

## ТИПОВЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

### “Оказание услуг передачи данных и телематических служб доступа в Интернет”

г. Зугрэс 2023г.

Настоящий документ содержит описание услуги “Оказание услуг передачи данных и телематических служб доступа в Интернет” (далее Услуга) и условия, на которых ИП Зверьков С. А. оказывает Услугу. ИП Зверьков С. А. оказывает Услугу на основании лицензий, выданных Роскомнадзором Л030-00114-77/00650108 на услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, Л030-00114-77/00650105 на телематические услуги связи.

#### ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

**Сеть передачи данных** - организационно-техническая структура, состоящая из каналов связи и узлов коммутации, специально предназначенных для передачи данных.

**Заказчик** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, пользователь услуг ИП Зверьков С. А., заключивший с ИП Зверьков С. А. Договор об оказании услуг.

**Исполнитель** - Зверьков С. А.

**Договор об оказании услуг, Договор** – договор на оказание услуги “Оказание услуг передачи данных и телематических служб доступа в Интернет”, заключенный между ИП Зверьков С. А. и юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем в соответствии с типовой формой, утвержденной Приказом ИП Зверьков С. А.

**Стороны** – совместное наименование Исполнителя и Заказчика в рамках Договора.

**Узлы связи** - средства связи, выполняющие функции систем коммутации.

**Точка подключения** - точка, в которой Исполнитель подключает Оборудование Заказчика к Оборудованию Исполнителя, установленному Исполнителем.

**Бланк заказа** – означает формализованный документ, подписываемый Клиентом и Исполнителем в рамках заключенного Договора на оказание Услуги, конкретизирующий перечень оказываемых Исполнителем Услуг, тарифы, сроки оказания и другие существенные условия оказания Услуг. При заполнении Бланка заказа с указанием реквизитов Договора и подписании Сторонами, Бланк заказа считается неотъемлемой частью Договора и действует только в отношении конкретного заказа. Бланк заказа подписывается Сторонами по форме (формам), изложенным в Приложении № 2 к Типовым условиям оказания услуги “Оказание услуг передачи данных и телематических служб доступа в Интернет” (далее – **Типовые условия**), в зависимости от заказываемой Услуги.

**Линия доступа** - линия передачи, физические цепи и линейно-кабельные сооружения связи от Узла связи Исполнителя до Точки подключения Заказчика.

**Оборудование Исполнителя** - (каналообразующее оборудование) совокупность средств связи, позволяющих организовать и эксплуатировать канал связи.

**Оборудование Заказчика** - совокупность технических средств Заказчика, непосредственно подключенных к Оборудованию Исполнителя.

**Объект Заказчика** - помещение Заказчика, в котором Исполнитель устанавливает Оборудование Исполнителя, необходимое для оказания Услуг.

**Параметры качества сервиса** - набор параметров, характеризующих качество передачи ip-трафика в зоне ответственности ИП Зверькова С. А.. К ним относятся – коэффициент потери пакетов, вариация времени передачи пакета (джиттер), средняя сетевая задержка.

**Технические условия эксплуатации** - условия, при которых комплекс организационных и технических мероприятий по поддержанию оборудования сети функционирует в состоянии,

обеспечивающем оказание Заказчику Услуг с заданным уровнем качества при передаче любых видов информации, для которых данная сеть предназначена.

**Отчетный период** - календарный месяц оказания Услуг связи Заказчику.

**Расчетный период** - календарный месяц, начинающийся непосредственно после Отчетного периода.

**Услуга** - оказание услуг передачи данных и телематических служб доступа в Интернет на основе сети передачи данных Исполнителя, а так же дополнительные услуги, описание которых изложено в Типовых условиях.

«**Личный кабинет**» – информационная система (сервис), расположенная на сайте Исполнителя в сети Интернет по адресу <https://billing.zugres.net>, позволяющая Заказчику дистанционно получать, но не ограничиваясь: информационно-справочное обслуживание, техническую и финансовую поддержку, информацию о заказанных и оказанных Заказчику услугах, поступивших в счет оплаты услуг денежных средствах и списаниях в счет оплаты услуг, а также совершать иные юридические действия в рамках заключенного между Исполнителем и Заказчиком Договора. Организация доступа Заказчика к Личному кабинету осуществляется в определенном Исполнителем порядке при наличии соответствующей технической возможности Исполнителя.

«**Учетные данные**» – Логин и Пароль, позволяющие однозначно идентифицировать Заказчика в Личном кабинете.

## 1. УСЛУГИ

**Услуга “Оказание услуг передачи данных и телематических служб доступа в Интернет”**

1.1. - подробное описание услуги “Оказание услуг передачи данных и телематических служб доступа в Интернет” приведено в Приложении № 1 к настоящим Типовым условиям.

