонента** - это возможность телефонной сети определять номер, с которого поступает входящий вызов;
- **запрет идентификации номера вызывающего абонента** - это возможность телефонной сети запретить определять номер, с которого поступает входящий вызов;
- **запрет приёма вызова с неизвестными номерами** - это возможность телефонной сети запретить входящие вызовы с номеров, на которых установлен запрет идентификации номера;
- **обратный вызов** - это возможность телефонной сети, позволяющая заказать соединение с нужным номером таким образом, чтобы звонок был входящим для обоих номеров;
- **автодозвон** - это возможность телефонной сети, состоящая в автоматическом многократном наборе номера Пользователя до соединения;
- **автодозвон с обратным вызовом** - это возможность телефонной сети, состоящая в автоматическом многократном наборе номера абонента до соединения таким образом, чтобы звонок был входящим для обоих номеров;
- **быстрый набор** - способ набора номера при помощи одного нажатия на клавишу;
- **запрет вызовов** - это возможность телефонной сети ограничивать вызовы в заданном направлении;
- **ограничение исходящих вызовов** - возможность получать только входящие звонки;
- **ограничение входящих вызовов** - возможность совершать только исходящие звонки;
- **выборочное разрешение входящих вызовов** - возможность принимать звонки только с разрешенных номеров;

- **выборочное разрешение исходящих вызовов** - возможность совершать звонки только на разрешенные номера;
- **выборочный запрет входящих вызовов** - возможность запретить звонки с выборочных номеров на номер Пользователя;
- **выборочный запрет исходящих вызовов** - возможность запретить исходящие звонки на выборочные номера.

Для VoIP телефонов других моделей и производителей Оператор проверяет возможность предоставления данных сервисов ДВО при подключении Услуги. Конкретный перечень доступных ДВО указываются Сторонами в Бланке заказа.

ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ УСЛУГИ «ВНУТРИКОРПОРАТИВНАЯ ТЕЛЕФОНИЯ»

Контактная информация Пользователя

Наименование	Телефон	e-mail	Факс	Комментарии

Данные по объектам для организации «Внутрикорпоративной телефонии»:

№ п/п	Адрес объекта	Используемый спутник и VSAT оборудование (Морской/Мобильный VSAT)	Скорость в прямом и обратном каналах связи спутникового ресурса	Планируемое количество выделенных телефонных линий	Дополнительно*

* Указать сведения об условиях эксплуатации объекта

Данные по необходимому функционалу, включая дополнительные сервисы обслуживания (ДВО):

Данные по оборудованию для организации «Внутрикорпоративной телефонии»:

№ Объекта	№ п/п	Вид Оборудования	Спецификация					Количество
			Производитель / Модель	Тип протокола	Порт	Кодек, маркировка	Примечание**	

** Указать наличие собственного Оборудования или Оборудование Оператора при отсутствии собственного

Пользователю необходимо предоставить:

- Схему размещения оборудования на объектах;
- Схему маршрутизации внутренних звонков (при необходимости);
- Схему включения внешних телефонных линий (при необходимости);
- Схему маршрутизации внешних звонков (при необходимости);

или оплатить выезд специалиста для проведения ПИР. Приложение № 2
к Положению об оказании услуги «Внутрикорпоративная телефония»

ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ УСЛУГИ «ВНУТРИКОРПОРАТИВНАЯ ТЕЛЕФОНИЯ»

Контактная информация Пользователя

Наименование	Телефон	e-mail	Факс	Комментарии

Данные по объектам для организации «Внутрикорпоративной телефонии»:

№ п/п	Адрес объекта	Используемый спутник и VSAT оборудование	Скорость в прямом и обратном каналах связи спутникового ресурса	Планируемое количество выделенных телефонных линий	Дополнительно*

* Указать сведения об условиях эксплуатации объекта

Данные по необходимому функционалу, включая дополнительные сервисы обслуживания (ДВО):

Данные по оборудованию для организации «Внутрикорпоративной телефонии»:

№ Объек та	№ п/п	Вид Оборудован ия	Спецификация					Количес тво
			Производи тель / Модель	Тип протоко ла	Пор т	Кодек, маркиро вка	Примечан ие**	

** Указать наличие собственного Оборудования или Оборудование Оператора при отсутствии собственного

Пользователю необходимо предоставить:

- Схему размещения оборудования на объектах;
 - Схему маршрутизации внутренних звонков (при необходимости);
 - Схему включения внешних телефонных линий (при необходимости);
 - Схему маршрутизации внешних звонков (при необходимости);
- или оплатить выезд специалиста для проведения ПИР.

ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ VSAT КАНАЛА СВЯЗИ.

Настоящий документ описывает методы, подходы и организационно-технические принципы, применяемые компанией АО «РТКомм.РУ» (далее Оператором) при оказании услуги предоставления VSAT канала связи далее - Услуги), а также порядок взаимодействия по вопросам подключения оборудования Пользователя к сети Оператора.

Услуга состоит в предоставлении Пользователю канала связи, организованного с применением VSAT.

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

«Сеть Оператора» – сетевая инфраструктура передачи данных Оператора, состоящая из узлов, а также магистральных каналов, соединяющих эти узлы, и иных средств связи.

«VSAT» – (англ. - *Very Small Aperture Terminal*) малая земная станция спутниковой связи, установленная в месте нахождения Пользователя и включающая в себя оборудование внешней установки (Outdoor) и оборудование внутренней установки (Indoor), соединенное кабелем, а именно:

- Outdoor - параболическая антенна малого диаметра (до 2,4 м) с опорно-поворотным устройством, передатчиком мощностью не более 2 Вт, (BUC - block up-converter) и приемным устройством (LNB - low-noise block);

- Indoor - внутренний блок (терминал), используемый для сопряжения с сетевым оборудованием или компьютером Пользователя, стандартный интерфейс – Ethernet.

«VSAT канал связи» - коммутируемый канал связи, организованный с применением VSAT.

«ЦЗССС» – центральная земная станция спутниковой связи Оператора. Оператор самостоятельно осуществляет выбор ЦЗССС, которая используется для оказания Услуги.

«Точка доступа к Услуге» (*Service Access Point - SAP*) - интерфейс, на котором Оператор предоставляет Услугу и гарантирует согласованный с Пользователем уровень качества Услуги. Определяет границу зоны ответственности Оператора в рамках оказания Услуги.

«Трафик» – совокупность данных, переданных по VSAT каналу связи.

«Тип трафика» – стандартный набор требований к параметрам качества обслуживания, которые применяются Оператором ко всем IP-пакетам, принадлежащим данному типу.

«Помещение» – здание или сооружение, в котором размещается оборудование внутренней установки (Indoor).

«Место установки VSAT» – конструктивные приспособления (контейнеры, опоры, мачты и пр.), на которых размещаются VSAT внешней установки (Outdoor).

«Владелец помещения» – лицо, которое владеет Помещением на праве собственности, праве хозяйственного ведения, оперативного управления или ином законном основании.

«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).

«Интерфейс» – место соединения/соприкосновения оборудования связи.

MIR (англ. *Maximum Information Rate*) - полоса пропускания VSAT канала связи с распределённым доступом и ограниченной максимальной скоростью (MIR) передачи данных. Ограничение максимальной интенсивности трафика независимо от способа доступа к спутниковому ресурсу и уровня загрузки сети.

CIR (англ. *Committed Information Rate*) - полоса пропускания VSAT канала связи, с гарантированной максимальной скоростью (CIR) передачи данных, выделяемая ЦЗССС по требованию передачи данных по VSAT и доступная независимо от загруженности сети.

CBR (англ. *Constant Bit Rate*) – закрепленный VSAT канал связи (CBR) с гарантированной скоростью передачи данных в прямом и обратном каналах. CBR назначается VSAT с момента его вхождения в связь с ЦЗССС и до момента отключения. VSAT с CBR имеют абсолютный приоритет

запросов на получение ресурса для трафика в пределах значения CBR. Выделение спутникового ресурса по признаку CBR также обеспечивает и минимальный джиттер (Jitter — вариация задержки).

ODS (On Demand Streaming) – технология выделения гарантированной полосы по требованию VSAT канала связи в обратном канале на оборудовании Оператора для классифицированного трафика

Real-time - интерактивного или потокового трафика реального времени, критичного к потерям пакетов, задержкам и колебаниям задержки, выделенного по одному или нескольким признакам. При этом в прямом канале для Real-time трафика Пользователя выделяется симметричная полоса пропускания. Применяемые Оператором признаки для выделения Real-time трафика:

- IP адрес (адрес узла в сети, построенной по протоколу IP, имеет вид 32-битового числа (для IP версии 4);
- IP адрес (адрес узла в сети, построенной по протоколу IP, имеет вид 32-битового числа (для IP версии 4);

- IP адрес отправителя;
- IP адрес получателя;
- номер протокола (транспортного уровня, инкапсулируемого в протокол IP);
- номер порта отправителя;
- номер порта получателя;
- метки DSCP (элемент архитектуры компьютерных сетей, присваиваемый маршрутизатором, описывающий простой масштабируемый механизм классификации, управления трафиком и обеспечения качества обслуживания);
- метки ToS (байт в пакете трафика, содержащий набор критериев, определяющих тип обслуживания
- параметры потока RTP (по настроенным протоколам сигнализации: H.323, MGCP, MEGACO, IAX2, SIP и пр.);
- кодеки протокола сигнализации SIP (алгоритмы сжатия голоса при передаче данных по сети): rsmu, rsta, gsm, gsm-e, g723, g726-16, g726-24, g726-32, g726-40, g728, g729, g729a, g729ab, g729d, g729e, lpc, l16, qcelp, vdv).
«Прямой канал» – составляющая VSAT канала связи для передачи трафика от ЦЗССС в сторону VSAT.
«Обратный канал» – составляющая VSAT канала связи для передачи трафика от VSAT в сторону ЦЗССС.
«Легализация» – деятельность по регистрации VSAT, осуществляемая с целью получения свидетельства о регистрации радиоэлектронного средства, в порядке, утвержденном Постановлением Правительства РФ от 20.10.2021 N 1800 (ред. от 01.07.2024) "О порядке регистрации радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств".
«Дата начала инсталляции Услуги» – дата, с наступлением которой Оператор приступает к инсталляции VSAT канала связи.
«Предполагаемая дата начала оказания Услуги» - дата, с наступлением которой Оператор предполагает приступить к оказанию Услуги.
«Стороны» – Оператор и Пользователь вместе.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ УСЛУГИ.

2.1. Суть Услуги.

Пользователю организуется (инсталлируется) VSAT канал связи и круглосуточно предоставляется возможность передачи данных по VSAT каналу связи в/из сети Оператора. Услуга обеспечивает соединение оборудования Пользователя с одним из узлов связи Сети Оператора с целью оказания Пользователю других (основных) услуг связи Оператора.

VSAT канал связи организуется:

- с применением VSAT Оператора, либо
- с применением VSAT Пользователя.

Конкретные условия и параметры инсталляции и предоставления VSAT канала связи указывается Сторонами в Бланке заказа.

Отношения Сторон по поводу оказания Услуги регулируются Правилами оказания услуг связи по передаче данных (утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 г. №2606) и Правилами оказания телематических услуг связи (утв. Постановлением Правительства РФ 31.12.2021 г. №2607), в части, не урегулированной Договором, настоящим Положением и Бланками заказов к нему.

2.2. Скорость VSAT канала связи.

Передача данных в рамках оказания Услуги осуществляется Оператором в соответствии с согласованными в Бланке заказа значениями. В общем случае:

- пропускная способность Прямого канала – от 128 кбит/с до 25 Мбит/с, а при использовании Hughes NT, или Gilat Gemini - до 45 Мбит/с;
- пропускная способность Обратного канала – от 64 кбит/с до 3,67 Мбит/с а при использовании Hughes NT, или Gilat Gemini - до 12 Мбит/с.

Значения скорости Прямого и Обратного VSAT канала зависят от модели Indoor оборудования, а также от диаметра и типа оборудования Outdoor, установленного у Пользователя.

В случае использования системы Hughes HN в Бланке заказа может дополнительно указываться значение максимальной полосы, которая может быть выделена в Обратном канале по технологии ODS– 64 кбит/с, 128 кбит/с или 256 кбит/с. При этом в прямом канале для Real-time трафика Пользователя выделяется симметричная полоса пропускания.

В случае использования системы Hughes HX, Gilat Gemini в Бланке заказа может дополнительно указываться значение CIR или CBR.

Конкретная скорость передачи данных в Прямом и Обратном каналах будет зависеть от энергетики спутника, места установки VSAT и погодных условий, в том числе, от явлений солнечной интерференции.

Дополнительными помехами, влияющими на качество передачи данных в Обратном канале, могут быть близко стоящие высотные здания или высокие деревья, рельеф местности, ветровая или снеговая нагрузка, температурный режим, в том числе его резкие перепады, обледенение, а также воздействия сторонних факторов, находящихся вне зоны контроля Оператора.

Качественные характеристики Наземной составляющей VSAT канала связи соответствуют значениям Спутниковой составляющей VSAT канала связи.

2.4. Порядок заключения Бланка заказа и изменения его условий.

Пользователь направляет Оператору запрос, в котором содержится предполагаемый адрес Места установки VSAT и контактные данные Пользователя.

Оператор в течение 14 (Четырнадцати) рабочих дней с момента получения запроса от Пользователя, или в иной срок, согласованный с Оператором, определяет техническую возможность оказания Услуги (возможность наведения антенны на спутник, конструктивные решения по креплению оборудования Outdoor и пр.).

По результатам обследования Оператор составляет Протокол обследования, в котором содержится вывод о возможности или невозможности осуществления инсталляции VSAT канала связи, перечень и стоимость дополнительных работ (услуг), а также наличие нестандартных условий подключения.

В случае отсутствия технической возможности оказания Услуги Оператор уведомляет Пользователя об этом в письменном виде.

При наличии технической возможности оказания Услуги Оператор заключает с Пользователем Бланк заказа.

Если Пользователь желает изменить условия и/или параметры оказания Услуги, указанные в Бланке заказа, он должен направить Оператору подробный запрос не позднее, чем за 30 (Тридцать) рабочих дней до предполагаемой даты осуществления таких изменений. Оператор не позднее чем через 14 (Четырнадцать) рабочих дней со дня получения запроса должен сообщить Пользователю о наличии возможности осуществления запрошенных изменений, а также ориентировочную стоимость и предполагаемые сроки выполнения запроса Пользователя. Изменение условий и/или параметров оказания Услуги отражаются в Бланке заказа на Услугу.

2.5. Инсталляция VSAT канала связи

При оказании Услуги с применением VSAT Оператора в рамках инсталляции VSAT канала связи Оператор:

- доставляет VSAT до предполагаемого Места установки;
- осуществляет выезд технических специалистов к Месту установки;
- осуществляет настройку VSAT, в том числе:
 - а) осуществляет монтаж и крепление оборудования Outdoor;
 - б) осуществляет установку оборудования Indoor;
 - в) осуществляет прокладку кабеля от оборудования Outdoor до Indoor терминала VSAT (не более 30 метров) и производит подключение оборудования Outdoor к Indoor терминалу;
 - г) подписывает с Пользователем Акт приема-передачи оборудования;
 - д) проводит инструктаж сотрудников Пользователя по порядку эксплуатации VSAT;
 - е) проводит тестирование VSAT канала связи.

При оказании услуги с применением VSAT Пользователя Стороны согласуют конкретный перечень услуг по инсталляции VSAT канала связи в Бланке заказа.

В случае необходимости Стороны составляют план-график выполнения работ по инсталляции VSAT канала связи, который оформляется в качестве приложения к Бланку заказа.

2.6. Сопровождение VSAT.

Сопровождение VSAT включает в себя:

- удаленное администрирование VSAT Оператором в целях оказания Услуги, а именно, программную настройку, тестирование, диагностику, устранение программных неисправностей и осуществление иной деятельности направленной на восстановление работоспособности VSAT, производимой Оператором в целях оказания Услуги без выезда инженера Оператора к Месту установки VSAT;
- техническое консультирование Пользователя Оператором;
- обновление Оператором версий программного обеспечения VSAT.

В случае оказания услуги с применением VSAT Оператора, сопровождение VSAT осуществляется в составе Услуги. Оператор производит мониторинг оборудования VSAT, установленного у Пользователя, и принимает меры по замене и ремонту оборудования. В случае непредоставления Услуги по причине неработоспособности VSAT Оператор принимает меры по замене оборудования. Если неработоспособность VSAT возникла по вине Пользователя перерасчет за непредставление Услуги не производится.

При обнаружении Оператором неполадок или неработоспособности VSAT Оператора Пользователь сообщает об этом в ЦУС.

В случае оказания услуги с применением VSAT Пользователя Оператор может принять на сопровождение VSAT Пользователя. На Сопровождение принимается только оборудование, состав которого согласован с Оператором. Стоимость сопровождения VSAT включается в ежемесячные платежи за Услугу, если иное не согласовано Сторонами.

2.7. Легализация.

При оказании услуги с применением VSAT Оператора легализацию VSAT осуществляет Оператор.

При оказании услуги с применением VSAT Пользователя легализацию VSAT осуществляет Пользователь, если иное не установлено в Бланке заказа.

Если в соответствии с условиями Бланка заказа Оператор осуществляет легализацию VSAT Пользователя. Пользователь обязан предоставить Оператору соответствующую доверенность и иные документы, предусмотренные Постановлением Правительства РФ от 20.10.2021 N 1800 (ред. от 01.07.2024) "О порядке регистрации радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств", оформленные от имени владельца VSAT (Пользователя) в срок не более 5 (Пяти) рабочих дней с даты начала инсталляции Услуги. Доверенность должна содержать условие о сроке её действия не менее чем 6 (Шесть) месяцев с даты выдачи.

Стоимость легализации VSAT включается в разовые платежи, если иное не согласовано Сторонами.

2.8. Точки доступа к Услуге и границы зон ответственности.

В случае оказания услуги с применением VSAT Оператора точками доступа к Услуге (SAP) являются порт (включительно) на внутреннем блоке (Indoor) VSAT, обращенный в сторону Пользователя и порт оборудования Оператора на узле сети Оператора, который одновременно служит точкой доступа к основной услуге связи.

В случае оказания услуги с применением VSAT Пользователя точками доступа к Услуге (SAP) являются параболическая антенна малого диаметра (исключительно) на внешнем блоке (Outdoor) VSAT и порт оборудования Оператора на узле сети Оператора, который одновременно служит точкой доступа к основной услуге связи. При оказании услуги с применением VSAT Пользователя VSAT последнего исключается из зоны ответственности Оператора.

Точки доступа к Услуге являются границами зоны ответственности Пользователя за качество Услуги, если в настоящем Положении, Бланке заказа не предусмотрено иное.

3. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ГОТОВНОСТИ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГИ.

