

ДОГОВОР № _____
оказания услуг связи

г. Красноярск

«__» ____ .201__ года

Общество с ограниченной ответственностью «КоммИнформ», именуемое в дальнейшем **«Оператор»**, в лице Генерального директора Турова Алексея Валентиновича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем **«Абонент»**, в лице _____, действующего на основании _____ с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем **«Стороны»**, а по отдельности **«Сторона»**, принимая во внимание, что:

Оператор имеет Лицензии:

№ 163352 (Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации) от 10 июля 2015 года;

№163351 (Услуги связи по передаче данных за исключением Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации) от 10 июля 2015 года;

№163350 (оказание телематических услуг связи) 10 июля 2015 года;

№163349 (оказание услуг связи по предоставлению каналов связи) от 21 января 2016 года.

№163348 (Услуги подвижной радиосвязи в выделенной сети связи) 28 ноября 2017 года.

заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. По настоящему Договору Оператор обязуется на возмездной основе и на основании оформляемых Сторонами Заказов оказывать Абоненту услуги, описанные в Приложении №3 к настоящему договору, далее Услуги:

а) в пределах срока действия настоящего Договора оказывать Абоненту услуги связи из числа услуг, предлагаемых Оператором на дату оформления соответствующего Заказа, состав которых, зависит от технологии предоставления услуг;

б) выполнять дополнительные работы, необходимые в связи с изменением условий Договора/ Заказа или размещением дополнительных Заказов на Услуги; Стоимость работ определяется в соответствующем Заказе.

в) предоставить Абоненту возможность доступа к услугам связи, оказываемым другими операторами сети связи общего пользования; а Абонент обязуется принимать и своевременно оплачивать их.

1.2. В Приложении №3 в Заказах к настоящему Договору на предоставление Услуг указываются: наименование, состав, технические характеристики, для услуг передачи данных и телематических услуг: адрес организации точки доступа к сети, абонентский интерфейс и протокол передачи данных. В Заказах указывается стоимость Услуг, тарифный план, согласие (отказ) Абонента на использование сведений о нем при информационно-справочном обслуживании, технические показатели, характеризующие качество Услуг, технические нормы, в соответствии с которыми оказываются Услуги и технологически неразрывно связанные с ними услуги. Приложение №3 - Заказы являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

1.3. Для организации услуг Оператор использует собственное оборудование или оборудование Абонента, далее по тексту Оборудование:

а) в случае организации услуги на оборудовании Оператора, оборудование на основании Акта передается Абоненту во владение и пользование на время оказания услуг. Плата за владение и пользование Оборудованием включена в ежемесячную плату за Услуги. Абонент признает, что все имущественные и исключительные права на Оборудование, в том числе на входящие в него элементы, сохраняются за Оператором;

б) в случае Заказа Абонентом услуг на оборудовании Абонента, Оператор организует услуги на оборудовании Абонента.

С момента подписания Заказа Абонент предоставляет исключительные права Оператору на администрирование оборудования Абонента

1.4. Под администрированием оборудования Абонента понимается исключительное право Оператора на управление оборудованием Абонента для поддержания оптимальной работоспособности этого оборудования в целях предоставления на нем услуг Абоненту.

Администрирование оборудования Оператором производится исключительно в целях организации услуг Оператора на оборудовании Абонента и поддержании стабильной работоспособности услуг.

Администрирование включает в себя:

- настройку оборудования Абонента;
- в случае необходимости установку программного обеспечения на оборудование Абонента; применение обновлений программного обеспечения и критических обновлений в целях поддержания работоспособности услуги;
- внесение изменений в настройки ПО, необходимые в случае изменения Абонентом параметров Заказа услуги;
- удаленное управление оборудованием Абонента.

2. Объем Услуги

2.1. Объем и состав предоставляемых Услуг определяется Заказами, подписанными Сторонами.

2.2. Оператор обеспечивает Абоненту возможность получать Услуги 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

2.3. Предоставление Услуг может быть полностью или частично прервано Оператором с предварительным уведомлением об этом Абонента не позднее, чем за одни сутки до запланированного перерыва, в связи с заменой оборудования Оператора, программного обеспечения или проведением других регламентных и профилактических работ на сети связи Оператора. При этом продолжительность перерывов в предоставлении Услуг не может в совокупности превышать четырех часов в течение месяца. Перерывы по возможности будут планироваться на время наименьшей потребности Абонента в связи.

3. Качество Услуг

3.1. Качество предоставляемых Оператором Услуг должно соответствовать заявленным в Приложении № 1 к настоящему Договору характеристикам, требованиям действующих в Российской Федерации технических норм и условиям имеющихся у Оператора лицензий.

3.2. Качество предоставляемых Абоненту Услуг связи может ухудшаться под воздействием естественных причин, влияющих на условия распространения радиоволн (метеорологические условия и проч.).

3.3. Поскольку программные и аппаратные средства и линии связи, образующие сети связи других операторов, находятся вне компетенции Оператора, качество и скорость соединения при выходе Абонента на сети других операторов связи может не соответствовать заявленным в Заказе характеристикам. Качество и скорость соединения при этом должно соответствовать фактически достигнутому техническому уровню на момент оказания Услуги.

3.4. Оператор не несет ответственности за недостатки Услуг, возникшие вследствие использования Абонентом неисправного, не отвечающего установленным требованиям оборудования Абонента, либо оборудования Абонента, которое было изменено или модифицировано без согласования с производителем и Оператором.

3.5. Границей зон ответственности за качество и доступность Услуг прописывается в Заказе.

3.6. Оператор не несет ответственности за функционирование приложений, находящихся в зоне ответственности Абонента и использующих Услугу в качестве транспортной среды для передачи разнородного трафика.

4. Стоимость Услуг

4.1. Абонент оплачивает Услуги согласно выбранному им тарифному плану. Выбор осуществляется Абонентом из числа тарифных планов, предлагаемых Оператором на момент размещения или изменения соответствующего Заказа.

4.2. Тарифы на Услуги указаны в тарифных планах с учетом НДС в рублях.

4.3. Оператор вправе в одностороннем порядке изменить предусмотренные тарифными планами тарифы на Услуги, условия и сроки оплаты, разместив новые тарифные планы на официальном сайте и уведомив Абонента по электронной почтой не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до даты введения изменения в действие.

4.4. Тарифные планы на Услуги могут включать следующие платежи:

а) единовременную плату за подключение Услуги;

б) ежемесячную абонентскую плату за пользование Услугами;

в) единовременную плату за перенос подключения на другой адрес или перенос оборудования Оператора на другое место размещения;

г) плату за превышение трафика (для телематических услуг и услуг по передаче данных не в целях передачи голосовой информации);

д) плату за продолжительность телефонного соединения (для услуг местной телефонной связи) или сеанса связи (для услуг по передаче данных для целей передачи голосовой информации).

