**ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ**

**№ {{номер\_договора}}**

г. Москва {{дата\_договора}} г.

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

# ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

* 1. **«Операторское оборудование»** означает средство связи Оператора (оборудование маршрутизации или каналообразования), к которому подключается Абонентский терминал в целях оказания Услуг.
  2. **«Услуги»** означает деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи (услуги связи), а также иные действия (деятельность) Оператора (в том числе технологически неразрывно связанные с услугами связи), выполнение которых на протяжении предусмотренного Договором периода времени осуществляется Оператором непрерывно либо периодически.
  3. **«Разовые услуги»** означаетоднократные действия Оператора по заданию Пользователя, в том числе технологически неразрывно связанные с оказанием услуг связи (предоставление доступа к сети передачи данных, изменение технических характеристик оказания услуг связи, монтаж и (или) настройка оборудования и т.п.).
  4. **«Абонентная плата»** означает фиксированную сумму ежемесячного платежа за предоставление Пользователю возможности пользоваться Услугами в течение полного календарного месяца. Абонентная плата взимается вне зависимости от объема Услуг, оказанных Пользователю в данном месяце.
  5. **«Абонентский терминал»** - совокупность технических и программных средств, применяемых Пользователем при пользовании услугами связи для передачи, приема и отображения электронных сообщений и (или) формирования, хранения и обработки информации.
  6. **«Объект Пользователя»** – помещение (здание), в котором размещается Абонентский терминал.
  7. **«Тарифы»** означает систему ставок, определяющих размер оплаты Услуг.
  8. **«Трафик»** означает нагрузку, создаваемую потоком вызовов, сообщений и сигналов, поступающих на средства связи.
  9. **«Бланк заказа»** означает формализованный документ, подписываемый Сторонами в рамках данного Договора, конкретизирующий оказываемые Оператором Услуги и (или) Разовые услуги, их цену, сроки оказания, и иные существенные условия. Форма Бланка заказа на конкретный вид Услуги прилагается к соответствующему Положению об оказании услуги. В случае оказания Пользователю Услуг (Разовых услуг), регулируемых различными Положениями об оказании услуги, эти Услуги (Разовые услуги) могут быть оформлены одним Бланком заказа со ссылкой на соответствующие Положения. При заполнении Бланка заказа с указанием реквизитов Договора и подписании Сторонами, Бланк заказа считается неотъемлемой частью Договора и действует только в отношении конкретного заказа.
  10. **«Положение об оказании услуги»** означает документ, который содержит описание Услуг и (или) Разовых услуг, их качественные характеристики, примерные сроки оказания, технические требования, условия о качестве услуг и иные условия. При подписании Бланка заказа на новую Услугу, вместе с ним Стороны подписывают соответствующее Положение об ее оказании, которое, с этого момента, считается неотъемлемой частью Договора.
  11. «**Перерыв в оказании услуг связи**» означает полную невозможность использования соответствующей услуги связи по вине Оператора. Факт перерыва в оказании услуг связи признается на основании обращения Пользователя в Центр управления сетью Оператора, подтвержденного данными системы мониторинга Оператора.
  12. «**Расчетный период**»– полный календарный месяц, в котором Оператором оказывались Услуги Пользователю.

# ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

* 1. Оператор обязуется оказывать Пользователю Услуги и (или) Разовые услуги в соответствии с условиями Договора, Положениями об оказании услуги и Бланком заказа, а Пользователь обязуется принимать и оплачивать оказанные ему Услуги и (или) Разовые услуги.
  2. В случае возникновения противоречий между условиями Договора, Положения об оказании услуги и Бланком заказа преимущество имеют условия (по убыванию степени приоритета): Бланка заказа; Положения об оказания услуги; Договора. Далее, если не указано иное, Договор, Положения об оказании услуги и Бланк заказа при совместном упоминании именуются «Договором».

# ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

* 1. **Оператор обязан:**
     1. Оказывать Пользователю Услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации, национальными стандартами, техническими нормами и правилами, лицензиями, а также настоящим Договором 24 (Двадцать четыре) часа в сутки, 7 (Семь) дней в неделю, за исключением перерывов для проведения плановых профилактических и регламентных работ. Положением об оказании услуги либо Бланком заказа может быть установлен иной временной режим оказания Услуг.
     2. О проведении профилактических (регламентных) и ремонтных работ Пользователь должен быть уведомлен по электронной почте или по факсу не менее чем за 48 (Сорок восемь часов) до начала работ с указанием их продолжительности, если иное не указано в Положении об оказании Услуг и (или) Бланке заказа.
     3. При необходимости проведения внепланового перерыва в оказании Услуг Оператор обязан незамедлительно извещать Пользователя по электронной почте или иным способом, при котором возможно документальное подтверждение факта направления и получения извещения.
     4. Вести учет объема оказанных Пользователю услуг связи и по запросу Пользователя отражать его в ежемесячной детализации счета, прилагаемой к выставляемому Пользователю счету.
     5. Обеспечить резервирование ресурсов сети передачи данных Оператора, задействованных в оказании услуг связи в случае приостановления таковых по письменному заявлению Пользователя, либо по основаниям, перечисленным в п. 9.1.
     6. Возобновлять оказание услуг связи не позднее 24 часов с момента прекращения оснований для их приостановления.
  2. **Оператор вправе:**
     1. Требовать оплаты Услуг и (или) Разовых услуг в порядке и размере, предусмотренном Договором, включая случаи невозможности их оказания по вине Пользователя.
     2. Требовать плату за резервирование ресурсов сети передачи данных Оператора, задействованных в оказании услуг связи за весь период приостановления таковых. Размер такой платы за резервирование ресурсов определяется по правилам, указываемым в Положениях или Бланках заказов на соответствующие Услуги.
     3. Вносить изменения в применяемые Тарифы с предварительным уведомлением Пользователя за 30 (Тридцать) дней до введения в действие таких изменений.
     4. Привлекать для целей оказания Услуг третьих лиц.
  3. **Пользователь обязан:**
     1. Своевременно оплачивать Услуги Оператора, в соответствии с условиями Договора.
     2. Использовать в качестве Абонентского терминала только оборудование, сертифицированное в соответствии с требованиями законодательства РФ, и лицензионное программное обеспечение, а также регулярно обновлять средства антивирусной защиты на Абонентских терминалах.
     3. При необходимости отключения Абонентского терминала, находящегося в соответствии с Договором на контроле оперативной службы Оператора, в рамках мониторинга состояния оказываемой Услуги, письменно информировать Оператора о планируемых действиях за 3 (Три) часа.
     4. В случае если Бланком заказа предусмотрено размещение Операторского оборудования на Объекте Пользователя, обеспечивать беспрепятственный доступ технических специалистов Оператора к такому оборудованию.
     5. Обеспечить необходимые условия для прокладки абонентской линии и для размещения (монтажа) Операторского оборудования на Объекте Пользователя, включая получение необходимых разрешений и согласований с владельцами указанного Объекта на проведение таких работ.
     6. Обеспечить надлежащие условия для работы Операторского оборудования, установленного на Объекте Пользователя, в соответствии с Требованиями, изложенными в Приложении №5 к Договору. Без согласования с Оператором не осуществлять каких-либо воздействий на это Операторское оборудование, включая отключение его от сети связи или сети электропитания.
     7. Самостоятельно, в надлежащие сроки и с надлежащим качеством, обслуживать абонентские линии, находящиеся в зоне ответственности Пользователя и Абонентский терминал.
     8. Принять по Акту приема - передачи оборудования на сохранность (форма Акта приведена в Приложении №3 к Договору) Операторское оборудование, если для оказания Услуг необходима его установка на Объекте Пользователя. Обеспечить сохранность установленного Операторского оборудования и, по окончании срока действия Договора или его досрочного расторжения, возвратить данное оборудование Оператору по Акту в течение 10 (Десяти) дней с момента такого окончания или расторжения.
     9. Компенсировать ущерб, нанесенный Оператору, в случае утраты, повреждения либо нарушения настроек Операторского оборудования по вине Пользователя.
     10. При пользовании Услугами Оператора не создавать препятствий в оказании Оператором подобных услуг другим лицам и не производить какие-либо иные несанкционированные действия в сети связи Оператора, в том числе не распространять спам и вредоносное программное обеспечение со своих Абонентских терминалов.
     11. Оплачивать Услуги, Разовые услуги и резервирование ресурсов сети передачи данных Оператора в период приостановления услуг связи по заявлению Пользователя или в соответствии с п. 9.1 по цене и в порядке, предусмотренным Договором.
     12. В случае несогласия с новыми тарифами на Услуги, установленными Оператором в порядке, предусмотренном п. 3.2.3, незамедлительно, но не позднее 10 (десяти) дней до вступления их в силу, письменно уведомить об этом Оператора. Несогласие Пользователя с новыми тарифами Оператора считается отказом Пользователя от соответствующих Услуг с момента вступления в силу этих тарифов. В случае если Пользователь письменно не выразил своё несогласие с новыми тарифами, оказание Услуг продолжается по новым тарифам.
     13. Предоставить Оператору список лиц, фактически использующих Абонентский терминал (пользовательское (оконечное) оборудование, находящееся в собственности или ином законном владении Пользователя), не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с даты заключения настоящего Договора. Указанный список должен быть заверен уполномоченным представителем Пользователя и содержать следующие сведения о лицах, использующих пользовательское (оконечное) оборудование: фамилия, имя, отчество (при его наличии), место жительство, реквизиты документа, удостоверяющего личность. При предоставлении указанных данных Пользователь должен предварительно убедиться и гарантирует, что передача вышеуказанной информации осуществляется с согласия лиц, использующих пользовательское (оконечное) оборудование, на передачу и обработку, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение Оператором их персональных данных на весь срок действия Договора. В дальнейшем указанный список представляется Пользователем ежеквартально не позднее 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за последним месяцем отчетного квартала, а в отношении сведений о новых лицах, использующих пользовательское (оконечное) оборудование, не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня, когда об этом стало известно.
  4. **Пользователь вправе:**
     1. Получать Услуги, оказываемые Оператором, на условиях и в объеме, предусмотренном законодательством Российской Федерации, национальными стандартами, техническими нормами и правилами, лицензиями, а также Договором.
     2. Требовать от Оператора оказания услуг связи, качество которых соответствует требованиям, изложенным в Договоре.
     3. Запросить у Оператора изменения условий оказания Услуг по Договору. Оператор в течение 15 (Пятнадцать) дней от даты получения запроса уведомляет Пользователя в письменном виде о возможности, условиях и сроках реализации запрашиваемых изменений.
     4. Требовать приостановления оказания услуг связи путем направления Оператору письменного заявления, с условием последующей оплаты Оператору стоимости резервирования ресурсов Оператора, задействованных в предоставлении Услуг Пользователю.
     5. Запросить у Оператора детализацию счета, то есть дополнительную информацию об объеме оказанных Оператором Пользователю Услуг за расчетный период и их стоимости. Детализация проводится по параметрам и критериям, указанным в направляемом Пользователем Оператору письменном запросе и далее согласуемым Сторонами в зависимости от технической возможности Оператора. Содержание детализации счета определяется на основе данных полученных от сертифицированной системы учета объема оказанных услуг связи Оператора. Плата за детализацию счета на Услуги указывается в Бланке заказа.

# ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

* 1. Оказание Пользователю Разовых услуг осуществляется с момента поступления на расчетный счет Оператора оплаты за их оказание. Факт оказания данных услуг подтверждается Актом приема-передачи разовых услуг (Приложение №3 к Договору).
  2. Оказание Услуг, не относящихся к разовым начинается со дня, указанного в Акте приема-передачи разовых услуг. Факт оказания Услуг ежемесячно подтверждается Актом приема-передачи Услуг (Приложение №3 к Договору).
  3. В течение 10 (Десяти) дней после получения Актов Пользователь подписывает Акты и предоставляет их Оператору, либо предоставляет Оператору письменные замечания по Актам.
  4. Если в течение 10 (Десяти) дней после получения Актов приема-передачи, указанных в п.п.4.1 и 4.2 Пользователь не подпишет их и не предоставит Оператору письменных замечаний по полученным Актам, то Услуги считаются принятыми Пользователем без замечаний.
  5. В случае признания обоснованности замечаний Пользователя по Акту приема-передачи Услуг, Оператор в текущем периоде вносит изменения (корректировку/исправления) в счет, счет-фактуру и Акт приема-передачи услуг за период, в котором произошли изменения.
  6. При обнаружении Пользователем фактов ухудшения качества получаемых Услуг, последний должен обратиться в службу эксплуатации Оператора по телефонам: +7 (495) 988-90-08 (многоканальный), по факсу +7 (495) 988-90-03 или по электронной почте [*vsat-noc@rtcomm.ru*](mailto:vsat-noc@rtcomm.ru) для принятия Оператором надлежащих мер по поддержанию качества Услуг.
  7. В случае перерыва в оказании услуг связи (если перерыв не связан с проведением профилактических и регламентных работ) Оператор должен:
     1. зарегистрировать обращение Пользователя, сообщив ему номер, присвоенный данному обращению (далее сообщение о проблеме или ТТ);
     2. в течение 30 (Тридцати) минут с момента обращения Пользователя осуществить проверку факта перерыва в оказании услуг связи;
     3. по окончанию проверки, в зависимости от ее результатов, известить Пользователя о начале работ по устранению причин перерыва, либо о том, что отсутствие связи вызвано причинами, находящимися в зоне ответственности Пользователя;
     4. принять меры по устранению причин перерыва и возобновить оказание услуг связи в кратчайшие сроки;
     5. учесть время перерывов в оказании услуг связи (если перерыв имел место по вине Оператора) в расчетах за Услуги в текущий отчетный период.
  8. Подробное описание процедуры взаимодействия Сторон по вопросам перерывов в оказании услуг связи приведено в Приложении №4 к Договору («Соглашение о взаимодействии технических служб Оператора и Пользователя в рамках поддержки работоспособности предоставляемых услуг связи»).
  9. Период перерыва исчисляется с момента обращения Пользователя в Центр управления сетью Оператора и заканчивается в момент фактического возобновления оказания услуг связи Пользователю, о чем Оператор должен немедленно уведомить (в рабочее время по телефону и электронной почте, в нерабочее время – по электронной почте) Пользователя.
  10. Периоды непредставления Услуг в связи с нарушением Пользователем правил технической эксплуатации Оборудования (отключение от сети, перемещение и др.); в связи с отсутствием электропитания на Объектах Пользователя; в связи с доставкой на Объект Пользователя нового Оборудования взамен приведенного в негодность действиями Пользователя, не учитывается при расчете перерывов в оказании Услуг.
  11. В случае выявления перерывов связи после окончания расчетного периода (но в срок не более чем в течение 6 (шести) календарных месяцев с начала расчетного периода) Пользователь направляет Оператору письменную претензию с указанием времени и причин перерыва связи, а также необходимые для рассмотрения претензии по существу документы. В случае признания обоснованности замечаний, Оператор в текущем периоде вносит изменения (корректировку/исправления) в счет, счет-фактуру и Акт приема-передачи услуг за период, в котором произошли изменения.

# РАСЧЕТЫ СТОРОН

* 1. Все тарифы в Бланках заказов указаны в рублях и не включают налог на добавленную стоимость и иные налоги, и сборы, подлежащие оплате в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. В счетах Оператора суммы таких налогов и сборов указываются отдельной строкой и подлежат оплате Пользователем в соответствии с законодательством Российской Федерации. Оплата Услуг и (или) Разовых услуг Оператора осуществляется в рублях.
  2. Тарифы на Услуги могут предусматривать Абонентную плату или ежемесячные платежи, зависящие от объема оказанных Услуг (для услуг связи - от объема переданной и (или) принятой и (или) отправленной и (или) хранимой информации), либо сочетание обоих способов тарификации.
  3. Пользователь оплачивает Услуги и (или) Разовые услуги Оператора на основании выставляемых Оператором Счетов. Копия Счета направляется Пользователю факсимильным сообщением или электронной почтой, а оригинал в течение 5 (пяти) рабочих дней высылается заказной почтовой связью.
  4. Обязанность Пользователя по оплате счетов считается выполненной с момента поступления денежных средств на расчетный счет Оператора. Счета-фактуры на оказанные Услуги (или) Разовые услуги направляются Оператором Пользователю вместе с Актами приема-передачи Услуг (в течение 5 (Пяти) дней с момента оказания Услуг).
  5. Оператор в течение 5 (Пяти) календарных дней от даты подписания соответствующего Бланка заказа выставляет Пользователю Счет за Разовые услуги. Пользователь производит оплату Счета за Разовые услуги в течение 10 (Десяти) банковских дней от даты выставления счета. В случае неоплаты Пользователем Счета за Разовые услуги в установленный срок, Оператор имеет право на перенос срока оказания Разовых услуг на время просрочки указанного платежа.
  6. Расчеты за оказание Услуг осуществляются в порядке:

5.6.1. Абонентная плата:

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

5.6.2. Ежемесячные платежи, зависящие от объема оказанных Услуг:

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

* 1. Расчеты за резервирование ресурсов сети передачи данных Оператора в период приостановления услуг связи осуществляются в порядке, предусмотренном в п. 5.6.1.
  2. Если Услуги оказывались неполный месяц, размер Абонентной платы за них определяется пропорционально количеству дней, в течение которых фактически оказывались Услуги, включая день начала и день окончания оказания Услуг, в течение которых фактически оказывались Услуги.
  3. Пользователь обязуется производить оплату Счета Оператора полной суммой, с указанием в платежных документах номера Счета и назначения платежа.
  4. Порядок выставления и оплаты счетов может быть уточнен в Бланке заказа
  5. Банковские расходы по оплате счетов Оператора несет Пользователь.

# ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

* 1. Каждая Сторона несет ответственность перед другой Стороной за убытки, причиненные неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по Договору в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями Договора.
  2. Размер ответственности Сторон за причинение друг другу убытков в случаях, предусмотренных п. 6.1. Договора, не может превышать суммы абонентной платы за оказание Услуг за 2 (Два) последних расчетных месяца.
  3. В случае перерыва в оказании соответствующих Услуг, за исключением случаев, когда такой перерыв произошел по вине Пользователя, размер оплаты за Расчетный период уменьшается на сумму равную 1/720 (Одну семисот двадцатую часть) от ежемесячной стоимости таких Услуг за каждый полный час времени перерыва, если иное не оговорено в соответствующем Бланке заказа. Время перерыва оказания Услуг до 30 (Тридцати) минут включительно подлежит оплате обычным порядком. Время перерыва (невозможности пользования Услугами) округляется до целого количества часов следующим образом: в большую сторону, если каждый неполный час составляет более 30 (тридцати) последовательных минут, в меньшую сторону, если каждый неполный час составляет 30 (тридцать) и менее последовательных минут. Перерасчет производится на основании двухстороннего Акта, направляемого Пользователем Оператору (по форме, приведенной в Приложении №3).
  4. Если по вине Оператора в расчетном месяце суммарное время перерывов продолжительностью менее или равных 30 (Тридцати) минутам, вызванных авариями, по какой-либо Услуге превысит 240 (Двести сорок) минут, то размер оплаты за расчетный месяц уменьшается на сумму равную 1/720 (Одну семисот двадцатую часть) от размера фиксированных ежемесячных платежей за соответствующую Услугу, по которой происходили перерывы, за каждый полный час времени превышения. Время превышения округляется до ближайших полных часов. Перерасчет производится на основании двухстороннего Акта, направляемого Пользователем Оператору (по форме, приведенной в Приложении №3).
  5. В случае, если Положение об оказании услуги определяет иной порядок исчисления размера оплаты за услуги связи при перерывах в оказании соответствующих услуг по вине Оператора, Стороны применяют порядок, предусмотренный Положением об оказании услуги.
  6. Выплата неустойки не освобождает Стороны от исполнения обязательств по настоящему Договору.
  7. Ответственность Сторон за содержание информации, передаваемой Пользователем по сетям связи, регулируется законодательством Российской Федерации.

# СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

* 1. Действие Договора (исключая Бланки заказов) не ограничивается сроком. Срок действия каждого Бланка заказа ограничивается сроком 1 (Один) год с момента его подписания Сторонами, если иное не указано в таком Бланке заказа. Если за 30 (Тридцать) дней до окончания срока действия Бланка заказа ни одна из Сторон не заявит письменный отказ от продления его срока, то действие Бланка заказа автоматически считается продленным на 1 (Один) год. Аналогичный порядок действует и в последующем.
  2. Стороны вправе прекратить действие Договора соглашением, в котором, в частности, должны быть определены условия урегулирования взаимных претензий, а также указаны размеры сумм, подлежащих уплате (возврату) Сторонами.
  3. При расторжении Договора и или отдельного Бланка заказа Стороны обязаны произвести окончательные взаиморасчеты в течение 30 (тридцати) дней после такого расторжения.

# ПОРЯДОК ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ДОСРОЧНОГО РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА ПО ТРЕБОВАНИЮ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

* 1. Пользователь вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор, либо отдельный Бланк заказа, направив Оператору письменное уведомление об их расторжении за 30 (тридцать) дней до планируемой даты расторжения. При этом Пользователь оплачивает все счета Оператора за оказанные Услуги.
  2. В случае возникновения у Оператора фактических расходов, понесенных им в связи с необходимостью обеспечения оказания Услуг, заказанных, но в последующем отклоненных Пользователем, Пользователь обязан возместить указанные расходы Оператора не позднее 14 (четырнадцати) дней со дня представления Оператором соответствующего расчета.
  3. Для целей приостановления услуг связи без расторжения соответствующего Бланка заказа Пользователь обязан направить Оператору письменное заявление не позднее 14 (четырнадцати) дней до планируемой даты начала приостановления Услуг. Заявление направляется Оператору по факсу или по электронной почте, оригинал направляется заказным письмом или курьером. В заявлении указывается срок, на который Услуги будут приостановлены, либо оговаривается, что Услуги приостанавливаются бессрочно.
  4. Оператор обязан не позднее 2 (двух) рабочих дней со дня получения заявления Пользователя о необходимости приостановления услуг связи осуществить все необходимые для этого действия.
  5. После приостановления Услуг возобновление оказания Услуг Оператором Пользователю производится без взимания дополнительной платы.

# ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ДОСРОЧНОЕ РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ОПЕРАТОРОМ

* 1. Оператор вправе в одностороннем порядке приостановить оказание Услуг в случае:
     1. нарушения Пользователем сроков оплаты Услуг;
     2. нарушения Пользователем требований, предусмотренных Положениями об оказании услуг (Приложение №1),
     3. нарушения Пользователем Требований к помещениям для размещения Операторского оборудования (Приложение№5),
     4. использования в качестве Абонентского терминала Оборудования, не отвечающего требованиям п. 3.3.2.
  2. Приостановление оказания Услуг в случаях, указанных в п. 9.1 осуществляется с уведомлением об этом Пользователя за 7 (Семь) рабочих дней до предполагаемой даты приостановления оказания Услуг.
  3. В случае неустранения Пользователем нарушения, ставшего основанием для приостановления оказания Услуг, в течение 6 (Шести) месяцев со дня получения Пользователем от Оператора уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг, Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор.

# КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

* 1. Вся информация, полученная Сторонами в ходе исполнения Договора, в том числе о финансовом положении Сторон, считается конфиденциальной. Такая информация не подлежит разглашению или передаче третьим лицам, кроме как по письменному разрешению другой Стороной, в течение срока действия Договора и по окончании его действия в течение 3 (Трех) лет.
  2. В случае разглашения информации, указанной в п. 10.1. Договора, виновная Сторона несет перед другой Стороной ответственность по возмещению фактически причиненных такими действиями убытков.

# ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

* 1. Стороны не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, к которым относятся: войны (включая гражданские), мятежи, забастовки (кроме забастовок персонала Сторон), пожары, взрывы, наводнения и иные стихийные бедствия, а также издание актов государственных органов и/или органов местного самоуправления (за исключением актов, вызванных незаконными действиями заинтересованной Стороны). Оператор, кроме того, освобождается от ответственности за:
     1. перерывы в оказании услуг связи, возникшие вследствие исполнения им обязанностей по предоставлению абсолютного приоритета всем сообщениям, касающимся безопасности человеческой жизни на море, на земле, в воздухе, космическом пространстве, проведения неотложных мероприятий в области обороны, безопасности и охраны правопорядка в Российской Федерации, а также сообщениям о крупных авариях, катастрофах, эпидемиях, эпизоотиях и стихийных бедствиях;
     2. перерывы в оказании услуг связи, возникшие вследствие исполнения им обязанностей по реализации решения уполномоченного государственного органа о предупреждении (пресечении) угроз безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей.
  2. После получения информации о наступлении указанных в п. 11.1. или иных обстоятельствах, препятствующих надлежащему исполнению Договора, Стороны немедленно письменно уведомляют об этом друг друга по факсу или электронной почте.
  3. Если обстоятельства, предусмотренные в п. 11.1., вызывают существенное нарушение или неисполнение обязательств по Договору, длящееся более 180 (Ста восьмидесяти) дней, каждая Сторона имеет право досрочно расторгнуть Договор после подачи другой Стороне за 30 (Тридцать) дней письменного уведомления о своем намерении расторгнуть Договор.

# АРБИТРАЖ

* 1. При возникновении споров в связи с исполнением обязательств по Договору они разрешаются Сторонами в претензионном порядке.
  2. Все претензии по выполнению условий Договора должны оформляться Сторонами в письменной форме и направляться другой Стороне заказным письмом или вручаться под расписку.
  3. Сторона, получившая претензию, обязана сообщить заявителю о результатах ее рассмотрения в течение 30 (Тридцати) дней с момента получения. Ответ на претензию дается в письменной форме и направляется другой Стороне заказным письмом или вручается под расписку.
  4. При недостижении соглашения между Сторонами спор передается на рассмотрение Арбитражного суда г. Москвы в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

# ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

* 1. Договор составлен и будет исполняться Сторонами в соответствии с законодательством РФ.
  2. Уведомления или сообщения, упомянутые в тексте Договора, должны дополнительно сопровождаться направлением документов в адреса Сторон курьерской или заказной почтой в течение 7 (Семи) дней (по дате квитанции почтовой организации) от даты направления сообщения по электронной почте или факсу.
  3. Ни одна из Сторон не будет передавать свои права и обязанности по настоящему Договору третьим лицам без предварительного письменного согласия другой Стороны.
  4. Каждая из Сторон Договора может внести предложения о дополнении и внесении изменений в условия Договора. Все изменения и дополнения должны быть согласованы в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон. Данное условие не ограничивает прав Оператора, указанных в п. 3.2.3 Договора.
  5. Договор, включая приложения и дополнения к нему, составляет один целый документ, и отменяет все другие предварительные договоры, договоренности и иные отношения, письменные или устные, между Сторонами и имеющие отношения к предмету данного Договора.
  6. Телефон системы информационно-справочного обслуживания Пользователя – (495) 988-39-96, также необходимую информацию Пользователь может круглосуточно получить на сайте Оператора <http://www.rtcomm.ru>.
  7. Настоящим пунктом Пользователь выражает свое согласие на использование сведений о Пользователе при информационно-справочном обслуживании.

# АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Оператор** | **Пользователь** |
| Наименование | Акционерное общество «РТКомм.РУ» | {{название\_пользователя}} |
| Адрес места нахождения | 108811, г. Москва,  Киевское шоссе, 22-й км, домовладение 6, строение 1 | {{юр\_адрес\_пользователя}} |
| Почтовый адрес: | 108811, г. Москва,  Киевское шоссе, 22-й км, домовладение 6, строение 1 | {{почтовый\_адрес\_пользователя}} |
| Телефон | +7 (495) 988-77-78 | {{телефон\_пользователя}} |
| Факс | +7 (495) 988-77-76 | {{факс\_пользователя}} |
| Электронная почта | info@rtcomm.ru | {{email\_пользователя}} |
| Контактное лицо | {{контактное\_лицо\_оператора}} | {{контактное\_лицо\_пользователя}} |
| ОГРН | 1027739086100 | {{огрн\_пользователя}} |
| ИНН  КПП | 7708126998  775101001 | {{инн\_пользователя}}  {{кпп\_пользователя}} |
| Банковский счет и прочие реквизиты | р\с 40702810600030005095,  Банк ВТБ (ПАО) г.Москва  к\с 30101810700000000187,  БИК 044525187 | {{банк\_пользователя}}  р\с {{рс\_пользователя}}  к\с {{кс\_пользователя}}  БИК {{бик\_пользователя}} |

* 1. **Настоящий пункт заполняется в случае, если реквизиты Грузополучателя и Плательщика (обособленные структурные подразделения Пользователя / филиалы Пользователя / представительства Пользователя и пр.) отличаются от реквизитов, указанных в. 14.1 настоящего Договора**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Грузополучатель** | **Плательщик** |
| Наименование |  |  |
| Адрес места нахождения |  |  |
| Почтовый адрес: |  |  |
| Телефон |  |  |
| Факс |  |  |
| Электронная почта |  |  |
| ОГРН |  |  |
| ИНН  КПП |  |  |
| Банковский счет и прочие реквизиты |  |  |

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

# ПРИЛОЖЕНИЯ

К Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

* 1. Приложение №1 (Положения об оказании Услуг) – на 9 л.
  2. Приложение №2. (Формы бланков заказа на Услуги) – на 4 л.
  3. Приложение №3 (Формы Актов) – на 4 л.
  4. Приложение №4 (Соглашение о взаимодействий технических служб Сторон) – на 6 л.
  5. Приложение №5 (Требования к помещениям для размещения Операторского оборудования) – на 2 л.
  6. Приложение №6 (Антикоррупционная оговорка) – на 1 л.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **АО «РТКомм.РУ»** | **{{название\_пользователя}}** |
| Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Ф.И.О.: {{фио\_подписанта\_оператора}} | | Ф.И.О.: {{фио\_подписанта\_пользователя}} |
| Должность:{{должность\_подписанта\_оператора}} | Должность: {{должность\_подписанта\_пользователя}} |
| «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ | «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ |
| М.П. | М.П. |

Приложение №1

к Договору №{{номер\_договора}}

от {{дата\_договора}} г.

**ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ОПЕРАТОРА**

1. Положение об оказании услуги предоставления VSAT канала связи.

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

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

1. **ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

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

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

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

**VSAT канал связи** - коммутируемый канал связи, организованный с применением VSAT.

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

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

**Трафик** – совокупность данных, переданных по VSAT каналу связи.

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

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

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

**Владелец помещения** –лицо, котороевладеет Помещением на праве собственности, праве хозяйственного ведения, оперативного управления или ином законном основании.

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

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

**Интерфейс** – место соединения/соприкосновения оборудования связи.

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

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

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

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

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

Real-time - интерактивного или потокового трафика реального времени, критичного к потерям пакетов, задержкам и колебаниям задержки, выделенного по одному или нескольким признакам. При этом в

прямом канале для Real-time трафика Пользователя выделяется симметричная полоса пропускания. Применяемые Оператором признаки для  выделения Real-time трафика:

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

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

- IP адрес отравителя;

- IP адрес получателя;

- номер протокола (транспортного уровня, инкапсулируемого в протокол IP);

- номер порта отправителя;

- номер порта получателя;

-метки DSCP (элемент архитектуры компьютерных сетей, присваиваемый маршрутизатором, описывающий простой масштабируемый механизм классификации, управления трафиком и обеспечения качества обслуживания);

-метки ToS (байт в пакете трафика, содержащий набор критериев, определяющих тип обслуживания

-параметры потока RTP (по настроенным протоколам сигнализации: H.323, MGCP, MEGACO, IAX2, SIP  и пр.);

-кодеки протокола сигнализации SIP (алгоритмы сжатия голоса при передаче данных по сети): pcmu, pcma, gsm, gsm-efr, g723, g726-16, g726-24, g726-32, g726-40, g728, g729, g729a, g729ab, g729d, g729e, lpc, l16, qcelp, vdvi).

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

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

**Легализация** – деятельность по регистрации VSAT, осуществляемая с целью получения свидетельства о регистрации радиоэлектронного средства, в порядке, утвержденном Постановлением Правительства РФ 12.10.2004 г. №539.

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

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

**Стороны** – Оператор и Пользователь вместе.

1. **ОПРЕДЕЛЕНИЕ УСЛУГИ**

**2.1 Суть Услуги**

Пользователю организуется (инсталлируется) VSAT канал связи и круглосуточно предоставляется возможность передачи данных по VSAT каналу связи в/из сети Оператора. Услуга обеспечивает

соединение оборудования Пользователя с одним из узлов связи Сети Оператора с целью оказания Пользователю других (основных) услуг связи Оператора.

VSAT канал связи организуется:

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

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

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

**2.2 Скорость VSAT канала связи**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**2.3 Трафик, передаваемый по VSAT каналу связи**

По VSAT каналу связи может передаваться трафик следующих типов:

* **Real-time** - интерактивный или потоковый трафик приложений реального времени (телефония, видеоконференции и т.д.), критичный к потерям пакетов, задержкам и колебаниям задержки. Полоса для трафика данного типа выделяется в соответствии с технологией ODS;
* **Best-effort** - трафик передачи данных (Интернет-трафик и т.д.), некритичный к задержкам и потерям пакетов. Полоса для передачи трафика данного типа ограничена общей пропускной способностью VSAT канала связи.

Трафик типа **Business-critical[[1]](#footnote-1)** в Прямой канал передается по умолчанию как трафик типа **Best-effort.** По желанию Пользователя, отраженному в Бланке заказа, трафик типа **Business-critical** может передаваться как трафик типа **Real-time** при заказе VSAT канала связи с ODS. При шифровании такой трафик всегда передается как трафик типа **Best-effort**.

**2.4 Порядок заключения Бланка заказа и изменения его условий**

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

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

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

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

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

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

**2.5 Инсталляция VSAT канала связи**

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

- доставляет VSAT до предполагаемого Места установки;

- осуществляет выезд технических специалистов к Месту установки;

- осуществляет настройку VSAT в том числе:

a) осуществляет монтаж и крепление оборудования Outdoor;

б) осуществляет установку оборудования Indoor;

в) осуществляет прокладку кабеля от оборудования Outdoor до Indoor терминала VSAT (не более 30 метров) и производит подключение оборудования Outdoor к Indoor терминалу;

г) подписывает с Пользователем Акт приема-передачи оборудования;

д) проводит инструктаж сотрудников Пользователя по порядку эксплуатации VSAT;

е) проводит тестирование VSAT канала связи. По результатам такого тестирования Стороны оформляют Акт приема-передачи разовых услуг (по инсталляции VSAT канала связи) в порядке, установленном в Договоре.

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

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

**2.6 Сопровождение VSAT**

Сопровождение VSAT включает в себя:

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

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

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

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

**2.7 Легализация**

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

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

Если в соответствии с условиями Бланка заказа Оператор осуществляет легализацию VSAT Пользователя, Пользователь обязан предоставить Оператору соответствующую доверенность и иные документы, предусмотренные Постановлением Правительства РФ 12.10.2004 г. № 539, оформленные от имени владельца VSAT (Пользователя) в срок не более 5 (Пяти) рабочих дней с даты начала инсталляции Услуги. Доверенность должна содержать условие о сроке её действия не менее чем 6 (Шесть) месяцев с даты выдачи.

Стоимость легализации VSAT включается в разовые платежи.

**2.8 Точки доступа к Услуге и границы зон ответственности**

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

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

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

**3 ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ГОТОВНОСТИ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГИ**

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

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

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

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

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

3.5. После окончания работ по инсталляции VSAT канала связи, Оператор и Пользователь составляют и подписывают на месте (адрес установки/место Помещения Пользователя согласно Бланку заказа) двухсторонний Акт сдачи-приемки разовых услуг, в котором фиксируется дата начала оказания ежемесячных услуг Оператором.

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

Если в течение 3 (Трёх) рабочих дней после получения Акта сдачи-приемки разовых услуг Пользователь не подпишет его и не предоставит Оператору обоснованных письменных замечаний по

полученному Акту сдачи-приемки разовых услуг, то Акт сдачи-приемки разовых услуг считается подписанным Пользователем в первоначальной редакции без замечаний

3.6. Если на дату начала инсталляции, указанную в Бланке заказа, Пользователь не исполнил обязательства, перечисленные в пп.3.1., 3.2., 3.3. настоящего Положения, Оператор и Пользователь

составляют и подписывают на месте (адрес установки/место Помещения Пользователя согласно Бланку заказа) двухсторонний Технический Акт, в котором фиксируется факт неисполнения таких обязательств,

указывается причина такого неисполнения и дата (срок), к которому указанные обязательства должны быть исполнены Пользователем.

В случае невозможности составления и подписания Технического Акта на месте Оператор в течение 1 (Одного) рабочего дня направляет его Пользователю. В течение 3 (Трех) рабочих дней после

получения Технического Акта Пользователь подписывает технический Акт и предоставляет его Оператору, либо предоставляет Оператору письменные замечания по Техническому Акту.

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

3.7. В случае обстоятельств, указанных в п.3.6, Оператор выставляет Пользователю пакет документов в составе: Финансовый Акт, счет-фактура и счёт за выезд технических специалистов к Месту

настройки VSAT. Оператор считается исполнившим свои обязательства надлежащим образом в части выезда технических специалистов.

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

При необходимости Пользователя в Услуге, Оператор приступает настройке Услуги только после оплаты Пользователем счета за выезд технических специалистов Оператора к Месту настройки VSAT.

Пользователь письменно подтверждает исполнение обязательств по пп.3.1, 3.2., 3.3 настоящего Положения, Стороны согласуют дату и время выезда технических специалистов Оператора для

проведения настройки VSAT. После окончания работ по инсталляции VSAT канала связи, Оператор и Пользователь составляют и подписывают на месте (адрес установки/место Помещения Пользователя

согласно Бланку заказа) двухсторонний Акт сдачи-приемки разовых услуг, в котором фиксируется дата начала оказания ежемесячных услуг Оператором.

3.8. Стоимость выезда технических специалистов Оператора для настройки VSAT является фиксированным платежом, указывается в Бланке заказа на Услугу и зависит от места, куда планируется

выезд технических специалистов, трудозатрат и прочих факторов и составляет не более величины инсталляционного платежа, указанного в Бланке заказа.

3.9. В случае невозможности исполнения обязательств по оказанию Оператором Услуг, возникших по вине Пользователя в период действия Бланка Заказа, Пользователь в соответствии с ч.2 ст.781 ГК РФ,

обязан оплатить такие услуги в полном объеме с даты, наступления указанных в настоящем пункте обстоятельств.

