

# Описание и правила пользования услугой

## «Проактивный Мониторинг»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Настоящий документ определяет правила, обязательные для Абонента при пользовании услугой «Проактивный Мониторинг» (далее – Услуга):

1.1. Оператор связи круглосуточно предоставляет Абоненту Услугу в качестве дополнительного сервиса по отношению к услуге связи «Энфорт@Интернет» Абонента, позволяющий Абоненту контролировать качество оказываемых услуг связи Оператором связи.

### 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

**«Абонентская плата»** – фиксированный платеж за Услуги, оказываемые в течение Расчетного периода, который является постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных Услуг.

**«Абонентская линия»** – линия связи, соединяющая Узел связи Сети Оператора связи с Пользовательским (оконечным) оборудованием, находящаяся в собственности Оператора связи. Плата за владение и пользование Абонентом Абонентской линией включена в стоимость оказываемых Абоненту Услуг, в том числе в абонентскую плату. Абонентская линия передается во владение и пользование Абоненту с момента предоставления Абоненту Услуг и подписания соответствующего Акта сдачи-приемки Услуг до момента прекращения действия Договора.

**«Акт сдачи-приемки оказанных услуг»** – формализованный документ, подтверждающий надлежащее выполнение оказанных Услуг Клиенту и подписываемый полномочными представителями обеих Сторон Договора.

**«Заказ»** – формализованный документ, конкретизирующий запрошенную Заказчиком Услугу, определяющий Тарифы, сроки оказания и иные условия оказания Услуги. Каждому Заказу присваивается уникальный номер. Заказ является неотъемлемой частью Договора.

**«Инцидент/Проблема»** – любая совокупность обстоятельств, которая привела к невозможности оказания Услуг, к перерыву оказания Услуг или понижению качества Услуг.

**«Trouble Ticket» (ТТ)** – запись в информационной системе Оператора связи о зафиксированной Проблеме. ТТ включает номер записи, дату и время фиксации Проблемы, номер договора и наименование Абонента, краткую информацию о проблеме и предпринятых действиях для ее устранения. ТТ используется для сбора Оператором статистики по качеству оказываемых Услуг, клиентском опыте, для разработки Оператором планов по улучшению сервиса (SIP).

**«Оборудование/Пользовательское оборудование» (СРЕ)** – технические и программные средства, подключенные к Абонентской линии и находящиеся в собственности Оператора связи, которые установлены на Объектах в целях получения Абонентом Услуг. Оборудование передается во владение и пользование Абоненту с момента предоставления Абоненту Услуги и подписания соответствующего Акта сдачи-приемки Услуг до момента прекращения действия Договора. Плата за владение и пользование Оборудованием включена в ежемесячную плату за Услуги. Адрес установки, вид (тип) Оборудования указываются в Акте сдачи-приемки Услуги. Абонент обязуется возвратить Оборудование по Акту с учетом нормального износа при прекращении действия Договора.

**«Объект»** – помещение или территория, находящиеся вне зоны ответственности Оператора связи, где может быть установлено Оборудование в целях предоставления Абоненту Услуг.

**«Отчетный период»** – календарный месяц с 00 часов 00 минут первого числа до 24 часов 00 минут последнего числа месяца включительно, в котором были оказаны Услуги.

**«Система Мониторинга (Сервер Мониторинга)»** – комплекс программно-аппаратных средств Оператора связи, на базе которых осуществляется предоставление Услуги.

**«Пользовательский интерфейс (Личный кабинет)»** – интерфейс взаимодействия Абонента с системой Мониторинга, предназначенный для просмотра в графическом виде текущих значений и статистики измерений качества и доступности каналов связи. Также через Личный Кабинет доступна история технических данных оказанных Услуг.

**«Прерывание предоставления Услуги»** – перерыв в предоставлении Услуги, зарегистрированный технической службой Оператора связи.

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

**«Сеть связи (Сеть)»** – все распределительные сети, принадлежащие Оператору связи или взятые им на обслуживание.

**«Тарифы на Услуги (Тарифы Оператора связи)»** – условия оплаты Услуг Оператора связи, которые включают в себя: тарифы предоставления доступа, тарифные планы, тарифы на дополнительные услуги.

**«Тарифные планы»** – условия пользования и оплаты Услуг связи.

**«Тарифы на дополнительные услуги»** – условия предоставления и оплаты дополнительных услуг, оказываемых Оператором связи Абоненту.

