

## Открытый запрос цен

Запрос цен  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2011г.

Уважаемые господа!

Заказчик - филиал ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС Востока - проводит открытый запрос цен, и в этой связи приглашает юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (далее — поставщики) подавать свои предложения по предоставлению услуги на доступ в Интернет для филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС Востока: Договор между Заказчиком и Победителем открытого запроса цен заключается сроком на 1год с даты подписания договора.

Начальная (предельная) цена – не объявляется.

Общие требования:

1. Предоставление безлимитного доступа в сеть Интернет, организация каналов доступа в единую цифровую сеть связи электроэнергетики (ЕЦССЭ), предоставление потока Е1.

2. Оплата за оказанные услуги по предоставлению доступа в Интернет осуществляется согласно договору (Приложение 2).

3. Поставщик имеет право подать только одно предложение. В случае подачи поставщиком нескольких предложений все они будут отклонены без рассмотрения по существу.

4. Предложение должно быть подано и включать необходимые технические характеристики, согласно Технической части (Приложение 1), Сводный расчет стоимости услуг (таблица 1), и быть действительным не менее 60 дней после подачи предложения.

5. Предложение должно быть подписано лицом, имеющим право в соответствии с законодательством Российской Федерации действовать от лица Поставщика без доверенности, или надлежащим образом уполномоченным им лицом на основании доверенности (далее — уполномоченного лица). Предложение также должно быть скреплено печатью поставщика.

6. Все цены в предложении должны включать все налоги и другие обязательные платежи, стоимость всех сопутствующих работ (услуг), а также все скидки, предлагаемые поставщиком.

7. Предложение должно быть подано на русском языке. Все цены должны быть выражены в российских рублях.

8. Предложение должно быть подано до 10 часов местного времени «10» февраля 2011г. в следующем порядке: оригинал в письменной форме доставлен по адресу: ул. Дзержинского,65, 12эт. Предварительно рекомендуется позвонить по тел: (4212) 460-326

9. Заказчик в срок до «14» февраля 2011г определит Победителя. Единственным критерием для определения Победителя является наименьшая цена

предложения при условии соответствия самого предложения и предлагаемого перечня услуг по предоставлению доступа в интернет условиям настоящего запроса цен.

10. В течение 10 рабочих дней после определения Победителя Заказчик уведомит его об этом и подпишет Договор поставки вышеуказанной продукции на условиях настоящего запроса цен и предложения Победителя.

11. Настоящий запрос цен не является офертой или публичной офертой Заказчика. Данная процедура запроса цен не является процедурой проведения конкурса. Заказчик имеет право отказаться от всех полученных предложений по любой причине или прекратить процедуру запроса цен в любой момент, не неся при этом никакой ответственности перед поставщиками.

Приложение: 1.Техническая часть  
2. проект Договора (на 28л)

С уважением,  
Начальник отдела по проведению  
закупок

В.П. Солопчук

## **ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

Общие требования: Предоставление безлимитного доступа в сеть Интернет, организация каналов доступа в единую цифровую сеть связи электроэнергетики (ЕЦССЭ), предоставление потока Е1.

### **1. ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ СВЯЗИ**

#### **1.1. ЕЦССЭ**

Организация канала доступа к сети ЕЦССЭ (в единую цифровую сеть связи электроэнергетики), путем организации выделенного канала с пропускной способностью 10 Мб/с от телекоммуникационной стойки филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС» ЦИУС Востока г. Хабаровск ул. Дзержинского 65 до узла ЕЦССЭ МЭС Востока по адресу г. Хабаровск ул. Дзержинского 47

#### **1.2. Интернет**

Обеспечение безлимитным доступом в сеть Интернет со скоростью не менее 6 Мб/с по адресу г. Хабаровск ул. Дзержинского 65 (12,13 этаж)

#### **1.3. Поток Е1**

Организация передачи данных по потоку Е1 от АТС филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС» ЦИУС Востока г. Хабаровск ул. Дзержинского 65 до узла ЕЦССЭ филиала ОАО «ФСК ЕЭС» - МЭС Востока по адресу г. Хабаровск ул. Дзержинского 47 (МЭС Востока)

#### **1.4. Выделение оптического канала до оборудования заказчика.**

### **2. ТРЕБОВАНИЯ**

Обязанности Исполнителя:

2.1. Иметь сертификат ФСТЭК и являться провайдером первого уровня (магистральным).

2.1. Предоставлять в течение срока действия настоящего Договора услуги круглосуточно (24 часа в сутки), ежедневно, за исключением времени на проведение необходимых планово-профилактических и ремонтных работ.

2.2. Вести учет объема оказанных услуг и отражать его в ежемесячных расчетах стоимости оказанных услуг.

2.3. Выполнять работы по подключению в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней с момента поступления от Заказчика единовременной платы за указанные работы на расчетный счет Исполнителя.

2.4. Осуществлять текущее обслуживание без запроса Исполнителя, уведомлять Исполнителя о предпринимаемых мерах по устранению нарушений и выяснять причины повреждений и нарушений.

2.5. Проводить планово-профилактические работы, связанные с возможными перерывами в предоставлении услуг, во время, когда это наносит наименьший ущерб Заказчику. Плановые работы проводить, как правило, в ночь с субботы на воскресенье с 01.00 до 05.00 часов по местному времени.

2.6. Заранее уведомлять Заказчика о проведении планово-профилактических работ не позднее, чем за 24 часа.

2.7. Проводить обновление модификаций в предоставляемых услугах исключительно по соглашению с Заказчиком.

**Открытый запрос цен на право заключения договора на оказание услуг по предоставлению доступа в Интернет для филиала ОАО  
«ЦИУС ЕЭС»-ЦИУС Востока  
Сводная таблица стоимости услуг**

Участник: \_\_\_\_\_

**Таблица 1**

№ п/п	Номер смет и расчетов	Перечень оказываемых услуг	Сметная стоимость , тыс. руб.			
			материалов	услуг	Прочих затрат	Всего
	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
		<b>ИТОГО за месяц, тыс. руб с НДС</b>				
		<b>ИТОГО за год, тыс. руб. с НДС</b>				

\_\_\_\_\_  
(Подпись уполномоченного представителя)

\_\_\_\_\_  
(ФИО и должность подписавшего)

**М.П.**

В цену услуги включены все налоги и обязательные платежи, все скидки.  
К настоящему предложению прикладываются следующие документы, подтверждающие соответствие предлагаемой нами продукции установленным требованиям:

1. Лицензии на все виды оказываемых услуг, предусмотренных законодательством РФ;
2. Сертификат на техническую защиту конфиденциальной информации. Лицензия ФСТЭК.

Данное предложение имеет статус оферты и действительно до « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2011г.

С уважением,

\_\_\_\_\_  
(должность ответственного лица Поставщика)

\_\_\_\_\_  
(подпись, расшифровка подписи)

\_\_\_\_\_  
(печать Поставщика)

**ПРОЕКТ ДОГОВОРА  
НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ**

г. Хабаровск

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2011 г.

\_\_\_\_\_, в дальнейшем - **Исполнитель**, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны и ОАО «ЦИУС ЕЭС», именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице директора филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС»-ЦИУС Востока Батанова Романа Юрьевича, действующего на основании доверенности № 115/ХД от 09.08.2010г. , с другой стороны, (при совместном наименовании – «Стороны», по отдельности – «Сторона»), заключили настоящий договор (далее – «**Договор**») о нижеследующем:

**1. Термины и определения**

1.1. «**Бланк заказа**» означает формализованный документ, подписываемый Сторонами в рамках данного Договора, 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.

1.2. «**Единовременный платеж**» - любой однократный/разовый платеж за организацию Услуги, изменение ее параметров или иные действия разового характера более подробно описанные в Приложениях к настоящему Договору, который должен быть произведен Заказчиком в сроки, установленные настоящим Договором. Единовременный платеж включается в первый Ежемесячный платеж.

1.3. «**Ежемесячный платеж**» - любой из периодических платежей за оказанные Услуги Исполнителя, который должен быть произведен Заказчиком в сроки, установленные настоящим Договором.

1.4. «**Измененное предложение**» - Бланк заказа по изменению первоначально согласованных условий организации Линии доступа в данной Точке подключения.

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

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

1.7. «**Оборудование маршрутизации**» - сетевое оборудование (маршрутизаторы, коммутаторы), предоставляемое в пользование Заказчику, а так же его отдельные комплектующие и программное обеспечение, входящие в его состав.

1.8. «**Оборудование Исполнителя**» - (каналообразующее оборудование) совокупность технических средств, позволяющих организовать и эксплуатировать канал/тракт связи или Оборудование маршрутизации.

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

1.10. «**Отчетный период**» - календарный месяц оказания Услуг.

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

1.12. «**РНР**» - ремонтно-настроечные работы.

1.13. «**Сеть Исполнителя**» – сетевая инфраструктура Исполнителя, обеспечивающая построение виртуальных частных сетей на основе технологии многопротокольной коммутации по меткам (MPLS) и состоящая из опорных маршрутизаторов (Provider router (P)), пограничных маршрутизаторов (Provider Edge router (PE)), а также магистральных каналов, соединяющих эти маршрутизаторы.