## 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Исполнитель имеет право приостанавливать оказание Услуг в следующих случаях:

а) при возникновении обстоятельств, указанных в ст.66 Федерального закона №126-ФЗ «О связи» от 07.07.2003, а также в Постановлении Правительства РФ № 895 от 31.12.2004 г.

б) при нарушении Заказчиком технических условий эксплуатации Оборудования Исполнителя, установленного Исполнителем на Объекте Заказчика, до полного устранения причин, вызвавших нарушения. Технические условия эксплуатации оборудования указаны в Приложении № 3 к Типовым условиям.

в) при нарушении сроков оплаты, указанных в Договоре;

Приостановление оказания Заказчику Услуг производится Исполнителем в одностороннем порядке с даты, указанной в письменном уведомлении о приостановлении оказания Услуг связи (Уведомление), за исключением оснований, указанных в пункте «а».

Оригинал уведомления высылается в адрес Заказчика курьером или почтой за 7 (семь) календарных дней до момента приостановления оказания Услуг связи. Копии уведомления высылаются по электронной почте на адреса или на факс, указанные в разделе 9 Договора.

2.2. Стороны обязуются:

а) исполнять обязательства по Договору в строгом соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

б) незамедлительно информировать другую Сторону об изменении своей адресной информации и банковских реквизитов. Изменения вступают в силу после подачи предусмотренного извещения;

2.3. Не реже одного раза в год, а также по мере необходимости, Стороны осуществляют сверку расчетов за оказанные Услуги. Акт сверки расчетов составляется заинтересованной стороной в двух экземплярах и подписывается уполномоченными представителями Сторон. Сторона-

Инициатор направляет в адрес Стороны-Получателя оригиналы Акта сверки расчетов почтовой связью с уведомлением. В течение 20 (двадцати) рабочих дней с даты получения Акта сверки расчетов Сторона-Получатель должна подписать, заверить печатью, направить один экземпляр Акта сверки расчетов в адрес Стороны-Инициатора или предоставить мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации.

- 2.4. В случае если в течение 20 (двадцати) рабочих дней с даты получения Акта сверки Сторона-Получатель не направляет в адрес Стороны-Инициатора подписанный Акт сверки расчетов или мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации, Акт сверки расчетов считается признанным Стороной-Получателем без расхождений в редакции Стороны-Инициатора.
- 2.5. По заявлению Заказчика в установленном Исполнителем порядке и в соответствии с Правилами использования сервиса «Личный кабинет», размещенными на сайте Исполнителя по адресу: <https://billing.zugres.net>, Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к Личному кабинету Заказчика. Исполнитель назначает Заказчику Учетные данные. Заказчик вправе изменить Пароль по своему усмотрению. Заказчик обязан сохранять в тайне Учетные данные и несет полную ответственность за разглашение информации об Учетных данных и за последствия, которые могут возникнуть в случае несоблюдения указанных требований и передачи информации об Учетных данных третьим лицам. В случае нарушения данного требования Исполнитель не несет ответственности за несанкционированное использование персональной информации о Заказчике третьими лицами. Все действия, совершенные через Личный кабинет, считаются совершенными непосредственно самим Заказчиком.
- 2.6. Заказчик самостоятельно несет ответственность за содержание информации, передаваемой Заказчиком или лицами, использующими его пользовательское (оконечное) оборудование, по сетям электросвязи. Заказчик самостоятельно и за свой счет обеспечивает исполнение требований нормативных актов в части обеспечения информационной безопасности детей, а также обязательств организатора распространения информации в сети "Интернет" в отношении лиц, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование.
- 2.7. Исполнитель вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Типовые условия, при условии извещения Абонента не менее чем за 10 (десять) дней о введении указанных изменений путем размещения соответствующей информации (редакции Типовых условий) на сайте <http://zugres.net> или в иных средствах массовой информации или направления уведомления иным допустимым способом.