3.1. Пользователь принимает на себя обязательства по обеспечению готовности помещения и места установки VSAT, включая получение всех необходимых разрешений от владельца помещения, в том числе, на установку Outdoor оборудования VSAT, а также на прокладку соединительного кабеля между оборудованием Indoor и Outdoor VSAT и др. Все необходимые разрешения от Владельца помещения должны быть получены Пользователем до даты начала инсталляции Услуги, указанной в Бланке заказа.

3.2. К дате начала инсталляции Услуги, указанной в Бланке заказа на Услугу Помещение, а также оборудование Пользователя для получения Услуги, должны соответствовать следующим требованиям:

- категория электропитания – не ниже 2-ой;
- наличие источника бесперебойного питания;
- напряжение $220\text{В} \pm 10\%$, частота - $50\text{Гц} \pm 2\%$;
- наличие заземления.

3.3. При оказании услуги с применением VSAT Пользователя, Пользователь обязан осуществить Легализацию VSAT к дате начала инсталляции Услуги, указанной в Бланке заказа, за исключением случаев, когда обязанность по Легализации VSAT возложена на Оператора.

3.4. Оператор приступает к осуществлению работ по инсталляции VSAT канала связи только после письменного уведомления Пользователем об исполнении Пользователем условий п.3.1. и 3.2 настоящего Положения.

3.5. После окончания работ по инсталляции VSAT канала связи, Оператор и Пользователь в порядке, определенном в Договоре, подписывают УПД и акт начала оказания услуг, в котором фиксируется дата начала оказания ежемесячных услуг Оператором.

3.6. Если на дату начала инсталляции, указанную в Бланке заказа, Пользователь не исполнил обязательства, перечисленные в пп. 3.1., 3.2., 3.3. настоящего Положения, Оператор и Пользователь подписывают двухсторонний технический акт, в котором фиксируется факт неисполнения таких обязательств, указывается причина такого неисполнения и дата (срок), к которому указанные обязательства должны быть исполнены Пользователем. В случае невозможности составления и подписания технического акта Оператор в течение 1 (Одного) рабочего дня направляет его Пользователю. В течение 3 (Трех) рабочих дней после получения технического акта Пользователь подписывает технический акт и предоставляет его Оператору, либо предоставляет Оператору письменные замечания по техническому акту.

Если в течение 3 (Трёх) рабочих дней после получения технического акта Пользователь не подпишет его и не предоставит Оператору письменных замечаний по полученному техническому акту, то технический акт считается подписанным Пользователем в первоначальной редакции без замечаний.

3.7. В случае обстоятельств, указанных в п.3.6, Оператор выставляет Пользователю пакет документов в составе: УПД и счёт за выезд технических специалистов к Месту настройки VSAT. Оператор считается исполнившим свои обязательства надлежащим образом в части выезда технических специалистов.

В случае отказа Пользователя от Услуги, оформленного в виде официального письма Пользователя, Стороны производят взаиморасчеты в рабочем порядке.

Оператор приступает настройке Услуги только после оплаты Пользователем счета за выезд технических специалистов Оператора к Месту настройки VSAT, если иное не согласовано Сторонами.

Пользователь письменно подтверждает исполнение обязательств по пп.3.1, 3.2., 3.3 настоящего Положения, Стороны согласуют дату и время выезда технических специалистов Оператора для проведения настройки VSAT. После окончания работ по установке VSAT канала связи, Оператор и Пользователь Оператор и Пользователь в порядке, определенном в Договоре, подписывают УПД и акт начала оказания услуг, в котором фиксируется дата начала оказания ежемесячных услуг Оператором.

3.8. Стоимость выезда технических специалистов Оператора для настройки VSAT является фиксированным платежом, указывается в Бланке заказа на Услугу и зависит от места, куда планируется выезд технических специалистов, трудозатрат и прочих факторов и составляет не более величины инсталляционного платежа, указанного в Бланке заказа.

3.9. В случае невозможности исполнения обязательств по оказанию Оператором Услуг, возникших по вине Пользователя в период действия Бланка Заказа, Пользователь в соответствии с ч.2 ст.781 ГК РФ, обязан оплатить такие услуги в полном объеме с даты, наступления указанных в настоящем пункте обстоятельств.

3.10. Если Помещение перестало соответствовать техническим требованиям, указанным в настоящем разделе, Оператор вправе приостановить оказание Услуги Пользователю до устранения этих недостатков. Пользователь несет полную ответственность за обеспечение условий эксплуатации VSAT, возможные его повреждения и электрические травмы персонала вследствие нарушения указанных условий.

4. ТРЕБОВАНИЯ К VSAT.

Пользователь должен использовать в качестве VSAT только сертифицированное оборудование и лицензированное программное обеспечение к данному оборудованию.

В качестве VSAT Пользователя может использоваться оборудование, состав которого согласуется с Оператором и указывается в Бланке заказа. Пользователь должен соблюдать требования и правила эксплуатации VSAT, определенные производителем оборудования.

5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ VSAT В ПОЛЬЗОВАНИЕ.

Применение Услуги возможно с предоставлением оборудования Оператором Пользователю, либо самостоятельно приобретенного оборудования Пользователя.

В случае оказания Услуги с применением оборудования VSAT Оператора Пользователю передается оборудование по Акту приема-передачи оборудования, в котором указываются идентифицирующие данные (серийные, инвентарные номера). По окончании действия Договора/Бланка заказа на Услугу оборудование для Услуги возвращается Оператору по Акту возврата оборудования (демонтаж и перемещение оборудования осуществляются Оператором, если иное не предусмотрено Бланком заказа, на условиях, указанных в Бланке Заказа). Пользователь направляет Оператору уведомление об окончании демонтажа оборудования.

При перемещении оборудования или необходимости повторной его настройки Пользователь оплачивает стоимость в размере инсталляционного платежа. Пользователь несет ответственность за сохранность переданного Оператором оборудования с момента подписания Акта приема-передачи оборудования по форме Приложения № 3 к Договору.

Пользователь будет принимать все необходимые меры для предотвращения ситуаций, которые могут повлечь повреждение или гибель оборудования.

Риск случайной гибели или случайного повреждения оборудования Оператора несет Пользователь с момента Акта приема-передачи оборудования (Приложение № 3 к Договору) до момента возврата оборудования Оператору по Акту возврата оборудования (Приложение № 3 к Договору). В случае повреждения или гибели оборудования Пользователь возмещает Оператору убытки в полном размере, а при необходимости повторной установки оборудования и стоимость такой установки в размере инсталляционного платежа.

По окончании действия Договора/Бланка заказа на Услугу оборудование VSAT возвращается Оператору по соответствующему Акту.

Пользователь обязуется соблюдать требования и правила эксплуатации VSAT, определенные производителем VSAT.

Пользователь обязуется: обеспечить непрерывное присоединение VSAT к сети бесперебойного электропитания с наличием заземления; ограничить доступ к VSAT, со стороны третьих лиц; обеспечить сохранность VSAT.

Пользователь самостоятельно обеспечивает регулярную очистку Outdoor от посторонних предметов.

Пользователь обязуется принимать все необходимые меры для предотвращения ситуаций, которые могут повлечь повреждение или гибель оборудования, используемого при оказании Услуги.

6. НЕСТАНДАРТНЫЕ УСЛОВИЯ ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕТИ ОПЕРАТОРА.

Обо всех случаях нестандартных условий подключения к сети Оператора (необходимость выполнения строительных работ, проведение работ на режимных объектах или территориях ограниченного доступа, размещения VSAT Оператора на крышах зданий и пр.), делается соответствующее указание в Протоколе обследования (см. п.2.4 настоящего Положения).

Сторонами составляется план-график по инсталляции VSAT канала связи с указанием сроков исполнения каждой из Сторон своих обязательств. План-график оформляется в виде Дополнения к Бланку заказа.

В случае невозможности исполнения какой-либо из Стороной своих обязательств в срок, установленный в плане-графике, данная Сторона обязана письменно за 3 (Три) дня до истечения утвержденного срока, уведомить об этом другую Сторону.

В случае невыполнения/ненадлежащего выполнения Пользователем своих обязательств в сроки, установленные в плане-графике:

- Стороны утверждают план-график с новыми сроками выполнения обязательств, а при необходимости вносят соответствующие изменения в Бланк заказа, либо,
- Бланк заказа подлежит расторжению. Пользователь в этом случае возмещает стоимость фактически понесенных Оператором расходов.

7. ПЛАТЕЖИ.

В соответствии с тарифами, указанными в Бланке заказа и в порядке, указанном в Договоре, Пользователь обязан производить:

√ разовые платежи за:

“Инсталляцию VSAT канала связи” или *“Изменение параметров VSAT канала связи”* и/или *“Легализацию VSAT”* и за иные разовые услуги, предусмотренные Бланком заказа.

√ ежемесячные платежи в течение срока оказания Услуги, которые могут состоять из:

е) абонентской платы за *“Предоставление VSAT канала связи без лимита предоплаченного трафика”*

ж) абонентской платы за *“Предоставление VSAT канала связи с лимитом предоплаченного трафика”* и сверх того платы за трафик, оплата которого не включена в абонентскую плату. Тарифицируется суммарный объем трафика в Прямом и Обратном каналах;

з) абонентской платы за *“Предоставление оборудования VSAT в пользование”* при оказании Услуги с применением VSAT Оператора.

Абонентская плата начисляется с момента подписания Сторонами Акта о начале оказания услуг.

По требованию Пользователя до начала инсталляции VSAT канала связи Оператор может резервировать ресурсы сети передачи данных Оператора. В данном случае Пользователь обязан производить плату в размере абонентской платы за *“Резервирование VSAT канала связи”*.

В случае необходимости приостановления оказания Услуги по инициативе Пользователя, Пользователь обязан производить плату за резервирование ресурсов сети передачи данных Оператора в размере абонентской платы за *«Резервирование VSAT канала связи»*.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ.

В случае необходимости оказания Пользователю дополнительных услуг, не предусмотренных настоящим Положением, Стороны подписывают соответствующие Положения об услугах и Бланки заказов, которыми определяется порядок их оказания.

9. ПЛАНОВО- ПРОФИЛАКТИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.

Оператор проводит мероприятия по обслуживанию своего оборудования, задействованного в Услуге, которые могут быть заранее запланированными или вызваны неполадками.

Оператор может заменять оборудование, 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.

Планово- профилактическое обслуживание или замена оборудования производится не чаще 1 (Одного) раза в месяц в специально определенные промежутки времени, заранее согласованные Сторонами.

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 и(или) через Личный кабинет.

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

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИ ПЕРЕРЫВАХ СВЯЗИ.

Перерыв связи означает полную невозможность использования Услуги по вине Оператора. Факт перерыва связи, подтвержденного данными системы мониторинга Оператора, признается на основании зарегистрированного обращения (заявки) Пользователя в ЦУС Оператора.

При перерывах связи продолжительностью более 1 (Одного) часа (более 180 последовательных минут для Hughes NT, или Gilat Gemini), кроме случаев регламентных работ Оператора, о которых Пользователь извещается заблаговременно не менее чем за 48 (Сорок восемь) часов, а также кроме случаев перерывов, произошедших не по вине Оператора, Пользователь имеет право на перерасчет очередного ежемесячного платежа, который производится на основании Акта, направляемого Пользователем Оператору.

Если в Договоре не оговариваются дополнительные условия, снижение очередного ежемесячного платежа осуществляется в размере 1/720 (Одной семисот двадцатой) от суммы абонентской платы за каждый полный час перерыва связи. Время перерыва (невозможности пользования услугой) округляется до целого количества часов по следующему принципу:

- в большую сторону, если неполная часть часа составляет более 30 последовательных минут;
- в меньшую сторону, если неполная часть часа составляет 30 и менее последовательных минут.

При перерывах связи продолжительностью до 1 (Одного) часа (до 180 последовательных минут для Hughes NT, или Gilat Gemini) включительно перерасчет не производится.

Оператор не несет ответственности за перерывы связи в процессе предоставления Услуги, возникшие в результате влияния погодных условий, а также воздействия сторонних факторов, находящихся вне зоны контроля Оператора.

11. СРОК ДЕЙСТВИЯ БЛАНКА ЗАКАЗА.

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

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.

12. ЭКСПЛУАТАЦИОННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГИ. КАЧЕСТВЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПЕРЕДАЧИ ТРАФИКА.

Услуга оказывается 24 (Двадцать четыре) часа в сутки 7 (Семь) дней в неделю 365 (366) (Триста шестьдесят пять (Триста шестьдесят шесть) дней в году.

Обеспечивается соблюдение следующих значений параметров качества (Таблица 1):

Таблица 1.

Типы трафика	Значения параметров качества VSAT канала связи		
	Задержка передачи пакетов (в одну сторону) информации в среднем за месяц, (мс)	Отклонение от среднего значения задержки передачи пакетов (в одну сторону) информации, (мс)	Процент потерянных пакетов информации в среднем за месяц
Real-time	не более 600 мс	не более 25 мс	не более 0,5 %
Best-effort	не нормируется	не нормируется	не более 5 %

При необходимости, проверка эксплуатационных характеристик проводится в соответствии с принятыми у Оператора процедурами и методиками.

Если маркировка трафика по типам производится на маршрутизаторе Пользователя, то соблюдение параметров качества передачи трафика гарантируется Оператором при соблюдении Пользователем следующих правил маркировки трафика:

Тип трафика	IP Precedence заголовка IP-пакета
Real-time	2, 5
Best-effort	0

Указанные выше параметры качества передачи трафика гарантируются Оператором при утилизации Пользователем VSAT канала связи не более чем на 80% и использовании пакетов размером не более 1500 байт (MTU=1500).

13. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА.

Техническая поддержка Пользователей оказывается круглосуточно по телефонам: +7 (495) 988-90-08 (многоканальный), по факсу: +7 (495) 988-90-03 и по электронной почте support-B2B@rtcomm.ru.

~~Выбрать нужное. Вариант для филиала «Дальний Восток»: +7 (423) 620 130, 8 (964) 454 02 31 или по электронной почте: support-dv@rtcomm.ru.~~

~~Вариант для филиала «Сибирь»: +7 (494) 988 90 08 (многоканальный), по факсу +7(495) 988 90 03 или по электронной почте: support-B2B@rtcomm.ru.~~

Оператор будет предпринимать меры для устранения неисправностей, перерывов или ухудшения качества оказываемой Услуги.

Пользователь незамедлительно сообщает о необходимости технического обслуживания в ЦУС 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.

Оператор: АО «РТКомм.РУ»

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» ____ 20__
М.П.

Пользователь

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» ____ 20__
М.П.

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ «КОМПЛЕКС СЕТЕВОЙ БЕЗОПАСНОСТИ»

Настоящий документ описывает методы, подходы, организационно-технические принципы, применяемые компанией АО «РТКомм.РУ» (далее Оператор) при оказании услуги «КОМПЛЕКС СЕТЕВОЙ БЕЗОПАСНОСТИ».

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

Услуга «Комплекс сетевой безопасности» – услуга фильтрации сетевого трафика по определенному набору правил.

Оборудование – программно-аппаратный комплекс Оператора, состоящих из межсетевых экранов и серверов контентной фильтрации, обеспечивающий техническую возможность фильтрации сетевого трафика.

Сетевой трафик – входящий и исходящий трафик, который передается по каналу связи.

Фильтрация трафика - анализ сетевого трафика и принятия решения о его приеме и/или передаче.

Набор правил – параметры фильтрации сетевого трафика, которыми могут быть: IP адрес, номер порта, протоколы уровней модели OSI (3,4,7 уровни), DNS имена, URL адреса.

Протоколы уровней модели OSI (3,4,7 уровни): Hypertext Transfer Protocol (HTTP), File Transfer Protocol (FTP), Extended Simple Mail Transfer Protocol (ESMTP), Domain Name System (DNS), Simple Network Management Protocol (SNMP), Internet Control Message Protocol (ICMP), SQL*Net, Network File System (NFS), H.323 Versions 1-4, Session Initiation Protocol (SIP), Cisco Skinny Client Control Protocol (SCCP), Real-Time Streaming Protocol (RTSP), GPRS Tunneling Protocol (GTP), Internet Locator Service (ILS), Sun Remote Procedure Call (RPC) и другие.

Протокол - маршрутизируемый протокол сетевого уровня, объединяющий сегменты сети в единую сеть, обеспечивающий доставку пакетов данных между любыми узлами сети.

IP адрес - уникальный сетевой адрес узла в компьютерной сети, построенной на основе стека протоколов TCP/IP.

URL адреса (Единый указатель ресурса) - единообразный локатор (определитель местонахождения) ресурса, применяется для обозначения адресов почти всех ресурсов Интернета.

DNS имена (Domain Name Server/System) - распределенная система для получения информации о доменных зонах. Наиболее часто используется для получения IP-адреса по имени хоста, за которым закреплен определенный IP-адрес.

Virtual router (VR) – функционал межсетевого экрана, позволяющий разделить таблицы маршрутизации для различных IP адресов.

Точка доступа к Услуге (Service Access Point - SAP) - интерфейс, на котором Оператор предоставляет Услугу и гарантирует согласованный с Пользователем уровень качества Услуги. Определяет границу зоны ответственности Оператора в рамках оказания Услуги.

Сеть Оператора - сетевая инфраструктура передачи данных Оператора, состоящая из узлов, а также магистральных каналов, соединяющих эти узлы, и иных средств связи.

Сетевые настройки - параметры, определяющие работу оборудования в сети передачи данных.

2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ.

Услуга «Комплекс сетевой безопасности» (далее Услуга) подразумевает оказание услуг по фильтрации сетевого трафика передачи данных на базе цифровых сетей Оператора, в том числе с использованием двухсторонней спутниковой связи на базе терминалов VSAT, Мобильных VSAT и Морских VSAT для Ka- и Ku – диапазонов.

Фильтрация сетевого трафика делается согласно правилам Пользователя. Трафик Пользователя проходит через Оборудование на котором настроены правила с информацией, какой трафик пропускать к/от Пользователю (-я), остальной трафик фильтруется (не пропускается).

Правила Пользователя содержат параметры фильтрации сетевого трафика, которыми могут быть:

-для входящего сетевого трафика: IP адреса, номера портов, протоколы уровней модели OSI (3,4,7 уровни);

-для исходящего сетевого трафика: IP адреса, номера портов, протоколы уровней модели OSI (3,4,7 уровни); DNS имена, URL адреса.

По умолчанию фильтрация сетевого трафика выполняется для одного выделенного IP адреса VSAT канала связи или Мобильного/Морского VSAT канала связи по правилам, согласно которым блокируются все входящие внешние соединения извне, все исходящие соединения разрешены, если иное не предусмотрено Бланком заказа.

В составе Услуги Пользователю предоставляются дополнительные выделенные IP-адреса при необходимости, но не более 5 (пяти) дополнительных выделенных IP-адресов.