1.14. «**Точка подключения**» - точка (порт), в которой Исполнитель подключает Оборудование Заказчика к Оборудованию Исполнителя.

1.15. «**Узел связи**» - средства связи, выполняющие функции систем коммутации.

1.16. «**Услуги**» - услуги связи по передаче данных на базе виртуальной частной сети, организованной с использованием ресурсов Сети Исполнителя (и других сетей операторов связи), защищенной от несанкционированного доступа из сетей третьих лиц, а так же услуга по предоставлению в пользование Оборудования маршрутизации. Услуги оказываются Исполнителем Заказчику в рамках Договора и описаны в Приложениях к настоящему Договору.

## **2 Предмет Договора**

2.1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику Услуги по предоставлению доступа к сети Интернет (далее Услуги) в соответствии с условиями Договора (включая Положения об оказании Услуги и Бланки заказа), а Заказчик обязуется принимать и оплачивать оказанные ему Услуги.

## **3 Права и обязанности Сторон**

### **Исполнитель обязан:**

3.1. Оказывать Заказчику Услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации, национальными стандартами, техническими нормами и правилами, лицензиями, а так же настоящим Договором 24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю, 365 (366) дней в году, за исключением времени, необходимого для проведения неотложных ремонтных работ, и времени для проведения плановых (профилактических) ремонтных работ, в том числе и РНР, осуществляемых преимущественно в часы наименьшей нагрузки, предварительно уведомив Заказчика.



Зона ответственности Исполнителя распространяется только на сеть Исполнителя и начинается от порта Оборудования Исполнителя, непосредственно подключенного к Оборудованию Заказчика.

3.2. Своевременно информировать Заказчика о различных изменениях в Сети Исполнителя, затрудняющих и/или ухудшающих получение и/или предоставление Услуг.

3.3. Оповещать Заказчика:

- о проведении плановых (профилактических) ремонтных работ, в том числе и РНР, с уведомлением в письменной форме, направленным по факсу или по электронной почте указанным в Разделе 11 настоящего Договора, не менее чем за 3 (трое) суток до начала работ с указанием их продолжительности;
- о проведении неотложных ремонтных работ, с уведомлением в письменной форме, направленным по факсу или по электронной почте указанным в Разделе 11 настоящего Договора, не менее чем за 4 (четыре) часа до начала таких работ.

3.4. В случае перерыва в предоставлении Услуг:

- Предпринять все усилия для незамедлительного устранения причины перерыва и возобновить предоставление Услуги.
- Фиксировать время начала и окончания перерывов в работе Услуг, проводить с дежурным персоналом другой Стороны сверку перерывов/простоев в работе Услуг путем составления и согласования «Акта сверки технических перерывов в оказании услуг».
- Подписать согласованный «Акт сверки технических перерывов в оказании услуг».

Период перерыва по времени исчисляется, как промежуток времени между временем регистрации неисправности Исполнителем и временем устранения неисправности Исполнителем, при условии, что Заказчик подтверждает устранение неисправности, исключая время ожидания подтверждения устранения неисправности и когда:

- задержка в получении подтверждения устранения неисправности вызвана тем, что Исполнитель не смог связаться с Заказчиком;
- задержка произошла по вине Заказчика Услуг.

Подписанный со своей стороны оригинал «Акта сверки технических перерывов в оказании услуг», Исполнитель, в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения, обязан направить в адрес Заказчика.

3.5. Обеспечивать учет и тарификацию объемов предоставленных Услуг, оказываемых на собственных технических средствах для проведения расчетов между Сторонами.

3.6. Производить перерасчет стоимости Услуг в случае несоблюдения гарантированных параметров Услуг в пределах Сети Исполнителя и ее границ, определяемых в соответствии с Точками подключения, на основании

согласованного и подписанного с обеих Сторон «Акта сверки технических перерывов в оказании услуг» .

3.7. Возобновлять оказание Услуг связи не позднее 24 часов с момента прекращения оснований для их приостановления, указанных в п. 3.11, настоящего Договора.

3.8. В течение 15 (пятнадцати) рабочих дней от даты получения запроса уведомлять Заказчика в письменном виде о возможности, условиях и сроках реализации запрашиваемых Заказчиком изменений характеристик предоставляемых по Договору Услуг. Ответ Исполнителя направляется по факсу на номер указанный в Разделе 11 настоящего Договора.

3.9. Незамедлительно информировать Заказчика об изменении своей адресной информации, указанной в Разделе 11 настоящего Договора. Изменения вступают в силу после подачи письменного извещения в адрес Заказчика.

**Исполнитель вправе:**

3.10. По согласованию с Заказчиком изменить тарифы на Услуги, что оформляется путем подписания нового Бланка заказа к настоящему Договору.

3.11. Приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Заказчиком сроков оплаты указанных в п. 4.7, условий настоящего Договора, нарушения правил эксплуатации оконечного оборудования сети электросвязи или использования на сети не сертифицированного оборудования, а так же 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.

Приостановление оказания Услуг производится Исполнителем в одностороннем порядке с даты, указанной в письменном уведомлении о приостановлении оказания Услуг.

Оригинал уведомления направляется в адрес Заказчика курьером или почтой не менее чем за 7 (семь) календарных дней до момента приостановления оказания Услуг. Копии уведомления высылаются по электронной почте на адреса и/или на факс, указанные в Разделе 11 настоящего Договора.

3.12. Проводить в случае необходимости плановые (профилактические), в том числе РНР, а так же неотложные ремонтные работы.

3.13. В случае обнаружения неисправности в зоне ответственности Исполнителя на Оборудовании Исполнителя размещенного на Объекте Заказчика, приступить к ликвидации неисправности после подключения к решению проблемы уполномоченного представителя Заказчика.

3.14. Привлекать для целей оказания Услуг третьих лиц.

3.15. В случае невозможности организации Линии доступа в определенной Точке подключения по первоначально намеченной трассе или при необходимости проведения дополнительных работ, или, если это связано с удорожанием работ для Исполнителя, предложить Заказчику для согласования Измененное предложение.

Измененное предложение Исполнитель направляет Заказчику в виде письменного уведомления на факс указанный в Разделе 11 настоящего Договора. Заказчик вправе в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения уведомления Исполнителя отказаться от принятия изменений, направив письменное уведомление Исполнителю на факс указанный в Разделе 11 настоящего Договора.

Изменения считаются вступившими в силу по истечении 10 (десяти) рабочих дней с даты получения Заказчиком нового Измененного предложения от Исполнителя при условии не получения Исполнителем письменного отказа Заказчика от приемки Измененного предложение в установленный выше срок.

В случае отказа Заказчика в приемке Измененного предложения, соответствующий Бланк заказа, в котором определены условия предоставления соответствующих Услуг, считается расторгнутым по соглашению Сторон по истечении 10 (десяти) рабочих дней с даты получения Заказчиком Измененного предложения Исполнителя. При этом Заказчик не вправе требовать возмещения каких-либо убытков, перерасчетов платежей и/или оплаты штрафных санкций от Исполнителя.

**Заказчик обязан:**

3.17. Своевременно оплачивать Услуги Исполнителя, в соответствии с условиями настоящего Договора.

3.18. Использовать только сертифицированное оборудование и сертифицированное программное обеспечение для получения Услуг.

3.19. Подписать «Акт начала оказания услуг», в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента его получения либо предоставить Исполнителю мотивированный отказ от подписания вышеуказанного Акта.

Датой начала оказания Услуг является дата, указанная в «Акте начала оказания услуг».

В случае если Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения от Исполнителя вышеуказанного Акта не подписал его и не представил Исполнителю мотивированный отказ от подписания Акта, то датой начала оказания Услуг считается дата, указанная в Акте.

3.20. Самостоятельно, в надлежащие сроки и с надлежащим качеством, обслуживать Оборудование Заказчика и линии и сооружения связи, находящиеся в зоне ответственности Заказчика.

3.21. Оповещать Исполнителя о работах, проводимых на Оборудовании Заказчика, которые могут привести к перерывам связи, не позднее чем за 2 (два) часа до начала работ.

Не предоставление Заказчиком информации о работах, проводимых в своей зоне ответственности, а так же нарушение условий эксплуатации Оборудования Заказчика является основанием для освобождения Исполнителя от ответственности за ненадлежащее оказание Услуг в течение всего периода проведения работ. При этом Заказчик не вправе требовать перерасчета стоимости Услуг, возмещения каких-либо убытков, расходов или оплаты штрафных санкций от Исполнителя.

Уведомление направляется в письменном виде по факсу или по электронной почте указанных в Разделе 11 настоящего Договора.

3.22. При пользовании Услугами Исполнителя не создавать препятствий в оказании Исполнителем подобных Услуг другим лицам и не производить какие-либо иные несанкционированные действия в сети связи Исполнителя, в том числе не распространять спам и вредоносное программное обеспечение с Оборудования Заказчика.