### **3. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)**

- 3.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору, если докажут, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть вследствие чрезвычайных, непредвиденных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств; в число таких обстоятельств входят, война (включая локальные конфликты), мятежи, саботаж, пожары, взрывы, наводнение или иное стихийное бедствие.
- 3.2. Стороны не несут ответственности за задержки в исполнении или неисполнение обязательств по Договору, если задержки или неисполнение произошли вследствие издания правовых актов государственных органов Российской Федерации либо субъектов Федерации, или органов местного самоуправления, имеющих непосредственное влияние на исполнение обязательств по Договору.
- 3.3. Стороны не несут ответственности при приоритетном использовании или приостановлении деятельности сетей уполномоченными государственными органами, при передаче сетей какой-либо из Сторон в централизованное управление уполномоченным государственным органам в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

- 3.4. Сторона, подвергшаяся действию непреодолимой силы, обязана в течение 5 (пяти) дней уведомить другую Сторону (по факсу или электронной почте) о характере, виде, предполагаемой продолжительности действия непреодолимой силы, а также о том, выполнению каких обязанностей по Договору она препятствует, и предоставить доказательства наступления таких обстоятельств. В случае отсутствия уведомления, Сторона, подвергшаяся действию непреодолимой силы, не может в дальнейшем ссылаться на действие непреодолимой силы, как на основание, освобождающее ее от ответственности.
- 3.5. Наличие непреодолимой силы продлевает срок выполнения Сторонами обязательств по Договору пропорционально сроку ее действия. В случае, если действие непреодолимой силы продлится более шести месяцев, Стороны могут, по предложению одной из Сторон, согласовать дальнейшие условия действия и/или возможность расторжения Договора.

#### **4. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

- 4.1. Вся предоставляемая Сторонами друг другу юридическая, финансовая и иная информация, связанная с заключением и исполнением заключенного Договора, считается конфиденциальной информацией, в отношении которой выполняются требования по защите согласно Закону “О коммерческой тайне”.
- 4.2. Право собственности на любую техническую информацию или данные, предоставленные в письменном виде или в ином формате, сохраняется за Стороной, предоставившей эту информацию.
- 4.3. Каждая из Сторон по заключенному Договору имеет право предоставлять доступ к Конфиденциальной информации своим сотрудникам, для выполнения ими своих трудовых обязанностей при условии соблюдения ее конфиденциальности.
- 4.4. Стороны обязуются, начиная с момента подписания и в течение 3 (трех) лет после прекращения действия Договора, не передавать Конфиденциальную информацию третьим лицам без письменного согласия другой Стороны, кроме случаев, когда это требуется в соответствии с законодательством РФ.
- 4.5. Сторона, обладатель конфиденциальной информации имеет право пересмотра конфиденциальности переданной информации и прекращения ее защиты, о чем в обязательном порядке, должна письменно проинформировать другую Сторону.
- 4.6. В случае раскрытия (включая неумышленное) Конфиденциальной информации, Сторона, которая раскрыла информацию, обязана предпринять все возможные действия для устранения в максимально короткий период времени последствий такого раскрытия, и возместить другой Стороне убытки (реальный ущерб), связанные с раскрытием конфиденциальной информации.

#### **5. ПРИЛОЖЕНИЯ**

К настоящим Типовым условиям составлены следующие Приложения, являющиеся их неотъемлемой частью:

- 5.1. Приложение №1 - Описание Услуги “Оказание услуг передачи данных и телематических служб доступа в Интернет”
- 5.2. Приложение №2 – Форма Бланка заказа на Услугу “Оказание услуг передачи данных и телематических служб доступа в Интернет”
- 5.3. Приложение №3 – Формы Актов.
- 5.4. Приложение №4 – Соглашение об уровне обслуживания.

**ЗАКАЗЧИК С ТИПОВЫМИ УСЛОВИЯМИ От Заказчика:  
ВКЛЮЧАЯ ПРИЛОЖЕНИЯ,  
ОЗНАКОМЛЕН И СОГЛАСЕН:**

**Приложение №1**  
**к Типовым условиям оказания услуги**  
**“Оказание услуг передачи данных и**  
**телематических служб доступа в Интернет”**

**Описание услуги передачи данных и**  
**телематических служб доступа в Интернет**

**1. Термины, определения и сокращения:**

**AS** – (Autonomous System) IP сеть, находящаяся под единым административным управлением и имеющая единую политику маршрутизации, характеризуется номером, который выдается официальным Интернет Регистратором (например, RIPE).

**AS-SET** – один из типов объектов у официального Интернет Регистратора (например, RIPE), который предоставляет собой множество номеров AS. Это множество состоит из номера AS самого оператора, а также номеров всех AS его клиентов.

**BGP4 (Border Gateway Protocol)** – протокол динамической маршрутизации.

**LIR (Local Internet Registry)** - организация, занимающаяся распределением адресного пространства пользователям сетей и оказанием сопутствующих регистрационных услуг.

**IP сеть ИП Зверькова С. А.**– сеть, состоящая из устройств, обеспечивающих маршрутизацию, коммутацию и обработку IP-трафика, без учета “последних миль”, организованных для подключения оборудования Заказчика к Услуге.