Пользователю круглосуточно предоставляется возможность фильтрации трафика.

Для оказания Услуги используется программно-аппаратный комплекс Оператора, состоящий из установленных и работающих на сети РТКОММ межсетевых экранах с функцией Virtual router (VR) и серверов контентной фильтрации.

Обязательным условием при оказании Услуги является наличие у Пользователя подключенной (или одновременного подключения) услуги «Предоставление VSAT канала связи» или «Предоставление Мобильного VSAT канала связи»/ «Предоставление Морского VSAT канала связи».

Конкретные условия и параметры Услуги указываются Сторонами в Бланке заказа.

3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ

Пользователь направляет Оператору запрос, в котором содержится предполагаемый адрес места подключения Услуги по форме в Приложении № 1 к настоящему Положению.

Оператор на основании данных запроса Пользователя в течение 14 (Четырнадцати) рабочих дней с момента получения запроса от Пользователя, или в иной срок, согласованный с Оператором, определяет техническую возможность оказания Услуги (в том числе доступность Оборудования и наличие ресурсов на Оборудовании).

По результатам рассмотрения Оператор составляет Заключение, в котором содержится вывод о возможности или невозможности оказания Услуги, размер инсталляционного платежа (при выполнении дополнительных работ), перечень таких дополнительных работ (услуг).

В случае отсутствия технической возможности оказания Услуги Оператор уведомляет Пользователя об этом в письменном виде.

При наличии технической возможности оказания Услуги Оператор заключает с Пользователем Бланк заказа (по форме Приложения № 2 к Договору).

По факту подключения Услуги составляется Акт приема-передачи Услуги в 2(двух) экземплярах согласно форме Приложения № 3 к Договору.

Если Пользователь желает изменить условия и/или параметры оказания Услуги, указанные в Бланке заказа, он должен направить Оператору подробный запрос не позднее, чем за 30 (Тридцать) рабочих дней до предполагаемой даты осуществления таких изменений. Оператор не позднее чем через 14 (Четырнадцать) рабочих дней со дня получения запроса должен сообщить Пользователю о наличии возможности осуществления запрошенных изменений, а также ориентировочную стоимость и предполагаемые сроки выполнения запроса Пользователя. Изменение условий и/или параметров оказания Услуги отражаются в Бланке заказа на Услугу.

4. ИНСТАЛЛЯЦИЯ УСЛУГИ

При инсталляции Услуги Оператор:

- а) осуществляет настройку правил фильтрации Пользователя на Оборудовании Оператора;
- б) выделяет блок IP адресов для Пользователя при необходимости.

В случае необходимости Стороны согласуют дополнительный перечень работ по инсталляции Услуги в Бланке заказа.

После окончания работ по инсталляции Услуги, Оператор в течение 1 (Одного) рабочего дня направляет Пользователю Акта приема-передачи разовых услуг заказным письмом с уведомлением либо иным способом, при котором возможно подтвердить факт получения Пользователем Акта приема-передачи разовых услуг. В течение 3 (Трех) рабочих дней после получения Акта приема-передачи разовых услуг Пользователь подписывает Акт приема-передачи разовых услуг и предоставляет его Оператору, либо предоставляет Оператору письменные замечания по Акту приема-передачи разовых услуг.

Если в течение 3 (Трёх) рабочих дней после получения Акта приема-передачи разовых услуг Пользователь не подпишет его и не предоставит Оператору обоснованных письменных замечаний по полученному Акту приема-передачи разовых услуг, то Акт приема-передачи разовых услуг считается подписанным Пользователем в первоначальной редакции без замечаний.

В случае невозможности исполнения обязательств по оказанию Оператором Услуг, возникших по вине Пользователя в период действия Бланка Заказа, Пользователь в соответствии с ч.2 ст.781 ГК РФ, обязан оплатить такие услуги в полном объеме с даты, наступления указанных в настоящем пункте обстоятельств.

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ БЛАНКА ЗАКАЗА

Срок действия Бланка заказа составляет 1 (Один) год от даты начала оказания Услуги, если в Бланке заказа не определен иной срок, но в любом случае, указанный срок не может более срока оказания услуги «Предоставления VSAT канала связи» или «Предоставление Мобильного VSAT канала связи»/ «Предоставление Морского VSAT канала связи».

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

6.ПЛАТЕЖИ

В соответствии с тарифами, указанными в Бланке заказа, и в порядке, указанном в Договоре, Пользователь обязан производить разовый платеж за «Инсталляцию услуги «Экран сетевой защиты» и ежемесячные платежи в течение срока оказания Услуги, которые состоят из абонентной платы за «Предоставление услуги «Экран сетевой защиты».

Абонентная плата начисляется с даты, указанной в подписанном Акте приема-передачи разовых услуг по форме согласно Приложению № 3 к Договору.

7.ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИ ПЕРЕРЫВАХ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

Перерыв оказания Услуги означает полную невозможность использования Услуги по вине Оператора. Перерыв оказания Услуги характеризуется наступлением события - отсутствия фильтрации трафика Оператором согласно установленных правил фильтраций Пользователя в Бланке заказа.

Факт перерыва оказания Услуги, подтвержденного данными системы мониторинга Оператора, признается на основании зарегистрированного обращения (заявки) Пользователя в службу Технической поддержки Оператора

При перерывах оказания Услуги продолжительностью более одного (1) часа, (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, длящихся менее 30 минут), Пользователь имеет право на перерасчет очередного ежемесячного платежа.

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 оказания Услуги продолжительностью до тридцати (30) минут включительно перерасчет не производится.

Оператор не несет ответственности за перерывы оказания Услуги в процессе предоставления Услуги, возникшие в результате воздействия сторонних факторов, находящихся вне зоны контроля Оператора.

8.ГРАНИЦЫ ЗОН ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Точкой доступа к Услуге являются входные и выходные тракты Оборудования Оператора, предназначенные для фильтрации трафика.

Точки доступа к Услуге являются границами зоны ответственности Оператора за качество Услуги, если в настоящем Положении, Бланке заказа не предусмотрено иное. В части применения VSAT или Мобильного VSAT/Морского VSAT зоны ответственности определяются согласно Положению об оказании услуги «Предоставление VSAT канала связи» или «Предоставление Мобильного VSAT канала связи»/ «Предоставление Морского VSAT канала связи».

9.ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Техническая поддержка оказывается круглосуточно:

по телефону: +7 (495) 988-90-08; по факсу +7 (495) 988-77-76; по электронной почте vsat-noc@rtcomm.ru.

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

Приложение №2

к Договору на оказание услуг связи № _____
от «___» _____ 20__ г.

ФОРМЫ БЛАНКОВ ЗАКАЗА

1. Бланк заказа на услугу предоставления VSAT канала связи.
2. Бланк заказа на услугу «Видеонаблюдение»
3. Бланк заказа на услугу предоставления «Внутрикорпоративная телефония»
4. Бланк заказа на услугу предоставления «Морской VSAT канала связи»
5. Бланк заказа на услугу «Комплекс сетевой безопасности»

ФОРМА Бланка заказа на услугу предоставления VSAT канала связи.

Бланк заказа № _____		Дата: _____ <в формате –ДД-Месяц-ГГГГ>	
Оператор: АО «РТКомм.РУ»			
к Договору № _____ Номер договора с Оператором			
Пользователь: _____ Полное наименование организации Пользователя			
Прекращает действие бланка заказа № _____ от _____ 202__ г.			
1. Тип заказа			
☐ Новый VSAT канал связи ☐ Изменение параметров VSAT канала связи			
2. Контактная информация Пользователя:			
Коммерческие и административные вопросы			
Контактное лицо:		Тел:	
Должность:	E-mail:	Факс:	
Выставление счетов			
Контактное лицо:		Тел:	
Должность:	E-mail:	Факс:	
Адрес для выставления счетов:			
Технические вопросы (в Месте установки VSAT)			
Контактное лицо:		Тел:	
E-mail :		Факс:	
3. Контактная информация Оператора:			
Коммерческие и административные вопросы			
Контактное лицо:		Тел:	
Должность:	E-mail:	Факс:	
Круглосуточная техническая поддержка			
Контактное лицо:	Центр управления сети (ЦУС)	Тел:	
E-mail :		Факс:	
4. Характеристики VSAT канала связи (пропускная способность):			
Пропускная способность для прямой передачи информации _____ кбит/сек; Пропускная способность для обратной передачи информации _____ кбит/сек. Полоса ODS _____ кбит/сек (в Обратном канале) - заполнить, если предоставляется Настройка CIR необходима? ☐ Да ☐ Нет - заполнить, если предоставляется			
5. В случае отправки Пользователем трафика Business-critical, он воспринимается как: (1. В случае отправки немаркированного трафика он передается как трафик Best-effort. 2. При шифровании трафика, такой трафик всегда передается как трафик muna Best-effort.)		☐ Real-time ☐ Best-effort	
6. Услуга предоставляется с использованием:			
☐ VSAT Оператора	☐ VSAT Пользователя		
Монтаж и настройку VSAT осуществляет (заполняется в случае оказания услуги с применением VSAT Пользователя):			

		☐ Оператор ¹ ☐ Пользователь			
		Легализацию VSAT осуществляет (заполняется в случае оказания услуги с применением VSAT Пользователя):			
		☐ Оператор		☐ Пользователь	
		Сопровождение VSAT осуществляет (заполняется в случае оказания услуги с применением VSAT Пользователя):			
		☐ Оператор		☐ Пользователь	

7. Спецификация VSAT:					
Производитель Оборудования:					
Спецификация:					
№ п/п	Артикул	Описание			Кол-во

8. Адрес места установки VSAT:					
Страна _____					
Населенный пункт	Улица	Дом	Корп. (строение)	Этаж	Комната

9. Адрес нахождения узла связи сети Оператора (адрес физического порта на РЕ):					
Страна: Россия					
Населенный пункт	Улица	Дом	Корп. (строение)		

10. Используемый искусственный спутник земли: _____.					
---	--	--	--	--	--

11. Стоимость Услуг					
Код Услуги	Наименование Услуги	Ед. измерения	Цена за единицу	Количество	Стоимость Услуги
Разовые Услуги:					
04.10.01	Инсталляция VSAT канала связи	шт.			
04.12.01	Инсталляция VSAT (Ка) канала связи	шт.			
04.10.02	Изменение параметров VSAT канала связи	шт.			
04.12.06	Изменение параметров VSAT (Ка) канала связи	шт.			
04.10.08	Легализация VSAT	шт.			
04.12.08	Легализация VSAT (Ка)	шт.			
	Иное (текст добавляется по мере необходимости)				
Услуги, предоставляемые на ежемесячной основе:					
Абонентская плата					
04.10.09	Резервирование VSAT канала связи	Месяц			
04.12.09	Резервирование VSAT (Ка) канала связи	Месяц			
04.10.04	Предоставление VSAT канала связи без лимита предоплаченного трафика	Месяц			
04.12.07	Предоставление VSAT (Ка) канала связи без лимита предоплаченного трафика	Месяц			
04.10.03	Предоставление VSAT канала связи с лимитом предоплаченного трафика	Месяц			
04.12.02	Предоставление VSAT (Ка) канала связи с лимитом предоплаченного трафика	Месяц			
04.10.18	Предоставление VSAT канала связи без лимита предоплаченного трафика с ODS				
01.15.11	Предоставление фиксированного внешнего IP -адреса в СШПД (Ки диапазон)				
04.10.13	Предоставление VSAT канала связи с лимитом предоплаченного трафика (режим FAP)				
	Иное				
Платежи за трафик:					
04.10.11	Трафик суммарный	Гб			
При трафике Пользователя свыше указанного лимита сумма дополнительного платежа рассчитывается из расчета __, рублей за один Гб трафика Пользователя (суммарно в Прямом и Обратном каналах).					

Условия оплаты: согласно п. _____ Договора (указать п. 5.6.1 или п. 5.6.2 Договора)					
---	--	--	--	--	--

12. Дата начала инсталляции услуги: (не позднее)		“ ” 202 г.
--	--	------------

¹ Конкретный перечень действий по монтажу и настройке VSAT в этом случае указывается в п. 14 «Особые условия» Бланка заказа.

13. Предполагаемая дата начала оказания услуги: (не позднее)

“ ” 202 г.

14. Особые условия: (текст удаляется и добавляется по мере необходимости)

Примечания:

а. Все указанные платежи приведены в рублях и не включают НДС.

б. Услуга оказывается в соответствии с Положением об оказании услуги Предоставления VSAT канала связи.

в. В случае одностороннего расторжения Бланка заказа по инициативе Пользователя, последний обязуется вернуть оборудование VSAT по соответствующему Акту, возместить Оператору все понесенные им расходы, при этом, если расторжение Бланка заказа происходит в течение первого года его действия, выплатить Оператору штрафные санкции в зависимости от месяца расторжения Бланка заказа:

Месяц расторжения (с даты подписания Бланка заказа)	Размер штрафа, руб. (без учета НДС)
1 месяц	
2 месяц	
3 месяц	
4 месяц	
5 месяц	
6 месяц	
7 месяц	
8 месяц	
9 месяц	
10 месяц	
11 месяц	
12 месяц	

4. В случае оказания Оператором услуги по Легализации оборудования Пользователя предполагаемая дата начала оказания услуги указывается с учетом срока оказания услуги по Легализации

5. В случае оказания услуги с применением VSAT Пользователя, Оператор осуществляет следующие действия по установке VSAT канала связи.

Оператор: АО «РТКомм.РУ»

Пользователь

Подпись: _____

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

Должность: _____

«__» _____ 20__

«__» _____ 20__

ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ Бланка заказа на услугу предоставления VSAT канала связи.

ФОРМА Бланка заказа на предоставление услуги «Видеонаблюдение».

Бланк заказа № _____ Оператор: АО «РТКомм.РУ» к Договору № _____ Номер договора с Оператором _____ Пользователь: _____ Полное наименование организации Пользователя _____ Прекращает действие бланка заказа № _____ от _____ 201__ г. К Бланку заказа на VSAT канал связи, Мобильный VSAT канал связи, Морской VSAT канал связи № _____ от _____ 201__ г.	Дата: _____ <в формате ДД-Месяц-ГГГГ>
---	--

5. Тип заказа
☐ Новая Услуга «Видеонаблюдение» ☐ Изменение параметров Услуги «Видеонаблюдение»

6. Контактная информация Пользователя:						
Коммерческие и административные вопросы						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Контактное лицо:</td> <td style="width: 40%;">Тел:</td> <td style="width: 20%;">Факс:</td> </tr> <tr> <td>Должность:</td> <td>E-mail:</td> <td></td> </tr> </table>	Контактное лицо:	Тел:	Факс:	Должность:	E-mail:	
Контактное лицо:	Тел:	Факс:				
Должность:	E-mail:					
Выставление счетов						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Контактное лицо:</td> <td style="width: 40%;">Тел:</td> <td style="width: 20%;">Факс:</td> </tr> <tr> <td>Должность:</td> <td>E-mail:</td> <td></td> </tr> </table>	Контактное лицо:	Тел:	Факс:	Должность:	E-mail:	
Контактное лицо:	Тел:	Факс:				
Должность:	E-mail:					
Адрес для выставления счетов:						
Технические вопросы (в Месте установки VSAT (в т.ч. Морского/Мобильного), Услуги)						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Контактное лицо:</td> <td style="width: 40%;">Тел:</td> <td style="width: 20%;">Факс:</td> </tr> <tr> <td>E-mail :</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Контактное лицо:	Тел:	Факс:	E-mail :		
Контактное лицо:	Тел:	Факс:				
E-mail :						

7. Контактная информация Оператора:						
Коммерческие и административные вопросы						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Контактное лицо:</td> <td style="width: 40%;">Тел:</td> <td style="width: 20%;">Факс:</td> </tr> <tr> <td>Должность:</td> <td>E-mail:</td> <td></td> </tr> </table>	Контактное лицо:	Тел:	Факс:	Должность:	E-mail:	
Контактное лицо:	Тел:	Факс:				
Должность:	E-mail:					
Круглосуточная техническая поддержка						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Контактное лицо:</td> <td style="width: 40%;">Тел:</td> <td style="width: 20%;">Факс:</td> </tr> <tr> <td>E-mail :</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Контактное лицо:	Тел:	Факс:	E-mail :		
Контактное лицо:	Тел:	Факс:				
E-mail :						

8. Характеристики VSAT (в т.ч. Морского/Мобильного) канала связи для Услуги «Видеонаблюдение» (пропускная способность):
Пропускная способность для прямой передачи информации _____ кбит/сек; Пропускная способность для обратной передачи информации _____ кбит/сек. Полоса ODS _____ кбит/сек (в Обратном канале) Количество IP-видеокамер для онлайн просмотра _____ шт.

9. В случае отправки Пользователем трафика Business-critical, он воспринимается как:	
1. в случае отправки немаркированного трафика он передается как трафик Best-effort. 2. При шифровании трафика, такой трафик всегда передается как трафик muna Best-effort.)	☐ Real-time ☐ Best-effort

10. Услуга предоставляется с использованием:
☐ VSAT (в т.ч. Морской/Мобильный) Оператора ☐ VSAT (в т.ч. Морской/Мобильный) Пользователя ☐ Оборудования Пользователя ☐ Оборудования Оператора

11. Спецификация Оборудования для Услуги «Видеонаблюдение»:																
Производитель Оборудования:																
Спецификация:																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 10%;">№ п/п</th> <th style="width: 30%;">Артикул</th> <th style="width: 40%;">Описание</th> <th style="width: 20%;">Кол-во</th> </tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	№ п/п	Артикул	Описание	Кол-во												
№ п/п	Артикул	Описание	Кол-во													

12. Адрес места установки:												
а) VSAT и Оборудования для Услуги «Видеонаблюдение»:												
Страна _____												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Город</td> <td style="width: 30%;">Улица</td> <td style="width: 10%;">Дом</td> <td style="width: 10%;">Корп. (строение)</td> <td style="width: 10%;">Этаж</td> <td style="width: 10%;">Комната</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Город	Улица	Дом	Корп. (строение)	Этаж	Комната						
Город	Улица	Дом	Корп. (строение)	Этаж	Комната							
б) Возимого VSAT и Оборудования для Услуги «Видеонаблюдение»:												
Название транспортного средства: _____												
Владелец транспортного средства: _____												
Регистрационный номер транспортного средства: _____												
в) Морского VSAT и Оборудования для Услуги «Видеонаблюдение»:												
Страна _____ Название Морского объекта _____												

Место приписки Морского объекта				
Город	Улица	Дом	Корп. (строение)	Примечание
13. Адрес нахождения узла связи сети Оператора (адрес физического порта на РЕ):				
Страна: Россия				
Город	Улица	Дом	Корп. (строение)	
Используемый искусственный спутник земли:				
14. Стоимость Услуг				
Код Услуги	Наименование Услуги	Ед. измерения	Цена за единицу	Количество
				Стоимость Услуги
Разовые Услуги:				
04.10.20	Инсталляция Услуги «Видеонаблюдение (Ки)»	шт.		
04.12.11	Инсталляция Услуги «Видеонаблюдение (Ка)»	шт.		
Услуги, предоставляемые на ежемесячной основе:				
Абонентная плата				
04.10.21	Предоставление Услуги «Видеонаблюдение (Ки)»	Месяц		
04.12.12	Предоставление Услуги «Видеонаблюдение (Ка)»	Месяц		
05.02.03	Предоставление Оборудования в пользование (Видеонаблюдение (Ки))	Месяц		
05.02.04	Предоставление Оборудования в пользование (Видеонаблюдение (Ка))	Месяц		
15. Дата начала инсталляции услуги: (не позднее)			“ ” 201 г.	
16. Предполагаемая дата начала оказания услуги: (не позднее)			“ ” 201 г.	
17. Особые условия: (текст удаляется и добавляется по мере необходимости)				
Примечания:				
d. Все указанные платежи приведены в рублях и не включают НДС.				
e. Услуга оказывается в соответствии с Положением об оказании услуги «Видеонаблюдение».				
f. В случае одностороннего расторжения Бланка заказа по инициативе Пользователя, последний обязуется вернуть оборудование по соответствующему Акту, возместить Оператору все понесенные им расходы, при этом, если расторжение Бланка заказа происходит в течение первого года его действия, выплатить Оператору штрафные санкции в зависимости от месяца расторжения Бланка заказа:				
Месяц расторжения (с даты подписания Бланка заказа)		Размер штрафа, руб. (без учета НДС)		
1 месяц				
2 месяц				
3 месяц				
4 месяц				
5 месяц				
6 месяц				
7 месяц				
8 месяц				
9 месяц				
10 месяц				
11 месяц				
12 месяц				
От Оператора:			От Пользователя	
Имя			Имя	
Подпись			Подпись	
Должность			Должность	
Дата			Дата	
День	Месяц	Год	День	Месяц
				Год

ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ Бланка заказа на предоставление услуги «Видеонаблюдение».