3.24. Направить Исполнителю курьером или почтой подписанные со своей Стороны два экземпляра «Акта сверки технических перерывов в оказании услуг» по, не позднее 10 (десятого) числа Расчетного периода. Копия «Акта сверки технических перерывов в оказании услуг», высылается по электронной почте или на факс, указанный в Разделе 11 настоящего Договора.

3.25. Подписать оригинал «Акта прекращения оказания услуг», в случае расторжения или прекращения действия «Бланка заказа» и в течение 5 (пяти) рабочих дней отправить в адрес Исполнителя.

3.26. Незамедлительно информировать Исполнителя об изменении своей адресной информации, указанной в Разделе 11 настоящего Договора. Изменения вступают в силу после подачи письменного извещения в адрес Исполнителя.

3.27. Обеспечить беспрепятственный доступ технических специалистов Исполнителя, в том числе подрядчиков Исполнителя, к Оборудованию Исполнителя, в случае если настоящим Договором предусмотрено размещение такого оборудования на Объекте Заказчика, а так же ограничить доступ посторонних лиц к Оборудованию Исполнителя.

3.28. Принять на сохранность Оборудование Исполнителя по «Акту сдачи – приемки оборудования», на сохранность Оборудование Исполнителя, если для оказания Услуг необходима его установка на Объекте Заказчика. Обеспечить сохранность установленного Оборудования Исполнителя и, по окончании срока действия или досрочного расторжения настоящего Договора или Бланка заказа, вернуть Оборудование Исполнителя по Акту в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента окончания действия или расторжения настоящего Договора.

3.29. Обеспечить надлежащие условия для работы Оборудования Исполнителя, установленного на Объекте Заказчика, в соответствии с «Техническими условиями эксплуатации Оборудования Исполнителя» (Приложение №3), являющимися неотъемлемой частью Договора. Без согласования с Исполнителем не осуществлять каких-либо воздействий на Оборудование Исполнителя, включая отключение его от сети связи или сети электропитания.

3.30. Компенсировать ущерб, нанесенный Исполнителю, в случае утраты, повреждения либо нарушения настроек Оборудования Исполнителю по вине Заказчика.

#### **Заказчик вправе:**

3.34. Получать Услуги, оказываемые Исполнителем, на условиях и в объеме, предусмотренном настоящим Договором.

3.35. Требовать от Исполнителя соблюдение гарантированных параметров Услуг, в соответствии с «Соглашением об уровне обслуживания» (Приложение №1).

3.36. Запросить у Исполнителя изменения характеристик Услуг по Договору. Запрос направляется по факсу на номер указанный в Разделе 11 настоящего Договора с указанием причины, по которым такие изменения необходимо внести.

3.37. Отказаться от Услуг, письменно уведомив другую Сторону не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты отключения Услуг.

3.38. Обращаться к Исполнителю по всем вопросам, касающимся условий и качества, предоставляемых согласно процедуре, определенной в Соглашении об уровне обслуживания.

#### **4. Стоимость услуг и порядок расчетов**

4.1. Расчёт за Услуги осуществляется ежемесячно по факту их предоставления на основании настоящего Договора.

4.2. Стоимость предоставления Услуг указана в соответствующем Бланке заказа.

Дата начала предоставления услуг связи устанавливается в «Акте начала оказания услуг», который, с момента подписания Сторонами, становится неотъемлемой частью настоящего Договора.

Датой начала оказания услуги по предоставлению в пользование Оборудования маршрутизации считается первый рабочий день после подписания обеими Сторонами «Акта сдачи-приемки оборудования».

4.3. Исполнитель выставляет Заказчику счет, счет-фактуру, а также «Акт сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг)», за Отчетный период до 5 (пятого) числа Расчетного периода. Копии счета, счета-фактуры, «Акта сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг)», направляются по факсу, указанному в Разделе 11 настоящего Договора, оригиналы направляются почтой или курьером с уведомлением о доставке. Датой доставки документов считается дата доставки факса.

При выставлении счетов Исполнитель предоставляет Заказчику информацию по объемам и стоимости оказанных Заказчику Услуг. Счет за первый месяц будет так же включать Единовременный платеж.

4.4. Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения оригинала «Акта сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг)» по форме, указанной в Приложении №7 к настоящему Договору, рассматривает его, при отсутствии замечаний, подписывает и направляет в адрес Исполнителя. Подписанный Сторонами «Акт сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг)», является подтверждением факта и объема оказанных Услуг.

Если Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения оригинала «Акта сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг)» предоставляет Исполнителю в письменном виде претензию с несогласием с указанными в данном Акте объемами оказанных услуг, выставленный за Отчетный период счет в любом случае подлежит оплате Заказчиком в полном объеме. В случае если претензия будет признана Исполнителем обоснованной, корректировка счета Заказчика будет произведена в следующем Расчетном периоде.

Если в течение 10 (десяти) рабочих дней Заказчик не подписывает «Акт сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг)», и не предоставляет Исполнителю замечаний по данному Акту в письменном виде по факсу указанному в Разделе 11 настоящего Договора, Услуги считаются принятыми со стороны Заказчика и оказанными в полном объеме со стороны Исполнителя в соответствии с Актом.

4.5. Если Услуги оказывались неполный месяц, то размер платы фиксированных Ежемесячных платежей рассчитывается пропорционально количеству дней, в течение которых фактически оказывались Услуги, включая день начала и день окончания оказания Услуг, при этом суточная плата определяется путем деления фиксированной платы, установленной за месяц, на количество календарных дней в месяце.

4.6. Расчеты между Сторонами производятся в Российских рублях. НДС взимается в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.7. Заказчик производит оплату счета за оказанные Услуги, полученные в Отчетном периоде, не позднее последнего числа Расчетного периода. В платежных поручениях Заказчик обязан указывать реквизиты, соответствующие реквизитам, указанным в выставленных Исполнителем счетах.

4.8. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

4.9. Стороны ежеквартально производят сверку расчетов по настоящему Договору. Исполнитель не позднее 15 числа месяца, следующего за последним месяцем квартала, направляет Заказчику Акт сверки расчетов в двух экземплярах. Заказчик не позднее 10 (десяти) дней со дня получения Акта сверки расчетов, при отсутствии возражений, подписывает его, и второй экземпляр возвращает Исполнителю.

## **5. Ответственность Сторон**

5.1. Стороны несут ответственность друг перед другом за реальный доказанный ущерб, причиненный неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по настоящему Договору в соответствии с условиями настоящего Договором и законодательством РФ.

5.2. Размер ответственности Сторон за причинение друг другу убытков в случаях, предусмотренных п.5.1. настоящего Договора не может превышать суммы реального доказанного ущерба. Убытки, издержки и потери третьих лиц, конечных пользователей, партнеров и кредиторов каждой из Сторон, вознаграждения представителей Сторон в любых судах, а также упущенная выгода и/или потеря или прекращение бизнеса не подлежат возмещению. Данное ограничение ответственности является взаимным соглашением Сторон.

5.3. Реальный доказанный ущерб Исполнителю, нанесенный Заказчиком, подлежит взысканию в полной сумме.

5.4. В случае нарушения установленных настоящим Договором сроков оплаты, Исполнитель вправе требовать от Заказчика уплаты пени в размере 1/300 ставки рефинансирования ЦБ РФ от суммы неисполненного денежного обязательства за каждый день просрочки платежа. Оплата пени не освобождает Заказчика от оплаты полученных Услуг.

## **6. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)**

6.1. Стороны не несут ответственности друг перед другом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, если это

оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, к которым относятся: военные действия, мятежи, забастовки (кроме забастовок персонала Сторон), террористические действия, стихийные бедствия: пожары, наводнение и иные стихийные бедствия, а также издание правовых актов государственных органов любого уровня, имеющих непосредственное влияние на исполнение обязательств по настоящему Договору, и иные события общественной жизни.

6.2. После получения информации о наступлении указанных в п. 6.1. настоящего Договора или иных обстоятельствах, препятствующих надлежащему исполнению настоящего Договора, Стороны в течение 20 (двадцати) рабочих дней письменно уведомляют об этом друг друга по факсу и/или электронной почте указанному в Разделе 11 настоящего Договора о характере, виде, предполагаемой продолжительности действия, а так же о том выполнении каких обязанностей по настоящему Договору она препятствует, и предоставить доказательства наступления таких обстоятельств. В случае отсутствия уведомления, Сторона, подвергшаяся действию непреодолимой силы, не может в дальнейшем ссылаться, как на основание, освобождающее ее от ответственности.

6.3. Если обстоятельства, предусмотренные в п. 6.1. настоящего Договора, вызывают существенное нарушение или неисполнение обязательств по настоящему Договору, длящееся более 120 (ста двадцати) дней, каждая Сторона имеет право досрочно расторгнуть настоящий Договор после подачи другой Стороне за 30 (Тридцать) дней письменного уведомления о своем намерении расторгнуть Договор.

## **7. Конфиденциальность**

7.1. Для целей настоящего Договора Конфиденциальной информацией считается вся предоставляемая Сторонами друг другу юридическая, финансовая и иная информация, связанная с заключением и исполнением настоящего Договора, которая была помечена, как конфиденциальная.

7.2. Право на любую информацию или данные, предоставленные в письменном виде или в ином формате, сохраняется за Стороной, предоставившей эту информацию.