**«Техническое обследование (ТО)»** – обследование в целях выявления технической возможности предоставления Услуги по адресу подключения Абонента.

**«Узел связи»** – средства связи, телекоммуникационное и иное оборудование Оператора, размещаемое в помещениях Оператора, необходимое в целях оказания Услуг.

**«Доступность Услуг»** – отношение времени нахождения компонентов сети в рабочем состоянии к общей продолжительности интервала наблюдения (месяц).

**«Задержка передачи пакетов информации» (one-way delay)** – время прохождения IP-пакетов по участку измерения в одну сторону.

**«Круговая сетевая задержка» (round-trip network delay)** – время прохождения (туда и обратно) тестового пакета по участку измерения.

**«Вариация сетевой задержки» (джиттер)** – разница между значениями сквозного времени задержек, возникающая при передаче серии зондирующих пакетов за определенный промежуток времени. Измеряется в миллисекундах (мс).

**«Процент потерянных пакетов информации» (IP packet loss ratio)** – отношение разности количества отправленных в конечную точку участка измерения IP-пакетов и количества принятых в этой точке IP-пакетов к количеству отправленных в конечную точку IP-пакетов.

Сеть IP MPLS – виртуальная частная сеть (virtual private network, VPN) абонента на базе протокола MPLS (multi-protocol label switching).

«P» (provider router) – транзитный маршрутизатор оператора, образующий ядро сети IP MPLS. Осуществляет коммутацию пакетов на основании информации в метке (label) пакета.

«PE» (provider edge router) – граничный маршрутизатор Оператора связи, расположенный на границе сети IP MPLS в точке доступа к услуге Абонента, к которому подключаются абонентские маршрутизаторы. Поддерживает интерфейс сети Абонента, подключенного к данному маршрутизатору.

«CE» (customer edge router) – граничный маршрутизатор Абонента, который подключен в сеть IP MPLS Оператора связи и осуществляющий обмен маршрутной информацией с PE.

«IP SLA» – группа функциональных возможностей Cisco IOS для мониторинга качественных параметров на участках между маршрутизаторами (программный зонд).

«IP-адрес» – уникальный сетевой адрес в сети передачи данных, построенной по протоколу IP (межсетевой протокол передачи данных).

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА:**

#### **3.1. Абонент принимает на себя обязательства:**

3.1.1. Своевременно сообщать обо всех случаях Прерывания предоставления Услуги связи и (или) ухудшения качества Услуг связи техническим службам Оператора связи, а также предпринимать все иные действия, предусмотренные для таких случаев в соответствии с достигнутыми Сторонами договоренностями.

3.1.2. Обеспечивать беспрепятственный доступ технических специалистов и (или) полномочных представителей Оператора связи на Объект, в том числе для проведения необходимых планово-профилактических работ и модернизации сети, а также участвовать в проведении инвентаризационных мероприятий Оператора связи с оформлением документального подтверждения;

3.1.3. В полном объеме подготовить Объект (помещение, инфраструктуру и т.д.) и необходимое дополнительное оборудование в соответствии с условиями Договора в случае, если для оказания Услуги на Объекте предусмотрена установка Оборудования;

3.1.4. Не производить технического обслуживания, ремонта или иного воздействия на Абонентскую линию, Оборудование, а также допускать несогласованный с Оператором связи перенос Абонентской линии с целью ее дальнейшего присоединения к Сети Оператора связи, пользования Услугами, включая несогласованное с Оператором связи отключение Оборудования Оператора связи от электросети;

3.1.5. В случае утраты или повреждения Абонентской линии, Оборудования Абонент должен возместить убытки Оператору связи, в том числе стоимость Оборудования, согласно Акту сдачи-приемки Услуги, путем оплаты счета Оператора связи в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента выставления счета.

3.1.6. Информировать Оператора связи о замеченных им фактах самовольного подключения к Сети третьих лиц и повреждениях на Сети, Абонентской линии.