4.5. Под единовременной платой за подключение Услуги понимается:

- стоимость работ по формированию абонентской линии и ее подключению к узлу связи в целях обеспечения возможности получения Услуг связи Абонентом (предоставление доступа к сети связи);

- стоимость дополнительных работ, необходимых в связи с изменением по инициативе Абонента условий Договора/ Заказа или размещением дополнительных Заказов на Услуги.

4.6. Объем услуг, включенных в Ежемесячную абонентскую плату описывается в Заказе и может включать в себя стоимость предоплаченных Услуг в объеме, предусмотренном тарифным планом. В случае неиспользования Абонентом всего объема предоплаченных Услуг до конца расчетного месяца, абонентская плата взимается в полном размере, остаток на следующий месяц не переносится.

Если объем фактически предоставленных Абоненту в расчетном месяце Услуг превышает предоплаченный, Абонент помимо абонентской платы оплачивает соответствующее превышение.

4.7. Учет объема предоставленных Абоненту Услуг осуществляется в единицах тарификации, указанных в тарифных планах.

Плата за превышение, указанное в абз.2 п.4.6 Договора, определяется исходя из величины превышения, выраженной в единицах тарификации Услуг, и стоимости единицы тарификации Услуг в соответствии с тарифным планом.

4.8. Учет объема фактически оказанных Абоненту Услуг (объем трафика, продолжительность телефонного соединения или сеанса связи) осуществляется Оператором с использованием сертифицированной Автоматизированной системы расчетов (системы биллинга).

5. Расчеты, счета-фактуры

5.1. Оплата фиксированных платежей (пп. «а» - «в» п.4.4 Договора) осуществляется Абонентом авансом на основании выставленных Оператором счетов. Счета могут выставляться в электронном виде по номеру и /или адресу, Абонента с последующим представлением оригиналов по адресу, указанному в реквизитах Абонента.

Если предоставление Абоненту Услуги осуществлено не с первого числа месяца, размер абонентской платы и количество включенного предоплаченного трафика в месяце начала предоставления Услуг связи определяется исходя из фактического количества дней в месяце, в течение которых услуга была предоставлена, включая день подключения.

Расчетным месяцем считается месяц непосредственного предоставления Услуг.

5.2. Счета на абонентскую плату за Услуги выставляются Оператором не позднее 5-го числа расчетного месяца. В случае начала оказания Услуг не с начала расчетного месяца, счета за оказанные Услуги выставляются Оператором не позднее 5-го числа месяца, следующего за расчетным.

5.3. В случае, если Абонент пользуется не безлимитным тарифом и превысил объем включенного трафика, счета на оплату за превышение трафика, включенного в абонентскую плату, и продолжительность телефонного соединения или сеанса связи, выставляются Оператором не позднее 5-го числа месяца, следующего за расчетным.

5.4. Абонент оплачивает счета, указанные в п. 5.2 и 5.3 настоящего Договора, до 20-го числа месяца, в котором они выставлены. Абонент вправе произвести оплату Услуг досрочно, до выставления счета. Отправка оригиналов счетов, счетов-фактур и актов сдачи-приемки оказанных услуг связи по п.п. «а» и «в» п.4.4 Договора производится Оператором почтовой связью по адресу, указанному в реквизитах Абонента. Абонент вправе самостоятельно получать счета, счета-фактуры и акты сдачи-приемки оказанных услуг связи по п.п. «а», и «в» п.4.4. Договора в офисе Оператора, для чего он должен направить Оператору соответствующее письменное заявление. В этом случае обязательства по доставке указанных документов с Оператора снимаются.

5.5. В случае несогласия Абонента с суммой счета он вправе в срок до 20-го числа месяца, в котором выставлен счет, запросить детализацию оказанных ему в спорный период Услуг, выполненную с использованием сертифицированной системы биллинга. Оператор обязан в течение 10(десяти) рабочих дней бесплатно подготовить и предоставить Абоненту детализацию оказанных Услуг, а также, в случае подтверждения обоснованности претензий Абонента, произвести корректировку выставленного счета в следующем расчетном периоде. Срок оплаты Услуг при этом корректировке не подлежит.

5.6. Все расчеты по настоящему Договору осуществляются в рублях в безналичном порядке путем перечисления денежных средств на расчетный счет Оператора, или другими, установленными законодательством Российской Федерации способами платежа, в том числе и электронными.

5.7. Денежное обязательство Абонента считается исполненным с момента поступления денежных средств на расчетный счет Оператора или в иные сроки, установленные законодательством Российской Федерации, при осуществлении расчетов через электронные системы и другие системы оплаты.

5.8. Стороны ежегодно производят сверку расчетов за оказанные Услуги. Оператор направляет Абоненту акт сверки за предыдущий календарный год не позднее последнего числа второго месяца текущего года. Абонент в течение пяти рабочих дней с момента получения акта сверки производит его согласование и отправку Оператору либо направляет мотивированные возражения. Кроме того, сверка осуществляется по требованию любой из сторон. В случае получения от Абонента требования о сверке расчетов Оператор оформляет и направляет Абоненту акт сверки за запрашиваемый период в течение пяти дней с момента получения требования Абонента. При необходимости проведения сверки Оператору, Абонент обязуется согласовать и направить в адрес Оператора полученный от него акт сверки либо мотивированные возражения в срок не позднее пяти дней с момента получения акта сверки. При неполучении Оператором согласованного Абонентом акта либо мотивированных возражений, акт считается принятым и согласованным Абонентом в полном объеме.

5.9. Оператор предоставляет Абоненту счета-фактуры по форме, в порядке и в сроки, установленные действующим законодательством.

5.10. На взаимоотношения сторон не распространяются условия ст. 317.1 ГК РФ.

6. Подключение Услуг

6.1. Оператор обязуется предоставить доступ к сети связи для получения заказанных Абонентом Услуг (далее по тексту - «подключить Услуги») и начать их предоставление в срок, установленный для каждой Услуги в Приложении №3 к настоящему Договору, при условии своевременного исполнения Абонентом условий пп. «в» - «д» п.8.2 настоящего Договора, если иной срок не согласован Сторонами в Заказе.

6.2. Для предоставления доступа к сети связи Оператор может передавать Абоненту оборудование в аренду, Абонент оплачивает арендную плату в соответствии с тарифом, прописанным в Заказе, либо Абонент принимает в собственность оборудование и оплачивает его в соответствии и на условиях дополнительного договора поставки.

6.3. Оборудование Оператора, передаваемое в аренду Абоненту, устанавливается на срок действия настоящего Договора. Абонент не приобретает никаких прав на оборудование Оператора и обязан вернуть его по требованию Оператора, направленному Абоненту по факсу или электронной почте, в случаях, определенных в Приложении №3, к настоящему Договору.