7.3. Каждая Сторона по настоящему Договору имеет право предоставлять доступ к Конфиденциальной информации своим сотрудникам, для выполнения ими своих трудовых обязанностей при условии соблюдения ее конфиденциальности.

7.4. Стороны обязуются исключить доступ третьих лиц или представителей Сторон, неуполномоченных работать с конфиденциальной информацией, к конфиденциальной информации, относящейся к настоящему Договору.

7.5. Конфиденциальная информация не подлежит разглашению или передаче третьим лицам, не иначе, как по письменному разрешению другой Стороны, в течение срока действия настоящего Договора и по окончании его действия в течение 3 (Трех) лет, кроме случаев, когда это требуется в соответствии с законодательством РФ.

7.6. В случае разглашения (включая неумышленное) Конфиденциальной информации виновная Сторона несет ответственность перед другой Стороной по

возмещению фактически причиненного такими действиями ущерба в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

7.7. Стороны обязуются немедленно оповещать друг друга обо всех известных случаях и предполагаемых попытках нарушения безопасности информационных ресурсов и/или сетей друг друга.

## **8. Срок действия и условия расторжения договора**

8.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами.

8.2. Срок действия настоящего Договора (включая все и любые Бланки заказов) 1 (один) год с даты его подписания Сторонами.

8.3. Настоящий Договор может быть расторгнут досрочно:

- при взаимном согласии Сторон в любое время, с погашением имеющейся задолженности на момент расторжения;
- в случае существенного нарушения одной из Сторон условий настоящего Договора;
- в случае возбуждения против одной из Сторон дела о банкротстве и/или ее признания неплатежеспособной;
- в случае использования оказываемых по настоящему Договору Услуг в незаконных целях, что подтверждено решением суда, соответствующей юрисдикции, вступившим в законную силу;
- в случае несогласия Заказчика с новыми тарифами.

При досрочном расторжении настоящего Договора Сторона-Инициатор направляет на адрес электронной почты и/или факс, указанный в Разделе 11 настоящего Договора, Стороне-Получателю уведомление о досрочном расторжении настоящего Договора за 30 (тридцать) календарных дней до момента отключения Услуги. Оригинал направляется Стороне-Получателю почтой или курьером на адрес указанный в Разделе 11 настоящего Договора.

Для целей настоящего п. 8.3. термин «Договор» также подразумевает и любые Бланки заказа, действие которых Стороны намереваются прекратить.

8.4. Настоящий Договор может быть расторгнут только при расторжении всех Бланков заказов.

8.5. В случае прекращения или расторжения Бланка заказа по любой причине, он будет считаться утратившим силу только после подписания «Акта прекращения оказания услуг».

8.6. Прекращение действия настоящего Договора не освобождает Стороны от проведения взаиморасчетов по Услугам, оказанным до даты его прекращения.

## **9. Порядок разрешения споров между Сторонами**

9.1. При возникновении споров в связи с настоящим Договором, они разрешаются путем переговоров между Сторонами.

9.2. В случае если проведение переговоров не привело к разрешению претензий, они разрешаются Сторонами в претензионном порядке.

9.3. Все претензии по выполнению настоящего Договора должны заявляться Сторонами в письменной форме и направляться друг другу заказным письмом или



вручаться под расписку, копия отправляется по факсу, подтверждением получения является отчет о доставке. Датой доставки считается дата доставки факса.

9.4. Сторона, получившая претензию, обязана дать ответ о результатах ее рассмотрения в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента ее получения. Ответ на претензию в письменной форме направляется другой Стороне заказным письмом или вручается под расписку, копия отправляется по факсу, подтверждением получения является отчет о доставке. Датой доставки считается дата доставки факса.

9.5. При не поступлении ответа на претензию в срок, установленный в п. 9.4. настоящего Договора, заинтересованная Сторона обращается для разрешения спора в Арбитражный суд Хабаровского края с иском о разрешении спора в соответствии с действующим законодательством РФ.

## **10. Прочие условия**

10.1. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах на русском языке, имеющих одинаковую юридическую силу, по 1 (одному) для каждой из Сторон.

10.2. Все Приложения, изменения и дополнения к настоящему Договору, действительны только, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями Сторон и являются неотъемлемой частью настоящего Договора, если Договором не предусмотрено иное.

Данное условие не ограничивает прав Исполнителя в отношении изменений стоимости Услуг, предусмотренных настоящим Договором.

10.3. Каждая Сторона признает права другой Стороны на все торговые марки, товарные знаки и имена и не будет их использовать каким-либо образом без предварительного письменного согласия. Обязательства из настоящего пункта остаются в силе и после расторжения настоящего Договора.

10.4. Ни одна из Сторон не имеет права уступать, передавать или обременять каким-либо образом свои права и/или обязанности по настоящему Договору без предварительного письменного согласия другой Стороны.

10.5. Любые уведомления или иные сообщения, подлежащие передаче от одной Стороны договора другой Стороне, должны передаваться в письменной форме по факсу и/или электронной почте с последующей передачей по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или курьером с уведомлением о вручении в соответствии с реквизитами, указанными в Разделе 11 настоящего Договора. Датой доставки считается дата доставки по факсу и/или электронной почте.

## **11. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН И КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

Контактные лица по договорным отношениям (ФИО)		Шишлов Александр
Е-mail:		Shishlov-aa@mes.khv.ru
Телефон:		(4212) 460-336
Факс:		(4212) 460-311

Контактные лица по расчетам (ФИО)		Шишлов Александр
Е-mail:		Shishlov-aa@mes.khv.ru
Телефон:		(4212) 460-336
Факс:		(4212) 460-311
Контактные лица по вопросам обслуживания (ФИО)		Шишлов Александр
Е-mail:		Shishlov-aa@mes.khv.ru
Телефон:		(4212) 460-336
Факс:		(4212) 460-311

Реквизиты	Исполнитель	Заказчик
Полное наименование сторон:		<b>ОАО «ЦИУС ЕЭС»</b>
Место нахождения:		Г. Москва, ул. Академика Челомея,5-а
Адрес для доставки корреспонденции:		680000, г. Хабаровск, ул. Дзержинского,65
Почтовый адрес:		680000, г. Хабаровск, ул. Дзержинского,65
Телефон:		(4212) 460-336
Факс:		(4212) 460-311
Электронная почта:		Shishlov-aa@mes.khv.ru
ИНН:		<b>7728645409</b>
КПП:		272102001
ОКПО:		84490127
ОКВЭД:		45.2
ОГРН:		1087746041151
Банк:		<b>в филиале «Хабаровский» ОАО «АЛЬФА-БАНК»</b>
Расчетный счет:		<b>40702810600200000642</b>
БИК:		040813770
Корреспондентский счет:		30101810800000000770

Подпись: \_\_\_\_\_

Ф.И.О.:

Должность:

М.П.

Подпись: \_\_\_\_\_

Ф.И.О.:

Должность:

М.П.

## СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (далее – «Соглашение») между \_\_\_\_\_ (далее – «Исполнитель») (далее – «Заказчик») определяет набор гарантируемых параметров качества Услуг на основе Сети Исполнителя и устанавливает для них соответствующие гарантируемые пороговые значения, условия дающие право Заказчику на получение перерасчета, а так же описывает процедуры, связанные с устранением неисправностей, проведением плановых и неотложных ремонтных работ и сервисной поддержкой.

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Доступность Услуги (SA, Service Availability)** – это отношение количества минут в Отчетном периоде, в течение которого Услуга была доступна, к общему количеству минут в Отчетном периоде, выраженное в процентах.

### 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТИ И НЕДОСТУПНОСТИ

Под неисправностью понимается состояние оборудование сети Исполнителя, которое не обеспечивает или может привести к не обеспечению гарантируемых значений параметров качества Услуги.

Под недоступностью понимается состояние Услуги, когда она не готова к эксплуатации или её эксплуатационные характеристики не соответствуют гарантированным Исполнителем параметрам.

Недоступность Услуги, вызванная любой из перечисленных ниже причин, не является основанием для заявления Заказчиком своих прав на получение перерасчета оплаты Услуги:

- Проведение плановых и неотложных ремонтных работ, в случае если работы проводятся с уведомлением в сроки, определенные настоящим Соглашением;
- Время, затраченное Исполнителем на получение доступа к Оборудованию Исполнителя, расположенному на Объекте Заказчика;
- Перерывы в оказании Услуги, вызванные согласованной с Заказчиком приостановкой или прекращением предоставления Услуги;
- Перерывы в предоставлении Услуги, вызванные умышленными или неумышленными действиями Заказчика;
- Перерывы в предоставлении Услуги и задержки в восстановлении работоспособности Услуги, вызванные отказом или неспособностью Заказчика обеспечить содействие сотрудникам Исполнителя в установлении и устранении неисправностей;

Форс-мажор.

### **3. ПРОЦЕДУРА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН ПРИ ВЫЯВЛЕНИИ НЕИСПРАВНОСТЕЙ**

#### **3.1. Язык**

Обмен информацией между Заказчиком и Исполнителем в отношении составления отчетов о неисправностях осуществляется на русском языке.