3.10. Если Помещение перестало соответствовать техническим требованиям, указанным в настоящем разделе, Оператор вправе приостановить оказание Услуги Пользователю до устранения этих недостатков. Пользователь несет полную ответственность за обеспечение условий эксплуатации VSAT,

возможные его повреждения и электрические травмы персонала вследствие нарушения указанных условий.

**4 ТРЕБОВАНИЯ К VSAT**

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

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

**5 СОХРАННОСТЬ VSAT И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ В ПОЛЬЗОВАНИЕ**

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

В случае оказания Услуги с применением VSAT Оператора Пользователю передается оборудование по Акту приема-передачи Оборудования, в котором указываются идентифицирующие

данные (серийные, инвентарные номера). По окончанию действия Договора/Бланка заказа на Услугу оборудование для Услуги возвращается Оператору по Акту возврата Оборудования (демонтаж и

перемещение Оборудования осуществляются Оператором, если другое не предусмотрено Бланком заказа). Пользователь направляет Оператору уведомление о готовности демонтажа Оборудования.

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

Пользователь несет ответственность за сохранность переданного Оператором Оборудования с момента подписания Акта приема-передачи Оборудования по форме Приложения № 3 к Договору.

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

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

В случае повреждения или гибели оборудования Пользователь возмещает Оператору убытки в полном размере, в части стоимости Оборудования за вычетом амортизационных отчислений, а при

необходимости повторной инсталляции оборудования и стоимость такой инсталляции в размере инсталляционного платежа.

По окончанию действия Договора/Бланка заказа на Услугу оборудование VSAT возвращается Оператору по соответствующему Акту (демонтаж и перемещение VSAT осуществляются Оператором).

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

Пользователь обязуется:

обеспечить непрерывное присоединение VSAT к сети бесперебойного электропитания с наличием заземления;

ограничить доступ к VSAT, со стороны третьих лиц;

обеспечить сохранность VSAT.

Пользователь самостоятельно обеспечивает регулярную очистку Outdoor от посторонних предметов.

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

1. **6 НЕСТАНДАРТНЫЕ УСЛОВИЯ ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕТИ ОПЕРАТОРА**

Обо всех случаях нестандартных условий подключения к сети Оператора (необходимость выполнения строительных работ, проведение работ на режимных объектах или территориях

ограниченного доступа, размещения VSAT Оператора на крышах зданий и пр.), делается соответствующее указание в Протоколе обследования (см. п.2.4 настоящего Положения).

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

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

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

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

**7 ПЛАТЕЖИ**

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

* разовые платежи за:

“*Инсталляцию VSAT канала связи*” или “*Изменение параметров VSAT канала связи*” и/или *“ Легализацию* *VSAT”.*

* ежемесячные платежи в течение срока оказания Услуги, которые могут состоять из:
  1. абонентной платы за “*Предоставление VSAT канала связи без лимита предоплаченного трафика*”
  2. абонентной платы за “*Предоставление VSAT канала связи с лимитом предоплаченного трафика*” и сверх того платы за трафик, оплата которого не включена в абонентную плату. Тарифицируется суммарный объем трафика в Прямом и Обратном каналах;
  3. абонентной платы за “*Предоставление оборудования VSAT в пользование*” при оказании Услуги с применением VSAT Оператора.

Абонентная плата начисляется с момента подписания Акта сдачи-приемки разовых услуг.

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

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

**8 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ**

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

**9ПЛАНОВОЕ ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

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

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

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

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

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

**10 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИ ПЕРЕРЫВАХ СВЯЗИ**

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

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

Если в Договоре не оговариваются дополнительные условия, снижение очередного ежемесячного платежа осуществляется в размере 1/720 (Одной семисот двадцатой) от суммы абонентной платы за

каждый полный час перерыва связи. Время перерыва (невозможности пользования услугой) округляется до целого количества часов по следующему принципу:

- в большую сторону, если неполная часть часа составляет более 30 последовательных минут;

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

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

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

**11 СРОК ДЕЙСТВИЯ БЛАНКА ЗАКАЗА**

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

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

**12 ЭКСПЛУАТАЦИОННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГИ. КАЧЕСТВЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПЕРЕДАЧИ ТРАФИКА**

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

Обеспечивается соблюдение следующих значений параметров качества (Таблица 1):

Таблица 1.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Типы трафика*** | ***Значения параметров качества VSAT канала связи*** | | |
| ***Задержка передачи пакетов (в одну сторону) информации в среднем за месяц, (мс)*** | ***Отклонение от среднего значения задержки передачи пакетов (в одну сторону) информации, (мс)*** | ***Процент потерянных пакетов информации в среднем за месяц*** |
| **Real-time** | не более 400 мс | не более 25 мс | не более 0,5 % |
| **Best-effort** | не нормируется | не нормируется | не более 5 % |

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

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

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

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

**13 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА**

Техническая поддержка Пользователей оказывается круглосуточно по телефонам:   
+7 (495) 988-90-08 (многоканальный), по факсу: +7 (495) 988-90-03 и по электронной почте [vsat-noc@rtcomm.ru](mailto:vsatnoc@rtcomm.ru).

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **АО «РТКомм.РУ»** | **{{название\_пользователя}}** |
| Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Ф.И.О.: {{фио\_подписанта\_оператора}} | | Ф.И.О.: {{фио\_подписанта\_пользователя}} |
| Должность:{{должность\_подписанта\_оператора}} | Должность:{{должность\_подписанта\_пользователя}} |
| «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ | «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ |
| М.П. | М.П. |

Приложение №2

к Договору №{{номер\_договора}}

от «{{дата\_договора}} г.