3.1.7. Обеспечивать сохранность Абонентской линии, Оборудования, находящегося в собственности Оператора связи, и соблюдение требований производителя данного Оборудования; компенсировать Оператору связи убытки в случае утраты или повреждения Абонентской линии (за исключением убытков, возникших по вине Оператора связи), размещенной в Помещении, в соответствии с действующим законодательством и Договором в течение 3 (Трех) дней с момента выставления Оператором связи соответствующего счета. Оператор связи освобождается от ответственности в случае возникновения по вине Абонента неисправностей на Абонентской линии, Оборудовании связи, находящихся в Помещении, при этом абонентская плата начисляется и оплачивается Абонентом. Не допускать самовольного вскрытия и/или повреждения устройств Сети, самовольного подключения или отключения Абонентской линии

3.1.8. При прекращении действия Договора и/или соответствующего Заказа (независимо от причины) вернуть Оператору связи Оборудование, находящееся в собственности Оператора связи, в течение 5 (Пяти) дней с даты прекращения действия Заказа по соответствующему Акту, если иное не предусмотрено новым Заказом.

3.1.9. При расторжении Договора и/или любого из Заказов в любое время в одностороннем порядке произвести расчет за предоставленные Услуги.

3.1.10. Не продавать и не передавать третьим лицам Услуги, оказываемые Оператором связи по Договору, а также не передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам без предварительного письменного согласия Оператора связи. При несоблюдении данной обязанности, Оператор связи имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор.

3.1.11. Абонент гарантирует, что обладает законными правами на Помещение. Абонент, не являющийся собственником помещения, обеспечивает согласие собственника данного Помещения на оказание Услуг связи в данном Помещении.

3.1.12. Сообщать Оператору связи о прекращении своего права владения и (или) пользования Помещением, обо всех изменениях в своих реквизитах (фамилии, паспортных данных, места жительства и т.п.) в срок, не превышающий 60 (Шестидесяти) дней с момента изменения. До момента получения Оператором связи уведомления от Абонента, а также при не уведомлении Абонентом Оператора связи оказанные Услуги оплачиваются Абонентом за весь период до момента прекращения оказания Услуги.

#### **3.2. Абоненту запрещается:**

3.2.1. Осуществление действий с целью изменения настроек Оборудования и средств связи Оператора связи или иных действий, которые, в том числе могут повлечь за собой сбой в их работе, нарушение нормального функционирования элементов Сети Оператора связи, не принадлежащих Абоненту.

3.2.2. Осуществление действий, направленных на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу Сети Оператора связи (компьютеру, другому оборудованию и средствам связи или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных, либо администраторами данного информационного ресурса.

3.2.3. Допускать включение в Оборудование без согласования с Оператором связи и соответствующей регистрации дополнительных приборов и устройств.

3.2.4. Присоединять к Абонентской линии Оборудование, которое не соответствует установленным требованиям. Абоненту необходимо использовать для доступа к Сети Оператора связи только исправное Оборудование, сертифицированное в установленном в Российской Федерации порядке.

3.2.5. Осуществление попыток несанкционированного доступа к ресурсам и Оборудованию Оператора связи, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса.

3.2.6. Абонент обязан принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования.

### **3.3. Абонент вправе:**

3.3.1. На перерасчет абонентской платы за Услуги за дни, превышающие нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Оператора связи. Для оформления перерасчета Абонент обязан обратиться с соответствующим письменным заявлением к Оператору связи.

3.3.2. По письменному заявлению менять и/или дополнять предоставляемые ему Услуги в рамках предоставляемого Оператором связи Перечня Услуг с соответствующим изменением абонентской платы и оформлением при необходимости новых Договоров. Изменение Тарифного плана будет произведено с первого числа месяца, следующего за датой подачи заявления при условии, что заявление подается Абонентом Оператору связи не позднее, чем за 10 (Десять) дней до окончания календарного месяца. При несоблюдении указанного срока подачи заявления перевод на выбранный Тарифный план осуществляется с первого числа второго месяца, следующего за месяцем подачи заявления.

3.3.3. Вносить изменения в настройки Услуги в разделе «Личный кабинет» на сайте Оператора связи, включая изменение контактных данных Абонента, добавление Тарифного плана, активацию или отмену функций Услуги, в случае, если такая возможность предоставлена Оператором связи. Абонент подтверждает и гарантирует, что лицо, которое осуществило выход в раздел «Личный кабинет» на сайте Оператора связи от имени Абонента, является уполномоченным лицом Абонента, действует в рамках, предоставленных ему Абонентом полномочий и все совершенные им действия в разделе «Личный кабинет» на сайте Оператора связи, в том числе завершающиеся нажатием кнопки «Сохранить», приравниваются к письменному заявлению Абонента и влекут изменение условий Договора.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА СВЯЗИ:**

### **4.1. Оператор связи принимает на себя обязательства:**

4.1.1. Вести учет объема оказанных Услуг для проведения расчетов по Договору.