#### **3.2. Неисправности, выявленные силами Исполнителя**

В случае обнаружения силами Исполнителя какой-либо неисправности в оказании Услуги, Исполнитель регистрирует неисправность и принимает меры по ее устранению, а также оперативно направляет уведомление об обнаруженной неисправности Заказчику не позднее 1 (одного) часа с момента обнаружения неисправности, в соответствии с контактными данными, указанными в Разделе 9 настоящего Соглашения..

В уведомлении, направленном Заказчику, указывается номер зарегистрированной неисправности, время обнаружения и краткое описание неисправности.

#### **3.3. Неисправности, выявленные силами Заказчика**

В случае обнаружения Заказчиком какой-либо неисправности в работе Услуги, он информирует о наличии неисправности Исполнителя по контактными данным, указанным в Разделе 9 настоящего Соглашения. Информация предоставляется устно по телефону с последующим уведомлением по электронной почте и/или по факсу.

Исполнитель регистрирует неисправность, принимает меры по ее устранению и в течение 1 (одного) часа сообщает Заказчику номер зарегистрированной неисправности, время регистрации неисправности с кратким описанием неисправности. Уведомление направляется по электронной почте и/или по факсу.

### **4. ПРОЦЕДУРА УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ И ПРОВЕДЕНИЯ РЕМОНТНЫХ РАБОТ**

После выявления неисправности Исполнителем или сообщения о неисправности Заказчиком, Исполнитель проводит анализ неисправности, затем, при необходимости, отключает Услугу, подлежащую ремонту; локализует неисправность, при возможности, переключает Заказчика на резервный канал и начинает ремонтные работы.

Исполнитель по запросу информирует Заказчика о характере неисправности, принятых мерах, предполагаемых сроках ремонта и возможности переключения на резерв.

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

Устранив неисправность, Исполнитель информирует об этом Заказчика. В течение 2 (двух) часов с момента получения информации об устранении неисправности, ответственный сотрудник Заказчика, указанный в Разделе 9 настоящего Соглашения, предоставляет подтверждение устранения неисправности путем отправки сообщения на электронный адрес Исполнителя, указанный в

Разделе 9 настоящего Соглашения или информирует Исполнителя о причинах, по которым он отказывается подтвердить устранение неисправности. Если Заказчик не представляет указанное уведомление в течение 2 часов, неисправность считается устраненной.

Письменное уведомление об устранении неисправности направляется Заказчику на электронный адрес ответственного лица указанного в Разделе 9 настоящего Соглашения в течение 3 (трех) рабочих дней. В уведомлении должна содержаться следующая информация:

- Регистрационный номер неисправности;
- Время выявления неисправности;
- Время устранения неисправности;
- Продолжительность неисправности по времени;
- Причина неисправности;
- Фамилия ответственного за составление уведомления.
- Время отправки уведомления.

Уведомление об устранении неисправности используется Заказчиком для заявления своих прав на получение перерасчета оплаты Услуги согласно п. 7. настоящего Соглашения.

## **5. ПРИОРИТЕТЫ НЕИСПРАВНОСТЕЙ**

Неисправности подразделяются на четыре приоритета по степени срочности их устранения:

Первый приоритет: авария – полное прерывание в предоставлении Услуги, продолжительностью более 15 минут, вызванное неисправностями на сети и/или оборудовании Исполнителя.

Второй приоритет: предаварийное состояние – периодически возникающие прерывания в предоставлении Услуги, продолжительностью не более 15 минут, возникающие с периодичностью не более 1 раза в 1 час.

Третий приоритет: любые возникающие неисправности, не приводящие к прерыванию предоставления Услуги, но влияющие на параметры качества сервиса (QoS), при которых параметры услуги не соответствуют требуемому качеству обслуживания.

Четвертый приоритет: обращения Заказчика по техническим вопросам, связанным с предоставлением Услуги, за исключением обращений по неисправностям первого, второго и третьего приоритетов.

Продолжительность устранения неисправности, а также периодичность информирования Исполнителем Заказчика о ходе устранения неисправности, указаны в Таблице №1.

### **Таблица №1 Продолжительность устранения неисправности:**

Приоритет	Продолжительность устранения неисправности	Периодичность информирования Заказчика о ходе устранения неисправности	Время проведения работ (время Московское)
Первый	Не более 4 часов*	По запросу Заказчика и по факту устранения неисправности	Круглосуточно
Второй	Не более 8 часов	По запросу Заказчика и по факту устранения неисправности	Ежедневно с 9:00 до 18:00
Третий	Не более 3 рабочих дней	По запросу Заказчика и по факту устранения неисправности	Рабочие дни с 9:00 до 18.00
Четвертый	Не более 10 рабочих дней	По запросу Заказчика и по факту устранения неисправности	Рабочие дни с 9:00 до 18.00

\* - в случае повреждения кабеля время устранения неисправности не более 72 часов.

## 6. ВРЕМЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

Услуги оказываются в режиме «24x7» - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.

## 7. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЕРЕРАСЧЕТА

### 7.1. Расчет доступности

Доступность Услуги (SA) – рассчитывается, как отношение разницы между Общим временем предоставления услуги в течение Периода измерения Услуги и суммарной продолжительностью неисправностей, произошедших за Период измерения Услуги, к общему времени предоставления услуги в течение Периода измерения.

$$SA = \frac{\text{Общее время} - \Sigma(\text{Продолжительность неисправностей})}{\text{Общее время}} \cdot 100\% \quad \text{где}$$

*Общее время* - общая продолжительность предоставления услуги за Период измерения Услуги.

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

$\Sigma$ (Продолжительность неисправностей) - общая продолжительность неисправностей, произошедших за Период измерения Услуги.

## 7.2. Условия предоставления перерасчета

Гарантируемый параметр Доступность Услуги составляет не менее 99,7% (девяносто девять целых семь десятых процента) в месяц, в течение всего срока действия настоящего Соглашения.

В случае если гарантированная Доступность Услуги не соответствует указанным величинам, Заказчик имеет право на перерасчет Ежемесячного платежа.

Схема перерасчета Ежемесячного платежа представлена в Таблице №2.

**Таблица №2 Схема перерасчета Ежемесячного платежа:**

<b>Замеряемая доступность (а) (% , ежемесячно)</b>	<b>Перерасчет Ежемесячного платежа (% от начисленного платежа)*</b>
$a \geq 99.7$	0%
$99.7 > a \geq 99.375$	3%
$99.375 > a \geq 99.03$	5%
$99.03 > a \geq 98.681$	7%
$98.681 > a \geq 98.333$	10%
$98.333\% > a$	10% + 1/720 за каждый час перерыва в обслуживании

*\*- Указан максимальный % для перерасчета Ежемесячного платежа, может быть изменен в меньшую сторону, по усмотрению Менеджера по продажам на стадии заключения Договора.*

Исполнитель производит перерасчет всех Ежемесячных платежей, в рамках конкретного Бланка заказа, на основании Таблицы №2, при поступлении от Заказчика запроса на перерасчет и оформленного «Акта сверки технических перерывов в оказании услуг» подтверждающего факт перерыва по истечении каждого Отчетного периода, в котором не соблюдались условия настоящего Соглашения. Запрос направляется по электронной почте, указанному в Разделе 9 настоящего Соглашения, не позднее 10 (десятого) числа Расчетного периода. Если такой запрос от Заказчика не поступил в указанный срок, то перерасчет не производится.

Общая сумма перерасчета стоимости Услуг по настоящему Соглашению не может превышать 20% (двадцать процентов) Ежемесячных платежей за предыдущий Отчетный период в котором была оказана соответствующая Услуга.

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

### **8.1. Плановые ремонтные работы**

Исполнитель или его субподрядчик может проводить плановое техническое обслуживание, в том числе и РНР, 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 рассматриваются как неисправность или недоступность и не могут служить основанием для заявления Заказчиком своих прав на получение перерасчета оплаты.

При наличии технической возможности плановые ремонтных работы проводятся в следующие интервалы времени:

- Интервал времени, предусмотренный для проведения плановых ремонтных работ, затрагивающих всю сеть Ростелеком (или часть сети, находящуюся в зоне ответственности нескольких филиалов<sup>1</sup> компании Исполнителя) - от 23.00 до 06.00 (Московское время).

- Интервал времени, предусмотренный для проведения плановых ремонтных работ, затрагивающих часть сети, относящуюся к одному филиалу компании Исполнителя (*Работы, затрагивающие непрерывное оказание услуг только клиентам одного филиала компании Исполнителя*) - от 23.00 до 06.00 (Местное время).

Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении любых плановых ремонтных работ, которые могут вызвать перерывы в работе Услуги, минимум за 3 (три) суток до начала работ. За исключением случаев, когда Исполнитель не может соблюсти указанный срок в связи с тем, что плановые ремонтные работы на сети Исполнителя проводятся по требованию Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации или иных Российских государственных органов или компетентных органов отрасли телекоммуникаций России (в соответствии с ст.66 Федерального закона «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ, а также в Постановлении Правительства РФ от 31.12.2004 № 895).