6.4. Настройку оборудования Абонента (персонального компьютера, телефонной станции, локальной вычислительной сети), принадлежащего Абоненту и предназначенного для получения Услуг, а также любые действия по нестандартному (с использованием отличных от предлагаемых Оператором интерфейсов) подключению, Абонент осуществляет собственными силами и за свой счет.

6.5. Возможность получения Услуги демонстрируется Абоненту представителем Оператора, осуществившим подключение, на окончательном оборудовании Оператора, и отражается сторонами в соответствующем Акте (Приложение №4), в Акте фиксируется дата и время подключения Услуг и дата начала предоставления Услуг, а также перечень устройств оборудования Оператора, установленных для оказания Услуг.

6.7. Абонент обязан подписать указанный в п.6.5 Договора Акт или представить Оператору письменный обоснованный отказ от его подписания в течение одного часа с момента демонстрации Услуги. В противном случае подключение считается принятым Абонентом, а предоставление Услуг - начатым. По письменному заявлению Абонента предоставление Услуг может быть начато не в день подключения, а с даты, указанной в заявлении.

6.8. При подключении услуг передачи данных и телематических услуг по письменному заявлению Абонента Оператор осуществляет перенос оборудования Оператора на другой адрес или на другое место размещения при наличии технической возможности оказывать Услугу. При этом предоставление Услуги связи Абоненту по прежнему адресу прекращается в день подключения Услуги по новому адресу, если иное не указано в Заказе на перенос подключения.

7. Права и обязанности Оператора

7.1. Оператор обязуется устранять повреждения, препятствующие пользованию Услугами в срок, определенный для каждой Услуги в Приложении №2 к настоящему Договору, при условии возможности проведения Оператором аварийных работ с учётом требований правил по технике безопасности, а также при наличии возможности безопасного проведения работ на высоте (верхолазных работ) вне помещения, если таковые требуются для устранения повреждения. Выполнение работ на высоте (верхолазные работы) вне помещения не допускается при наличии хотя бы одного из следующих факторов внешней среды:

- дождь, гроза, сильный снегопад, туман, исключающий видимость в пределах фронта работ;
- скорость ветра более 15 м/с;
- гололедица в месте проведения работ;
- температура наружного воздуха ниже минус 20 градусов С;
- отсутствие освещения в месте проведения работ в тёмное время суток.

При обращении Абонента в выходные и нерабочие праздничные дни, по согласованию с Абонентом устранение повреждений производится в срок, указанный в Приложении №2 к настоящему Договору с начала первого рабочего дня, следующего за выходным или нерабочим праздничным днём.

7.2. Оператор предоставляет Абоненту возможность получения телефонных консультаций по вопросам пользования Услугами и расчетов в службе поддержки Оператора в рабочее время: понедельник - пятница с 9:00 до 18:00, контактный телефон 8-391-273-00-80

7.3. Оператор обязан соблюдать сроки и порядок устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугами;

7.4. Оператор вправе:

а) оказывать Услуги собственными силами или привлекать к исполнению обязательств по настоящему Договору третьих лиц, имеющих все необходимые лицензии и разрешения;

б) проверять исправность и сохранность, а также технические условия размещения и эксплуатации оборудования Оператора, установленного для оказания Услуг;

в) проверять тип, вид и наличие необходимых сертификатов соответствия оборудования Абонента и программного обеспечения, используемого Абонентом для получения Услуг;

г) выставить Абоненту счет на оплату ремонта или замену оборудования Оператора (в случае, если оборудование Оператора ремонту не подлежит) и проезда специалистов к месту ремонта, если установлено, что поломка оборудования Оператора произошла по вине Абонента или в зоне ответственности Абонента по вине 3 – х лиц, или обстоятельств непреодолимой силы.

7.5. Оператор вправе с предварительным уведомлением Абонента временно приостановить предоставление Услуг в случае нарушения Абонентом условий пп. «в» - «л» п.8.2. настоящего Договора.

В случае не устранения такого нарушения в течение шести месяцев со дня получения Абонентом от Оператора уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг, Оператор в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор об оказании услуг связи.

Возобновление предоставления Услуг осуществляется Оператором в следующие сроки:

- в течение одного рабочего дня со дня ликвидации задолженности по оплате Услуг (п.5.7 договора) или после устранения Абонентом нарушений, послуживших основанием приостановления, если нарушение продлилось менее 60 (шестидесяти) дней;

- не позднее сроков, установленных для каждой Услуги в Приложении №2 к настоящему Договору, после устранения Абонентом нарушений, послуживших основанием приостановления предоставления Услуг, и предоставления Абонентом доступа к месту размещения оборудования Оператора, если нарушение продлилось более 60 (шестидесяти) дней. Если в этот период был произведен демонтаж оборудования Оператора, возобновление оказания Услуг осуществляется Оператором при условии оплаты Абонентом единовременного платежа за монтаж оборудования Оператора.

7.6. Оператор оставляет за собой право вводить ту или иную фильтрацию или блокировку адресного пространства и прекращать доступ Абонента к тем или иным фрагментам, объектам, информационным ресурсам и услугам сети «Интернет» (адресам, сетям, серверам, телеконференциям, спискам рассылки и т.п.) как в России, так и за рубежом. Ограничения доступа вводятся в случае, если практика эксплуатации соответствующих ресурсов Абонентом нарушает действующее законодательство.

7.7. Оператор вправе также приостановить или ограничить доступ Абонента к услугам связи, предоставляемым другими операторами сети связи общего пользования, на основании письменного требования оператора, предоставляющего соответствующие услуги.

8. Права и обязанности Абонента

8.1. Абонент вправе:

а) предъявлять обоснованные письменные претензии относительно качества и объема Услуг, предоставленных в расчетном месяце, в установленные законом сроки;

б) в письменном виде потребовать от Оператора соразмерного уменьшения абонентской платы в случае перерыва в предоставлении какой-либо конкретной (по виду или адресу предоставления) Услуги по вине Оператора на период времени более 4 (четырёх) часов подряд, если такой перерыв не был согласован с Абонентом;

в) в течение 30 (тридцати) дней с момента подключения Услуги, в случае ее неудовлетворительного качества, отказаться от Услуг, получив обратно единовременную плату за подключение после оплаты фактически полученных Услуг за весь период пользования. При этом Абонент направляет Оператору письменное заявление, содержащее ссылку на номера претензий (заявка в службу поддержки пользователей), направленных им в службу поддержки пользователей Оператора;

г) получать телефонные консультации службы поддержки пользователей, связанные с предоставлением Услуг;

д) получать полную и достоверную информацию об Услугах связи, предлагаемых Оператором, в том числе о правилах оказания услуг связи и тарифных планах. Информация публикуется на сайте www.comminform.ru

8.2. Абонент обязан:

а) Предоставить Оператору необходимые и достоверные сведения о себе в объеме, предусмотренном Договором, и подтвердить их документально. В случае изменения указанных сведений Абонент обязан в течение 3 (трех) рабочих дней после таких изменений предоставить Оператору новые документально подтвержденные данные;

б) Пользоваться Услугами в соответствии с действующими тарифными планами и условиями настоящего Договора. Не использовать Услуги в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Оператору и/или третьим лицам.