**ФОРМЫ БЛАНКОВ ЗАКАЗА**

1. Бланк заказа на услугу предоставления VSAT канала связи.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Бланк заказа №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | | | | | | | | | | | **Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  *<в формате –ДД-Месяц-ГГГГ>* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Оператор: АО «РТКомм.РУ»** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  *Номер договора с Оператором* | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Пользователь: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  *Полное наименование организации Пользователя* | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Прекращает действие бланка заказа №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **Тип заказа** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ☐ Новый VSAT канал связи ☐ Изменение параметров VSAT канала связи | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **Контактная информация Пользователя:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Коммерческие и административные вопросы** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Контактное лицо: | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | Тел: | | | | |  | | | | | | |
| Должность: | | | | | | | | | | | | | | E-mail: | | | | | | | | | |  | | | | Факс: | | | | |  | | | | | | |
| **Выставление счетов** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Контактное лицо: | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | Тел: | | | | | |  | | | | | |
| Должность: | | | | | | | | | | | | | | E-mail: | | | | | | | | | |  | | | | Факс: | | | | | |  | | | | | |
| Aдрес для выставления счетов: | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Технические вопросы (в Месте установки VSAT)** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Контактное лицо: | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | Тел: | | | | |  | | | | | | |
| E-mail : | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | Факс: | | | | |  | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **Контактная информация Оператора:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Коммерческие и административные вопросы** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Контактное лицо: | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | Тел: | | | | |  | | | | | | |
| Должность: | | | | | | | | | | | | E-mail: | | | | | | | | | | | |  | | | | Факс: | | | | |  | | | | | | |
| **Круглосуточная техническая поддержка** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Контактное лицо: | | | | | Центр управления сети | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | Тел: | | | | | +7 (495) 988-90-08 | | | | | | |
| E-mail : | | | | | [vsat-noc@rtcomm.ru](mailto:vsat-noc@rtcomm.ru) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | Факс: | | | | | +7 (495) 988-90-03 | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **Характеристики VSAT канала связи (пропускная способность):** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Пропускная способность для прямой передачи информации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_кбит/сек;  Пропускная способность для обратной передачи информации \_\_\_\_\_\_\_\_\_кбит/сек.  Полоса ODS \_\_\_\_\_\_\_\_\_кбит/сек (в Обратном канале) - *заполнить, если предоставляется*  Настройка CIR необходима? ☐ Да ☐ Нет - заполнить, если предоставляется | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **В случае отправки Пользователем трафика Business-critical, он воспринимается как:**   **(1. В случае отправки немаркированного трафика он передается как трафик Best-effort.**  **2. При шифровании трафика, такой трафик всегда передается как трафик типа Best-effort.)** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ☐ Real-time  ☐ Best-effort | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **Услуга предоставляется с использованием:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ☐ VSAT **Оператора** | | | | | | | | | ☐ VSAT Пользователя   |  | | --- | | **Монтаж и настройку VSAT осуществляет**  ***(заполняется в случае оказания услуги с применением VSAT Пользователя)*:** | | ☐ Оператор[[2]](#footnote-2) ☐ Пользователь | |  | | **Легализацию VSAT осуществляет**  ***(заполняется в случае оказания услуги с применением VSAT Пользователя)*:** | | ☐ Оператор ☐ Пользователь | |  | | **Сопровождение VSAT осуществляет**  ***(заполняется в случае оказания услуги с применением VSAT Пользователя)*:** | | ☐ Оператор ☐ Пользователь | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **Спецификация VSAT:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Производитель Оборудования:**  **Спецификация:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **№ п/п** | | | **Артикул** | | | | | | | | **Описание** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **Кол-во** | | |
|  | | |  | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | |
|  | | |  | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | |
|  | | |  | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **Адрес места установки VSAT:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Страна \_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Город** | | | | | **Улица** | | | | | | | | | | | | | | | | **Дом** | | | | | **Корп. (строение)** | | | | | | | | | | **Этаж** | | **Комната** | |
|  | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | |  | | | | | | | | | |  | |  | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **Адрес нахождения узла связи сети Оператора (адрес физического порта на PE):** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Страна: Россия** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Город** | | | | | | | **Улица** | | | | | | | | | | | | | **Дом** | | | | **Корп. (строение)** | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | |  | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | |  | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **Используемый искусственный спутник земли: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **Стоимость Услуг** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| *Код Услуги* | *Наименование Услуги* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | *Ед. измерения* | | | | | | | | *Цена за единицу* | | | | | *Количество* | | | | *Стоимость Услуги* |
| **Разовые Услуги:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 04.10.01 | Инсталляция VSAT канала связи | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | шт. | | | | | | | |  | | | | |  | | | |  |
| 04.12.01 | Инсталляция VSAT ( Ка) канала связи | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | шт. | | | | | | | |  | | | | |  | | | |  |
| 04.10.02 | Изменение параметров VSAT канала связи | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | шт. | | | | | | | |  | | | | |  | | | |  |
| 04.12.06 | Изменение параметров VSAT (Ка) канала связи | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | шт. | | | | | | | |  | | | | |  | | | |  |
| 04.10.08 | Легализация VSAT | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | шт. | | | | | | | |  | | | | |  | | | |  |
| 04.12.08 | Легализация VSAT (Ка) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | шт. | | | | | | | |  | | | | |  | | | |  |
| **Услуги, предоставляемые на ежемесячной основе:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Абонентная плата** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 04.10.09 | Резервирование VSAT канала связи | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Месяц | | | | | | |  | | | | |  | | | |  |
| 04.12.09 | Резервирование VSAT( Ка) канала связи | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Месяц | | | | | | |  | | | | |  | | | |  |
| 04.10.04 | Предоставление VSAT канала связи без лимита предоплаченного трафика | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Месяц | | | | | | |  | | | | |  | | | |  |
| 04.12.07 | Предоставление VSAT (Ка) канала связи без лимита предоплаченного трафика | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Месяц | | | | | | |  | | | | |  | | | |  |
| 04.10.03 | Предоставление VSAT канала связи с лимитом предоплаченного трафика | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Месяц | | | | | | |  | | | | |  | | | |  |
| 04.12.02 | Предоставление VSAT (Ка) канала связи с лимитом предоплаченного трафика | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Месяц | | | | | | |  | | | | |  | | | |  |
| **Платежи за трафик:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 04.10.11 | | Трафик суммарный | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Гб | | | | | | | |  | | | | | | | | |
| При трафике Пользователя свыше указанного лимита сумма дополнительного платежа рассчитывается из расчета \_\_\_, рублей за один Гб трафика Пользователя (суммарно в Прямом и Обратном каналах). | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **12. Дата начала инсталляции услуги:** *(не позднее)* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **“\_\_\_\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_\_г.** | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | |
| **13. Предполагаемая дата начала оказания услуги:** *(не позднее)* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **“\_\_\_\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_\_г.** | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **14. Особые условия:** *(текст удаляется и добавляется по мере необходимости)* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| *Примечания:*   * 1. *Все указанные платежи приведены в рублях и не включают НДС.*   2. *Услуга оказывается в соответствии с Положением об оказании услуги Предоставления* VSAT *канала связи.*   3. *В случае одностороннего расторжения Бланка заказа по инициативе Пользователя, последний обязуется вернуть оборудование VSAT по соответствующему Акту, возместить Оператору все понесенные им расходы, при этом, если расторжение Бланка заказа происходит в течение первого года его действия, выплатить Оператору штрафные санкции в зависимости от месяца расторжения Бланка заказа:*  |  |  | | --- | --- | | ***Месяц расторжения***  *(с даты подписания Бланка заказа)* | ***Размер штрафа, руб.***  ***(без учета НДС)*** | | *1 месяц* |  | | *2 месяц* |  | | *3месяц* |  | | *4 месяц* |  | | *5 месяц* |  | | *6 месяц* |  | | *7 месяц* |  | | *8 месяц* |  | | *9 месяц* |  | | *10 месяц* |  | | *11 месяц* |  | | *12 месяц* |  |   *4. В случае оказания Оператором услуги по Легализации оборудования Пользователя предполагаемая дата начала оказания услуги указывается с учетом срока оказания услуги по Легализации*  *5. В случае оказания услуги с применением VSAT Пользователя, Оператор осуществляет следующие действия по инсталляции VSAT канала связи.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **От Оператора:** | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | **От Пользователя** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Имя | | | |  | | | | | | | | | | | |  | Имя | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | |
| Подпись | | | |  | | | | | | | | | | | |  | Подпись | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | |
| Должность | | | |  | | | | | | | | | | | |  | Должность | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | |
| Дата | | | |  | | | | | |  | | |  | | |  | Дата | | | | | | | | | |  | | | | |  | | | | | | |  |
|  | | | | День | | | | | | Месяц | | | Год | | |  |  | | | | | | | | | | День | | | | | Месяц | | | | | | | Год |

**ФОРМА №1. Бланк заказа на услугу предоставления VSAT канала связи.**

***ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ №1.***

***ФОРМЫ БЛАНКОВ ЗАКАЗА СОГЛАСОВАНЫ:***

|  |  |
| --- | --- |
| **АО «РТКомм.РУ»** | **{{название\_пользователя}}** |
| Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Ф.И.О.: {{фио\_подписанта\_оператора}} | Ф.И.О.: {{фио\_подписанта\_пользователя}} |
| Должность:{{должность\_подписанта\_оператора}} | Должность:{{должность\_подписанта\_пользователя}} |
| «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ | «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ |
| М.П. | М.П. |

Приложение №3

к Договору №{{номер\_договора}}

от {{дата\_договора}} г.

**ФОРМЫ АКТОВ**

**1. АКТ приема-передачи оборудования на сохранность**

**2. АКТ приема-передачи разовых услуг**

**3. АКТ приема-передачи услуг**

**4. АКТ о перерыве в оказании услуг**

**5. АКТ возврата оборудования**

**6. АКТ о выполнении диагностических и восстановительных работ**

**ФОРМА №1.**

**АКТ**

**приема-передачи оборудования на сохранность**

г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ″\_\_\_″ \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Мы, нижеподписавшиеся, представитель Пользователя в лице <*Должность, ФИО*>, с одной Стороны, и представитель Оператора, в лице <*Должность, ФИО*>, с другой Стороны, составили настоящий АКТ о нижеследующем:

1. Во исполнение Договора №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от “\_\_\_ “\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г. Оператор передал, а Пользователь принял на сохранность следующее оборудование, находящееся в исправном состоянии:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование** | **Серийный номер** | **Инвентарный номер** | **Номер кода** | **Кол-во** | **Цена, руб.** | **Сумма, руб.** | **Адрес установки оборудования** |
| **1.** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2.** |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. Пользователь обязуется обеспечивать сохранность и необходимые условия эксплуатации переданного по настоящему Акту оборудования.
2. Стоимость оборудования, передаваемого Оператором Пользователю по Акту, составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_ коп.) без учета НДС.
3. Пользователь обязуется в течение 10 (Десяти) календарных дней с момента окончания срока действия Договора или его досрочного расторжения, передать Оператору оборудование по Акту возврата оборудования.
4. Настоящий Акт приема-передачи оборудования на сохранность составлен в 2 (Двух) экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

|  |  |
| --- | --- |
| **АО «РТКомм.РУ»** | **Пользователь** |
| Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Ф.И.О.: | Ф.И.О.: |
| Должность: | Должность: |
| «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ | «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ |
| М.П. | М.П. |

***ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ №1.***

**ФОРМА №2**

**АКТ**

**приема-передачи разовых услуг**

г. Москва "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

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

По соглашению Сторон с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_ г.Оператор осуществляет предоставление Услуг Пользователю.

|  |  |
| --- | --- |
| **АО «РТКомм.РУ»** | **Пользователь** |
| Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Ф.И.О.: | Ф.И.О.: |
| Должность: | Должность: |
| «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ | «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ |

***ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ №2***

**ФОРМА №3**

**АКТ приема-передачи услуг**

г. Москва \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

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

|  |
| --- |
| Счет N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. |
| Счет N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. |

У Пользователя отсутствуют претензии к Оператору по оказанным услугам.

|  |  |
| --- | --- |
| **АО «РТКомм.РУ»** | **Пользователь** |
| Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Ф.И.О.: | Ф.И.О.: |
| Должность: | Должность: |
| «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ | «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ |

***ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ №3***

**ФОРМА №4**

**АКТ**

**о перерыве в оказании услуг**

г. Москва \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **АО «РТКомм.РУ»** | **Пользователь** |
| Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Ф.И.О.: | Ф.И.О.: |
| Должность: | Должность: |
| «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ | «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ |

***ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ №4***

**ФОРМА №5**

**АКТ**

**возврата оборудования**

г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ″\_\_\_″ \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Мы, нижеподписавшиеся, представитель Пользователя в лице <*Должность, ФИО*>, с одной Стороны, и представитель Оператора, в лице <*Должность, ФИО*>, с другой Стороны, составили настоящий АКТ о нижеследующем:

1. Во исполнение Договора №\_\_\_\_\_\_\_\_ от “\_\_\_ “\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г. Пользователь передал, а Оператор принял следующее оборудование, находящееся в исправном состоянии:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование** | **Серийный номер** | **Инвентарный номер** | **Номер кода** | **Кол-во** | **Цена, руб.** | **Сумма, руб.** | **Ранее установленное по адресу** |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | ИТОГО |  |  |  |  |  |  |  |

1. Стоимость оборудования, передаваемого Пользователем Оператору по Акту, составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_ коп.) без учета НДС.
2. Настоящий Акт возврата оборудования составлен в 2 (Двух) экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

|  |  |
| --- | --- |
| **АО «РТКомм.РУ»** | **Пользователь** |
| Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Ф.И.О.: | Ф.И.О.: |
| Должность: | Должность: |
| «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ | «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ |

***ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ №5***

**ФОРМА №6**

**АКТ**

**о выполнении диагностических и восстановительных работ**

г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **АО «РТКомм.РУ»** | **Пользователь** |
| Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Ф.И.О.: | Ф.И.О.: |
| Должность: | Должность: |
| «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ | «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ |

***ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ №6***

***ФОРМЫ АКТОВ СОГЛАСОВАНЫ:***

|  |  |
| --- | --- |
| **АО «РТКомм.РУ»** | **{{название\_пользователя}}** |
| Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Ф.И.О.: {{фио\_подписанта\_оператора}} | | Ф.И.О.: {{фио\_подписанта\_пользователя}} |
| Должность:{{должность\_подписанта\_оператора}} | Должность:{{должность\_подписанта\_пользователя}} |
| «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ | «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ |
| М.П. | М.П. |

Приложение №4

к Договору №{{номер\_договора}}

от {{дата\_договора}} г.