В уведомлении, направленном Исполнителем, указывается:

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

Заказчик уведомляет Исполнителя о проведении любых плановых ремонтных работ на своем оборудовании, которые могут привести к его временной неработоспособности и, как следствие, к пропаданию нагрузки на Услуге, минимум за 1 (один) сутки до начала работ.

---

<sup>1</sup> Филиал - обособленное подразделение компании Исполнителя, расположенное вне места нахождения компании Исполнителя и осуществляющее функции компании Исполнителя или их часть.



При изменении сроков проведения плановых ремонтных работ или их отмене Заказчик оповещает Исполнителя в кратчайшие сроки после принятия решения.

## **8.2. Неотложные ремонтные работы**

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

Перерывы в работе Услуги, вызванные проведением неотложных ремонтных работ, продолжительность которых не превышает 4 (четырёх) часов, не могут рассматриваться как неисправность или недоступность и не могут служить основанием для заявления Заказчика своих прав на получение перерасчета оплаты.

Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении неотложных ремонтных работ, минимум за 4 (четыре) часа до начала указанных работ.

В уведомлении, направленном Исполнителем, указывается:

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

Заказчик уведомляет 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 2 (два) часа до начала работ.

При изменении сроков проведения неотложных ремонтных работ или их отмене Заказчик оповещает Исполнителя в кратчайшие сроки после принятия решения.

## **9. СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

### **9.1. 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: Круглосуточно.  
(24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году)

Телефон:

Факс:

E-mail:

**9.2. Координаты ответственных сотрудников Исполнителя, по которым Заказчик проводит поэтапное информирование (эскалацию) в случае несогласия с ходом решения возникающих проблем**

Контактное лицо	Ф.И.О.	Телефон/Факс	E-mail

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

Контактное лицо	Ф.И.О.	Телефон/Факс	E-mail

## 10. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по 1 (одному) для каждой из Сторон.

10.2. Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора.

10.3. Все термины, используемые в настоящем Соглашении, имеют значение установленное для них Договором, если иное прямо не предусмотрено настоящим Соглашением.

### От Исполнителя:

Подпись: \_\_\_\_\_

Ф.И.О.:

Должность: Представитель

Исполнителя

м.п.

### От Заказчика:

Подпись: \_\_\_\_\_

Ф.И.О.:

Должность:

м.п.

## ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ L3 VPN НА ОСНОВЕ ТЕХНОЛОГИИ MPLS

Настоящий документ описывает техническую политику (методы, подходы, организационно-технические принципы), применяемую компанией \_\_\_\_\_ (далее – «Исполнитель»), \_\_\_\_\_ (далее – «Заказчик») при оказании услуги по организации виртуальной частной IP сети (ВЧС), построенной на основе технологии MPLS (далее – «Услуга»).

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Доступность Услуги (SA, Service Availability)** – отношение количества минут в Отчетном периоде, в течение которого Услуга была доступна, к общему количеству минут в Отчетном периоде, выраженное в процентах.

**ВЧС (VPN)** – виртуальная частная сеть, организованная с использованием ресурсов Сети Исполнителя и сетей других операторов связи, защищенная от несанкционированного доступа из сетей третьих лиц.

**Субинтерфейс** – логический сегмент физического интерфейса оборудования предназначенный для обслуживания только одного отдельного сегмента сети.

**Услуга (Услуга L3 VPN)** – услуга связи по передаче данных на базе виртуальной частной IP сети (ВЧС на базе протокола IP).

**СЕ** – (Customer Edge router) Оборудование Заказчика, выполняющее функции пограничного маршрутизатора сети Заказчика.

**DSCP** - (Differentiated Services Code Point) метод кодирования классов обслуживания в заголовке IP пакета.

**PE** - (Provider Edge router) пограничный маршрутизатор Сети MPLS Исполнителя.

**P** – (Provider router) магистральный маршрутизатор Сети MPLS Исполнителя.

### 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ УСЛУГИ

2.1. Исполнитель организует для Заказчика виртуальную частную сеть, с возможностью передачи информации по протоколу IP (спецификация IETF RFC 791) через Сеть MPLS Исполнителя между Точками подключения, с возможностью использования протокола маршрутизации BGP v.4 (спецификация IETF RFC 1771). Услуга предоставляется на сетевом уровне модели OSI.

2.2. В случае необходимости, в рамках Услуги возможна организация Линии доступа.

2.3. Границы зоны ответственности Исполнителя за качество оказываемой Услуги определяются Точками подключения. В границах своей зоны ответственности Исполнитель контролирует Услугу и производит корректирующие действия после обнаружения любой неисправности.

2.4. К сетевым элементам, принадлежащим конкретной ВЧС, относятся СЕ, Оборудование Исполнителя, интерфейс или субинтерфейс на РЕ Исполнителя, к которому подключено СЕ. РЕ-Исполнителя при этом не является частью данной ВЧС. Сеть MPLS Исполнителя обеспечивает передачу Трафика от одного РЕ до другого по оптимальному, с точки зрения Исполнителя, маршруту без дополнительной обработки на промежуточных маршрутизаторах (РЕ и Р).

2.5. Возможно несколько вариантов топологии ВЧС<sup>2</sup>:

а) «каждый с каждым» (full mesh)– между любой парой СЕ пакет проходит по оптимальному с точки зрения Сети Исполнителя маршруту;

б) «звезда» или «частичная связность»(hub & spoke) – реализуется связность таким образом, что узлы сети, определенные как spoke получают маршрутную информацию только от hub, hub получает маршруты от всех spoke. Это означает, что Трафик от spoke может быть направлен только в сторону hub. После получения и обработки Трафика hub может направлять Трафик на другой spoke, тем самым замыкая весь Трафик в VPN на себя. Задачи маршрутизации Трафика, проходящего через hub, берет на себя Заказчик.

в) «произвольная связность» - другие варианты топологии ВЧС, необходимые Заказчику. Для реализации данного варианта в каждом конкретном случае разрабатывается схема организации Услуги.

2.6. В Сети Исполнителя может передаваться Трафик следующих классов (по степени приоритетности):

- **Business Priority (BP)** – передача Трафика интерактивного голосового и видео

обмена, а также других приложений реального времени, критичного к задержкам их колебаниям и потере пакетов (предоставляется только на портах со скоростью не менее 256 кбит/с);

- **Business Critical (BC)** – передача Трафика корпоративных информационных систем, критичного к потерям пакетов;

- **Normal Priority (NP)** – передача традиционного Интернет-Трафика (http, ftp, e-mail).

Заказчику могут быть предоставлены следующие стандартные типы портов:

---

<sup>2</sup> Топология «точка-точка» является частным случаем топологии «каждый с каждым» и в Бланке заказа должна пометаться соответственно.

**Высший** – весь Трафик в магистральной Сети Исполнителя пропускается в соответствии с маркировкой Заказчика. При этом Заказчику доступны следующие классы Трафика: Normal Priority, Business Critical и Business Priority;

**Приоритетный** – весь Трафик в магистральной Сети Исполнителя пропускается в соответствии с маркировкой Заказчика. При этом Заказчику доступны следующие классы Трафика: Normal Priority и Business Critical;

- **Обычный** – весь Трафик независимо от маркировки Заказчика в магистральной Сети Исполнителя пропускается в соответствии с типом Normal Priority.

Приоритезация Трафика осуществляется на SE подключенному к Точке подключения.

В магистральной Сети Исполнителя Трафик класса Business Priority имеет приоритет выше Трафика класса Business Critical, а Трафик класса Business Critical имеет приоритет выше Трафика класса Normal Priority.

При пропуске Трафика по Сети Исполнителя маркировка Заказчика сохраняется.

Маркировка Трафика выполняется на SE, подключенном к Точке подключения, путем установки значения DSCP в заголовках IP-пакетов в соответствии с требуемым Классом Трафика.

### Соответствие Классов Трафика и значения DSCP

Класс обслуживания	<i>Normal Priority</i>	<i>Business Critical</i>	<i>Business Priority</i>
DSCP	default	AF21	CS4

2.7 Условия и параметры оказания Услуги определяются Бланком заказа. При этом каждый порт на Точке подключения оформляется отдельным Бланком заказа. Принадлежность портов ВЧС в Точках подключения к конкретной ВЧС Заказчика обозначается символьно-цифровым именем ВЧС Заказчика, указанным в Бланке заказа.

2.8. Заказчик вправе потребовать изменений или модификаций в оказываемой услуге, направив Исполнителю уведомление с подробным описанием своих запросов и желаемых сроков оказания таких услуг. Исполнитель, при наличии технической возможности, должен сообщить ориентировочную стоимость и дату выполнения этих услуг.

### 3. ПЛАТЕЖИ

Заказчик обязан производить следующие платежи в соответствии с тарифами указанными в Бланке заказа и в порядке, предусмотренном Договором:

- **Единовременный платеж** – единовременная плата за организацию порта (подключение Оборудования Заказчика к Точке подключения) и/или за изменение параметров подключения и за организацию Линии доступа, в случае если это необходимо.

- **Ежемесячные платежи** в течение срока оказания Услуги в соответствии с выбранным тарифным планом, требуемой скорости доступа и использовании Линии доступа, в случае если это необходимо.