4.1.2. Осуществлять монтаж, эксплуатацию и техническое обслуживание Оборудования, находящегося в собственности Оператора связи.

4.1.3. В случае изменения Тарифов Оператором связи производится перерасчет платы по новым тарифам Оператора связи с момента их изменения.

### **4.2. Оператор связи вправе:**

4.2.1. Изменить Тарифы в одностороннем порядке. В случае, если иной срок не указан в настоящем Описании Услуги и/или Заказе, Оператор связи уведомляет Абонента об изменении Тарифов за 10 (Десять) календарных дней до даты введения в действие таких изменений через средства массовой информации и в офисах Оператора связи, а также путем размещения соответствующей информации на сайте Оператора связи [www.enforta.ru](http://www.enforta.ru) и дополнительно в других формах по усмотрению Оператора связи.

4.2.2. Приостановить действие Договора и/или любого из Заказов в одностороннем порядке в следующих случаях:

4.2.2.1. Произвести полное или частичное приостановление оказания Услуг, связанное с заменой Оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития Сети, на срок не более чем 4 (Четыре) часа подряд, уведомив об этом Абонента в любой форме по усмотрению Оператора связи до проведения работ;

4.2.2.2. Если оказание Услуг создает угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;

4.2.2.3. Абонент использует Услуги для каких-либо незаконных целей, или же получает Услуги незаконным способом, эксплуатирует предоставленное Оборудование с нарушением правил технической эксплуатации, а также если получает несанкционированный доступ к Оборудованию Оператора связи.

4.2.2.4. Абонент не соблюдает Правила пользования Услугами, изложенные в Договоре, настоящем Описании Услуги, Заказе, а также иным образом установленные Оператором связи.

4.2.3. Списывать денежные средства, внесенные в качестве платы по Заказу, с Лицевого счета Абонента в первую очередь для погашения задолженности Абонента.

## **5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

5.1. Для получения Услуги Абонент на оборудовании Абонента должен открыть доступ по протоколу ICMP публичным IP адресам Серверов Мониторинга, с которых будет проводиться тестирование, при этом пропускная способность порта доступа от Сети к Абоненту должна быть не менее 128 кбит/с.

5.2. Срок организации предоставления Услуги составляет не более чем 10 (Десять) дней с момента подписания Заказа на Услугу

5.2.1. После завершения работ по предоставлению Услуги Оператор связи производит проверку Услуги на предмет соответствия параметрам, указанным в настоящем Описании Услуги и Заказе.

5.2.2. При успешном результате проверки Оператор связи извещает Абонента о готовности предоставлять Услугу и представляет Абоненту подписанный Акт сдачи-приемки Услуги с указанием стоимости предоставления.

5.2.3. Абонент в течение 5 (Пяти) рабочих дней подписывает представленный Акт либо возвращает его в тот же срок с письменным мотивированным отказом от приемки Услуги.

5.2.4. При отсутствии письменного мотивированного отказа по истечении срока, указанного в п. 5.2.3. настоящего Описания Услуги считаются принятыми без каких-либо претензий, а Акт сдачи-приемки Услуги - утвержденным Абонентом на день подписания такого Акта Оператором связи.

5.2.5. В случае получения Оператором связи мотивированного отказа Абонента от подписания Акта приемки Услуги Стороны подписывают протокол с детальным описанием недостатков, которые должны быть устранены в согласованный сторонами срок.

5.2.6. Оператор связи при содействии Абонента устраняет недостатки в согласованные Сторонами сроки.

5.2.7. Оператор связи вправе приостановить предоставление Услуги Абоненту вплоть до подписания Акта сдачи-приемки Услуги.

5.2.8. Оператор связи вправе оказать и сдать Услугу досрочно без дополнительного согласования с Абонентом.

### **5.3. Предоставление и приемка Услуг:**

5.3.1. Предоставление Услуги осуществляется с даты начала предоставления Услуги, указанной в Акте приемки Услуги, если иное не указано в настоящем Описании Услуги или Заказе.

5.3.2. Услуги, оказанные Оператором связи в каждом Отчетном периоде, считаются оказанными Оператором связи и принятыми Абонентом в полном объеме на конец Отчетного периода.

5.3.3. Услуги по повторному предоставлению доступа Абоненту в случае приостановления оказания Услуг Оператором связи оказываются в течение 2 (Двух) рабочих дней с момента поступления соответствующего заявления Абонента.