ФОРМА Бланка заказа на предоставление услуги «Внутрикорпоративная телефония».

Бланк заказа № _____		Дата: _____ <в формате ДД-Месяц-ГГГГ>	
Оператор: АО «РТКомм.РУ» к Договору № _____ Номер договора с Оператором			
Пользователь: _____ Полное наименование организации Пользователя			
Прекращает действие бланка заказа № _____ от _____ 201__ г.			
К Бланку заказа на VSAT канал связи, Мобильный/Морской VSAT канал связи № _____ от _____ 201__ г.			
18. Тип заказа ☐ Новая Услуга «Внутрикорпоративная телефония» ☐ Изменение параметров Услуги «Внутрикорпоративная телефония»			
19. Контактная информация Пользователя:			
Коммерческие и административные вопросы			
Контактное лицо:		Тел:	
Должность:	E-mail:	Факс:	
Выставление счетов			
Контактное лицо:		Тел:	
Должность:	E-mail:	Факс:	
Адрес для выставления счетов:			
Технические вопросы (в Месте установки VSAT, Морского VSAT или Мобильного VSAT, Услуги)			
Контактное лицо:		Тел:	
E-mail :		Факс:	
20. Контактная информация Оператора:			
Коммерческие и административные вопросы			
Контактное лицо:		Тел:	
Должность:	E-mail:	Факс:	
Круглосуточная техническая поддержка			
Контактное лицо:	Центр управления сети	Тел:	+7 (495) 988-90-08
E-mail :	vsat-noc@rtcomm.ru	Факс:	+7 (495) 988-77-76
21. Характеристики VSAT канала связи для Услуги «Внутрикорпоративная телефония» (пропускная способность):			
Общие параметры канала связи (согласно БЗ на VSAT (в т.ч. Мобильный/Морской): Пропускная способность для прямой передачи информации _____ кбит/сек; Пропускная способность для обратной передачи информации _____ кбит/сек.			
Параметры канала Услуги «Внутрикорпоративная телефония»: Полоса ODS _____ кбит/сек (в Обратном канале) Количество выделенных линий _____ шт.			
22. В случае отправки Пользователем:		☐ Real-time ☐ Best-effort	
1. Real-time – трафик реального времени для передачи данных, преобразующихся в голосовую информацию посредством протокола IP, критичным к потерям пакетов, задержкам и колебаниям задержки. 2. Best-effort – трафик передачи данных при отправки немаркированного трафика, некритичный к задержкам и потерям пакетов.			
23. Услуга предоставляется с использованием:			
☐ VSAT (в т.ч. Морского/Мобильного) Оператора ☐ Оборудования Оператора		☐ VSAT (в т.ч. Морского/Мобильного) Пользователя ☐ Оборудования Пользователя	
Инсталляцию Оборудования осуществляет:			
☐ Оператор ☐ Пользователь			
Инсталляция включает работы: (заполняется при Инсталляции Оператором Оборудования Пользователя при подключении Услуги)			
_____ _____ _____			
Доступные услуги ДВО: (заполняется при подключении Услуги с использованием Оборудования Пользователя)			

24. Спецификация Оборудования для Услуги «Внутрикорпоративная телефония»:			
№ п/п	Артикул	Описание /Производитель	Кол-во

25. Адрес места установки					
а) VSAT и Оборудования для Услуги «Внутрикорпоративная телефония»:					
Страна _____					
Город	Улица	Дом	Корп. (строение)	Этаж	Комната

б) Возимого VSAT и Оборудования для Услуги «Внутрикорпоративная телефония»:					
Название транспортного средства: _____					
Владелец транспортного средства: _____					
Регистрационный номер транспортного средства: _____					

в) Морского VSAT и Оборудования для Услуги «Внутрикорпоративная телефония»:					
Страна _____ Название Морского объекта _____					
Место приписки Морского объекта _____					
Город	Улица	До м	Корп. (строение)	Примечание	

26. Адрес нахождения узла связи сети Оператора (адрес физического порта на РЕ):			
Страна: Россия			
Город	Улица	До м	Корп. (строение)

Используемый искусственный спутник земли:					
27. Стоимость Услуг					
<i>Код Услуги</i>	<i>Наименование Услуги</i>	<i>Ед. измерения</i>	<i>Цена за единицу</i>	<i>Количес тво</i>	<i>Стоимость Услуги</i>
Разовые Услуги:					
03.04.13	Инсталляция оборудования для услуги «Внутрикорпоративная телефония» (Ки)	шт.			
03.04.14	Инсталляция оборудования для услуги «Внутрикорпоративная телефония» (Ка)	шт.			
Услуги, предоставляемые на ежемесячной основе:					
Абонентная плата					
03.04.15	Предоставление Услуги «Внутрикорпоративная телефония» (Ки)	Месяц			
03.04.17	Предоставление Услуги «Внутрикорпоративная телефония» (Ка)	Месяц			
03.04.16	Предоставление Услуги «Внутрикорпоративная телефония» с Оборудованием Оператора в составе услуги (Ки)	Месяц			
03.04.18	Предоставление Услуги «Внутрикорпоративная телефония» с Оборудованием Оператора в составе услуги (Ка)	Месяц			

28. Дата начала инсталляции услуги: (не позднее)	“ _____ ” _____ 201__ г.
---	--------------------------

29. Предполагаемая дата начала оказания услуги: (не позднее)	“ _____ ” _____ 201__ г.
---	--------------------------

30. Особые условия: (текст удаляется и добавляется по мере необходимости)

Примечания:

- g. Все указанные платежи приведены в рублях и не включают НДС.
h. Услуга оказывается в соответствии с Положением об оказании услуги «Внутрикорпоративная телефония».
i. Стоимость выезда технического специалиста Оператора для настройки Оборудования _____ руб.
j. В случае одностороннего расторжения Бланка заказа по инициативе Пользователя, последний обязуется вернуть оборудование по соответствующему Акту, возместить Оператору все понесенные им расходы, при этом, если расторжение Бланка заказа происходит в течение первого года его действия, выплатить Оператору штрафные санкции в зависимости от месяца расторжения Бланка заказа:

Месяц расторжения (с даты подписания Бланка заказа)	Размер штрафа, руб. (без учета НДС)
1 месяц	
2 месяц	
3 месяц	
4 месяц	
5 месяц	
6 месяц	
7 месяц	
8 месяц	
9 месяц	
10 месяц	
11 месяц	
12 месяц	

От Оператора:

От Пользователя

Имя
Подпись
Должность
Дата

День

Месяц

Год

Имя
Подпись
Должность
Дата

День

Месяц

Год

ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ Бланка заказа на предоставление услуги «Внутрикорпоративная телефония».

ФОРМА Бланка заказа на услугу предоставления Морского VSAT канала связи.

Бланк заказа № _____ Оператор: АО «РТКомм.РУ» к Договору № _____ Номер договора с Оператором Пользователь: _____ Полное наименование организации Пользователя Прекращает действие бланка заказа № _____ от _____ 201 ____ г.	Дата: _____ <в формате ДД-Месяц-ГГГГ>
--	--

31. Тип заказа
☐ Новый Морской VSAT канал связи ☐ Изменение параметров Морского VSAT канала связи

32. Контактная информация Пользователя:						
Коммерческие и административные вопросы						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Контактное лицо:</td> <td style="width: 40%;">Тел:</td> <td style="width: 20%;">Факс:</td> </tr> <tr> <td>Должность:</td> <td>E-mail:</td> <td></td> </tr> </table>	Контактное лицо:	Тел:	Факс:	Должность:	E-mail:	
Контактное лицо:	Тел:	Факс:				
Должность:	E-mail:					
Выставление счетов						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Контактное лицо:</td> <td style="width: 40%;">Тел:</td> <td style="width: 20%;">Факс:</td> </tr> <tr> <td>Должность:</td> <td>E-mail:</td> <td></td> </tr> </table>	Контактное лицо:	Тел:	Факс:	Должность:	E-mail:	
Контактное лицо:	Тел:	Факс:				
Должность:	E-mail:					
Адрес для выставления счетов:						
Технические вопросы (в Месте установки Морского VSAT)						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Контактное лицо:</td> <td style="width: 40%;">Тел:</td> <td style="width: 20%;">Факс:</td> </tr> <tr> <td>E-mail :</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Контактное лицо:	Тел:	Факс:	E-mail :		
Контактное лицо:	Тел:	Факс:				
E-mail :						

33. Контактная информация Оператора:						
Коммерческие и административные вопросы						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Контактное лицо:</td> <td style="width: 40%;">Тел:</td> <td style="width: 20%;">Факс:</td> </tr> <tr> <td>Должность:</td> <td>E-mail:</td> <td></td> </tr> </table>	Контактное лицо:	Тел:	Факс:	Должность:	E-mail:	
Контактное лицо:	Тел:	Факс:				
Должность:	E-mail:					
Круглосуточная техническая поддержка						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Контактное лицо:</td> <td style="width: 40%;">Тел:</td> <td style="width: 20%;">+7 (495) 988-90-08</td> </tr> <tr> <td>E-mail :</td> <td>vsat-noc@rtcomm.ru</td> <td>Факс: +7 (495) 988-90-03</td> </tr> </table>	Контактное лицо:	Тел:	+7 (495) 988-90-08	E-mail :	vsat-noc@rtcomm.ru	Факс: +7 (495) 988-90-03
Контактное лицо:	Тел:	+7 (495) 988-90-08				
E-mail :	vsat-noc@rtcomm.ru	Факс: +7 (495) 988-90-03				

34. Характеристики Морского VSAT канала связи (пропускная способность):
Пропускная способность (MIR) для прямой передачи информации _____ кбит/сек; Пропускная способность (MIR) для обратной передачи информации _____ кбит/сек. Пропускная способность (CIR) для прямой передачи информации _____ кбит/сек; Пропускная способность (CIR) для обратной передачи информации _____ кбит/сек. Полоса ODS _____ кбит/сек (в Обратном канале) - заполнить, если предоставляется Параметры для выделения полосы ODS (заполнить, если используются для выделения классифицируемого трафика): ☐ Ip адрес отправителя _____ ☐ Ip адрес получателя _____ ☐ Номер протокола _____ ☐ Номер порта отправителя _____ ☐ Номер порта получателя _____ ☐ Метки DSCP _____ ☐ Метки ToS _____ ☐ Параметры потока RTP _____ ☐ Кодеки протокола сигнализации SIP _____

6. В случае отправки Пользователем трафика Business-critical, он воспринимается как: (1. В случае отправки немаркированного трафика он передается как трафик Best-effort. 2. При шифровании трафика, такой трафик всегда передается как трафик muna Best-effort.)	☐ Real-time ☐ Best-effort
--	--

7. Услуга предоставляется с использованием:									
☐ Морской VSAT Оператора	☐ Морской VSAT Пользователя <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="background-color: #e0e0e0;">Монтаж и настройку Морского VSAT осуществляет (заполняется в случае оказания услуги с применением Морского VSAT Пользователя):</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">☐ Оператор²</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">☐ Пользователь</td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="background-color: #e0e0e0;">Легализацию Морского VSAT осуществляет (заполняется в случае оказания услуги с применением Морского VSAT Пользователя):</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">☐ Оператор</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">☐ Пользователь</td> </tr> </table>	Монтаж и настройку Морского VSAT осуществляет (заполняется в случае оказания услуги с применением Морского VSAT Пользователя):		☐ Оператор ²	☐ Пользователь	Легализацию Морского VSAT осуществляет (заполняется в случае оказания услуги с применением Морского VSAT Пользователя):		☐ Оператор	☐ Пользователь
Монтаж и настройку Морского VSAT осуществляет (заполняется в случае оказания услуги с применением Морского VSAT Пользователя):									
☐ Оператор ²	☐ Пользователь								
Легализацию Морского VSAT осуществляет (заполняется в случае оказания услуги с применением Морского VSAT Пользователя):									
☐ Оператор	☐ Пользователь								

² Конкретный перечень действий по монтажу и настройке VSAT в этом случае указывается в п. 14 «Особые условия» Бланка заказа.

		Сопровождение Морского VSAT осуществляет (заполняется в случае оказания услуги с применением Морского VSAT Пользователя): ☐ Оператор ☐ Пользователь			
10. Спецификация Морского VSAT:					
Производитель Оборудования:					
Спецификация:					
№ п/п	Артикул	Описание			Кол-во
11. Адрес места установки Морского VSAT:					
Страна _____ Название Морского объекта _____					
Место приписки Морского объекта _____					
Город	Улица	Дом	Корп. (строение)	Примечание	
12. Адрес нахождения узла связи сети Оператора (адрес физического порта на РЕ) и используемые искусственные спутники земли:					
Страна: Россия					
Город	Улица	Дом	Искусственный спутник земли		
13. Стоимость Услуг					
Код Услуги	Наименование Услуги	Ед. измерения	Цена за единицу	Количество	Стоимость Услуги
Разовые Услуги:					
04.18.01	Инсталляция Морского VSAT (Ka) канала связи	шт.			
04.19.01	Инсталляция Морского VSAT (Ku) канала связи	шт.			
04.18.02	Изменение параметров Морского VSAT (Ka) канала связи	шт.			
04.19.02	Изменение параметров Морского VSAT (Ku) канала связи	шт.			
04.18.03	Легализация Морского VSAT (Ka)				
04.19.03	Легализация Морского VSAT (Ku)	шт.			
Услуги, предоставляемые на ежемесячной основе:					
Абонентная плата					
04.18.04	Резервирование Морского VSAT (Ka) канала связи	Месяц			
04.19.04	Резервирование Морского VSAT (Ku) канала связи	Месяц			
04.18.05	Предоставление Морского VSAT (Ka) канала связи без лимита предоплаченного трафика	Месяц			
04.19.05	Предоставление Морского VSAT (Ku) канала связи без лимита предоплаченного трафика	Месяц			
04.18.06	Предоставление Морского VSAT (Ka) канала связи с лимитом предоплаченного трафика	Месяц			
04.19.06	Предоставление Морского VSAT (Ku) канала связи с лимитом предоплаченного трафика	Месяц			
04.18.07	Предоставление Морского VSAT (Ka) в пользование	Месяц			
04.19.07	Предоставление Морского VSAT (Ku) в пользование	Месяц			
04.19.08	Предоставление Морского VSAT (iDirect) канала связи без лимита предоплаченного трафика	Месяц			
При трафике Пользователя свыше указанного лимита сумма дополнительного платежа рассчитывается из расчета ___, рублей за один Гб трафика Пользователя (суммарно в Прямом и Обратном каналах).					
11. Дата начала инсталляции услуги: (не позднее)			“ ” 201 г.		
12. Предполагаемая дата начала оказания услуги: (не позднее)			“ ” 201 г.		
13. Особые условия: (текст удаляется и добавляется по мере необходимости)					
Примечания:					
к. Все указанные платежи приведены в рублях и не включают НДС.					
л. Услуга оказывается в соответствии с Положением об оказании услуги Предоставления Морского VSAT канала связи.					

т. В случае одностороннего расторжения Бланка заказа по инициативе Пользователя, последний обязуется возместить Оператору все понесенные им расходы, при этом, если расторжение Бланка заказа происходит в течение первого года его действия, выплатить Оператору штрафные санкции в зависимости от месяца расторжения Бланка заказа:

Месяц расторжения (с даты подписания Бланка заказа)	Размер штрафа, руб. (без учета НДС)
1 месяц	
2 месяц	
3 месяц	
4 месяц	
5 месяц	
6 месяц	
7 месяц	
8 месяц	
9 месяц	
10 месяц	
11 месяц	
12 месяц	

4. В случае оказания Оператором услуги по Легализации оборудования Пользователя предполагаемая дата начала оказания услуги указывается с учетом срока оказания услуги по Легализации

5. В случае оказания услуги с применением Морского VSAT Пользователя, Оператор осуществляет следующие действия по установке Морского VSAT канала связи _____.

От Оператора:

От Пользователя

Имя

Имя

Подпись

Подпись

Должность

Должность

Дата

Дата

День

Месяц

Год

День

Месяц

Год

ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ Бланка заказа на услугу предоставления Морского VSAT канала связи.

ФОРМА Бланка заказа на услуги «Комплекс сетевой безопасности»

Бланк заказа № _____

Дата: _____
<в формате –ДД-Месяц-ГГГГ>X

Оператор: АО «РТКомм.РУ»

к Договору № _____

Номер договора с Оператором

Пользователь: _____

Полное наименование организации Пользователя

Пропускная способность канала связи (согласно БЗ на VSAT,

Мобильный VSAT или Морской VSAT №__ от __):

для прямой передачи информации _____кбит/сек;

для обратной передачи информации _____кбит/сек.