в) своевременно и в полном объеме оплачивать Услуги, а также заказанные дополнительные услуги, в соответствии с условиями настоящего Договора;

г) согласовать с владельцем здания и прилегающей территории размещение блока внешней установки на крыше или фасаде здания, или на территории рядом со зданием, а также обеспечить Оператору доступ к оборудованию Оператора;

д) принимать необходимые и разумные меры, направленные на обеспечение сохранности оборудования Оператора, обеспечить соблюдение технических условий ее размещения и эксплуатации, изложенных в Приложении №1 настоящему Договору, незамедлительно устранять их нарушения в

соответствии с требованиями Оператора;

е) использовать оборудование Оператора исключительно в соответствии с его назначением для получения Услуг;

ж) не использовать для получения Услуг связи оборудование Абонента и программное обеспечение, не сертифицированное в Российской Федерации надлежащим образом и/или без надлежащих разрешений;

з) воздерживаться от вмешательства в работу оборудования Оператора с целью изменения его настроек или программного обеспечения Оператора, пространственной ориентации оборудования Оператора, исключать грубые механические воздействия, попытки перепрограммирования, подключение дополнительных устройств, изменение параметров сети электропитания и тому подобные действия или иные действия, которые могут повлечь за собой сбой в работе оборудования Оператора.

и) не уступать и не передавать иным образом свои права и обязанности по Договору, в том числе не предоставлять доступ к Услугам третьим лицам;

к) письменно уведомить Оператора о прекращении прав на помещение, в котором размещено принадлежащее Оператору оборудование, не позднее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до дня прекращения прав;

л) уведомлять Оператора об изменении любых сведений, указанных в реквизитах Абонента в течение 3 (трех) рабочих дней с момента такого изменения;

м) обеспечить доступ представителям Оператора к размещенному у Абонента оборудованию Оператора с целью ее технического обслуживания и осуществления контроля за соблюдением Абонентом технических условий ее размещения и эксплуатации в течение рабочего дня;

н) при использовании телематических услуг или услуг передачи данных в сети «Интернет» (далее – Сеть) соблюдать общепринятые нормы работы в сети, а также правила использования ресурсов Сети, установленные их владельцами или администраторами;

о) в случае обнаружения факта хищения, неисправности, повреждения, гибели или иного ущерба, причиненного оборудованию Оператора:

- в день обнаружения вышеназванных фактов, уведомить об этом Оператора и соответствующие компетентные органы (органы МВД, Государственного пожарного надзора, Государственной аварийной службы и т.п.),

- выполнять иные поступающие от Оператора инструкции относительно действия в сложившейся ситуации.

8.3. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31.07.2014 N 758 Абонент обязуется предоставить Оператору список лиц, имеющих доступ к пользовательскому оконечному оборудованию по форме, представленной в Приложении №5.

9. Ответственность Сторон и ее ограничение

9.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение возникших из Договора обязательств в соответствии с действующим законодательством РФ.

9.2. Ответственность Оператора вследствие существенного нарушения связи, включая временное снижение качества связи и/или отказ оборудования сети Оператора, наступает при наличии вины Оператора и не может превышать сумму, равную стоимости оказанных Абоненту в соответствующем расчетном месяце Услуг, пропорционально времени фактического не предоставления Услуг.

9.3. В случае, если время перерыва в предоставлении какой-либо конкретной (по виду или адресу предоставления) Услуги по вине Оператора в течение месяца превысит 4 (четыре) часа подряд, на основании соответствующей письменной претензии Абонента Оператор при выставлении очередного счета вычитает из общей суммы данного счета денежную сумму в размере 1/720 (одной семьсот двадцатой) от ежемесячной абонентской платы за данную конкретную Услугу за каждый час не предоставления Услуг.

Началом перерыва считается время регистрации соответствующей претензии Абонента службой поддержки сети Оператора, если наличие перерыва подтверждается технической службой Оператора.

Перерыв в предоставлении Услуги заканчивается, когда предоставление Услуги Абоненту возобновлено в полном объеме.

При определении продолжительности перерыва в предоставлении Услуги не учитываются периоды времени, когда представителям Оператора не был обеспечен свободный доступ к размещенному у Абонента оборудованию Оператора и не было возможности проведения Оператором аварийных работ с учетом требований правил техники безопасности, т.е. действия обстоятельств непреодолимой силы и/или по вине другой стороны.

9.4. Оператор не несет ответственности за убытки и иные последствия, наступившие вследствие ненадлежащего использования Абонентом размещенного у него оборудования Оператора, несоблюдения Абонентом технических условий его размещения и эксплуатации, а также несоблюдения Абонентом условий п. 8.2 настоящего Договора.

9.5. Оператор не контролирует доступный через сеть «Интернет» информационный поток и, помимо прочего, не отвечает за любые потери и убытки, связанные с деятельностью Абонента в сети «Интернет», не

гарантирует, что содержимое компьютера Абонента не будет являться объектом несанкционированного доступа со стороны третьих лиц.

9.6. Оператор не несет ответственности в случае сбоев программного обеспечения и окончного оборудования Абонента или любых третьих лиц, если только последнее не находится под прямым управлением Оператора.

9.7. Поскольку «Интернет» является добровольным объединением различных сетей, Оператор не несет ответственности за нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов сети «Интернет». Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть «Интернет».

9.8. При не возврате по вине Абонента оборудования Оператора в срок, определенный п.6.3 Договора, Абонент уплачивает Оператору штраф в размере 0,1% (одна десятая процента) от стоимости оборудования за каждый день просрочки, но не более 100% первоначальной стоимости оборудования Оператора.

9.9. В случае нарушения Абонентом сроков оплаты оказанных услуг связи, Оператор вправе в судебном порядке взыскать с Абонента в соответствии с Правилами оказания услуг связи, утвержденными Правительством РФ, неустойку размере 1 (один) процента стоимости неоплаченных, оплаченных в неполном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг, за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

9.10. Оплата штрафных санкций не освобождает Стороны от выполнения своих обязательств по настоящему Договору.

10. Конфиденциальность

10.1. Оператор обеспечивает соблюдение конфиденциальности в отношении сведений, предоставляемых Абонентом. К таким сведениям относится информация, которая может быть персонально идентифицирована, и использование которой без согласия Абонента может нанести вред его имущественным интересам или нематериальным благам.