#### **5.4. Изменения в сроках выполнения Заказа:**

5.4.1. Оператор связи вправе в одностороннем порядке изменять дату начала предоставления Услуги, уведомив об этом Абонента в любой форме по усмотрению Оператора связи, в случаях, если:

5.4.1.1. Абонент не оплатил стоимость Услуги по подключению в соответствии с условиями Договора, настоящего Описания Услуги или соответствующего Заказа;

5.4.1.2. Абонент не предоставил Оператору связи необходимую информацию для предоставления доступа к Услугам в согласованные Сторонами сроки;

5.4.1.3. Абонент несвоевременно или не в полном объеме подготовил Объект (помещение, инфраструктуру и т.д.) и необходимое дополнительное оборудование в соответствии с условиями Договора в случае, если для оказания Услуги на Объекте предусмотрена установка Оборудования;

5.4.1.4. Абонент просит внести изменения в объём или сроки выполнения Заказа;

5.4.1.5. Абонент не выполнил иные действия, предусмотренные в целях выполнения Заказа, в сроки и в соответствии с порядком, согласованным Сторонами.

#### **5.5. Функциональные возможности Услуги:**

5.5.1. Постоянный круглосуточный контроль в режиме реального времени доступности пользовательского оборудования (CPE).

5.5.2. Измерение качественных параметров предоставляемых услуги связи: доступность услуги связи, процент потерь IP-пакетов, сетевая задержка («круговая» или «в одну сторону»), вариация сетевой задержки пакетов IP.

5.5.3. Установка требуемых значений параметров качества предоставления услуги связи: в случае несоответствия услуг связи предустановленным параметрам качества фиксируется возникновение проблем.

5.5.4. Автоматическое информирование Абонента по электронной почте о зафиксированной проблеме и, при заказе соответствующего уровня обслуживания, открытие ТТ без обращения Абонента.

5.5.5. Предоставление доступа Абоненту в Пользовательском интерфейсе для просмотра в графическом виде текущих значений и статистики измерений качества и доступности услуги связи.

5.5.6. Сохранение истории технических данных оказанных услуг связи. Период хранения истории 31 календарный день, период хранения динамики изменений 365 календарных дней. История доступна в Пользовательском интерфейсе.

5.5.7. Посредством Пользовательского интерфейса возможно:

5.5.7.1. информирование о точках подключения услуги связи, указанных при оформлении Заказа,

5.5.7.2. информирование о качественных параметрах услуги связи, получение статистики и динамики изменений в графическом представлении,

5.5.7.3. наблюдение за ходом работ по решению проблемы (текущий статус и историю отработки ТТ).

5.6. Уровни обслуживания.

Уровни обслуживания устанавливаются Абоненту в зависимости от выбранного тарифного плана:

- ТП Мониторинг Аларм - предоставляется базовый функционал Услуги, включающий в себя информирование Оператором Абонента при возникновении проблемы путем направления электронного сообщения на адрес электронной почты, указанный в Заказе, содержащего информацию о месте, времени, несоответствующем установленному качеству параметре.
- ТП Мониторинг Лайт - предоставляется базовый функционал Услуги, дополнительно при возникновении проблемы Оператор открывает ТТ, не дожидаясь обращения Абонента.
- ТП Мониторинг Бизнес - предоставляется базовый функционал Услуги, дополнительно Абоненту предоставляется функционал Личного кабинета.
- ТП Мониторинг Про - предоставляется базовый функционал Услуги, дополнительно Абоненту предоставляются:
  - закрепление за клиентом выделенного сервис-менеджера;
  - предоставление на регулярной основе отчетов по качественным параметрам сервиса, SLA;
  - подготовка и совместная с клиентом реализация плана улучшения качества сервиса, SIP.