**Исполнитель** – ИП Зверьков С. А.

**ООД** - оконечное оборудование данных, расположенное в помещении Заказчика и являющегося частью Клиентской сети. Осуществляет взаимодействие с ближайшим коммутатором ИП Зверькова С. А..

**Префикс** – IP-адрес сети и число, показывающее количество бит, соответствующее маске подсети.

**УД** – узел доступа

**Услуга** – предоставление доступа в сеть Интернет.

**Трафик** – совокупность данных, переданных по сети Интернет.

**Трафик Заказчика** – совокупность входящих и исходящих данных, прошедших через порт оборудования Исполнителя, с которого производится съем статистики (маршрутизатора, коммутатора или др. устройства).

**2. Описание Услуги**

Заказчику обеспечивается постоянное соединение его устройства с портом узла сети ИП Зверькова С. А. и транзит трафика по IP сети ИП Зверькова С. А. между портом, непосредственно подключенным к оборудованию Заказчика и портами оборудования ИП Зверькова С. А., непосредственно подключенными к оборудованию других операторов Интернет.

При этом Исполнитель) не несет ответственность перед Заказчиком за выбор путей Интернет-трафика как в сторону Заказчика со стороны операторов Интернет, так и в сторону операторов Интернет со стороны Заказчика в том случае, если Исполнитель не применяет дополнительных политик управления анонсами Заказчика при их приеме и реанонсировании другим операторам Интернет. В случае, если анонсы сетей Заказчика, получаемые Исполнителем через других операторов Интернет, являются более предпочтительными с точки зрения протокола BGP, чем анонсы, передаваемые в рамках прямой сессии Исполнителю Заказчиком (в том числе, если через других операторов Исполнитель получает анонсы более специфичных префиксов Заказчика), Исполнитель не несет ответственность за качество трафика, выбирающего более оптимальным путь на сети Заказчика через этих операторов Интернет и не гарантирует его доставку.

Трафик, передаваемый через порт Заказчика в любом направлении, определяется относительно узла подключения Заказчика к IP сети Исполнитель.

Заказчику предоставляется необходимое кол-во IP-адресов, при этом Исполнитель регистрирует блоки адресов из собственного адресного пространства на период действия контракта с Заказчиком.

### 3. Технические характеристики Услуги

Подключение к сети передачи данных Исполнителя может быть осуществлено, в соответствии с имеющимися техническими возможностями, по следующим интерфейсам: -: Ethernet; Fast Ethernet, Gigabit Ethernet.

### 4. Эксплуатационные характеристики Услуги

Услуга оказывается Исполнителем в режиме «24x7» - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.

Исполнитель обеспечивает следующие значения параметров качества обслуживания Заказчика в рамках собственной единой сети:

| Доступность сети Исполнителя за месяц | Коэффициент потерянных пакетов на сети Исполнителя за месяц | Средняя сетевая задержка на наземных каналах Исполнителя за месяц |
|---------------------------------------|---|---|
| не менее 99.%                         | не более 1%   | Не более 200 мсек   |

### 5. Принципы тарификации Услуги


Стоимость Услуги состоит из двух составляющих:

- **Единовременный платеж за предоставление доступа** – определяется в зависимости от выбранной скорости доступа и иных условий тарификации, установленных Исполнителем;
  - Ежемесячный платеж за пользование услугой - определяется в соответствии с выбранным тарифным планом, скоростью.

Расчет размера ежемесячного платежа для первого месяца оказания Услуги осуществляется с даты, указанной в Акте начала оказания услуг (по форме Приложения №4 к Типовым условиям), вне зависимости от готовности Заказчика использовать Услугу.

**Приложение №2  
к типовым условиям оказания услуги  
“Оказание услуг передачи данных и  
телематических служб доступа в Интернет”**