10.2. Оператор не предоставляет сведения об Абоненте третьим лицам за исключением следующих случаев:

- а) по запросу уполномоченных органов в соответствии с законодательством РФ;
- б) сведений о лице, ответственном за распределение IP- адресов (ФИО, адрес, телефон, e-mail – латинскими буквами) – в случае выделения Оператором Абоненту IP-адресов, в соответствии с договором между Оператором и Сетевым Координационным Центром (RIPE Network Coordination Centre);
- в) с согласия Абонента следующая информация о нем может быть включена в телефонные справочники:
 - фамилия, имя, отчество и выделенный абонентский номер (для Абонента-гражданина);
 - наименование (фирменное наименование), адрес установки оборудования Оператора, указанные Абонентом номера из числа выделенных этому Абоненту телефонных номеров (для юридического лица).

10.3. Оператор вправе собирать, обобщать, систематизировать и публиковать сводную информацию, касающуюся практики использования Абонентами Услуг без персональной идентификации конкретных Абонентов.

10.4. При необходимости использования регистрационных данных Абонента (например, наименования компании) в случаях проведения рекламных мероприятий, публикации отчетов о деятельности, в маркетинговых, иных целях, Оператор обязан уведомить об этом Абонента не позднее, чем за 5 рабочих дней до начала такого использования, и не вправе осуществлять такое использование персональных данных Абонента, если им будет получено заявление Абонента о несогласии.

10.5. Оператор не имеет права доступа к информации Абонента, передаваемой посредством предоставляемых Услуг, и ее использования. Ограничение доступа согласно п.7.6 настоящего Договора касается только адресации, т.е. обращения к конкретному сайту и не означает нарушение конфиденциальности информации Абонента.

11. Порядок разрешения споров и разногласий

11.1. Все разногласия или споры, связанные с исполнением настоящего Договора, будут, по возможности, урегулироваться Сторонами путем переговоров.

11.2. До обращения в арбитражный суд по вопросам, связанным с отказом в предоставлении Услуг, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств по Договору, Абонент в соответствии с Федеральным законом «О связи», обязан предъявить Оператору письменную претензию. К претензии прилагается копия договора (в случае заключения договора в письменной форме), а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба.

11.3. Претензия предъявляется Абонентом в письменной форме и подлежит регистрации в день

получения ее Оператором. Срок рассмотрения Оператором претензии не может превышать срок, установленный Федеральным законом «О связи». О результатах рассмотрения претензии Оператор информирует Абонента, указанная информация направляется в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии.

11.4. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования (помимо переговоров обязательно включающего в себя в соответствии с Федеральным законом «О связи» предъявление Абонентом претензии и ее рассмотрение Оператором), в судебном порядке все споры между Оператором и Абонентом рассматриваются в арбитражном суде по месту нахождения Оператора.

12. Переписка сторон

12.1. Абонент должен письменно (посредством использования почтовой или курьерской связи, факсимильной почты, если иное не указано в настоящем пункте) уведомить Оператора:

а) о любых обнаруженных им ошибках в расчетах, счетах или платежных документах на Услуги – в срок не позднее одного рабочего дня с момента обнаружения;

б) о перерыве в предоставлении Услуги (посредством телефонного звонка с изложением сути проблемы в службу поддержки Оператора) – незамедлительно с момента обнаружения отсутствия Услуг;

в) о наличии претензий относительно качества и объема Услуг, предоставленных в расчетном месяце - в срок, установленный законом;

г) о прекращении прав на помещение, в котором размещено принадлежащее Оператору оборудование – не позднее, чем за пятнадцать календарных дней до момента прекращения прав (в случае предоставления телематических услуг или услуг передачи данных в сети «Интернет»);

д) об изменении сведений, указываемых Абонентом в регистрационной форме при заключении настоящего Договора – не позднее, чем через три рабочих дня с момента их фактического изменения;

е) о хищении, неисправности, повреждении, гибели или причинении иного ущерба оборудованию Оператора – в день обнаружения.

12.2. Оператор должен уведомить Абонента:

а) об изменении тарифов на Услуги, условий и сроков оплаты - не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до момента введения изменений в действие;

б) о плановом перерыве в предоставлении Услуг - не позднее, чем за одни сутки до перерыва;

в) об основаниях приостановления предоставления Услуг Абоненту – в срок 5 (пять) календарных дней до соответствующего приостановления;

д) о намерении использовать персональные данные Абонента в маркетинговых или иных целях – не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до начала использования.

12.3. Все уведомления и иные сообщения, подлежащие передаче от Оператора Абоненту и от Абонента Оператору, если настоящим Договором не предусмотрено иное, могут направляться Сторонами почтовой или курьерской связью, факсимильной или электронной почтой, либо передаваться Абоненту непосредственно в офисе Оператора.

12.4. Любые документы, включая дополнительные соглашения к настоящему Договору, Заказы, акты на подключение, акты сдачи-приемки оказанных услуг, счета, счета-фактуры, акты сверки, уведомления и другие документы, подготовленные в рамках исполнения настоящего Договора или в связи с ним могут быть направлены Сторонами друг другу в электронном, сканированном или факсимильном виде и будут иметь юридическую силу до момента их предоставления в письменном виде в оригиналах. При этом в случае если Стороны будут производить обмен документами в электронном виде согласно Правилам организации электронного документооборота, тогда эти документы будут признаваться оригиналами и иметь юридическую силу с даты их изготовления.

13. Действие договора, порядок изменения и прекращения

13.1. Настоящий Договор составлен и подписан в двух идентичных экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон, и вступает в силу с момента его подписания Сторонами.

13.2. Размещаемые в соответствии с настоящим Договором Заказы вступают в силу и становятся неотъемлемой частью настоящего Договора с момента их подписания Сторонами и внесения Абонентом единовременной платы за подключение Услуг, если единовременная плата за подключение Услуг предусмотрена выбранным тарифным планом, и, если иной срок не предусмотрен соответствующим Заказом.

13.3. Срок действия настоящего Договора составляет **один календарный год** с момента вступления в силу.

13.4. Действие настоящего Договора автоматически продлевается каждый раз еще на один год, если ни одна из Сторон не заявит об обратном не позднее, чем за тридцать дней до окончания срока его действия.

Прекращение настоящего Договора влечет автоматическое прекращение всех размещенных в соответствии с ним Заказов.

13.5. Размещенные в рамках настоящего Договора Заказы действуют до момента прекращения

настоящего Договора.

Прекращение одного конкретного Заказа влечет автоматическое прекращение настоящего Договора только в случае отсутствия иных действующих Заказов, заключенных между Сторонами.