35. Тип заказа

☐ Новая Услуга «Комплекс сетевой безопасности» ☐ Изменение параметров Услуги «Комплекс сетевой безопасности»

36. Инсталляцию Услуги Оператором включает дополнительные работы (заполняется в случае наличия дополнительных работ):

37. Адрес нахождения Оборудования Оператора, обеспечивающий техническую возможность фильтрации сетевого трафика:

Страна: _____ Город: _____ Улица: _____ Дом: _____ Корп. (строение) _____

38. Стоимость Услуг

Код Услуги	Наименование Услуги	Ед. измерения	Цена за единицу	Количество	Стоимость Услуги
Разовые Услуги:					
08.05.01	Инсталляция услуги «Комплекс сетевой безопасности» (Ки- диапазон)	шт.			
08.05.02	Инсталляция услуги «Комплекс сетевой безопасности» (Ка- диапазон)	шт.			
Услуги, предоставляемые на ежемесячной основе:					
Абонентная плата					
08.05.03	Предоставление услуги «Комплекс сетевой безопасности» (Ки- диапазон)	Месяц			
08.05.04	Предоставление услуги «Комплекс сетевой безопасности» (Ка- диапазон)	Месяц			

39. Правила фильтрации

Для _____ IP _____ адреса _____ (-ов)

трафик фильтруется по следующим параметрам:

для Входящего трафика

☐ По IP адресам _____

☐ По номерам портов _____

☐ По протоколам уровней модели OSI _____

☐ _____

для Исходящего трафика

☐ По IP адресам _____

☐ По номерам портов _____

☐ По протоколам уровней модели OSI _____

☐ DNS / категории _____

☐ URL / категории _____

☐ _____

40. Предполагаемая дата начала оказания услуги: (не позднее)

“ _____ ” _____ 201__ г.

41. Особые условия: (текст удаляется и добавляется по мере необходимости)

Примечания:

п. Все указанные платежи приведены в рублях и не включают НДС.

о. Услуга оказывается в соответствии с Положением об оказании услуги «Комплекс сетевой безопасности».

р. Дополнительно выделенные IP адреса Оператора (заполняется в случае необходимости их выделения): _____

q. Стоимость выезда технического специалиста Оператора для настройки Услуги _____ руб.							
г. Стоимость выезда технического специалиста Оператора для настройки Оборудования _____ руб.							
От Оператора:				От Пользователя			
Имя				Имя			
Подпись				Подпись			
Должность				Должность			
Дата	День	Месяц	Год	Дата	День	Месяц	Год

ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ Бланка заказа на услуги «Комплекс сетевой безопасности»

ФОРМЫ АКТОВ

1. АКТ приема-передачи оборудования на сохранность
2. АКТ начала оказания услуг
3. АКТ приема-передачи услуг
4. АКТ о перерыве в оказании услуг
5. АКТ возврата оборудования
6. АКТ о выполнении диагностических и восстановительных работ

ФОРМА АКТА приема-передачи оборудования на сохранность

г. _____ " ____ " _____ 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 нижеследующем:

1. Во исполнение Договора № _____ от " ____ " _____ 20__ г. Оператор передал, а Пользователь принял на сохранность следующее оборудование, находящееся в исправном состоянии:

№ п/п	Наименование	Серийный номер	Инвентарный номер	Номер кода	Кол-во	Цена, руб.	Сумма, руб.	Адрес установки оборудования
1.								
2.								

2. Пользователь обязуется обеспечивать сохранность и необходимые условия эксплуатации переданного по настоящему Акту оборудования.
3. Стоимость оборудования, передаваемого Оператором Пользователю по Акту, составляет _____ рублей (_____ руб. ____ коп.) без учета НДС по ставке (____) %.
4. Пользователь обязуется в течение 10 (Десяти) календарных дней с момента окончания срока действия Договора или его досрочного расторжения, передать Оператору оборудование по Акту возврата оборудования.
5. Настоящий Акт приема-передачи оборудования на сохранность составлен в 2 (Двух) экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

АО «РТКомм.РУ»

Пользователь

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

« ____ » _____ 20__

М.П.

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

« ____ » _____ 20__

М.П.

ФОРМА АКТА
начала оказания услуг

г. _____

" ____ " _____ 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 следующем:

Согласно Договору № _____ от " ____ " ____ 20__ г., Бланку заказа № ____ от _____ Оператор осуществляет предоставление Услуг Пользователю с «__» _____ 20__ г.

Оператор: АО «РТКомм.РУ»

Пользователь

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» _____ 20__

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» _____ 20__

ФОРМА АКТА 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»

Пользователь

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

«__» _____ 20__

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

«__» _____ 20__

ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ №3

ФОРМА АКТА
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»

Пользователь

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» _____ 20__

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» _____ 20__

**ФОРМА АКТА
возврата оборудования**

г. _____ " ____ " _____ 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 нижеследующем:

1. Во исполнение Договора № _____ от " ____ " _____ 20__ г. Пользователь передал, а Оператор принял следующее оборудование, находящееся в исправном состоянии:

	Наименование	Серийный номер	Инвентарный номер	Номер кода	Кол-во	Цена, руб.	Сумма, руб.	Ранее установленное по адресу
	ИТОГО							

2. Стоимость оборудования, передаваемого Пользователем Оператору по Акту, составляет _____ рублей (_____ руб. ____ коп.) без учета НДС.
3. Настоящий Акт возврата оборудования составлен в 2 (Двух) экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

АО «РТКомм.РУ»

Пользователь

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

« ____ » _____ 20__

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

« ____ » _____ 20__

ФОРМА АКТА
о выполнении диагностических и восстановительных работ

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 проблемы (ТТ)	Дата/время закрытия проблемы (ТТ)	Длительность устранения проблемы	Номер Заявки Пользователя. Причина проблемы.

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»

Пользователь

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» _____ 20__

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» _____ 20__

Положение о взаимодействии технических служб Оператора и Пользователя в рамках поддержки работоспособности предоставляемых услуг связи.

Настоящий документ относится исключительно к услугам, описанным в данном соглашении и предоставляемым Пользователю Оператором. Настоящее Положение описывает процедуры, относящиеся к решению проблем при оказании услуг, эскалации проблем и проведению плановых работ.

1. 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. Для филиала «Сибирь» Время с 09-00 до 18-00 по времени г. Новосибирска (GMT+7:00) в рабочие дни. Для филиала «Дальний Восток» Время с 08:15 до 17:15 по времени г. Владивостока (GMT+10:00) в рабочие дни.
Услуга	Услуга, описанная в соответствующем Положении или Заказе
Бланк Заказа	Документ, устанавливающий технические и коммерческие условия конкретного заказа на услугу
SLA	Service Level Agreement - Соглашение об уровне обслуживания. Документ, определяющий параметры качества услуг, а также ответственность Оператора за превышение пороговых значений.
FMA	Fault Management Agreement – Настоящее соглашение о взаимодействии технических служб Сторон.

2. ПРОЦЕСС РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ.

Оператор осуществляет мониторинг и управление сетью 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Центр управления сетью Оператора является контактным лицом для Пользователя по вопросам устранения неисправностей.

2.1. Обнаружение неисправности и регистрация заявок Пользователем.

При обнаружении Пользователем факта ухудшения параметров качества получаемых услуг (или их неисправности), определяемых условиями Договора, Положениями об оказании услуг и Бланками Заказов (далее БЗ) и/или Соглашением об уровне обслуживания (далее SLA), Пользователь сообщает о нем в ЦУС Оператора. По возможности Пользователь предоставляет результаты проведенной им диагностики, описание выполненных действий по диагностике и локализации проблемы.

ЦУС Оператора принимает заявку Пользователя (далее - «Trouble ticket» или ТТ) и сообщает номер ТТ. Пользователь обязан удостовериться, что информация о проблеме и результаты диагностики проблемы, предоставленные им в ЦУС Оператора не содержит неточностей и ошибок.

Для решения проблемы Пользователь предоставляет в ЦУС Оператора следующую информацию (предпочтительно по электронной почте):

- Название компании Пользователя;
- Идентификационный номер услуги (ID-...) или Номер Договора и БЗ;
- Координаты места размещения оборудования Пользователя (город, улица, дом, номер помещения);
- Контактные данные (ФИО лица, сообщившего о проблеме, контактный телефон, e-mail, факс)

Пользователя;

- ФИО специалиста, координирующего решение проблемы со стороны Пользователя, его номер телефона и адрес электронной почты, часы работы;
- 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.);

- Информация о состоянии условий эксплуатации оборудования, предоставленного Оператором на Объекте Пользователя (наличие электропитания, соответствие требованиям по температуре и влажности окружающей среды, отсутствие механических повреждений оборудования и коммутирующих кабелей);
- Информация о состоянии Outdoor оборудования (результаты внешнего осмотра состояния антенны; погодные условия, в случае ухудшения - сильный ветер и осадки);
- 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.

2.2. Регистрация заявки и устранение проблемы.

ЦУС Оператора 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 ЦУС Оператора информирует Пользователя о ходе ее устранения.

Регистрация заявки и решение проблемы Пользователя производится согласно внутренним процедурам Оператора.

Категория доступности	Описание категории доступности	Нормативный срок
1	Объект Пользователя находится в пределах районного или областного центра	3 суток *
2	До объекта Пользователя есть автомобильные дороги, но объект находится вне районного или областного центра	5 суток *
3	Наличие автомобильной дороги имеет сезонный характер, либо отсутствуют автомобильные дороги	15 суток *

* - за исключением случаев отсутствия транспортной доступности до объекта Пользователя; за исключением времени оценки экономической целесообразности использования спецтранспорта, времени организации Заказчиком допуска бригады на объект Пользователя (в случае режимного объекта). Также, если иное не определено в SLA или Бланке заказа.

В зависимости от состояния работоспособности услуги, в ТТ должен быть указан соответствующий статус.

Статус проблемы	Описание статуса проблемы
Услуга недоступна	Перерыв связи или отсутствие услуги или серьезная деградация её качества.
Нарушение качества	Услуга предоставляется, но ее отдельные параметры качества не соответствуют гарантированным в Положении об оказании услуги или в SLA.
Необходим фильтр	Услуга предоставляется, но её потребление затруднено внешней атакой на порт Пользователя паразитным трафиком.
Необходима консультация	Услуга доступна. Пользователь обращается за технической консультацией.
Услуга восстановлена	Услуга восстановлена, но требуются дополнительные действия перед закрытием ТТ.
Проблема решена	Услуга восстановлена и ТТ закрыт.

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

ЦУС Оператора информирует Пользователя о решении проблемы, сверяет с ним время перерыва в оказании услуги, получает подтверждение от Пользователя на закрытие заявки (ТТ). После получения от Пользователя подтверждения о работоспособности услуги заявка (ТТ) считается закрытой.

2.3. Информирование об авариях.

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

2.3.1. Информирование об авариях на сети Оператора.

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

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

2.3.2. 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 ЦУС.

Уведомления направляются по телефону: +7 (495) 988-90-08 (многоканальный), по электронной почте support-B2B@rtcomm.ru.

Выбрать нужное.

Вариант для филиала «Дальний Восток»: Уведомления направляются по телефону: +7 (423) 620-130, 8 (964) 454-02-31 или по электронной почте: support-dv@rtcomm.ru.

Вариант для филиала «Сибирь»: Уведомления направляются по телефону: +7 -494 -988-90-08, 8-800-7-070-288 , по факсу: [+7 \(495\) 988-77-76](tel:+74959887776) или по электронной почте: support-B2B@rtcomm.ru

2.4. 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 (передать вопрос на уровень выше). Процесс эскалации осуществляется через ЦУС Оператора в соответствии с матрицей эскалации.

Матрица эскалации

Уровень эскалации	Контактное лицо
Уровень 0 (24x7)	Телефон круглосуточной службы оперативной эксплуатации +7 (495) 988-90-08 (многоканальный). Факс: +7 (495) 988-90-03 E-mail: support-B2B@rtcomm.ru Звонок с требованием эскалации решения проблемы должен быть выполнен на Уровень 0. Специалисты ЦУС выполняют требуемую эскалацию в компании.
Уровень 1	Начальник отдела оперативной эксплуатации Павлов Владимир Александрович Телефон: +7 (495) 988-90-08 (по тел. доступен в рабочее время) E-mail: v.a.pavlov@rtcomm.ru
Уровень 2	Технический директор Семенов Александр Вячеславович Телефон: +7(495) 988-77-78 E-mail: a.semenov@rtcomm.ru

Выбрать нужное. Для филиала «Дальний Восток»

Матрица эскалации

Уровень эскалации	Контактное лицо
Уровень 0 (24x7)	Телефон круглосуточной службы оперативной эксплуатации + 7 (423)2620-498 (многоканальный). E-mail: support-dv@rtcomm.ru Звонок с требованием эскалации решения проблемы должен быть выполнен на Уровень 0. Специалисты ЦУС выполняют требуемую эскалацию в компании.
Уровень 1	Руководитель группы технической поддержки Семахин Павел Анатольевич Телефон: +7 (423) 2240-100 (по тел. доступен в рабочее время) E-mail: p.semakhin@rtcomm.ru
Уровень 2	Начальник отдела оперативной эксплуатации Воронов Михаил Владимирович Телефон: +7 (423) 2240-100 (по тел. доступен в рабочее время) E-mail: m.voronov@rtcomm.ru

Для филиала «Сибирь»

Матрица эскалации

Уровень эскалации	Контактное лицо
Уровень 0 (24x7)	Телефон круглосуточной службы оперативной эксплуатации +7 494 -988-90-08; 8-800-7-070-288 Факс: +7 (495) 988-77-76 E-mail: support-B2B@rtcomm.ru Звонок с требованием эскалации решения проблемы должен быть выполнен на Уровень 0. Специалисты Службы выполняют требуемую эскалацию в компании.
Уровень 1	Ведущий инженер отдела оперативной эксплуатации, Федоров Антон Николаевич Телефон: +(495) 988-77-79 доб. 6456 (по тел. доступен в рабочее время) E-mail: a.fedorov@rtcomm.ru Главный инженер отдела оперативной эксплуатации Такмаков Владимир Константинович Телефон: +7(495) 988-77-79 доб. 6453 (по тел. доступен в рабочее время). E-mail: v.takmakov@rtcomm.ru
Уровень 2	Заместитель начальника отдела оперативной эксплуатации, Гришин Александр Анатольевич Телефон: +7(495) 988-77-79 доб. 6459 (по тел. доступен в рабочее время). E-mail: a.grishin@rtcomm.ru Начальник отдела оперативной эксплуатации Павлов Владимир Александрович Телефон: +7(495) 988-77-79 доб. 6450 (по тел. доступен в рабочее время). E-mail: v.a.pavlov@rtcomm.ru

Примечание: Все служебные и домашние телефоны имеются у сменного дежурного персонала ЦУС Оператора.

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

Таблица допустимых сроков эскалаций / информирования руководства

Уровень	Контрольные сроки эскалации/информирования		
	Приоритет 1	Приоритет 2	Приоритет 3
Уровень 0	немедленно	немедленно	немедленно
Уровень 1	1 ч.	2 ч.	1 день.
Уровень 2	2 ч.	8 ч.	2 дн.

Примечание: Время указано с момента регистрации проблемы.

2.5. Компенсации

Если в результате сообщения о проблеме от Пользователя в течение 1-го часа в ходе первичной диагностики установлено, что причина проблемы находится в зоне ответственности Пользователя и/или обусловлена его действиями, и Пользователь настаивает на решении проблемы силами ЦУС Оператора. Оператор оставляет за собой право потребовать компенсацию за расходы, понесенные за время решения проблемы в размере 2 000 руб. (без НДС) за каждый полный и неполный час сверх 1 часа. Итоговая сумма компенсации определяется в УПД на основании Акта о выполнении диагностических и восстановительных работ, который Оператор направляет Пользователю.

3. ПЛАНОВО-ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ, АВАРИЙНЫЕ И НЕОТЛОЖНЫЕ РАБОТЫ.

Оператор, а также субподрядчики Оператора 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).

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. 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, по телефону и (или) через Личный кабинет.

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

3.4. Плановые работы, проводимые Пользователем.

Если Пользователю необходимо провести техническое обслуживание на собственной сети и данные работы могут повлиять на работоспособность оборудования Оператора, Пользователь направляет в ЦУС предварительное уведомление минимум за 48(сорок восемь) часов.

Уведомление необходимо направить по следующему адресу: report@rtcomm.ru (**Выбрать нужное. Для филиала «Дальний Восток» _____, для филиала «Сибирь» _____**) или сообщить в ЦУС Оператора по телефону или факсу.

4. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ.

4.1. Контакты Оператора.

Служба оперативной эксплуатации является для Пользователя контактом по вопросам проблем, эскалации и технического обслуживания.

Наименование	Телефон	e-mail	Факс	Комментарии
ЦУС	+7 (495) 988-90-08 (многоканальный)	vsat-noc@rtcomm.ru	+7(495) 988-90-03	Обслуживание Пользователей
ЦУС	+7 (495) 988-90-08	report@rtcomm.ru		Прием уведомлений о работах на сети Пользователя.

Выбрать нужное. Для филиала «Дальний Восток»

Наименование	Телефон	e-mail	Факс	Комментарии
ЦУС				Обслуживание Пользователей
ЦУС				Прием уведомлений о работах на сети Пользователя.

Для филиала «Сибирь»

Наименование	Телефон	e-mail	Факс	Комментарии
ЦУС				Обслуживание Пользователей
ЦУС				Прием уведомлений о работах на сети Пользователя.

4.2. Контактная информация Пользователя

Наименование	Телефон	e-mail	Факс	Комментарии

Оператор: АО «РТКомм.РУ»

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» _____ 20__

М.П.

Пользователь

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» _____ 20__

М.П.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПОМЕЩЕНИЯМ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ОПЕРАТОРСКОГО ОБОРУДОВАНИЯ.

1. Общие требования к помещению.

Предоставляемое помещение должно обеспечивать свободный доступ к установленному Операторскому оборудованию. Зона обслуживания - 1 метр спереди. Минимальная площадь помещения – не менее 6 квадратных метров.

Помещение должно иметь свободный вход со стороны коридорного помещения, не иметь сообщения с посторонними помещениями, не быть проходным.

Через помещение не должны проходить любые транзитные коммуникации. Трассы обычного и пожарного водоснабжения, отопления, канализации должны быть вынесены за пределы помещения и не должны находиться непосредственно над ним на верхних этажах.

Стены, межэтажные перекрытия и дверь помещения должны обеспечивать огнестойкость не менее 45 минут.

Дверь помещения должна открываться наружу. Дверной проем должен быть оборудован порогом для защиты от попадания воды из коридора. Дверь помещения должна быть запираемого типа и оснащена врезным замком.

Пол помещения должен иметь антистатическое покрытие и выдерживать распределенную нагрузку не менее 12 кПа и точечную нагрузку не менее 4,4 кПа.

Покрытия потолка, стен и пола не должны выделять и накапливать пыль.

2. Требования к вентиляции и кондиционированию.