**Соглашение о взаимодействии технических служб Сторон**

* + 1. **ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

Настоящее соглашение является неотъемлемой частью Договора №{{номер\_договора}} от {{дата\_договора}} г. и относится исключительно к услугам, описанным в данном соглашении и предоставляемым Пользователю компанией АО «РТКомм.РУ» (Далее – Оператор). Настоящее соглашение описывает процедуры, относящиеся к решению проблем при оказании услуг, эскалации проблем и проведению плановых работ.

* + 1. **ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

|  |  |
| --- | --- |
| GMT или UTC | Мировое время - обозначается UTC или GMT (значение времени по Гринвичу) |
| Рабочий день | День (за исключением общевыходных и праздничных дней) и дней, определенных Постановлением Правительства Российской Федерации, как нерабочие. |
| Рабочие часы | Время с 8-30 до 17-30 по московскому времени (GMT+4:00) в рабочие дни. |
| Услуга | Услуга, описанная в соответствующем Положении или Заказе |
| Бланк Заказа | Документ, устанавливающий технические и коммерческие условия конкретного заказа на услугу |
| SLA | Service Level Agreement - Соглашение об уровне обслуживания. Документ, определяющий параметры качества услуг, а также ответственность Оператора за превышение пороговых значений. |
| FMA | Fault Management Agreement – Настоящее соглашение о взаимодействие технических служб Сторон. |

* + 1. **ПРОЦЕСС РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ**

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

**3.1. Обнаружение неисправности и регистрация заявок Пользователем**

При обнаружении Пользователем факта ухудшения параметров качества получаемых услуг (или их неисправности), определяемых условиями Договора, Положениями об оказании услуг и Бланками Заказов (далее БЗ) и/или Соглашением об уровне обслуживания (далее SLA), Пользователь сообщает о нем в ЦУС. По возможности Пользователь предоставляет результаты проведенной им диагностики, описание выполненных действий по диагностике и локализации проблемы. ЦУС принимает заявку Пользователя (далее - «Trouble ticket» или TT) и сообщает номер ТТ. Пользователь обязан удостовериться, что информация о проблеме и результаты диагностики проблемы, предоставленные им в ЦУС, не содержит неточностей и ошибок.

Для решения проблемы Пользователь предоставляет в ЦУС Оператора следующую информацию (предпочтительно по электронной почте):

* Название компании Пользователя;
* Идентификационный номер услуги (ID-…) или Номер Договора и БЗ;
* Координаты места размещения оборудования Пользователя (город, улица, дом, номер помещения);
* Контактные данные (ФИО лица, сообщившего о проблеме, контактный телефон, e-mail, факс) Пользователя;
* ФИО специалиста, координирующего решение проблемы со стороны Пользователя, его номер телефона и адрес электронной почты, часы работы;
* Номер зарегистрированной заявки Пользователя о неисправности (ТТ) - в случае повторного обращения;
* Время и дата начала проблемы или ее обнаружения;
* Информация о том, ухудшение каких показателей услуг произошло;
* Информация о проявлениях проблемы (например: аварийные сигналы, сообщения об ошибках, состояние интерфейсов, сообщения журналов оборудования (logs) и т.д.);
* Информация о состоянии условий эксплуатации оборудования, предоставленного Оператором на Объекте Пользователя (наличие электропитания, соответствие
* требованиям по температуре и влажности окружающей среды, отсутствие механических повреждений оборудования и коммутирующих кабелей);
* Информация о состоянии Outdoor оборудования (результаты внешнего осмотра состояния антенны; погодные условия, в случае ухудшения - сильный ветер и осадки);
* Результаты диагностики, если выполнялась (например: результаты команд trace, ping для проблемного IP-адреса/ресурса, графики загрузки из собственных систем мониторинга и сбора статистики, logs и т.п.);
* Дополнительная информация для решения проблемы.

Примечание:

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

**3.2. Регистрация заявки и устранение проблемы**

ЦУС в течение 30 минут после обращения Пользователя, проводит первичную диагностику, анализ проблемы и предоставляет Пользователю номер зарегистрированной заявки (ТТ),

описание обнаруженной проблемы и ориентировочное время ее решения. Во время решения проблемы ЦУС информирует Пользователя о ходе ее устранения.

Регистрация заявки и решение проблемы Пользователя производится согласно внутренним процедурам Оператора.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Категория доступности | Описание категории доступности | Нормативный срок |
| 1 | Объект Пользователя находится в пределах районного или областного центра | 3 суток \* |
| 2 | До объекта Пользователя есть автомобильные дороги, но объект находится вне районного или областного центра | 5 суток \* |
| 3 | Наличие автомобильной дороги имеет сезонный характер, либо отсутствуют автомобильные дороги | 15 суток \* |

\* - за исключением случаев отсутствия транспортной доступности до объекта Пользователя; за исключением времени оценки экономической целесообразности использования

спецтранспорта, времени организации Заказчиком допуска бригады на объект Пользователя (в случае режимного объекта). Также, если иное не определено в SLA или Бланке заказа

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

|  |  |
| --- | --- |
| **СТАТУС ПРОБЛЕМЫ** | **ОПИСАНИЕ СТАТУСА ПРОБЛЕМЫ** |
| Услуга недоступна | Перерыв связи или отсутствие услуги или серьезная деградация её качества. |
| Нарушение качества | Услуга предоставляется, но ее отдельные параметры качества не соответствуют гарантированным в Положении об оказании услуги или в SLA. |
| Необходим фильтр | Услуга предоставляется, но её потребление затруднено внешней атакой на порт Пользователя паразитным трафиком. |
| Необходима консультация | Услуга доступна. Пользователь обращается за технической консультацией. |
| Услуга восстановлена | Услуга восстановлена, но требуются дополнительные действия перед закрытием ТТ. |
| Проблема решена | Услуга восстановлена и ТТ закрыт. |

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

ЦУС информирует Пользователя о решении проблемы, сверяет с ним время перерыва в оказании услуги, получает подтверждение от Пользователя на закрытие заявки (ТТ). После

получения от Пользователя подтверждения о работоспособности услуги заявка (ТТ) считается «закрытой».

**3.3. Информирование об авариях.**

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

**3.3.1. Информирование об авариях на сети Оператора.**

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

* регистрирует ТТ и информирует Пользователя. Информация содержит описание аварии, ориентировочную длительность в предоставлении услуги.
* информирует о ходе устранения аварии.
* информирует об устранении аварии.

**3.3.2. Информирование об авариях в зоне ответственности Пользователя.**

В случае обнаружения проблем в зоне ответственности Пользователя, которые могут повлиять на работоспособность оборудования Оператора, Пользователь обязан незамедлительно проинформировать ЦУС. Уведомления отправляются по адресам:

vsat-[noc@rtcomm.ru](mailto:noc@rtcomm.ru), [report@rtcomm.ru](mailto:report@rtcomm.ru) или сообщаются в ЦУС по телефону или факсу.

**3.4. Процесс Эскалации**

В случае если Пользователь не удовлетворен уровнем поддержки со стороны Оператора (например, ходом решения проблемы или несоблюдением временных сроков по Договору),

Пользователь имеет право эскалировать решение проблемы. Процесс эскалации осуществляется через ЦУС в соответствии с матрицей эскалации.

**Матрица эскалации**

|  |  |
| --- | --- |
| *Уровень эскалации* | *Контактное лицо* |
| Уровень 0  (24х7) | **Телефон круглосуточной службы оперативной эксплуатации (ЦУС):**  +7 (495) 988-90-08 (многоканальный),  Факс: +7 (495) 988-90-03; E-mail: [vsat-noc@rtcomm.ru](mailto:vsat-noc@rtcomm.ru) Звонок с требованием эскалации решения проблемы должен быть выполнен на Уровень 0. Специалисты ЦУС выполнят требуемую эскалацию в компании. |
| Уровень 1 | Начальник отдела оперативной эксплуатации,  Павлов Владимир Александрович Телефон: +7 (495) 988-90-08, a. [v.a.pavlov@rtcomm.ru](mailto:v.a.pavlov@rtcomm.ru) (по тел. доступен в рабочее время) |
| Уровень 2 | Технический директор  Семенов Александр Вячеславович  Телефон: +7(495) 988-77-78, [a.semenov@rtcomm.ru](mailto:a.semenov@rtcomm.ru) |

Примечание: *Все служебные и домашние телефоны имеются у сменного дежурного персонала ЦУС.*

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

**Таблица допустимых сроков эскалаций / информирования руководства**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Уровень | Контрольные сроки эскалации/информирования | | |
| Приоритет 1 | Приоритет 2 | Приоритет 3 |
| Уровень 0 | немедленно | немедленно | немедленно |
| Уровень 1 | 1 ч. | 2 ч. | 1 день. |
| Уровень 2 | 2 ч. | 8 ч. | 2 дн. |

Примечание: *Время указано с момента регистрации проблемы.*

**3.5. Компенсации**

Если в результате сообщения о проблеме от Пользователя в течение 1-го часа в ходе первичной диагностики установлено, что причина проблемы находится в зоне ответственности Пользователя и/или обусловлена его действиями, и Пользователь настаивает на решении проблемы силами ЦУС, Оператор оставляет за собой право потребовать компенсацию за расходы, понесенные за время решения проблемы в размере 2000 руб. (без НДС) за каждый полный и неполный час сверх 1 часа. Сумма компенсации определяется в Акте о выполнении диагностических и восстановительных работ, который Оператор направляет Пользователю.