Типы тарифных планов:

- а) Фиксированная плата без учета Трафика;
- б) Оплата по Трафику.

В рамках тарифного плана «Фиксированная плата без учета Трафика» Заказчику выделяется IP-порт на Сети Исполнителя в соответствии с выбранным типом порта.

В рамках тарифного плана «Оплата по Трафику» Заказчику выделяется IP-порт на Сети Исполнителя в котором весь Трафик в магистральной Сети Исполнителя пропускается в соответствии с маркировкой Заказчика, при этом Заказчику доступны следующие классы Трафика: Normal Priority, Business Critical и Business Priority.

Ежемесячная плата по тарифному плану «Оплата по Трафику» рассчитывается исходя из минимального гарантированного платежа и объема пропущенного Трафика в течение Отчетного периода:

– если стоимость пропущенного в течение Отчетного периода Трафика окажется ниже размера минимального гарантированного платежа, итоговая плата за Отчетный период приравнивается к размеру минимального гарантированного платежа,

– если стоимость пропущенного в течение Отчетного периода Трафика превысит размер минимального гарантированного платежа, итоговая плата за Отчетный период приравнивается к стоимости пропущенного в Отчетном периоде Трафика.

Стоимость пропущенного в течение Отчетного периода Трафика определяется как сумма произведений объемов Трафика каждого класса на стоимость 1 Гбайт Трафика соответствующего класса.

Тип тарифицируемого Трафика – входящий в Сеть Исполнителя.

Объем тарифицируемого Трафика определяется на основе статистической информации, снимаемой с PE маршрутизатора, к которому подключен СЕ.

При использовании тарифного плана «Оплата по Трафику», в качестве объемных показателей Услуги используется объем Трафика, исчисляемый в гигабайтах (Гбайт).

При расчетах производится округление объема Трафика до Гигабайт с точностью до двух знаков после запятой по правилам математического округления. При этом принимается во внимание следующее: 1 Гбайт = 1024 Мбайта, 1 Мбайт = 1024 Кбайта, 1 Кбайт = 1024 байта.

Трафик Заказчика включает служебный Трафик, наличие которого обусловлено необходимостью обеспечения маршрутизации и пакетизации данных.

#### 4. УСЛОВИЯ И СРОКИ НАЧАЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

Начало оказания Услуги обеспечивается Исполнителем:

- в течение 30 (тридцати) дней от даты подписания Бланка заказа, если не требуется упрочнения магистральных каналов,
- в течение 90 (девяноста) дней от даты подписания Бланка заказа, если требуется упрочнение магистрального канала.

#### 5. ЭКСПЛУАТАЦИОННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГИ

5.1. Услуга оказывается 24 (двадцать четыре) часа в сутки 7 (семь) дней в неделю 365 (6) дней в году.

5.2. Доступность Услуги, т.е. совокупная доступность (работоспособность) средств связи Исполнителя, задействованных в оказании Услуги, составляет не менее 99,7% в месяц.

5.3. Эксплуатационные характеристики Услуги для наземных каналов связи между Узлами связи собственной Сети Исполнителя (без учета Линии доступа), приведены в Таблице №1.

**Таблица №1. Эксплуатационные характеристики Услуги.**

Класс Трафика	Процент потерянных пакетов (PE-to-PE) в среднем за месяц	Односторонние сетевые задержки на наземных каналах (PE-to-PE) в среднем за месяц	Колебания сетевой задержки на наземных каналах (PE-to-PE) (джиттер)
Business Priority	не более 0,25%	не более 75 мсек	не более 50 мсек
Business Critical	не более 0,5%	не более 100 мсек	не нормируется
Normal Priority	не более 1%	не более 150 мсек	не нормируется

В Таблице №1 указаны средние за месяц параметры, относящиеся к участку от входящего PE маршрутизатора до исходящего PE маршрутизатора внутри Сети MPLS Исполнителя. Данные цифры могут изменяться как в большую, так и в меньшую сторону в зависимости от расстояния между пограничными маршрутизаторами и топологии сети, по которой организована передача Трафика. Так же данные цифры не учитывают возможных

дополнительных задержек, джиттера и потерь пакетов на Линии доступа (на участке PE-CE).

Данные характеристики качества гарантируются в случае:

- утилизации порта подключения не более чем на 85%;  
если размер пакета данных, поступающих от CE, не превышает 1500 байт, во всех остальных случаях допустимый размер пакета должен быть согласован с Исполнителем на стадии проработки технической возможности.

## 6. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Настоящее Приложение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по 1 (одному) для каждой из Сторон.

6.2. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора.

6.3. Все термины, используемые в настоящем Приложении, имеют значение установленное для них Договором, если иное прямо не предусмотрено настоящим Приложением.

**От Исполнителя:**

Подпись:

\_\_\_\_\_

Ф.И.О.:

Должность: Представитель

Исполнителя

М.П.

**От Заказчика:**

Подпись:

\_\_\_\_\_

Ф.И.О.:

Должность:

М.П.



## Приложение №2.1

К договору №\_\_\_ от \_\_\_\_\_

### Бланк заказа на Услугу L3 VPN

<b>БЛАНК ЗАКАЗА № 1</b> на услугу L3 VPN		<b>Дата</b>	
<b>К Договору на оказание услуг виртуальных частных сетей на основе сети передачи данных</b>		<b>№</b>	<b>От</b>
к Приложению №___			
<b>Исполнитель:</b>			
<b>Заказчик: ОАО «ЦИУС ЕЭС»</b>			
Прекращает действие действие бланка заказа №_____ от _____			
<b>1. Тип заказа</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Новый порт	<input type="checkbox"/> Изменение конфигурации порта	
	<input type="checkbox"/> Изменение тарифов		
<b>2. Характеристики ВЧС и портов</b>			
Адрес расположения точки А			
Адрес расположения точки Б			
Требуемая скорость порта:			
Максимальный размер пакета:		_____ Байт (по умолчанию принимается равным 1500 Байт)	
Интерфейс на оборудовании Заказчика:		<input checked="" type="checkbox"/> Ethernet <input type="checkbox"/> Fast Ethernet <input type="checkbox"/> GigabitEthernet <input type="checkbox"/> 10GigabitEthernet <input type="checkbox"/> G.703 <input type="checkbox"/> V.35 <input type="checkbox"/> Другой: _____	
Имя ВЧС:		<input checked="" type="checkbox"/> Новая ВЧС <input type="checkbox"/> _____ <i>(указать лат. буквами и/или цифрами)</i>	
Тип порта в ВЧС*:		<input type="checkbox"/> Обычный, <input type="checkbox"/> Центр, <input type="checkbox"/> spoke-узел, <input type="checkbox"/> Особый.	
<i>* Обычный - в случае топологии "Точка-Точка" и "Каждый-с-каждым", Центр - в случае топологии "Звезда" или "Частичная связность", hub-узлы, spoke-узел - в случае топологии "Звезда" или "Частичная связность", spoke-узлы, Особый - в случае топологии "Произвольная".</i>			
<b>3. Маршрутизация:</b>			
<input type="checkbox"/> Статическая		<input type="checkbox"/> Динамическая (BGP) (AS _____)	

<b>4. Выбранный тарифный план:</b>			
<i>Тарифный план</i>		<i>Тип порта</i>	
<input type="checkbox"/> <b>Фиксированная плата без учета Трафика</b>	<input type="checkbox"/> <i>Высший</i>	<input type="checkbox"/> <i>Приоритетный</i>	<input checked="" type="checkbox"/> <i>Обычный</i>
<input type="checkbox"/> <b>Оплата по Трафику</b>	Заказчику доступны следующие классы Трафика: <i>Normal Priority, Business Critical и Business Priority</i>		
<b>5. Платежи</b>			
<i>Наименование платежа</i>			<i>Размер платежа</i>
<b>Единовременные платежи:</b>			
Организация порта			
Изменение конфигурации порта			
Организация Линии доступа			
<b>Итого</b>			
<b>Ежемесячные платежи:</b>			
<b>Абонентская плата:</b>			
Стоимость услуги без учета Трафика			
Минимальный Гарантированный платеж			
Использование Линии доступа			
<b>Итого</b>			
<b>6. Дата начала оказания услуги*</b> <i>(не позднее):</i>			
Расчетная: “ ___ ” _____ 201__ г.			
* Необязательное поле			
<b>7. Особые условия</b>			
<b>От Исполнителя</b>		<b>От Заказчика</b>	
Подпись _____		Подпись _____	
Ф.И.О.		Ф.И.О.	
Должность		Должность	
М.П.		М.П.	

К договору №\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

## **ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ В ПОЛЬЗОВАНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ МАРШРУТИЗАЦИИ**

Настоящий документ описывает порядок и условия предоставления Исполнителем пользование сетевого оборудования (для целей Приложения № 5 далее – «Услуга») Заказчику.

### **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Оборудование маршрутизации (или Оборудование)** - сетевое оборудование (маршрутизаторы, коммутаторы), предоставляемое в пользование Заказчику, а так же его отдельные комплектующие и программное обеспечение, входящее в его состав.