Система кондиционирования, вентиляции и пылеудаления должна обеспечивать температуру воздуха в помещении в диапазоне от 18° до 24° С, скорость изменения температуры должна составлять не более 3° С в час при проведении измерений в 1,5 метра от уровня пола.

Система кондиционирования и вентиляции должна обеспечивать влажность воздуха в помещении от 30 до 50% без конденсации влаги при измерении на высоте 1,5 метра над уровнем пола. Скорость изменения влажности воздуха должна быть не более 6% в час.

В помещении необходимо поддерживать запыленность не более чем 0,75 мг/м³, должна отсутствовать токопроводящая пыль и химически активные пары.

3. Электричество и освещение.

Помещение должно быть оборудовано электрическим освещением. Источник освещения должен обеспечивать освещенность не менее 540 люкс при измерении на высоте 1 метра от уровня пола на свободном от оборудования пространстве.

Система электропитания в помещении должна обеспечивать подключение нагрузки не менее 2кВт, электропитание в аппаратной должно осуществляться от отдельного автоматического выключателя. Параметры: 220V+/-10% (1 фаза, ноль, земля), частота 50+/-0.5%.

В помещении необходимо предусмотреть контур заземления, имеющий сопротивление растеканию меньшее или равное 4 Ом. (Правила Устройства Электроустановок, утверждены Минэнерго СССР №8/84 от 06.07.1984 г.). Контакт заземления электрических розеток должен подключаться к контуру заземления отдельным проводником с сечением не меньше сечения фазного проводника и сопротивлением не более 0,25 Ом. Защитное заземление систем УПАТС должно осуществляется медным кабелем сечением не менее 10 кв. мм, с сопротивлением не более 0.25 Ом. Пользователь предоставляет требуемый контур заземления, подключение к контуру осуществляется силами Оператора.

Помещение должно быть оборудовано евророзетками 220В (фаза, ноль, земля):

- по одной на каждую единицу Операторского оборудования,
- не менее двух для включения компьютеров и другого вспомогательного оборудования.

4. Вибрация и шум.

Вблизи помещения не должно располагаться источников вибраций и шума. Допустимый уровень шума составляет не более 65 дБ. Допустимый уровень вибраций не должен превышать по амплитуде 0,1 мм и по частоте 25 Гц.

5. Системы сигнализации.

Помещение должно быть оборудовано системами охранной и пожарной сигнализации. Устанавливаемая система автоматического пожаротушения должна быть пригодна для тушения электрооборудования и оборудования связи.

Оператор: АО «РТКомм.РУ»

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» _____ 20__

М.П.

Пользователь

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» _____ 20__

М.П.

АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА.

Пользователю известно о том, что АО «РТКомм.РУ» ведет антикоррупционную политику и развивает не допускающую коррупционных проявлений культуру.

Пользователь настоящим подтверждает, что он ознакомился с Кодексом деловой этики контрагента АО «РТКомм.РУ» (далее – Кодекс), размещенном в сети Интернет по адресу: www.rtkomm.ru, удостоверяет, что он полностью понимает положения Кодекса, и обязуется обеспечивать соблюдение требования Кодекса как со своей стороны, так и со стороны аффилированных с ним физических и юридических лиц, действующих по настоящему Договору, включая без ограничений владельцев, должностных лиц, работников и агентов Пользователя.

Статья 1.

В случае возникновения у АО «РТКомм.РУ» подозрений, что произошло или может произойти нарушение Пользователем каких-либо положений Кодекса, АО «РТКомм.РУ» в адрес такого Пользователя направляется письменное уведомление с требованием в установленный срок предоставить соответствующие разъяснения. Письменное уведомление должно содержать ссылку на факты или материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений Кодекса Пользователем, его аффилированными лицами, работниками или агентами.

После письменного уведомления АО «РТКомм.РУ» имеет право приостановить исполнение обязательств по настоящему Договору до получения подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено Пользователем в течение десяти рабочих дней с даты направления письменного уведомления.

Статья 2.

В случае нарушения Пользователем обязательств воздерживаться от запрещенных Кодексом действий и/или неполучения АО «РТКомм.РУ» в установленный статьей 1 настоящего Приложения срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, АО «РТКомм.РУ» имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении.

В случае расторжения Договора в соответствии с положениями настоящей статьи, АО «РТКомм.РУ» вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения.

Статья 3.

В течение срока действия Договора АО «РТКомм.РУ» имеет право как самостоятельно, так и с привлечением к аудиту третьих лиц, осуществлять контроль по соблюдению Пользователем требований Кодекса, в том числе проверять всю документацию Пользователя, которая относится к настоящему Договору.

АО «РТКомм.РУ» обязуется охранять всю Конфиденциальную информацию, которая станет ему известна во время аудиторских проверок согласно положениям о соблюдении конфиденциальности в настоящем Договоре.

Оператор: АО «РТКомм.РУ»

Пользователь

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» _____ 20__

М.П.

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» _____ 20__

М.П.

Приложение № 2

к Агентскому договору № _____

от «___» _____ г.

ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ

г. Москва

"___" _____ г.

Стандартные тарифные планы (Стандартные ТП)*

Размер вознаграждения агента рассчитывается от суммы поступившей оплаты за Услуги в отчетном периоде на приведенных условиях:

№ п/п	Статус агента	Сумма поступившей оплаты за Услуги за отчетный период, руб., без НДС в месяц	Размер вознаграждения агента за отчетный период, с НДС
1	Bronze	до 100 000,00	10 %
2	Gold	от 100 000,01 до 250 000,00	12,5 %
3	Platinum	от 250 000,01	15%

ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ

«Базовые»

На VSAT каналы связи с распределённым доступом и ограниченной максимальной скоростью (MIR) передачи данных**.

Используемый КА		Ямал-402	Экспресс-AM33	Экспресс-AM5	Ямал-401	Ямал-300K
Применяемая технология		Gilat SE II /Hughes HN	Gilat SE II /Hughes HN	Gilat SE II	Hughes HN/HX	Hughes HX
Скорость в ПК, кбит/с	Скорость в ОК, кбит/с	Ежемесячная абонентская плата в рублях без НДС				
8	0					
0	8					
32	32					
64	32					
96	32					
128	32					
192	32					
256	32					
384	32					
512	32					
768	32					
1024	32					
1536	32					
2048	32					
32	64					
64	64					
96	64					
128	64					
192	64					
256	64					
384	64					
512	64					

768	64					
1024	64					
1536	64					
2048	64					
32	96					
64	96					
96	96					
128	96					
192	96					
256	96					
384	96					
512	96					
768	96					
1024	96					
1536	96					
2048	96					
32	128					
64	128					
96	128					
128	128					
192	128					
256	128					
384	128					
512	128					
768	128					
1024	128					
1536	128					
2048	128					
32	192					
64	192					
96	192					
128	192					
192	192					
256	192					
384	192					
512	192					
768	192					
1024	192					
1536	192					
2048	192					
32	256					
64	256					
96	256					
128	256					
192	256					
256	256					
384	256					
512	256					
768	256					
1024	256					
1536	256					
2048	256					
32	384					
64	384					
96	384					
128	384					
192	384					
256	384					

384	384					
512	384					
768	384					
1024	384					
1536	384					
2048	384					
32	512					
64	512					
96	512					
128	512					
192	512					
256	512					
384	512					
512	512					
768	512					
1024	512					
1536	512					
2048	512					
3072	512					
4096	512					
32	768					
64	768					
96	768					
128	768					
192	768					
256	768					
384	768					
512	768					
768	768					
1024	768					
1536	768					
2048	768					
32	1024					
64	1024					
96	1024					
128	1024					
192	1024					
256	1024					
384	1024					
512	1024					
768	1024					
1024	1024					
1536	1024					
2048	1024					
3072	1024					
4096	1024					
32	1536					
64	1536					
96	1536					
128	1536					
192	1536					
256	1536					
384	1536					
512	1536					
768	1536					
1024	1536					
1536	1536					
2048	1536					
3072	1536					

4096	1536					
32	2048					
64	2048					
96	2048					
128	2048					
192	2048					
256	2048					
384	2048					
512	2048					
768	2048					
1024	2048					
1536	2048					
2048	2048					
3072	2048					
4096	2048					

*) Доступно только для Gilat SE II

**) без ограничения входящего/исходящего трафика, профиль клиента BE (Best effort)

ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ

«Безлимитные»

На VSAT каналы связи с гарантированной скоростью (CIR) передачи данных**.

Используемый КА		Ямал-402	Экспресс-	Экспресс-AM5	Ямал-401	Ямал-300K
Применяемая технология		Gilat SE II /Hughes HN	Gilat SE II /Hughes HN	Gilat SE II	Hughes HN/HX	Hughes HX
Скорость в ПК, кбит/с	Скорость в ОК, кбит/с	Ежемесячная абонентская плата в рублях без НДС				
8	0					
0	8					
32	32					
64	32					
96	32					
128	32					
192	32					
256	32					
384	32					
512	32					
768	32					
1024	32					
1536	32					
2048	32					
32	64					
64	64					
96	64					
128	64					
192	64					
256	64					
384	64					
512	64					
768	64					
102	64					
153	64					
204	64					
32	96					
64	96					
96	96					
128	96					

192	96					
256	96					
384	96					
512	96					
768	96					
102	96					
153	96					
204	96					
32	128					
64	128					
96	128					
128	128					
192	128					
256	128					
384	128					
512	128					
768	128					
102	128					
153	128					
204	128					
32	192					
64	192					
96	192					
128	192					
192	192					
256	192					
384	192					
512	192					
768	192					
102	192					
153	192					
204	192					
32	256					
64	256					
96	256					
128	256					
192	256					
256	256					
384	256					
512	256					
768	256					
102	256					
153	256					
204	256					
32	384					
64	384					
96	384					
128	384					
192	384					
256	384					
384	384					
512	384					
768	384					
102	384					
153	384					
204	384					
32	512					
64	512					
96	512					

128	512					
192	512					
256	512					
384	512					
512	512					
768	512					
102	512					
153	512					
204	512					
307	512					
409	512					
32	768					
64	768					
96	768					
128	768					
192	768					
256	768					
384	768					
512	768					
768	768					
102	768					
153	768					
204	768					
32	1024					
64	1024					
96	1024					
128	1024					
192	1024					
256	1024					
384	1024					
512	1024					
768	1024					
102	1024					
153	1024					
204	1024					
307	1024					
409	1024					
32	1536					
64	1536					
96	1536					
128	1536					
192	1536					
256	1536					
384	1536					
512	1536					
768	1536					
102	1536					
153	1536					
204	1536					
307	1536					
409	1536					
32	2048					
64	2048					
96	2048					
128	2048					
192	2048					
256	2048					
384	2048					
512	2048					

768	2048					
102	2048					
153	2048					
204	2048					
307	2048					
409	2048					

*) Доступно только для Gilat SE II
 **) без ограничения входящего/исходящего трафика

ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ

на каналы связи для передачи данных с ограниченной максимальной скоростью передачи данных (MIR) и выделенной гарантированной полосой (ODS) без ограничения исходящего трафика

НАИМЕНОВАНИЕ ТАРИФНОГО ПЛАНА ¹		Видеонаблюдение							
Используемый КА		Ямал-401	Ямал-300K	Экспресс -AM33	Экспресс -AM5	JSAT J-4B	Экспресс-AM33	Ямал-402	Экспресс -AMУ1
Технология		Hughes HN/HX	Hughes HX	Gilat SE II	Gilat SE II	Hughes HX	Hughes HN	Gilat SE II /Hughes HN	Gilat Gemini
Скорость в обратном канале, кбит/с ²	ODS в обратном канале, кбит/с ³	Ежемесячная абонентская плата в рублях без НДС ⁴							
112	112								
272	112								
327	112								
656	112								
272	272								
327	272								
327	327								
656	272								
656	327								
656	656								

¹ Тарифные планы доступны при наличии услуги «Предоставление VSAT канала связи» или «Предоставление Мобильного VSAT канала связи» с ограниченной максимальной скоростью (MIR) передачи данных в прямом канале не менее 180 кбит/с.

² Скорость передачи данных с распределенным доступом и ограниченной максимальной скоростью (MIR) без ограничения исходящего трафика, профиль BE (Best effort) для передачи сохраненных видеоданных видеоархива.

³ Максимальное разрешение видеопотока для передачи видеоданных для просмотра видеопотока в режиме реального времени и выделения гарантированной полосы в обратном канале на оборудовании Оператора:

- для ODS в обратном канале 112 кбит/с до 352x288 пикс;
- для ODS в обратном канале 272 кбит/с до 640x480 пикс;
- для ODS в обратном канале 327 кбит/с до 704x576 пикс;
- для ODS в обратном канале 656 кбит/с до 1280x720 пикс.

⁴ Ежемесячная абонентская плата для передачи видеоданных для просмотра видеопотока в режиме реального времени одной IP-видеокамеры. При увеличении количества одновременно просматриваемых IP-видеокамер в режиме реального времени, размер ежемесячной абонентской платы и ODS в обратном канале увеличиваются пропорционально количеству одновременно просматриваемых IP-видеокамер в режиме реального времени.

ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ

на каналы связи для передачи данных с гарантированной скоростью передачи данных (CIR) и выделенной гарантированной полосой (ODS) без ограничения исходящего трафика

НАИМЕНОВАНИЕ ТАРИФНОГО ПЛАНА ¹		Видеонаблюдение						
Используемый КА		Ямал-401	Ямал-300K	Экспресс-AM33	Экспресс-AM5	JSAT J-4B	Экспресс-AM33	Ямал-402
Технология		Hughes HN/HX	Hughes HX	Gilat SE II	Gilat SE II	Hughes HX	Hughes HN	Gilat SE II /Hughes HN
Скорость в обратном канале, кбит/с ²	ODS в обратном канале, кбит/с ³	Ежемесячная абонентская плата в рублях без НДС ⁴						
112	112							
272	112							
327	112							
656	112							
272	272							
327	272							
327	327							
656	272							
656	327							
656	656							

¹ Тарифные планы доступны при наличии услуги «Предоставление VSAT канала связи» или «Предоставление Мобильного VSAT канала связи» с гарантированной скоростью (CIR) передачи данных в прямом канале не менее 180 кбит/с.

² Скорость передачи данных с гарантированной максимальной скоростью (CIR) без ограничения исходящего трафика, профиль BE (Best effort) для передачи сохраненных видеоданных видеоархива.

³ Максимальное разрешение видеопотока для передачи видеоданных для просмотра видеопотока в режиме реального времени и выделения гарантированной полосы в обратном канале на оборудовании Оператора:

- для ODS в обратном канале 112 кбит/с до 352x288 пикс;
- для ODS в обратном канале 272 кбит/с до 640x480 пикс;
- для ODS в обратном канале 327 кбит/с до 704x576 пикс;
- для ODS в обратном канале 656 кбит/с до 1280x720 пикс.

⁴ Ежемесячная абонентская плата для передачи видеоданных для просмотра видеопотока в режиме реального времени одной IP-видеокамеры. При увеличении количества одновременно просматриваемых IP-видеокамер в режиме реального времени, размер ежемесячной абонентской платы и ODS в обратном канале увеличиваются пропорционально количеству одновременно просматриваемых IP-видеокамер в режиме реального времени.

ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ

на услугу «Внутрикорпоративная телефония» с выделенной гарантированной полосой ODS и ограниченной максимальной скоростью передачи данных (MIR) без ограничения входящего и исходящего трафика с Оборудованием Пользователя

НАИМЕНОВАНИЕ ТАРИФНОГО ПЛАНА	Внутрикорпоративная телефония								
Используемый КА ¹	Ямал-401	Ямал-300K	Экспресс-AM33	Экспресс-AM5	JSAT - 4B	Ямал-402	Экспресс-AMУ1	Экспресс-AM5	Экспресс-AM6
Технология	Hughes HN/HX	Hughes HX	Gilat SE II/ Hughes HN	Gilat SE II	Hughes HX	Gilat SE II /Hughes HN	Gilat Gemini	Hughes HT	Hughes HT

ODS в обратном канале кбит/с ³	Ежемесячная абонентская плата в рублях без НДС ²			
128				
112				
104				
96				
88				
64				
48				
40				
32				
24				
16				

¹ С использованием ресурсов спутников «Экспресс-АМ5», «Экспресс-АМ6», «Экспресс-АМУ1» («Eutelsat 36C») в Ka - диапазоне и ресурсов спутников «Ямал-401», «Ямал-402», «Экспресс - АМ33», «Экспресс - АМ5», «Ямал - 300К», «JSAT - 4В» в Ku -диапазоне.

² Для одной выделенной линии организации двустороннего голосового соединения. При увеличении количества одновременных двусторонних голосовых соединений, размер ежемесячной абонентской платы и ODS в обратном канале увеличиваются пропорционально количеству одновременных двусторонних голосовых соединений.

³ Тарифные планы доступны для VSAT каналов связи и Мобильных VSAT каналов связи с максимальной скоростью в прямом и обратном каналах не менее ODS в обратном канале выбранного тарифного плана.

ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ

«VSAT Интернет Limit»

На VSAT каналы связи для доступа в сеть Интернет с лимитом prepaid трафика.