**Форма Бланка Заказа**

|  |                          |   |  |
|--|--------------------------|---|--|
| <b>БЛАНК ЗАКАЗА № «___»</b><br>на услугу передачи данных и телематических служб доступа в Интернет.                  |                          |   |  |
|                                    |                          |   |  |
| к Договору услуги передачи данных и телематических служб доступа в Интернет<br>_____ от «___» _____ 202_г. № _____   |                          |   |  |
| <b>Исполнитель:</b> ИП Зверьков С. А<br><b>Заказчик:</b> _____<br>Прекращает действие Бланка заказа № _____ от _____ |                          |   |  |
| <b>1. Тип заказа</b>   |                          |   |  |
| Новая Услуга   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Увеличение скорости          | <input type="checkbox"/> Уменьшение скорости |
| Изменение конфигурации существующей услуги   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Изменение конфигурации порта | <input type="checkbox"/> Изменение тарифов   |
| Закрытие Услуги  | <input type="checkbox"/> |   |  |
| <b>2. Контактная информация Исполнителя</b>  |                          |   |  |
| <b>Коммерческие и административные вопросы</b>   |                          |   |  |
| Контактное лицо:   |                          | Тел:  |  |
| Должность:   | E-mail:                  | Факс:   |  |
| <b>Выставление счетов</b>  |                          |   |  |
| Контактное лицо:   |                          | Тел:  |  |
| Должность:   | E-mail:                  | Факс:   |  |
| Адрес для выставления счетов:  |                          |   |  |
| <b>Технические вопросы (в точке предоставления услуги)</b>   |                          |   |  |
| Контактное лицо:   |                          | Тел:  |  |
| E-mail :   |                          | Факс:   |  |
| <b>3. Контактная информация Заказчика:</b>   |                          |   |  |
| <b>Коммерческие и административные вопросы</b>   |                          |   |  |
| Контактное лицо:   |                          | Тел:  |  |
| Должность:   | E-mail:                  | Факс:   |  |
| <b>Техническая поддержка</b>   |                          |   |  |
| Контактное лицо:   |                          | Тел:  |  |
| E-mail :   |                          | Факс:   |  |

| 4. Технические параметры средств связи  |       |                                 |                   |                |  |
|---|-------|---------------------------------|-------------------|----------------|--|
| Требуемая скорость:   |       |                                 | Текущая скорость: |                |  |
| Интерфейс на оборудовании _____   |       |                                 |                   |                |  |
| <input type="checkbox"/> Ethernet <input type="checkbox"/> Другой: _____  |       |                                 |                   |                |  |
| 5. Адрес точки доступа  |       |                                 |                   |                |  |
| Город   | Улица | Дом                             | УД                | Иное           |  |
|   |       |                                 |                   |                |  |
| 6. Линию доступа между Точкой разграничения зон ответственности и средствами связи организует: _____  |       |                                 |                   |                |  |
| 7. Характеристики линии доступа   |       |                                 |                   |                |  |
| Физическая среда: <input type="checkbox"/> ВОЛС <input type="checkbox"/> Медный кабель  |       |                                 |                   |                |  |
| Пропускная способность _____  |       |                                 |                   |                |  |
| 8. Маршрутизация и IP-адресация:  |       |                                 |                   |                |  |
| <input type="checkbox"/> Динамическая маршрутизация (BGP-4)   |       |                                 |                   |                |  |
| <input type="checkbox"/> Статическая маршрутизация  |       |                                 |                   |                |  |
| 9. Необходимо выделение IP-адресов:   |       |                                 |                   |                |  |
| <input type="checkbox"/> Да размер блока, количество IP адресов _____ <input type="checkbox"/> Нет  |       |                                 |                   |                |  |
| 10. Тарифный план   |       |                                 |                   |                |  |
| <input type="checkbox"/> Фиксированная плата без учета трафика  |       |                                 |                   |                |  |
| 11. Платежи   |       |                                 |                   |                |  |
| Наименование платежа  |       |                                 |                   | Размер платежа |  |
| 11.1. Единовременный платеж:  |       |                                 |                   |                |  |
| 1) Организация Линии доступа, руб.  |       |                                 |                   |                |  |
| 11.2. Ежемесячный платеж:   |       |                                 |                   |                |  |
| 1) Стоимость услуги   |       |                                 |                   |                |  |
| <b>Итого</b>  |       |                                 |                   |                |  |
| Платежи за трафик:  |       |                                 |                   |                |  |
| <i>Все указанные платежи приведены в рублях без учета НДС.</i>  |       |                                 |                   |                |  |
| 12. Дата начала оказания услуги (не позднее):   |       | Расчетная: с «__» _____ 20__ г. |                   |                |  |
| 13. Особые условия (текст удаляется и добавляется по мере необходимости)  |       |                                 |                   |                |  |
| 1) Срок действия Бланка заказа 1 год с даты подписания.   |       |                                 |                   |                |  |
| 2) По окончании срока действия Бланка заказа, срок автоматически продлевается на последующий 1 (Один) год, если Заказчик за 30 (Тридцать) дней до окончания очередного срока не уведомит Исполнителя о прекращении оказания ему Услуги. |       |                                 |                   |                |  |



**Приложение №3**  
**к Типовым условиям оказания услуги**  
**“Оказание услуг передачи данных и**  
**телематических служб доступа в Интернет”**

**ФОРМЫ АКТОВ**

**Начало формы Акта начала оказания Услуг**

**АКТ НАЧАЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
к Бланку заказа № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

г. \_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_

**ИП Зверьков С. А.**, именуемый в дальнейшем «Исполнитель действующий на основании лицензий, выданных Роскомнадзором Л030-00114-77/00650108 на услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, Л030-00114-77/00650105 на телематические услуги связи., с одной стороны, и

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, (при совместном наименовании – «Стороны», по отдельности – «Сторона») составили настоящий Акт к Договору на оказание услуги по передаче данных и телематических служб доступа в Интернет № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. (далее – Договор) о нижеследующем:

1. Исполнитель «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года начал предоставление Услуги, а Заказчик начал пользование Услугой по Бланку заказа № \_\_\_\_\_ от \_\_. \_\_. 202\_\_ г.