* + 1. **ПЛАНОВО-ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ, АВАРИЙНЫЕ И НЕОТЛОЖНЫЕ РАБОТЫ**

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

**4.1. Временной интервал Плановых работ на сети Оператор**

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

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

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

**4.2. Аварийные или неотложные работы**

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

**4.3. Уведомление**

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

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

**4.4. Плановые работы, проводимые Пользователем**

Если Пользователю необходимо провести техническое обслуживание на собственной сети и данные работы могут повлиять на работоспособность оборудования Оператора, Пользователь направляет в ЦУС предварительное уведомление минимум за 48(сорок восемь) часов. Уведомление необходимо направить по следующему адресу: [report@rtcomm.ru](mailto:report@rtcomm.ru) или сообщить в ЦУС по телефону или факсу.

* + 1. **КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

**5.1. Контакты Оператора**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Телефон** | **e-mail** | **Факс** | **Комментарии** |
| **ЦУС** | +7 (495) 988-90-08  (многоканальный) | vsat-[noc@rtcomm.ru](mailto:noc@rtcomm.ru) | +7(495) 988-90-03 | Обслуживание Пользователей |
| **ЦУС** | +7 (495) 988-90-08 | [report@rtcomm.ru](mailto:report@rtcomm.ru) |  | Прием уведомлений о работах на сети Пользователя. |

**5.2. Контактная информация Пользователя**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Телефон** | **e-mail** | **Факс** | **Комментарии** |
| {{контактное\_лицо\_пользователя}} | {{  телефон\_пользователя  }} | {{email\_пользователя}} |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **АО «РТКомм.РУ»** | **{{название\_пользователя}}** |
| Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Ф.И.О.: {{фио\_подписанта\_оператора}} | | Ф.И.О.: {{фио\_подписанта\_пользователя}} |
| Должность:{{должность\_подписанта\_оператора}} | Должность: {{должность\_подписанта\_пользователя}} |
| «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ | «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ |
| М.П. | М.П. |

Приложение №5

к Договору №{{номер\_договора}}

от {{дата\_договора}} г.

**Технические требования к помещениям для размещения Операторского оборудования**

### Общие требования к помещению

Предоставляемое помещение должно обеспечивать свободный доступ к установленному Операторскому оборудованию. Зона обслуживания - 1 метр спереди. Минимальная площадь помещения – не менее 6 квадратных метров.

Помещение должно иметь свободный вход со стороны коридорного помещения, не иметь сообщения с посторонними помещениями, не быть проходным.

Через помещение не должны проходить любые транзитные коммуникации. Трассы обычного и пожарного водоснабжения, отопления, канализации должны быть вынесены за пределы помещения и не должны находиться непосредственно над ним на верхних этажах.

Стены, межэтажные перекрытия и дверь помещения должны обеспечивать огнестойкость не менее 45 минут.

Дверь помещения должна открываться наружу. Дверной проем должен быть оборудован порогом для защиты от попадания воды из коридора. Дверь помещения должна быть запираемого типа и оснащена врезным замком.

Пол помещения должен иметь антистатическое покрытие и выдерживать распределенную нагрузку не менее 12 кПа и точечную нагрузку не менее 4,4 кПа.

Покрытия потолка, стен и пола не должны выделять и накапливать пыль.

### Требования к вентиляции и кондиционированию

Система кондиционирования, вентиляции и пылеудаления должна обеспечивать температуру воздуха в помещении в диапазоне от 18º до 24º С, скорость изменения температуры должна составлять не более 3º С в час при проведении измерений в 1,5 метра от уровня пола.

Система кондиционирования и вентиляции должна обеспечивать влажность воздуха в помещении от 30 до 50% без конденсации влаги при измерении на высоте 1,5 метра над уровнем пола. Скорость изменения влажности воздуха должна быть не более 6% в час.

В помещении необходимо поддерживать запыленность не более чем 0,75 мг/м3, должна отсутствовать токопроводящая пыль и химически активные пары.

### Электричество и освещение

Помещение должно быть оборудовано электрическим освещением. Источник освещения должен обеспечивать освещенность не менее 540 люкс при измерении на высоте 1 метра от уровня пола на свободном от оборудования пространстве.

Система электропитания в помещении должна обеспечивать подключение нагрузки не менее 2кВт, электропитание в аппаратной должно осуществляться от отдельного автоматического выключателя~~.~~ Параметры: 220V+/-10% (1 фаза, ноль, земля), частота 50+/-0.5%.

В помещении необходимо предусмотреть контур заземления, имеющий сопротивление растеканию меньшее или равное 4 Ом. (Правила Устройства Электроустановок, утверждены Минэнерго СССР №8/84 от 06.07.1984 г.). Контакт заземления электрических розеток должен подключаться к контуру заземления отдельным проводником с сечением не меньше сечения фазного проводника и сопротивлением не более 0,25 Ом. Защитное заземление систем УПАТС должно осуществляется медным кабелем сечением не менее 10 кв. мм, с сопротивлением не более 0.25 Ом. Пользователь предоставляет требуемый контур заземления, подключение к контуру осуществляется силами Оператора.

Помещение должно быть оборудовано евророзетками 220В (фаза, ноль, земля):

* по одной на каждую единицу Операторского оборудования,
* не менее двух для включения компьютеров и другого вспомогательного оборудования.

### Вибрации и шум

Вблизи помещения не должно располагаться источников вибраций и шума. Допустимый уровень шума составляет не более 65 дБ. Допустимый уровень вибраций не должен превышать по амплитуде 0,1 мм и по частоте 25 Гц.

### Системы сигнализации

Помещение должно быть оборудовано системами охранной и пожарной сигнализации. Устанавливаемая система автоматического пожаротушения должна быть пригодна для тушения электрооборудования и оборудования связи.

|  |  |
| --- | --- |
| **АО «РТКомм.РУ»** | **{{название\_пользователя}}** |
| Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Ф.И.О.: {{фио\_подписанта\_оператора}} | Ф.И.О.: {{фио\_подписанта\_пользователя}} |
| Должность:{{должность\_подписанта\_оператора}} | Должность: {{должность\_подписанта\_пользователя}} |
| «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ | «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ |
| М.П. | М.П. |

Приложение №6

к Договору №{{номер\_договора}}

от {{дата\_договора}} г.

**АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА**

Пользователюизвестно о том, что АО «РТКомм.РУ»ведет антикоррупционную политику и развивает не допускающую коррупционных проявлений культуру.

Пользователь настоящим подтверждает, что он ознакомился с Кодексом деловой этики контрагента АО «РТКомм.РУ» (далее – Кодекс), размещенном в сети Интернет по адресу: [www.rtcomm.ru](http://www.rtcomm.ru), удостоверяет, что он полностью понимает положения Кодекса, и обязуется обеспечивать соблюдение требования Кодекса как со своей стороны, так и со стороны аффилированных с ним физических и юридических лиц, действующих по настоящему Договору, включая без ограничений владельцев, должностных лиц, работников и агентов Пользователя.

Статья 1.

В случае возникновения у АО «РТКомм.РУ» подозрений, что произошло или может произойти нарушение Пользователем каких-либо положений Кодекса, АО «РТКомм.РУ» в адрес такого Пользователя направляется письменное уведомление с требованием в установленный срок предоставить соответствующие разъяснения. Письменное уведомление должно содержать ссылку на факты или материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений Кодекса Пользователем, его аффилированными лицами, работниками или агентами.

После письменного уведомления АО «РТКомм.РУ» имеет право приостановить исполнение обязательств по настоящему Договору до получения подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет.Это подтверждение должно быть направлено Пользователем в течение десяти рабочих дней с даты направления письменного уведомления.

Статья 2.

В случае нарушения Пользователем обязательств воздерживаться от запрещенных Кодексом действий и/или неполучения АО «РТКомм.РУ» в установленный статьей 1 настоящего Приложения срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, АО «РТКомм.РУ» имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении.

В случае расторжения Договора в соответствии с положениями настоящей статьи, АО «РТКомм.РУ» вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения.

Статья 3.

В течение срока действия Договора АО «РТКомм.РУ» имеет право как самостоятельно, так и с привлечением к аудиту третьих лиц, осуществлять контроль по соблюдению Пользователем требований Кодекса, в том числе проверять всю документацию Пользователя, которая относится к настоящему Договору.

АО «РТКомм.РУ» обязуется охранять всю Конфиденциальную информацию, которая станет ему известна во время аудиторских проверок согласно положениям о соблюдении конфиденциальности в настоящем Договоре.

|  |  |
| --- | --- |
| **АО «РТКомм.РУ»** | **{{название\_пользователя}}** |
| Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Ф.И.О.: {{фио\_подписанта\_оператора}} | | Ф.И.О.: {{фио\_подписанта\_пользователя}} |
| Должность:{{должность\_подписанта\_оператора}} | Должность: {{должность\_подписанта\_пользователя}} |
| «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ | «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ |
| М.П. | М.П. |

1. ***Business-critical*** *- трафик передачи данных корпоративных информационных систем, критичный к потерям пакетов.* [↑](#footnote-ref-1)
2. Конкретный перечень действий по монтажу и настройке VSAT в этом случае указывается в п. 14 «Особые условия» Бланка заказа. [↑](#footnote-ref-2)