1. «Ямал-402», спутниковые платформы Hughes HN, Gilat SkyEdge II

№	Максимальная скорость в прямом и обратном канале, кбит/с*	Кол-во Гб вкл. в абон. плату	Абонентская плата, руб. без НДС	Дополнительный 1 Гб трафика руб. без НДС
1	4096/2048	0		
2	4096/2048	0,1		
3	4096/2048	0,25		
4	4096/2048	0,5		
5	4096/2048	1		
6	4096/2048	2		
7	4096/2048	3		
8	4096/2048	4		
9	4096/2048	5		
10	4096/2048	6		
11	4096/2048	7		
12	4096/2048	8		
13	4096/2048	9		
14	4096/2048	10		
15	4096/2048	11		

16	4096/2048	12		
17	4096/2048	13		
18	4096/2048	14		
19	4096/2048	15		
20	4096/2048	20		
21	4096/2048	25		
22	4096/2048	30		

Скорость в обратном канале для Gilat SE II 4096/2048 Кбит/с, для Hughes HN до 4096/1024 кбит/с

2. «Экспресс-AM33», спутниковые платформы Hughes HN, Gilat SE II

№	Максимальная скорость в прямом и обратном канале, кбит/с	Кол-во Гб вкл. в абон.плату	Абонентская плата, руб. без НДС	Дополнительный 1 Гб трафика руб. без НДС
1	4098/2048	0,00		
2	4098/2048	0,10		
3	4098/2048	0,25		
4	4098/2048	0,50		
5	4098/2048	1,00		
6	4098/2048	2,00		
7	4098/2048	3,00		
8	4098/2048	4,00		
9	4098/2048	5,00		
10	4098/2048	6,00		
11	4098/2048	7,00		
12	4098/2048	8,00		
13	4098/2048	9,00		
14	4098/2048	10,00		
15	4098/2048	11,00		
16	4098/2048	12,00		
17	4098/2048	13,00		
18	4098/2048	14,00		
19	4098/2048	15,00		
20	4098/2048	20,00		
21	4098/2048	25,00		
22	4098/2048	30,00		

Скорость в обратном канале для Gilat SE II 4096/2048 Кбит/с, для Hughes HN до 4096/512 кбит/с

3. «Экспресс-AM5», спутниковая платформа Gilat SE II

№	Максимальная скорость в прямом и обратном канале, кбит/с	Кол-во Гб вкл. в абон.плату	Абонентская плата, руб. без НДС	Дополнительный 1 Гб трафика руб. без НДС
1	4096/2048	0,00		
2	4096/2048	0,10		
3	4096/2048	0,25		
4	4096/2048	0,50		
5	4096/2048	1,00		
6	4096/2048	2,00		
7	4096/2048	3,00		

8	4096/2048	4,00		
9	4096/2048	5,00		
10	4096/2048	6,00		
11	4096/2048	7,00		
12	4096/2048	8,00		
13	4096/2048	9,00		
14	4096/2048	10,00		
15	4096/2048	11,00		
16	4096/2048	12,00		
17	4096/2048	13,00		
18	4096/2048	14,00		
19	4096/2048	15,00		
20	4096/2048	20,00		
21	4096/2048	25,00		
22	4096/2048	30,00		

4. «Ямал-401», спутниковая платформа Hughes HX, HN

№	Максимальная скорость в прямом и обратном канале, кбит/с	Кол-во Гб вкл. в абон.плату	Абонентская плата, руб. без НДС	Дополнительный 1 Гб трафика руб. без НДС
1	4098/512	0,00		
2	4098/512	0,10		
3	4098/512	0,25		
4	4098/512	0,50		
5	4098/512	1,00		
6	4098/512	2,00		
7	4098/512	3,00		
8	4098/512	4,00		
9	4098/512	5,00		
10	4098/512	6,00		
11	4098/512	7,00		
12	4098/512	8,00		
13	4098/512	9,00		
14	4098/512	10,00		
15	4098/512	11,00		
16	4098/512	12,00		
17	4098/512	13,00		
18	4098/512	14,00		
19	4098/512	15,00		
20	4098/512	20,00		
21	4098/512	25,00		
22	4098/512	30,00		

5. «Ямал-300K», спутниковая платформа Hughes HX

№	Максимальная скорость в прямом и обратном канале, кбит/с*	Кол-во Гб вкл. в абон.плату	Абонентская плата, руб. без НДС	Дополнительный 1 Гб трафика руб. без НДС
1	4098/1536	0,00		

2	4098/1536	0,10		
3	4098/1537	0,25		
4	4098/1538	0,50		
5	4098/1539	1,00		
6	4098/1540	2,00		
7	4098/1541	3,00		
8	4098/1542	4,00		
9	4098/1543	5,00		
10	4098/1544	6,00		
11	4098/1545	7,00		
12	4098/1546	8,00		
13	4098/1547	9,00		
14	4098/1548	10,00		
15	4098/1549	11,00		
16	4098/1550	12,00		
17	4098/1551	13,00		
18	4098/1552	14,00		
19	4098/1553	15,00		
20	4098/1554	20,00		

«VSAT Limit new»

На каналы связи для передачи данных* и доступа в сеть интернет с лимитом prepaid трафика в Ka-диапазоне

Используемый КА (технология)		Экспресс-AM5 (Hughes HT), АМУ-1, Ямал-601 (Gilat Gemini)	
Максимальная скорость в прямом и обратном канале, Мбит/с*	Количество Гб вкл. в абонентскую плату	Абонентская плата, руб. без НДС	Дополнительный 1 Гб трафика, руб. без НДС
45/10	0		
45/10	5		
45/10	10		
45/10	15		
45/10	25		
45/10	30		
45/10	35		
45/10	40		
45/10	50		
45/10	60		
45/10	70		
45/10	80		
45/10	100		
45/10	150		

* с распределенным доступом и ограниченной максимальной скоростью (MIR)

ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ «Морской VSAT Интернет MIR+CIR»

На каналы связи* передачи данных и доступа в интернет с гарантированной скоростью (CIR) и максимально возможной (MIR) без ограничения входящего/исходящего трафика

Скорость (MIR) в прямом канале, кбит/с	Скорость (MIR) в обратном канале, кбит/с	Скорость (CIR) в прямом канале, кбит/с	Скорость (CIR) в обратном канале, кбит/с	Ежемесячная абонентская плата в рублях, без НДС
512	128	128		
512	256	128		
512	512	128		
512	128	256		
512	256	256		
512	512	256		
1024	256	256		
1024	512	256		
1024	1024	256		
1024	256	512		
1024	512	512		
1024	1024	512		
2048	512	512		
2048	1024	512		
2048	2048	512		
2048	512	1024		
2048	1024	1024		
2048	2048	1024		
4096	512	1024		
4096	1024	1024		
4096	2048	1024		
4096	512	2048		
4096	1024	2048		
4096	2048	2048		

* организованных с использованием ИСЗ:

- «Экспресс АМ-33» (технология Gilat SEII),
- «Экспресс АМ-5» (технология Gilat SEII),
- «Ямал-402» (технология Gilat SEII),

ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ «Морской VSAT Интернет MIR+ODS»

На каналы связи* передачи данных и доступа в интернет с максимально возможной скоростью (MIR) и гарантированной скоростью (ODS) без ограничения входящего/исходящего трафика**

Скорость (MIR) в прямом канале, кбит/с	Скорость (MIR) в обратном канале, кбит/с	ODS в обратном канале, кбит/с	Ежемесячная абонентская плата в рублях, без НДС
256	128	64	
512	256	128	
1024	512	256	
2048	1024	512	
4096	2048	1024	

*) организованных с использованием ИСЗ:

- «Экспресс АМ-33» (технология Gilat SE II),
- «Экспресс АМ-5» (технология Gilat SE II),
- «Ямал-402» (технология Gilat SE II),

**) для классифицированного Real-time трафика, выделяемой по технологии ODS

ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ

«Безграничные»

На каналы связи с распределённым доступом и ограниченной максимальной скоростью передачи данных* с использованием ресурсов спутников «Экспресс-АМ5», «Экспресс-АМУ1» («Eutelsat 36С») и «Ямал-601» в Ka-диапазоне.

Используемый КА		Экспресс-АМУ 1	Экспресс-АМ 5	Ямал-601
Применяемая технология		Gilat Gemini	Hughes HT	Gilat Gemini
Скорость в ПК, кбит/с	Скорость в ОК, кбит/с	Ежемесячная абонентская плата в рублях без НДС		
256	128			
256	256			
512	128			
512	256			
512	512			
1024	256			
1024	512			
1024	1024			
2048	512			
2048	1024			
2048	2048			
4096	1024			
4096	2048			

* без ограничения входящего/исходящего трафика, профиль клиента BE (Best effort)

ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ

«Морской VSAT Интернет MIR+CIR»

На каналы связи* передачи данных и доступа в интернет с гарантированной скоростью (CIR) и максимально возможной (MIR) без ограничения входящего/исходящего трафика, предоставляемые на оборудовании iDirect

Скорость (MIR) в прямом канале, кбит/с	Скорость (MIR) в обратном канале, кбит/с	Скорость (CIR) в прямом канале, кбит/с	Скорость (CIR) в обратном канале, кбит/с	Ежемесячная абонентская плата в рублях, без НДС
512	128	128	32	
512	256	128	64	
512	512	128	128	
512	128	256	64	
512	256	256	128	
512	512	256	256	
1024	256	256	64	

1024	512	256	128	
1024	1024	256	256	
1024	256	512	128	
1024	512	512	256	
1024	1024	512	512	
2048	512	512	128	
2048	1024	512	256	
2048	2048	512	512	
2048	512	1024	256	
2048	1024	1024	512	
2048	2048	1024	1024	
4096	512	1024	128	
4096	1024	1024	256	
4096	2048	1024	512	
4096	512	2048	256	
4096	1024	2048	512	
4096	2048	2048	1024	

* организованных с использованием ИСЗ:

- «Экспресс АМ-33» (технология iDirect),
- «Экспресс АМ-5» (технология iDirect),
- «Экспресс АМ-6» (технология iDirect).

ТАРИФЫ на услугу «Комплекс сетевой безопасности»

для VSAT¹ каналов связи, Мобильных VSAT¹ каналов связи и Морских VSAT¹ каналов связи

НАИМЕНОВАНИЕ	Базовый уровень	Расширенный уровень
Плата за подключение в руб. без НДС		
Ежемесячная абонентская плата ² в руб. без НДС		
Доступные параметры фильтрации сетевого трафика	IP адреса Номера портов Протоколы уровней модели OSI (3,4,7 уровни)	IP адреса Номера портов Протоколы уровней модели OSI (3,4,7 уровни) DNS ³ имена URL ³ адреса

¹ С использованием ресурсов спутников «Экспресс-АМ5», «Экспресс-АМ6», «Экспресс-АМУ1» («Eutelsat 36С») в Ка - диапазоне и ресурсов спутников «Ямал-401», «Ямал-402», «Экспресс - АМ33», «Экспресс - АМ5», «Ямал - 300К», «JCSAT - 4В» в Ku –диапазоне.

² Ежемесячная абонентская плата за услугу «Комплекс сетевой безопасности» для VSAT канала связи или Мобильного VSAT канала связи/ Морского VSAT канала связи с одним IP адресом. При выделении дополнительных IP адресов для одного VSAT канала связи, Мобильного VSAT канала связи или Морского VSAT канала связи размер Ежемесячной абонентской платы за услугу «Экран сетевой защиты» увеличивается пропорционально количеству дополнительных выделенных IP адресов.

³ Доступно для VSAT каналов связи, Мобильных VSAT каналов связи и Морских VSAT каналов связи с максимальной скоростью в обратном канале до 2048 кбит/с.

ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ

на выделение полосы в обратном канале по технологии ODS¹ без ограничения входящего и исходящего трафика

Название Тарифа	Выделенный ODS					
Используемый КА ²	Ямал-402	JCSAT-4B	Экспресс-AM33	Экспресс-AM5	Ямал 300K	Ямал-401
Технология	Gilat SE II/ Hughes HN ³	Hughes HX, Гилат SE II-с	Gilat SE II /Hughes HN ³	Gilat SE II	Hughes HX	Hughes HN ³ / Hughes HX
ODS в обратном канале, кбит/с	Ежемесячная абонентская плата в рублях без НДС					
16						
24						
32						
40						
48						
56						
64						
72						
80						
88						
96						
104						
112						
120						
128						
136						
144						
152						
160						
168						
176						
184						
192						

200			
208			
216			
224			
232			
240			
248			
256			
384			
512			

¹ Технология ODS применяется для классифицированного трафика Real-time - интерактивного или потокового трафика реального времени, критичного к потерям пакетов, задержкам и колебаниям задержки, выделенного по одному или нескольким признакам ниже, указанным в Бланке заказа:

- IP адрес (адрес узла в сети, построенной по протоколу IP, имеет вид 32-битового числа (для IP версии 4);
- IP адрес отправителя;
- IP адрес получателя;
- номер протокола (транспортного уровня, инкапсулируемого в протокол IP);
- номер порта отправителя;
- номер порта получателя;
- метки DSCP (элемент архитектуры компьютерных сетей, присваиваемый маршрутизатором, описывающий простой масштабируемый механизм классификации, управления трафиком и обеспечения качества обслуживания);
- метки ToS (байт в пакете трафика, содержащий набор критериев, определяющих тип обслуживания IP-пакетов);
- параметры потока RTP (по настроенным протоколам сигнализации: H.323, MGCP, MEGACO, IAX2, SIP и пр.);
- кодеки протокола сигнализации SIP (алгоритмы сжатия голоса при передаче данных по сети): pcmu, pcma,gsm,gsm-efr,g723,g726-16,g726-24,g726-32,g726-40,g728,g729,g729a,g729ab,g729d,g729e,lpc,l16,qcelp,vdvi).

Нестандартные тарифы (Нестандартный ТП)**

**Устанавливаются Принципалом в порядке п. 2.2.2. Договора, размер вознаграждения агента по договору, заключенному по нестандартному тарифу, выплачивается ежемесячно и определяется по формуле:

Нестандартный ТП	$10\% \leq \text{Стандартный ТП} \leq 10\%$
Размер вознаграждения	$X\% - (\leq 10\%) \leq X\% \leq X\% + (\geq 10\%)$

Где “X” – Размер вознаграждения агента за отчетный период с НДС.

От ПРИНЦИПАЛА:

Подпись: _____

Ф.И.О.: Д.А. Прибылов

От АГЕНТА:

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: Начальник отдела по
работе с корпоративным сегментом

«_»_____20__

Должность:

«_»_____20__

Порядок оказания услуг поддержки ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

1. Для оказания услуг поддержки ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ АГЕНТ выделяет персонал. Режим работы персонала АГЕНТ определяет самостоятельно, но не менее чем с 9:00 до 18:00 часов местного времени в рабочие дни.
АГЕНТ обязан сообщать ПРИНЦИПАЛУ контактные данные (Ф.И.О., № телефона, email) для взаимодействия с выделенным персоналом.
2. Поддержка ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ включает в себя:
 - своевременное информирование ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ о плановых и неплановых перерывах в оказании услуг;
 - прием и регистрация заявок о проблемах от ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ и их классификации;
 - информирование ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ о статусе решения проблем;
 - оказание содействия техническим службам ПРИНЦИПАЛА в решении зарегистрированных проблем ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ.
3. При поступлении от ПРИНЦИПАЛА информации о плановых работах, связанных с перерывами сервиса, АГЕНТ обязан информировать ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ о сроках и продолжительности проведения указанных работ.
4. При поступлении от ПРИНЦИПАЛА информации о неплановых работах, связанных с перерывами сервиса, АГЕНТ обязан незамедлительно информировать ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ об ожидаемых сроках восстановления сервиса.
5. АГЕНТ осуществляет прием и регистрацию заявок о проблемах от ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ. При приеме заявок персонал АГЕНТА обязан провести классификацию ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ и классификацию проблем в соответствии с правилами ПРИНЦИПАЛА. Прием заявок осуществляется по телефону, факсу, email.
Классификация проблем:

Приоритет и время устранения неисправности определяется в соответствии с Таблицей 1.

Таблица 1

Приоритет	Определение состояния	Оценка состояния услуги по отношению к критерию качества	Время устранения неисправности
1	Авария на магистральном канале, концентрирующем	Полное отсутствие услуги для группы пользователей	Не более 4 часов
2	Перерыв услуги	Полное отсутствие услуги для одного пользователя.	Не более 8 часов
3	Ухудшение качества услуги	Параметры услуги не соответствуют требуемому качеству.	Не более 72 часов

Классификация ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ производится по уровню их значимости (VIP-ПОЛЬЗОВАТЕЛИ). Приоритет решения проблем, связанных с услугами, предоставляемыми VIP пользователям, повышается на одну ступень. Список VIP пользователей услуг должен быть согласован между АГЕНТОМ и ПРИНЦИПАЛОМ.

Если с пользователем подписано отдельное соглашение об уровне обслуживания предоставляемой услуги (SLA), который подразумевает отклонение контрольных сроков от стандартных, то указанные в SLA сроки имеют преимущество над стандартными. Список

пользователей услуг с SLA и условия их обслуживания, также должен быть согласован между АГЕНТОМ и ПРИНЦИПАЛОМ.

6. Регистрация заявок осуществляется с использованием системы TTS (TROUBLE TICKET SYSTEM) ПРИНЦИПАЛА.

ПРИНЦИПАЛ обеспечивает АГЕНТУ поставку необходимого программного обеспечения и инструктаж персонала. Если TTS недоступна, то проблема транслируется в ЦУС ПРИНЦИПАЛА телефонограммой.

7. АГЕНТ по запросу ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ информирует их о статусе решения проблем на основании информации, получаемой из системы TTS.

8. В случае необходимости, выявленной в ходе работ по разрешению зарегистрированных проблем, и по запросу ПРИНЦИПАЛА АГЕНТ направляет свой персонал в помещения ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, где установлено оборудование, используемое для предоставления УСЛУГИ (далее – оборудование) для выполнения работ, не требующих специальной технической подготовки, по поддержке и сопровождению решения проблем.. Под управлением и по инструкциям ПРИНЦИПАЛА указанный персонал АГЕНТА должен обеспечивать:

- контроль соответствия условий эксплуатации оборудования (температура, влажность, запыленность, загазованность, вибрации) условиям Договора;
- осмотр оборудования, контроль его сохранности, отсутствия повреждений и несанкционированных подключений, а также индикации правильности работы;
- контроль целостности соединений и отсутствия повреждений соединительных линий и монтажно-кабельных изделий, присоединяемых к оборудованию;
- выявление внешних причин отказов оборудования;
- обеспечение перезапуска оборудования и инициацию тестов;
- обеспечение удаленного доступа по сети ТФОП к консольному порту оборудования;
- демонтаж\монтаж оборудования в случае необходимости его замены;
- устранение выявленных замечаний на месте, информирование ПРИНЦИПАЛА о выполненных работах и нерешенных проблемах.

От ПРИНЦИПАЛА:

Подпись: _____

Ф.И.О.: Д.А. Прибылов

Должность: Начальник отдела по работе с корпоративным сегментом

«__» _____ 20__

От АГЕНТА:

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» _____ 20__

Приложение № 4

к Агентскому договору № _____

от «__» _____ г.

ФОРМА Отчета Агента

Отчет _____
по Договору №__от " __ " _____ 20 __ г.
За _____месяц 20 __ г.

Настоящим Отчетом _____ (далее - АГЕНТ) уведомляет АО «РТКомм.РУ» (далее ПРИНЦИПАЛ) о том, что в соответствии с Агентским договором от _____ 20__ г.

№_____, в период с _____ по _____ АГЕНТ оказал по поручению ПРИНЦИПАЛА следующие услуги ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ:

№ п.п.	Юридическое название Пользователя	ИНН Пользователя	№ договора и дата заключения	№ подписанного БЗ	Наименование услуги в БЗ	Дата начала предоставления услуги	Дата прекращения предоставления услуги

От ПРИНЦИПАЛА:

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

«__» _____ 20__

М.П.

От АГЕНТА:

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

«__» _____ 20__

М.П.

Форма ОТЧЕТА Агента согласована:

От ПРИНЦИПАЛА:

Подпись: _____

Ф.И.О.: Д.А. Прибылов

Должность: Начальник отдела по работе с корпоративным сегментом

«__» _____ 20__

М.П.

От АГЕНТА:

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

«__» _____ 20__

М.П.

ФОРМА Акта приема-передачи услуг АГЕНТА (ежемесячный)

АКТ
приема-передачи услуг за _____ 20__ г.
(месяц)

г. Москва _____ 20__ г.