2. Настоящий Акт является основанием для ежемесячного выставления счетов Исполнителя за оказываемую Услугу и ее оплаты Заказчиком.

3. Настоящий Акт составлен в двух подлинных экземплярах по одному для каждой из Сторон.

**От Исполнителя:**

Подпись: \_\_\_\_\_  
Ф.И.О.: \_\_\_\_\_

М.П.

**От Заказчика:**

Подпись: \_\_\_\_\_  
Ф.И.О.: \_\_\_\_\_  
Должность: \_\_\_\_\_

М.П.

**Конец формы Акта начала оказания Услуг**

Начало формы Акта прекращения оказания Услуг

# ФОРМА

## АКТ ПРЕКРАЩЕНИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

к Бланку заказа № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_.202\_\_ г.

г. \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_

**ИП Зверьков С. А.**, именуемый в дальнейшем «Исполнитель действующий на основании лицензий, выданных Роскомнадзором Л030-00114-77/00650108 на услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, Л030-00114-77/00650105 на телематические услуги связи., с одной стороны, и

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ), именуемое в дальнейшем «Заказчика», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, (при совместном наименовании – «Стороны», по отдельности – «Сторона») составили настоящий Акт к Договору на оказание услуги по передаче данных и телематических служб доступа в Интернет № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. (далее – Договор) о нижеследующем:

1. Оператор и Пользователь прекратили действие Услуги по Бланку заказа № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_.20\_\_ г.

2. По соглашению Сторон с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. данный Бланк заказа теряет свою силу, а Стороны претензий друг к другу не имеют.

3. Настоящий Акт составлен в двух подлинных экземплярах по одному для каждой из Сторон.

**От Исполнителя:**

Подпись: \_\_\_\_\_  
Ф.И.О.: \_\_\_\_\_

М.П.

**От Заказчика:**

Подпись: \_\_\_\_\_  
Ф.И.О.: \_\_\_\_\_  
Должность: \_\_\_\_\_

М.П.

Конец формы Акта прекращения оказания Услуг

**Начало рекомендуемой формы Акта сдачи-приемки выполненных работ (оказанных Услуг)****АКТ СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ**

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_.202\_г.  
за период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

**ИП Зверьков С. А.**, именуемый в дальнейшем «Исполнитель действующий на основании лицензий, выданных Роскомнадзором Л030-00114-77/00650108 на услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, Л030-00114-77/00650105 на телематические услуги связи., с одной стороны, и \_\_\_\_\_), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, (при совместном наименовании – «Стороны», по отдельности – «Сторона») составили настоящий Акт к Договору на оказание по передаче данных и телематических служб доступа в Интернет № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г. (далее – Договор) о нижеследующем:

1. Исполнитель оказал Услуги в соответствии с Договором в полном объеме.

| Содержание оказанных Услуг | Ед-ца измерения | Количество | Цена | Валюта | Сумма |
|----------------------------|-----------------|------------|------|--------|-------|
|                            |                 |            |      | Руб.   |       |
|                            |                 |            |      | Руб.   |       |
| Всего к оплате             |                 |            |      |        |       |

2. В отношении объема, качества и стоимости оказанных Услуг Стороны претензий друг к другу не имеют.

3. Настоящий Акт составлен в двух подлинных экземплярах по одному для каждой из Сторон.

**От Исполнителя:**

Подпись: \_\_\_\_\_  
Ф.И.О.: \_\_\_\_\_  
:

М.П.

**От Заказчика:**

Подпись: \_\_\_\_\_  
Ф.И.О.: \_\_\_\_\_  
Должность: \_\_\_\_\_

М.П.

**Конец рекомендуемой формы Акта сдачи-приемки выполненных работ (оказанных Услуг)**

**Приложение № 4**  
**к Типовым условиям оказания услуги**  
**“Оказание услуг передачи данных и**  
**телематических служб доступа в Интернет”**

### **Соглашение об уровне обслуживания**

Данное Соглашение об уровне обслуживания (далее – «Соглашение») определяет уровень качества оказания услуги «Предоставление выделенного доступа в Интернет на основе сети передачи данных ИП Зверькова С. А. (далее “Услуга”), устанавливает параметры качества и гарантируемые пороговые значения этих параметров, а также описывает процедуры, связанные с устранением неисправностей, проведением плановых ремонтных работ и сервисной поддержкой.