13.6. Все изменения и дополнения к Договору и размещенным в соответствии с ним Заказам, в том числе при выборе иного тарифного плана, об изменении места оказания Услуг или переносе оборудования Оператора на другое место размещения, оформляются в письменной форме в двух подлинных экземплярах и подписываются Сторонами.

13.7. Абонент вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор, а также любой из Заказов, если в нем не указано иное, произведя все расчеты с Оператором, путем письменного уведомления об этом Оператора. Такое уведомление должно быть получено Оператором не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до требуемой даты расторжения. Датой расторжения Договора/заказа является день, следующий после истечения указанного в настоящем пункте срока, если стороны не договорятся об иной дате расторжения Договора /заказа.

13.8. Оператор вправе отказаться от исполнения Договора и/или размещенного в его рамках Заказа путем письменного уведомления Абонента и при этом освобождается от возмещения Абоненту вызванных этим убытков в случае:

а) наступления обстоятельств непреодолимой силы, в том числе, но не ограничиваясь этим, если предоставление Услуг Абоненту создает угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей или стало невозможным ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий;

б) Абонент не устранил нарушения, послужившие основанием для приостановления предоставления ему Услуг в течение 6 (шести) месяцев с момента получения уведомления согласно пп. «в» п.12.2 Договора.

13.9. Абонент обязан вернуть Оператору размещенное у него оборудование Оператора в исправном состоянии в сроки в соответствии с п.4 Приложения № 3 к настоящему Договору, или возместить его стоимость.

Конкретная дата проведения работ по демонтажу оборудования Оператора определяется по соглашению Сторон. О возврате оборудования Оператора стороны составляют Акт.

14. Приложения к настоящему договору:

14.1. Приложение № 1 Положение об оказании Услуг электросвязи

14.2. Приложение № 2 Соглашение о взаимодействии технических служб

14.3. Приложение № 3 Бланк-заказ

14.4. Приложение № 4 Акт сдачи-приемки работ.

14.5. Приложение № 5 Список лиц, использующих пользовательское (оконечное) оборудование Абонента (в случае предоставления телематических услуг или услуг передачи данных в сети «Интернет»).

15. Адреса и реквизиты сторон:

Оператор:

ООО «КОММИНФОРМ»

Юр. адрес: 660049, Красноярский край, г. Красноярск,

ул. Парижской коммуны, 41, помещение 34

Почт. адрес: 660000, г. Красноярск, а/я 5324

ОГРН: 1152468028811

ИНН: 2466162924 КПП: 246601001

Р.С.: 40702810275000000322

Банк: СИБИРСКИЙ ФИЛИАЛ ПАО РОСБАНК

К.С.: 30101810000000000388

БИК: 040407388

8(391)273-00-80

comnet@comminform.ru

Абонент:

ООО «___»

Юридический адрес: 660___, г.Красноярск,

ОГРН

ИНН/КПП

ОКПО

ОКВЭД

Р/с

банка

К/с

БИК

E-mail:

Генеральный директор

_____ А.В.Туров

М.П.

_____ М.П.

Положение об оказании Услуг электросвязи

Настоящий документ описывает техническую политику (методы, подходы, организационно-технические принципы), применяемую Оператором при оказании услуг электросвязи.

1. Термины и определения

Протокол обмена – формализованный набор требований к структуре телематического электронного сообщения и алгоритму обмена телематическими электронными сообщениями.

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

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

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

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

Информационная система - совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств.

IP адрес – номер из ресурса нумерации сети передачи данных, однозначно определяющий при оказании телематических услуг связи абонентский терминал или средства связи, входящие в информационную систему.

Точка доступа к услуге – точка, в которой Оператор оказывает Абоненту Услугу с объявленным качеством.

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

Линия доступа – обозначение канала связи, используемого для пропуска трафика между Абонентским терминалом и узлом доступа Оператора в сеть Интернет, который может быть организован с использованием выделенной линии связи, виртуальных каналов связи или с использованием их сочетания. Для организации линии доступа Оператор может использовать как собственные каналы связи, так и сети электросвязи третьих лиц.

RIFE – объединенный добровольный форум, открытый для любых участников, устанавливающий технические и административные правила действий в сети Интернет на территории действия форума.

Вредоносное программное обеспечение – программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав Абонента, в том числе к сбору, обработке или передаче с Абонентского терминала информации без согласия Абонента, либо к ухудшению параметров функционирования Абонентского терминала или сети связи.

Спам – телематическое электронное сообщение, предназначенное неопределенному кругу лиц, доставленное Абоненту без предварительного согласия и не позволяющее определить отправителя этого сообщения, в том числе ввиду указания в нем несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя.

2. Состав Услуги

2.1. Определение услуги

2.1.1. Оператор обеспечивает Абоненту круглосуточный доступ к сети Интернет путем выделения порта на оборудовании узла связи Оператора.

2.1.2. При оказании Услуги Абоненту выделяется номер, однозначно определяющий Абонентский терминал Абонента (IP-адрес).

2.1.3. Отношения Сторон по поводу оказания Услуги регулируются Правилами оказания услуг связи по передаче данных (утв. Постановлением Правительства РФ 2006 г. № 32) и Правилами оказания телематических услуг связи (утв. Постановлением Правительства РФ 2007 г. № 575), в части, не урегулированной Договором, настоящим Положением и соответствующим Бланком заказа.

2.2. Маршрутизация

Абоненту выделяется порт, который характеризуется статической маршрутизацией трафика Абонента и ограниченным количеством IP-адресов Абонента, которые предоставляются Оператором.

2.3. Детализация

Конкретный состав, условия и параметры Услуги определяются в соответствии с Бланком заказа. Абонент вправе потребовать изменений или модификаций в оказываемой Услуге, направив Оператору подробный запрос с желаемыми сроками выполнения таких работ. Оператор в течение 20-ти рабочих дней должен сообщить о возможности изменений и при её наличии ориентировочную стоимость и срок выполнения этих работ.

2.4. Точка доступа к Услуге

Точкой доступа к услуге является входящий со стороны Абонента интерфейс на порте маршрутизатора на узле сети Оператора. Точка доступа к услуге определяет границу ответственности Оператора за качество Услуги. За точкой доступа к услуге на своей стороне Оператор проактивно контролирует соблюдение соответствия параметров качества Услуги объявленным и, в случае обнаружения несоответствия, немедленно начинает корректирующие действия по восстановлению качества Услуги.

2.5. Дополнительные услуги

2.5.1. По соглашению Сторон Оператор оказывает Абоненту следующие дополнительные услуги:

- предоставление в аренду средств связи (оборудования) с целью использования Услуги;
- установку (установка, подключение, настройка) предоставленного в аренду оборудования;

В случае оказания Абоненту дополнительных услуг, Стороны подписывают соответствующий Бланк заказа, которым определяется порядок их оказания.