АО “РТКомм.РУ”, в дальнейшем ПРИНЦИПАЛ, в лице _____, на основании _____ с одной стороны, и «АГЕНТ», в дальнейшем АГЕНТ, в лице _____, на основании _____, другой стороны, составили настоящий Акт о том, что АГЕНТ оказал Принципалу услуги в соответствии с Агентским договором от _____ № _____ с _____ 20__ г. по _____ 20__ г. на общую сумму _____, в том числе НДС _____.

От ПРИНЦИПАЛА:

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» _____ 20__

М.П.

От АГЕНТА:

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» _____ 20__

М.П.

Форма АКТА приема-передачи услуг согласована:

От ПРИНЦИПАЛА:

Подпись: _____

Ф.И.О.: Д.А. Прибылов

Должность: Начальник отдела по работе с корпоративным сегментом

«__» _____ 20__

От АГЕНТА:

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» _____ 20__

ФОРМА Акта приема-передачи Оборудования

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ

г. _____ " ____ " ____ 201 ____ г.

Мы, нижеподписавшиеся, представитель _____, в
дальнейшем АГЕНТ, в лице _____,
с одной стороны, и представитель АО "РТКомм.РУ", в дальнейшем ПРИНЦИПАЛ, в лице
_____, с другой стороны, составили настоящий АКТ о нижеследующем:

1. Во исполнение Договора № _____ от " ____ " ____ 200 ____ г. ПРИНЦИПАЛ
передал, а АГЕНТ принял следующее оборудование, находящееся в исправном состоянии:

№ п/п	Наименование	Серийный номер	Кол-во	Цена, руб.	Сумма, руб.
1.					
2.					
3.					
	ИТОГО				

2. АГЕНТ обязуется обеспечивать сохранность и необходимые условия эксплуатации
переданного по Акту Оборудования.

3. Стоимость оборудования, передаваемого ПРИНЦИПАЛОМ АГЕНТУ по Акту, составляет
_____ рублей (_____ руб. коп.) без НДС.

4. Настоящий Акт приема-передачи оборудования составлен в 2 (двух) экземплярах, по одному
для каждой из Сторон.

От ПРИНЦИПАЛА:

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

«__» _____ 20 ____

М.П.

От АГЕНТА:

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

«__» _____ 20 ____

М.П.

Форма АКТА согласована:

От ПРИНЦИПАЛА:

Подпись: _____

Ф.И.О.: Д.А. Прибылов

Должность: Начальник отдела по работе
с корпоративным сегментом

«__» _____ 20 ____

М.П.

От АГЕНТА:

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

«__» _____ 20 ____

М.П.

ФОРМА Прогнозного плана Агента

Прогнозный план Агента
по Договору №__ от "___" _____ 20__ г.
За _____ 20__ г.*
(месяц)

№ п.п.	Наименование потенциального Пользователя	Описание (характеристика) услуги	Объем	Период оказания услуг	Примечание

* В прогнозный план включаются потенциальные ПОЛЬЗОВАТЕЛИ, которые были включены в прогнозный план за прошлые периоды и с которыми не были заключены Договоры об оказании услуг связи (дополнительные Бланки заказов и пр.) с указанием в графе Примечание информации о продвижении работы с потенциальным ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ.

АГЕНТ: _____
Подпись: _____
Ф.И.О.: _____
Должность: _____
«__» _____ 20__ г.
М.П. _____

Форма АКТА согласована:

От ПРИНЦИПАЛА:

Подпись: _____

Ф.И.О.: Д.А. Прибылов

Должность: Начальник отдела по работе
с корпоративным сегментом

«__» _____ 20__

От АГЕНТА:

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

«__» _____ 20__

Приложение № 8 к
Агентскому Договору
№ _____
от «__» _____.

Форма Справки о поступивших денежных средствах от Пользователей за расчетный месяц
СПРАВКА
о поступивших денежных средствах от Пользователей за расчетный месяц за _____ 20__ г. .

Наименование Пользователя	№_ ____договора и дата заключения	№_ платежного поручения	Дата платежного поручения	Дата поступления ден. средств	Сумма с НДС, руб	% вознаграгр.	Сумма вознаграждения Агента с НДС, руб
Итого:							

От ПРИНЦИПАЛА _____
«__» _____ 20__ г.
М.П.

От АГЕНТА: _____
«_____» _____ 20__ г.

Форма СПРАВКИ согласована:

От ПРИНЦИПАЛА:

Подпись: _____

Ф.И.О.: Д.А. Прибылов

Должность: Начальник отдела по работе с корпоративным сегментом

«__» _____ 20__

М.П.

От АГЕНТА:

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

«__» _____ 20__

М.П.

**Особенности участия субъектов малого и среднего
предпринимательства в исполнении обязательств по Договору, а также
особенности проведения расчетов с субъектами малого и среднего
предпринимательства**

1. Контрагент³ обязан уведомить АО «РТКомм.РУ»⁴ о прекращении статуса субъекта малого и среднего предпринимательства в течение 2 (двух) рабочих дней с даты внесения сведений о Контрагенте в Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства путем направления уведомления в порядке, предусмотренном Договором.
2. С даты внесения сведений о Контрагенте в Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства о прекращении статуса Контрагента в качестве субъекта малого и среднего предпринимательства, а также уведомления Контрагентом АО «РТКомм.РУ» в соответствии с п. 1. настоящего приложения к Договору, Стороны согласуют новые условия оплаты обязательств по Договору в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты получения АО «РТКомм.РУ» такого уведомления путем заключения соответствующего дополнительного соглашения к Договору.
3. В случае если в течение срока действия Договора Контрагент приобретает статус субъекта малого и среднего предпринимательства, Контрагент уведомляет об этом АО «РТКомм.РУ» в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты внесения сведений о Контрагенте в Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства путем направления уведомления в порядке, предусмотренном Договором.
4. В соответствии с п. 3 настоящего приложения к Договору по истечении 10 (десяти) рабочих дней с даты получения АО «РТКомм.РУ» уведомления Контрагента о приобретении статуса субъекта малого и среднего предпринимательства (если меньший срок не согласован сторонами в соответствующем дополнительном соглашении к Договору) вступают в силу условия оплаты, предусмотренные действующим законодательством РФ в отношении субъектов малого и среднего предпринимательства. Указанные изменения условий оплаты Стороны вправе отразить в соответствующем дополнительном соглашении к Договору.
5. АО «РТКомм.РУ» освобождается от ответственности за нарушение сроков оплаты выполненных Контрагентом обязательств по Договору, предусмотренных действующим законодательством РФ в отношении субъектов малого и среднего предпринимательства, в случае, если Контрагент не уведомит и/или нарушит срок уведомления, определенный в п. 3 настоящего приложения к Договору.
6. В случае если Контрагент не уведомит и/или нарушит срок уведомления, определенный в п. 3 настоящего приложения к Договору, и АО «РТКомм.РУ» будет привлечен ответственности в виде наложения штрафа за нарушение сроков оплаты выполненных Контрагентом Обязательств по Договору, предусмотренного действующим законодательством РФ в отношении субъектов малого и среднего предпринимательства, Контрагент обязуется возместить АО «РТКомм.РУ» сумму такого штрафа в двукратном размере в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения соответствующего требования.
7. В случае нарушения Контрагентом срока уведомления, предусмотренного п. 1 настоящего приложения к Договору, АО «РТКомм.РУ» вправе взыскать с Контрагента штраф.

Сумма штрафа в отношении каждой уплаченной суммы определяется по следующей формуле: $Ш = \text{Сум} * КС * 2 * (\text{ДатанеМСП} - \text{ДатаОпл}) / 365$, где:

Ш – размер штрафа;

³ Наименование контрагента указывается в соответствии с договором (например, подрядчик, исполнитель, поставщик и т.д.)

⁴ Наименование АО «РТКомм.РУ» указывается в соответствии с договором (например, заказчик, покупатель и пр.).

Сум – сумма каждого платежа за исполненные Обязательства, который АО «РТКомм.РУ» уплатило Агенту после даты, в которую контрагент перестал отвечать условиям отнесения к субъектам малого и среднего предпринимательства в соответствии с законодательством РФ.

КС – ключевая ставка ЦБ РФ, установленная на дату соответствующего платежа.

ДатанеМСП – дата платежа за исполненное Обязательство, установленная Договором для случая, когда Агент перестал являться субъектом малого и среднего предпринимательства.

ДатаОпл – дата, в которую АО «РТКомм.РУ» произвел платеж в пользу Агента.

От ПРИНЦИПАЛА:

Подпись: _____

Ф.И.О.: Д.А. Прибылов

Должность: Начальник отдела по работе
с корпоративным сегментом

«_»_____20

От АГЕНТА:

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

«_»_____20

ЗАВЕРЕНИЯ ОБ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ

1. Контрагент⁵ на дату заключения Договора в порядке статьи 431.2 Гражданского кодекса Российской Федерации заверяет АО «РТКомм.РУ»⁶, что обстоятельства, которые могли бы повлиять на решение АО «РТКомм.РУ» заключить Договор, отсутствуют, а АО «РТКомм.РУ» исходит из достоверности следующих заверений Контрагента:

1.1. Контрагент является юридическим лицом (индивидуальным предпринимателем), надлежащим образом созданным и осуществляющим свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, и представитель, подписывающий от имени Контрагента Договор и иные документы, связанные с заключением, исполнением или прекращением Договора, обладает всеми необходимыми для этого полномочиями в соответствии с законодательством Российской Федерации;

1.2. Отсутствуют признаки несостоятельности (банкротства) Контрагента в соответствии с законодательством Российской Федерации, в отношении него не ведется производство по делу о несостоятельности (банкротстве);

1.3. В отношении Контрагента отсутствуют открытые судебные разбирательства или неурегулированные требования, прямо влияющие на исполнение Договора, или в объеме, превышающем 10% (десять процентов) стоимости активов Контрагента;

1.4. Заключение Контрагентом Договора не влечет ущемление каких-либо интересов третьих лиц;

1.5. Контрагент не имеет просроченной задолженности по заработной плате перед работниками;

1.6. Контрагентом уплачиваются все налоги и сборы, а также им ведется и своевременно подается в налоговые и иные государственные органы налоговая, статистическая и иная государственная отчетность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

1.7. Все операции Контрагента по приобретению товаров/работ/услуг/имущественных прав у своих контрагентов, а также по реализации товаров/работ/услуг/имущественных прав АО «РТКомм.РУ» будут полностью отражаться в первичной документации Контрагента согласно требованиям, установленным Федеральным законом «О бухгалтерском учете» от 06.12.2011 № 402-ФЗ, а также в бухгалтерской, налоговой, статистической и любой иной отчетности, обязанность по ведению которой возлагается на Контрагента;

1.8. НДС, облагаемый при реализации товаров/работ/услуг/имущественных прав по Договору, Контрагент будет отражать в налоговой отчетности в соответствии с корректно оформленными и выставленными АО «РТКомм.РУ» счетами-фактурами (с учетом внесенных исправлений и/или корректировок);

1.9. Контрагент предоставит АО «РТКомм.РУ» полностью соответствующие действующему законодательству Российской Федерации первичные документы и счета-фактуры (если применимо) на реализуемые товары/работы/услуги/имущественные права в сроки и в порядке, установленные согласно действующему законодательству и условиям Договора;

⁵ Наименование контрагента указывается в соответствии с договором (например, подрядчик, исполнитель, поставщик и т.д.)

⁶ Указывается наименование АО «РТКомм.РУ» в соответствии с договором (например, заказчик, покупатель и т.д.)

1.10. Если применимо, Контрагент заверяет АО «РТКомм.РУ», что проявил должную осмотрительность при выборе поставщиков/субподрядчиков/субисполнителей, гарантирует их благонадежность и обязуется по запросу АО «РТКомм.РУ» предоставить копии документов, подтверждающих возможность поставщиков/субподрядчиков/субисполнителей выполнять соответствующие обязательства в рамках исполнения Договора, а также (если применимо) права на владение и/или пользование объектами интеллектуальной собственности;

1.11. Финансовое состояние Контрагента не может отрицательно повлиять на возможность надлежащего исполнения им своих обязанностей по Договору;

1.12. Отсутствуют какие-либо события или обстоятельства, которые могли бы повлиять на исполнение Контрагентом обязательств по любым другим договорам, а также которые бы могли привести Контрагента к невозможности надлежащим образом исполнять свои обязательства по Договору;

1.13. Заключение и исполнение Контрагентом Договора не противоречит его учредительным документам, иным сделкам и договоренностям;

1.14. Контрагент получил все необходимые корпоративные одобрения в связи с заключением настоящего Договора, а также в связи с его исполнением в соответствии с законодательством Российской Федерации, учредительными документами Контрагента, если таковые необходимы в соответствии с учредительными документами Контрагента.

2. В случае если в период исполнения Договора изменятся обстоятельства, указанные выше в п. 1 настоящего Приложения к Договору, Контрагент обязуется направить соответствующее уведомление в АО «РТКомм.РУ» в порядке, предусмотренном Договором, в течение 2 (двух) рабочих дней с момента наступления таких изменений.

3. В случае существенного нарушения Контрагентом условий Договора, касающихся обстоятельств, указанных выше в п. 1 настоящего Приложения к Договору АО «РТКомм.РУ» вправе заключить замещающую сделку (либо несколько сделок) в целях получения результата исполнения обязательств, являвшихся предметом Договора, заключенного с Контрагентом, надлежащего качества, а также взыскать с Контрагента убытки в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в размере разницы между общей ценой прекращенного (расторгнутого) Договора в неисполненной его части и ценой договора, заключенного АО «РТКомм.РУ» взамен прекращенного (расторгнутого), а в случае, если аналогичный договор не был заключен, - в размере разницы между Общей ценой прекращенного Договора в неисполненной его части и средней рыночной ценой на сопоставимые обязательства на момент прекращения Договора.

4. В случае недостоверности настоящих заверений об обстоятельствах Контрагент будет нести ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. В случае предъявления к АО «РТКомм.РУ» в связи с недостоверностью предоставленных Контрагентом заверений об обстоятельствах (п. 1 настоящего Приложения к Договору) налоговыми органами требований об уплате налогов (пеней, штрафов), доначисленных по Договору, в том числе (но не ограничиваясь) ввиду отказа в применении налоговых вычетов по НДС и/или ввиду исключения стоимости приобретенных товаров/работ/услуг/имущественных прав из состава расходов налоговой базы для целей исчисления и уплаты налога на прибыль, Контрагент обязуется возместить АО «РТКомм.РУ» убытки в размере сумм, начисленных на основании решения налоговых органов по результатам налоговой проверки, включая сумму штрафов и пеней. При этом факт оспаривания налоговых доначислений в налоговом органе и (или) в суде не влияет на обязанность Контрагента возместить убытки. Размер возмещения определяется путем умножения суммы предъявленных налоговым органом требований (включая штрафные санкции и пени) в соответствующем решении на 1,25 (одна целая двадцать пять сотых). В обоснование требования возместить убытки АО «РТКомм.РУ» предоставляет Контрагенту заверенную АО «РТКомм.РУ» выписку из вступившего в силу решения налогового органа, на основании которого возникли убытки.

6. Если решение налогового органа будет признано недействительным вышестоящим налоговым органом или судом АО «РТКомм.РУ» обязан возратить Контрагенту возмещенные убытки (п.5 настоящего приложения к Договору). При этом возвращаемая Контрагенту сумма убытков уменьшается на сумму расходов, понесённых АО «РТКомм.РУ» в целях признания решения недействительным. АО «РТКомм.РУ» обязуется возратить Контрагенту суммы возмещенных убытков за минусом понесенных расходов в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня наступления последнего из следующих обстоятельств:

- вступления в силу последнего судебного акта по делу, по результатам рассмотрения которого решение налогового органа было признано недействительным, если требование об уплате налога, штрафа, пени по соответствующему решению до этого момента не было исполнено;

- фактического возврата денежных средств (проведения зачета) на счет АО «РТКомм.РУ» налоговым органом во исполнение решения суда, которым решение налогового органа было признано недействительным, если требование об уплате налога, штрафа, пени по соответствующему решению до этого момента было исполнено, но не ранее получения от Контрагента, подписанного уполномоченным представителем требования на возврат возмещенных убытков.

От ПРИНЦИПАЛА:

Подпись: _____

Ф.И.О.: Д.А. Прибылов

Должность: Начальник отдела по работе
с корпоративным сегментом

«_»_____20

От АГЕНТА:

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

«_»_____20

Приложение №11

к Агентскому договору № _____

от «_»_____г.

АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

Агенту известно о том, что АО «РТКомм.РУ» ведет антикоррупционную политику и развивает не допускающую коррупционных проявлений культуру.

Агент настоящим подтверждает, что он ознакомился с Кодексом деловой этики контрагента АО «РТКомм.РУ» (далее – Кодекс), размещенном в сети Интернет по адресу: www.rtkomm.ru, удостоверяет, что он полностью понимает положения Кодекса, и обязуется обеспечивать соблюдение требования Кодекса как со своей стороны, так и со стороны аффилированных с ним физических и юридических лиц, действующих по настоящему Договору, включая без ограничений владельцев, должностных лиц, работников и агентов Агента.

Статья 1.

В случае возникновения у АО «РТКомм.РУ» подозрений, что произошло или может произойти нарушение Агентом каких-либо положений Кодекса, АО «РТКомм.РУ» в адрес такого Агента направляется письменное уведомление с требованием в установленный срок предоставить соответствующие разъяснения. Письменное уведомление должно содержать ссылку на факты или материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений Кодекса Агентом, его аффилированными лицами, работниками или агентами.

После письменного уведомления АО «РТКомм.РУ» имеет право приостановить исполнение обязательств по настоящему Договору до получения подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено Агентом в течение десяти рабочих дней с даты направления письменного уведомления.

Статья 2.

В случае нарушения Агентом обязательств воздерживаться от запрещенных Кодексом действий и/или неполучения АО «РТКомм.РУ» в установленный статьей 1 настоящего Приложения срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, АО «РТКомм.РУ» имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении.

В случае расторжения Договора в соответствии с положениями настоящей статьи, АО «РТКомм.РУ» вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения.

Статья 3.

В течение срока действия Договора АО «РТКомм.РУ» имеет право как самостоятельно, так и с привлечением к аудиту третьих лиц, осуществлять контроль по соблюдению Агентом требований Кодекса, в том числе проверять всю документацию Агента, которая относится к настоящему Договору.

АО «РТКомм.РУ» обязуется охранять всю Конфиденциальную информацию, которая станет ему известна во время аудиторских проверок согласно положениям о соблюдении конфиденциальности в настоящем Договоре.

От ПРИНЦИПАЛА:

Подпись: _____

Ф.И.О.: Д.А. Прибылов

От АГЕНТА:

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность: Начальник отдела по работе
с корпоративным сегментом

«_»_____20

Должность:

«_»_____20