В случае несоответствия фактически измеренных и рассчитанных параметров диапазонам, заданным гарантированными пороговыми значениями, услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества.

Несоответствие фактического качества услуги гарантированному уровню дает Заказчику право на получение перерасчета стоимости Услуг в соответствии с данным Положением.

Условия, дающие право Заказчику на получение перерасчета стоимости Услуг, рассмотрены в пп.4 и 5 настоящего Положения.

Используемые термины, определения и сокращения приведены в п.2 данного Положения.

### **ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ**

**Доступность Услуги (SA – Service Availability)** - отношение количества минут в отчетном месяце, в течение которых Услуга была доступна, к общему количеству минут в отчетном месяце, выраженное в процентах.

## **1. РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ЗАКАЗЧИКА ПРИ УСТРАНЕНИИ НЕИСПРАВНОСТЕЙ**

### **1.1.Время предоставления услуги.**

Услуга оказывается в режиме «24x7» - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году

### **1.2.Определение неисправности и недоступности**

Услуга считается недоступной, если она вышла из строя в связи с неисправностью. Под неисправностью понимается состояние Услуги, когда она не готова к эксплуатации или её эксплуатационные характеристики не соответствуют гарантированным Исполнителем параметрам (п. 4 настоящего Соглашения).

Отключения (перерывы), вызванные любой из перечисленных ниже причин, не классифицируются как недоступность или неисправность и не являются основанием для заявления Заказчиком своих прав на получение перерасчета оплаты Услуги:

- Проведение плановых профилактических или неотложных ремонтных работ с уведомлением Заказчика в сроки, определенные в п. 3.1.2 и 3.2.2. настоящего Соглашения;

- Работа на оборудовании по запросу Заказчика;
- Тестирование Услуги по запросу Заказчика в случае, когда не было выявлено никакой неисправности или недоступности;
- Неисправности или дефекты оборудования Заказчика;
- Неправомерные действия Заказчика;
- Форс-мажор, в соответствии с условиями Договора

### **1.3.Процедура взаимодействия сторон при выявлении неисправностей.**

В случае обнаружения Заказчиком неисправности при оказании Услуги Заказчик должен проинформировать Исполнителя. Информация предоставляется по телефону или по электронной почте, в соответствии с контактными данными, указанными в пункте 8 настоящего Соглашения.

В случае обнаружения неисправности при оказании Услуги или получения сведений о неисправности от Заказчика Исполнитель должен незамедлительно зарегистрировать неисправность и в течение 3 (трех) часов с момента регистрации направить уведомление об обнаруженной неисправности Заказчику.

Уведомление должно быть направлено по телефону или на электронный адрес уполномоченного представителя Заказчика, указанного в пункте 7 настоящего Соглашения.

В уведомлении должны быть указаны:

- номер зарегистрированной неисправности;
- время регистрации;
- краткое описание неисправности;
- контактные данные лица ответственного за предоставление.

### **1.4.Процедура устранения неисправностей и проведения ремонтных работ**

После выявления неисправности Исполнителем или получения сообщения о неисправности от Заказчика, Исполнитель проводит анализ неисправности, затем, при необходимости, отключает Услугу, подлежащую ремонту; локализует неисправность; и начинает ремонтные работы.

Неисправность считается устраненной, когда Услуга готова к эксплуатации и её эксплуатационные характеристики соответствуют параметрам, гарантированным Исполнителем в настоящем Соглашении.

По факту устранения неисправности Исполнитель должен проинформировать об этом уполномоченного представителя Заказчика по электронной почте или по телефону, указанному в пункте 7 настоящего Соглашения.

## **2. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ (Service Availability, SA)**

Услуга считается доступной, если её эксплуатационные характеристики соответствуют гарантированным Исполнителем параметрам.

Исполнитель гарантирует Доступность Услуги на своей сети не менее **99%** в течение всего срока действия Договора.

В случае если гарантированная Доступность Услуги не соответствует указанной величине, Заказчик имеет право на перерасчет ежемесячного платежа.

Исполнитель производит перерасчет ежемесячного платежа, при поступлении от Заказчика запроса на возмещение по истечению каждого Отчетного периода. Если такой запрос от Заказчика не поступил, то перерасчет не производится.

Права на перерасчет оплаты услуг не дают неисправности, вызванные обстоятельствами, описанными в п.1.2 данного Соглашения.