3. Платежи

3.1. В случае приостановления оказания Услуги Абонент обязан производить плату за резервирование ресурсов сети передачи данных Оператора в размере абонентной платы за приостановление предоставления порта доступа в Интернет, установленной в соответствующем Бланке заказа.

4. Требования к оборудованию Абонентского терминала

4.1. Абонент должен использовать в качестве Абонентского терминала сертифицированное оборудование и лицензированное программное обеспечение к данному оборудованию.

4.2. Интерфейс подключения к оборудованию узла Оператора отражается в Бланке заказа.

4.3. Подключение Абонентского оборудования осуществляется на скоростях доступа от 64 Кб/сек.

4.4. Оборудование Абонентского терминала должно содержаться Абонентом в специально предназначенном для этого помещении, отвечающем требованиям производителя данного оборудования.

5. Правила обеспечения безопасности

5.1. Абонент обязан воздерживаться от действий, способных создать угрозу для нормального функционирования сети Оператора.

5.2. Абонент обязан предпринимать действия по защите Абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения.

5.3. Абонент обязан осуществлять действия по препятствованию распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его Абонентского терминала.

5.4. В целях осуществления вышеперечисленных требований Абонент берет на себя обязательства:

5.4.1. Не отправлять по Сети информацию, отправка которой противоречит российскому федеральному, региональному или местному законодательству, а также международному законодательству;

5.4.2. Не использовать Сеть для распространения материалов, относящихся к порнографии, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие или экстремизм, разжигающих расовую, национальную или религиозную вражду, преследующих хулиганские или мошеннические цели;

5.4.3. Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуг программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные нормами законодательства об охране авторского права и интеллектуальной собственности, без разрешения владельца или его полномочного представителя;

5.4.4. Не использовать для получения Услуг оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в России надлежащим образом и/или не имеющее соответствующей лицензии;

5.4.5. Не использовать Сеть для распространения ненужной получателю, незапрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - «спаме»). В частности, являются недопустимыми следующие действия:

- Массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем. Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю. Под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств личного обмена информацией. Несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения.

- Размещение в конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки. Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и электронные списки рассылки.

- Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого, агитационного характера, или сообщений, содержащих приложенные файлы, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно.

- Использование собственных или предоставленных информационных ресурсов в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки Сети были совершены эти действия.

5.4.6. Не использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование. В то же время Абонент должен принять меры по предотвращению использования ресурсов Сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа).

5.4.7. Не фальсифицировать свой IP-адрес, адреса, используемые в других сетевых протоколах, а также прочую служебную информацию при передаче данных в Сеть.

5.4.8. Не использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Сети в явной форме разрешает анонимность.

5.4.9. Не использовать каналы связи Оператора для предоставления третьим лицам услуг доступа к Сети, а также для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.

5.4.10. Не осуществлять действия с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иные действия, которые могут повлечь за собой сбой в их работе.

5.4.11. Не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение или участие в сетевых

атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса, а также не осуществлять:

- Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту.
- Действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса.
- Передачу на оборудование Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на это оборудование, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

5.4.12. Принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования. В частности, Абоненту запрещается использование следующих настроек своих ресурсов:

- открытый ретранслятор электронной почты (open SMTP-relay);
- общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
- средства, позволяющие третьим лицам осуществлять неавторизованную работу в Сети (открытые прокси-серверы и т.п.);
- общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;
- электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией подписки или без возможности ее отмены.

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

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

6. Ограничение доступа к информационным ресурсам

6.1. По письменному запросу Абонента Оператор ограничивает возможность доступа Абонента, обусловленного его действиями к информационным системам сети Интернет, сетевые адреса или унифицированные указатели которых Абонент сообщает Оператору. Для данной цели Абонент посылает Оператору подробный запрос.

6.2. Оператор в течение 3-х рабочих дней после получения запроса осуществляет блокирование прямого доступа (без использования промежуточных анонимных или проксирующих серверов) на указанные сетевые адреса или унифицированные указатели в соответствии с запросом Абонента.

6.3. В случае обнаружения Абонентом поступления на своё конечное оборудование нежелательного трафика из сети Интернет, не обусловленного действиями самого Абонента, носящего регулярный характер и при этом создающего угрозу нормальному функционированию сетевого оборудования Абонент вправе потребовать от Оператора заблокировать весь трафик, поступающий на соответствующий IP-адрес Абонента. Абонент должен сообщить IP-адрес ресурса подвергнутого атаке, с какого адреса ведется атака и направить по e-mail Оператору сообщение о необходимости установки фильтра на предоставленном ему порту для блокировки трафика, поступающего на указанный Абонентом адрес. Оператор при получении такого запроса обязан сделать требуемое блокирование. Снятие блокирования трафика происходит согласно запросу Абонента по аналогичной процедуре.

7. Плановое техническое обслуживание

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

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

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

7.4. Если Оператор планирует проведение технического обслуживания, то он извещает Абонента о характере обслуживания и его продолжительности не менее чем за 48 (сорок восемь) часов.

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

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

8. Ответственность при перерывах связи

8.1. Перерыв связи означает полную невозможность использования Услуги по вине Оператора. Факт перерыва связи признается на основании обращения Абонента в службу технической поддержки Оператора, подтвержденного данными системы мониторинга Оператора.

8.2. Снижение очередного ежемесячного платежа осуществляется в размере 1/720 от суммы абонентной платы за каждый полный час перерыва. Перерывы более 30 минут округляются до одного часа. При перерывах связи продолжительностью до 30 минут включительно перерасчет не производится.

8.3. Перерасчет производится на основании подписанного Сторонами Акта.

9. Условия и сроки инсталляции Услуги

9.1. Абонентские программы (браузер, почтовый Абонент и прочие) для получения доступа к услугам Оператора приобретаются и устанавливаются самим Абонентом.

9.2. Абонент обязан обеспечить функционирование сервера DNS (для случая ведения Абонентом первичной DNS) до начала оказания Услуг Оператором.

10. Срок действия Бланка-Заказа

10.1. Бланк-заказ вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует в течение срока действия Договора.

11. Технические показатели, характеризующие качество Услуги

11.1. Услуга предоставляется 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

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

11.3. Оператор предоставляет гарантии качества только на своей IP сети.

12. Особые условия

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

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

13. Техническая поддержка

13.1. Техническая поддержка оказывается Абоненту по телефонам: 8(391)273-00-80

13.2. По указанным телефонам Оператор оказывает бесплатно информационно-справочные услуги по предоставлению информации о настройках Абонентского терминала и (или) Абонентского (оконечного) оборудования для пользования Услугой.