**ПО** – программное обеспечение.

### **2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ УСЛУГИ**

2.1. Исполнитель предоставляет в пользование Оборудование маршрутизации согласно Бланку заказа на Услугу.

2.2. Предоставляемое Оборудование маршрутизации размещается на территории Заказчика. Передача Оборудования в пользование Заказчику осуществляется на складе Исполнителя или непосредственно в месте размещения Оборудования, указанном в Бланке Заказа.

2.3. Передача Оборудования оформляется путем подписания Сторонами Акта сдачи-приемки Оборудования. При прекращении оказания Услуг Заказчик возвращает Оборудование Исполнителю.

2.4. С момента передачи Оборудования Заказчику и до момента возврата Оборудования Исполнителю Заказчик несет ответственность за повреждение или утрату Оборудования.

2.5. Объект Заказчика должен быть готов к установке Оборудования и отвечать нормам по электропитанию, заземлению и климатическим условиям.

### **3. УСЛОВИЯ И СРОКИ НАЧАЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**

3.1. Начало оказания Услуги обеспечивается Исполнителем:

- в течение 30 (тридцати) дней с даты подписания Бланка заказа, если не требуется дополнительная закупка Оборудования маршрутизации, в течение 90 (девяноста) дней с даты подписания Бланка заказа, если требуется дополнительная закупка Оборудования маршрутизации.

### **4. ТЕХНИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ Оборудования**

4.1. Техническое сопровождение Оборудования оказывается Заказчику в течение всего срока пользования Оборудованием и включает в себя:

- а) прием и регистрацию заявок на техническое сопровождение Оборудования от Заказчика;
- б) технические консультации по телефону и/или электронной почте по вопросам использования и конфигурирования Оборудования, а так же по вопросам поиска неисправностей;
- в) удаленную диагностику и настройку Оборудования;
- г) техническое сопровождение Оборудования на территории Заказчика: диагностика, настройка Оборудования и организация работ по ремонту и замене неисправного Оборудования;
- д) проведение работ по замене неисправного Оборудования на территории Заказчика;
- е) обновление версий программного обеспечения (ПО подлежит обслуживанию только в том случае, если оно предоставлено Заказчику при передаче Оборудования).

#### 4.2. Проведение технического сопровождения Оборудования

Исполнитель обеспечивает регистрацию запросов от Заказчика 24 часа в сутки, 365 дней в году, включая выходные и праздничные дни. Запросы Заказчика обрабатываются в рабочие дни с 10.00 до 18.00 часов по московскому времени.

При поступлении запросов от Заказчика во внерабочее время и/или выходные и праздничные дни, гарантированное время начала работ Исполнителя по запросу Заказчика составляет 1 (один) час с момента начала рабочего дня.

Исполнитель обеспечивает Заказчику Консультации по телефону и электронной почте по проблемам, касающимся использования и конфигурирования Оборудования, а также по проблемам поиска неисправностей в течение рабочего дня с 10:00 до 18:00 по московскому времени.

Исполнитель обеспечивает участие своих специалистов, а при необходимости и специалистов фирмы производителя Оборудования и/или их российских партнеров, по выработке решений и производству работ для устранения возникших проблем.

Процедура устранения неисправностей и проведения ремонтных работ, а так же приоритеты неисправностей описаны в Соглашении об уровне обслуживания, являющимся неотъемлемым приложением к Договору.

Техническое сопровождение Оборудования на территории Заказчика (устранение проблем и замена неисправного оборудования) оказывается в режиме:

- 4x4 – специалист технической поддержки Исполнителя в течение 4 часов с момента принятия решения о необходимости выезда прибывает в офис Заказчика - для Москвы, Санкт-Петербурга, а так же в случае наличия возможности у Исполнителя оказания технического сопровождения в режиме 4x4 для других региональных городов РФ. Услуга оказывается в рабочие часы по местному времени Филиала. Если заявка от Заказчика поступает после 16.00 по местному времени, то выезд специалиста в офис Заказчика осуществляется на следующий рабочий день;

- NBD (Next Business Day) – специалист технической поддержки компании Заказчика приезжает в офис Заказчика для устранения неисправности на следующий рабочий день после получения заявки от Заказчика и принятия решения о необходимости выезда – для других региональных городов РФ;

Замена неисправного оборудования осуществляется:

- NBD (Next Business Day) – доставка Оборудования в офис Заказчика осуществляется на следующий рабочий день после получения заявки на замену оборудования (для Москвы и Санкт – Петербурга);
- SDS (Same Day Shipment) – отгрузка Оборудования в день авторизации замены (остальная территория РФ), время прибытия Оборудования зависит от сроков доставки транспортной организации.

Исполнитель может осуществлять временную замену вышедшего из строя Оборудования на оборудование функционально аналогичное, но не эквивалентное Оборудованию вышедшему из строя, при условии, что такая замена позволит полностью восстановить работоспособность Услуги.

Заказчик должен вернуть вышедшее из строя Оборудование в течение пяти (5) рабочих дней после получения Оборудования для замены вышедшего из строя. Если не оговорено иное, то все непосредственные операции по замене Оборудования выполняются местным персоналом Заказчика без участия специалистов Исполнителя. По согласованию Сторон Исполнитель обеспечивает замену Оборудования с выездом на место размещения Оборудования. Данная услуга включена в стоимость технического сопровождения Оборудования.

4.3. По согласованию сторон Исполнитель может выполнить работы по инсталляции предоставленного в пользование Оборудования на территории Заказчика. Инсталляция включает в себя:

- монтаж/демонтаж оборудования в стойке Заказчика;
- организация и подключение «шлейфов» на кроссах объекта Заказчика;
- обеспечение необходимых технологических соединений и переключений, переустановка модулей в оборудовании;
- проведение конфигурирования Оборудования посредством локального подключения к консольному порту.

Инсталляция Оборудования производится в день передачи оборудования Заказчику, либо в день, согласованный Заказчиком и Исполнителем.

4.4. Обновление версий программного обеспечения.

Обновление версии программного обеспечения осуществляется по взаимному согласию. Предусмотрены два варианта исполнения процедуры:

а) Процедуру осуществляет Исполнитель с использованием средств удаленного доступа. Для этого Заказчик обязан предоставить техническим специалистам Исполнителя всю информацию, необходимую для удаленного доступа к Оборудованию.

б) Процедуру осуществляют специалисты Заказчика самостоятельно. Для этого файл с программным обеспечением высылается по указанному Заказчиком электронному адресу, заказной бандеролью по почте или передается непосредственно уполномоченному лицу Заказчика.

Исполнитель предоставляет Заказчику версии прикладного программного обеспечения, полученные от производителя Оборудования. Исполнитель предоставляет новые основные версии программного обеспечения в соответствии с имеющимися у Заказчика лицензиями на программное обеспечение.

## **5. СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

### **5.1. 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: Круглосуточно.  
(24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году)

Телефон:

Факс:

E-mail:

**5.2. Координаты ответственных сотрудников Исполнителя, по которым Заказчик проводит поэтапное информирование (эскалацию) в случае несогласия с ходом решения возникающих проблем**

Контактное лицо	Ф.И.О.	Телефон/Факс	E-mail

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

Контактное лицо	Ф.И.О.	Телефон/Факс	E-mail

**От Исполнителя:**

**От Заказчика:**

Подпись:

---

М.П.

Подпись:

---

Ф.И.О.:

Должность:

М.П.

К договору №\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

**ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ЭКСПЛУАТАЦИИ ОБОРУДОВАНИЯ  
ИСПОЛНИТЕЛЯ**

Площадь под монтаж оборудования, (кв. м)	3-5
Минимальная высота потолка, (м)	2,5
Диапазон рабочих температур, (град. С <sup>0</sup> )	15-25
Потребляемая мощность, не более. (Вт)	200
Напряжения электропитания, (В)	220
Относительная влажность при температуре 20 <sup>0</sup> С, не более (%)	75%
Запыленность воздуха, не более (мг/куб.м)	0.75

Подпись:

\_\_\_\_\_

М.П.

Подпись:

\_\_\_\_\_

Ф.И.О.:

Должность:

М.П.



К договору №\_\_\_ от \_\_\_\_\_

**АКТ НАЧАЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

г. Хабаровск

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2011 г.

\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_, с одной стороны, и ОАО «ЦИУС ЕЭС», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице директора филиала ОАО «ЦИУС ЕЭС» - ЦИУС Востока Батанова Романа Юрьевича, действующий на основании доверенности №115/ХД от 09.08.2010г. с другой стороны, (при совместном наименовании – «Стороны», по отдельности – «Сторона») составили настоящий Акт к Договору на оказание услуг виртуальных частных сетей на основе сети передачи данных \_\_\_\_\_ № (далее – Договор) о нижеследующем:

1. Исполнитель «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ года начал предоставление Услуги, а Заказчик начал пользование Услугой по Бланку заказа №\_\_\_\_\_ от \_\_.\_\_.201\_\_ 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:**

**От Заказчика:**

Подпись:

Подпись:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ф.И.О.: Батанов Р.Ю,

Должность:

М.П.

М.П.