### **3. ПЛАНОВЫЕ И НЕОТЛОЖНЫЕ РЕМОНТНЫЕ РАБОТЫ**

#### **3.1. Плановые ремонтные работы**

##### **3.1.1. Определение плановых ремонтных работ**

Исполнитель или его субподрядчик могут проводить плановое техническое обслуживание, модернизацию или усовершенствование сети или сетевого оборудования. Эти работы определяются как плановые ремонтные работы и могут вызвать перерывы в оказании Услуги. Временные перерывы в работе Услуги, обусловленные проведением плановых ремонтных работ, не будут рассматриваться как неисправность или недоступность и не будут служить основанием для заявления Заказчиком своих прав на получение перерасчета оплаты. Плановые ремонтные работы, по возможности, проводятся в интервале времени, определенном в п.4.1.3. настоящего Соглашения.

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

Исполнитель должен уведомить Заказчика о проведении любых плановых ремонтных работ, которые могут вызвать перерывы в работе Услуги, минимум за 3 (три) рабочих дня до начала работ. Исключением являются случаи, когда работы выполняются по запросу Заказчика, а также в случаях, когда Исполнитель не может соблюсти указанный срок в связи с тем, что плановые ремонтные работы на сети Исполнителя проводятся по требованию Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, иных Российских государственных органов или компетентных органов отрасли телекоммуникаций России.

Уведомление должно быть направлено по телефону или на электронный адрес уполномоченного представителя, указанного в пункте 7 настоящего Соглашения.

Об изменении сроков проведения работ или их отмене оповещение уполномоченного представителя противоположной стороны должно быть произведено в кратчайшие сроки после принятия решения.

##### **3.1.3. Интервал времени, предусмотренный для проведения плановых ремонтных работ**

Должны планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб Заказчику

#### **3.2. Неотложные ремонтные работы**

##### **3.2.1. Определение неотложных ремонтных работ.**

Неотложные ремонтные работы проводятся, когда отмечаются периодически возникающие прерывания в оказании Услуги или существенные ухудшения параметров качества, которые могут в дальнейшем привести к состоянию аварии.

Перерывы в работе Услуги, вызванные проведением неотложных ремонтных работ, продолжительность которых не превышает 2 (двух) часов, не будут рассматриваться как неисправность или недоступность и не будут служить основанием для заявления Заказчиком своих прав на получение компенсаций.

##### **3.2.2. Уведомление о проведении неотложных ремонтных работ**

Исполнитель должен уведомить Заказчика о проведении неотложных ремонтных работ не менее чем за 4 (четыре) часа до начала работ.

Заказчик должен уведомить Исполнителя о проведении любых неотложных ремонтных работ на своем оборудовании, которые могут привести к его временной неработоспособности и, как следствие, к пропаданию нагрузки на Услуге, минимум за 3 (три) часа до начала работ.

Уведомление должно быть направлено по телефону или на электронный адрес уполномоченного представителя, указанного в пункте 7 настоящего Соглашения.

В уведомлении должны быть указаны:

- время, дата и продолжительность проведения работ
- контактные данные лица ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

При повреждении ВОЛС работы по восстановлению проводятся в течение периода времени не более 72 часов.

### **3.2.3. Интервал времени, предусмотренный для проведения неотложных ремонтных работ.**

Неотложные ремонтные работы по возможности проводятся в интервал времени указанном в п. 3.1.3. настоящего Соглашения

## **4. СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

### **4.1. Служба технической поддержки**

Для координации взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком по вопросам предоставления и поддержки Услуги, а так же в случае обнаружения неисправности в предоставлении Услуги Заказчик должен обращаться в службу технической поддержки для регистрации обращения и проведения проверки обращения.

Часы работы: пон- суб с 9 до 18; воск. С 9 до 13.

Телефон: +79493207322

E-mail: Zverkov2@mail.ru

**4.2. Координаты Исполнителя, по которым Заказчик проводит поэтапное информирование (эскалацию) в случае несогласия с ходом решения возникающих проблем**  
Зверьков С. А. +79493207321, почта zverkov2@mail.ru

**4.3. Координаты ответственных сотрудников Заказчика, по которым Исполнитель осуществляет информирование о проведении плановых и неотложных ремонтных работ, регистрации, решении и устранении выявленных неисправностей**

Указываются в Договоре или сообщаются Заказчиком Исполнителю в письменном виде.

**4.4. Координаты ответственных сотрудников Заказчика, по которым Исполнитель осуществляет информирование о проведении плановых и неотложных ремонтных работ, регистрации, решении и устранении выявленных неисправностей:**

Указываются в Договоре или сообщаются Заказчиком Исполнителю в письменном виде.