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

13.4. Абонент незамедлительно сообщает о необходимости технического обслуживания. Оператор фиксирует время обращения Абонента, выясняет причину повреждения и принимает необходимые меры для устранения повреждений. Оператор также уведомляет Абонента о принятых мерах по устранению повреждений по его запросу.

Подписи сторон:

Оператор:

Абонент:

Генеральный директор

_____ А.В. Туров

М.П.

_____ М.П.

Соглашение о взаимодействии технических служб

1. Предмет соглашения

Настоящее соглашение является неотъемлемой частью Договора № _____ от _____.201_ и относится исключительно к услугам, описанным в данном соглашении и предоставляемым Абоненту компанией ООО «Комминформ» (далее – Оператор). Настоящее соглашение описывает процедуры, относящиеся к решению проблем при оказании услуг, эскалации проблем и проведению плановых работ.

2. Процесс решения проблем

Оператор осуществляет мониторинг и управление сетью 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

2.1. Обнаружение неисправности и регистрация заявок Абонентом

При обнаружении Абонентом факта ухудшения параметров качества получаемых услуг (или их неисправности) Абонент сообщает о нем Оператору. По возможности Абонент предоставляет результаты проведенной им диагностики, описание выполненных действий по диагностике и локализации проблемы. Оператор принимает заявку Абонента (далее - «Trouble ticket» или ТТ). Абонент обязан удостовериться, что информация о проблеме и результаты диагностики проблемы, предоставленные им Оператору, не содержит неточностей и ошибок.

Для решения проблемы Абонент предоставляет Оператору следующую информацию:

- Название компании Абонента;
- Контактные данные лица Абонента, сообщившего о проблеме (ФИО), телефон, e-mail, факс;
- 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 Абонента (наличие электропитания, соответствие требованиям по температуре и влажности окружающей среды, отсутствие механических повреждений оборудования и коммутирующих кабелей);
- 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.

Абонент 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.

Оператор в течение 30 минут после обращения Абонента, проводит первичную диагностику, анализ проблемы и предоставляет Абоненту описание обнаруженной проблемы и ориентировочное время ее решения. Во время решения проблемы Оператор информирует Абонента о ходе ее устранения.

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

Все проблемы разделяются по степени серьезности по приоритетам:

Приоритет	Описание проблемы	Нормативное время восстановления услуги*
1	Полная недоступность услуги для Абонента. Атака паразитного трафика на порт Абонента в рабочие часы	4 часа
2	Полная недоступность услуги Абонента или существенное ухудшение параметров качества предоставляемой услуги, которые гарантированы в Положении об оказании услуги. Атака паразитного трафика на порт Абонента в нерабочие часы	8 часов
3	Услуга предоставляется, но текущие показатели отдельных параметров качества регулярно превышают в 3 раза гарантированные в Положении об оказании услуги среднемесячные значения.	3 дня
4	Услуга предоставляется в полном объеме, отмечаются отдельные нарушения, не влияющие на качественные показатели.	10 дней

* если иное не определено в Бланке заказа.

В зависимости от состояния работоспособности услуги, в ТТ должен быть указан соответствующий статус.

Статус проблемы	Описание
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.
Необходим фильтр	Услуга предоставляется, но её потребление затруднено внешней атакой на порт Абонента паразитным трафиком.
Необходима консультация	Услуга доступна. Абонент 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.

Оператор информирует Абонента о решении проблемы, сверяет с ним время перерыва в оказании услуги, получает подтверждение от Абонента на закрытие заявки (ТТ). После получения от Абонента 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 Абоненту, Оператор:

- регистрирует ТТ и информирует Абонента. 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 Абонента.

В случае обнаружения проблем в зоне ответственности Абонента, которые могут повлиять на работоспособность оборудования Оператора, Абонент обязан незамедлительно проинформировать Оператора.

2.4. Компенсации

Если в результате сообщения о проблеме от Абонента в течение 1-го часа в ходе первичной диагностики установлено, что причина проблемы находится в зоне ответственности Абонента и/или обусловлена его действиями, и Абонент настаивает на решении проблемы силами Оператора, Оператор оставляет за собой право потребовать компенсацию за расходы, понесенные за время решения проблемы. Сумма компенсации определяется Сторонами в Акте о выполнении диагностических и восстановительных работ.

3. Планово-профилактические, аварийные и неотложные работы

Оператор время от времени проводит 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 временных рамках, согласованных Сторонами, и не являются проблемой, требующей открытия заявки (ТТ).

3.1. Временной интервал Плановых работ на сети Оператор.

Временной интервал для Плановых работ, проводимых на сети и/или оборудовании, определен внутренними процедурами и соответствует минимальной нагрузке на сеть и сервисы Абонента. Стороны согласуют время проведения работ. Время проведения работ назначается исходя из условия, что приостанавливаемая услуга будет наименее востребована Абонентом.

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 Абонентом, услуги для которого будут затронуты.

3.3. Уведомление

Оператор информирует Абонента о Плановых работах, которые могут привести к перерывам в предоставлении услуг или другим проблемам для Абонента, минимум за 48 часов в отношении работ на сети и оборудовании Оператора. При получении уведомления о Плановых работах на сетях субподрядчиков, Оператор уведомляет Абонента о данных работах за 48 часов или в кратчайшие возможные сроки. Уведомление содержит время, дату, продолжительность и краткое описание проводимых работ. Уведомление о Плановых работах осуществляется

рассылкой по электронной почте или по телефону.

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

3.4. Плановые работы, проводимые Абонентом

Если Абоненту необходимо провести техническое обслуживание на собственной сети и данные работы могут повлиять на работоспособность оборудования Оператора, Абонент направляет Оператору предварительное уведомление минимум за 48 часов.

3.5. Контакты Сторон.

Оператор	+7 (391) 273-00-80, , e-mail — comnet@comminform.ru , факс: +7 (391) 273-00-81
Абонент	

Генеральный директор
ООО «КоммИнформ»

_____ А.В. Туров
МП

Генеральный директор
ООО «_____»

_____ МП

ФОРМА

**Акт
Сдачи-приемки работ**

г. Красноярск

__.__.2018

Общество с ограниченной ответственностью «КоммИнформ», именуемое в дальнейшем «**Оператор**», в лице Генерального директора Турова Алексея Валентиновича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и **Общество с ограниченной ответственностью «_____»**, именуемое в дальнейшем «**Абонент**», в лице _____, действующего на основании Устава с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем «Стороны», а по отдельности «Сторона», подписали настоящий акт о нижеследующем:

1. Настоящий акт составлен в подтверждение того, что работы по договору _____ от __.__.2018 об оказании услуг связи Оператором были выполнены полностью и в срок.
2. Стороны по вышеуказанному договору претензий друг к другу не имеют.

Оператор

Абонент

_____ А. В. Туров

ФОРМА согласована:

Оператор

Абонент

_____ А. В. Туров