#### **5.6. Приоритеты Инцидентов**

Инциденты подразделяются на четыре приоритета по убыванию срочности их устранения:

Приоритет	Условия присвоения
0 приоритет	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Полностью отсутствует услуга связи или существенное ухудшение качества предоставляемой услуги связи у группы Абонентов, приводящее к невозможности использования Абонентами предоставляемой услуги связи;</li><li>○ Полностью отсутствует или существенно снижено качество услуги связи, приводящее к невозможности её использования на фрагменте сети Абонента (проблема на точке ядра или точке агрегации);</li></ul>
1 приоритет	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Услуга связи недоступна одному Абоненту;</li><li>○ Существенное ухудшение качества предоставляемой услуги связи для одного Абонента, приводящее к невозможности её использования.</li></ul>
2 приоритет	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Услуга связи предоставляется, но существуют несоответствия по качеству, гарантированному Абоненту;</li><li>○ Услуга связи предоставляется, но существуют несоответствия по качеству, гарантированному Абоненту на точке ядра или точке агрегации;</li><li>○ Услуга связи предоставляется, но существуют существенные риски для надежности и</li></ul>

	доступности сети.
3 приоритет	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Услуга связи предоставляется, но существуют несоответствия по качеству, гарантированному Абоненту. Проблема не критична для бизнес-деятельности Абонента.</li></ul>

Продолжительность устранения Инцидента, а также периодичность информирования Оператором Абонента о ходе устранения Инцидента, указаны в Таблице №1:

Таблица № 1. Продолжительность устранения Инцидента

Приоритет	Продолжительность устранения Инцидента	Информирование Абонента о ходе устранения	Время проведения работ (время Московское)
Нулевой	Не более 4 часов	По запросу Абонента и по факту устранения	Круглосуточно
Первый	Не более 4 часов	По запросу Абонента и по факту устранения	Круглосуточно
Второй	Не более 24 часов	По запросу Абонента и по факту устранения	Ежедневно с 10:00 до 19:00 по рабочим дням
Третий	Не более 2 рабочих дней	По запросу Абонента и по факту устранения	Ежедневно с 10:00 до 19:00 по рабочим дням

## 6. ТАРИФЫ И ПЛАТЕЖИ

6.1. Тарифы Оператора связи определяются сторонами в Заказе.

6.2. Абонентская плата взимается с даты подписания Сторонами Акта сдачи-приемки Услуги. Размер абонентской платы за неполный месяц пользования Услугами связи, определяется путем произведения суммы ежедневной абонентской платы, рассчитываемой по формуле:  $X/30$  (31), где X – сумма абонентской платы, 30 (31) – общее количество дней в неполном месяце пользования Услугами связи, и количества дней пользования Услугами с момента начала пользования Услугами связи до последнего дня неполного месяца пользования Услугами.

## 7. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

7.1. Стороны освобождаются от ответственности в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств. Сторона, у которой возникли такие обстоятельства, должна в разумные сроки и доступным способом оповестить о таких обстоятельствах другую сторону.

7.2. Оператор связи не отвечает за обеспечение безопасности Пользовательского (оконечного) оборудования, находящиеся в собственности Абонента при заключении Договора (компьютер, телефонный аппарат и т.п.) и иного оборудования и средств связи Абонента, используемого для получения Услуги.

7.3. Оператор связи не несет ответственность за:

7.3.1. Невозможность получение Услуги, возникшую в связи с отсутствием у Абонента необходимых для этого знаний и навыков;

7.3.2. Невозможность получение Услуги, возникшую в связи с недостатками в работе поставщиков ресурсов;

7.3.3. Неисправности Сети, возникшие по вине Абонента или третьих лиц;

7.3.4. невозможность получение Услуги, возникшую в связи с несанкционированным использованием Абонентом Оборудования, приобретенного у третьих лиц; некачественной или неправильной настройки Пользовательского (оконечного) оборудования самим Абонентом; неправильного использования Абонентом Оборудования.

7.3.4. Информацию, услуги и продукты в сети Интернет, кроме информации, продуктов или услуг, явно указанных как предоставляемые Оператором связи;

7.4. Оператор связи не несет ответственности перед Абонентом за ущерб любого рода, понесенный Абонентом из-за утери и/или разглашения Абонентом информации, связанной с исполнением Договора (в том числе – Логинов, паролей для доступа к Услугам и т.д.).

7.5. Оператор связи не будет ни в силу договорных обязательств, ни в силу обстоятельств, возникающих из причинения вреда, отвечать перед Абонентом и любыми третьими лицами за любого рода прямые или косвенные убытки, понесенные как Абонентом, так и любыми третьими лицами, в результате пользования Услугами или получения доступа к ним (в том числе Оператор связи не несёт ответственности по искам третьих лиц за упущенную выгоду, потерю клиентов или утрату деловой репутации).

7.6. Оператор связи не предоставляет никаких гарантий либо рекомендаций и не несет какой-либо ответственности за последствия пользования Абонентом Услугой.

7.7. Оператор связи не несет ответственности в случае сбоев программного обеспечения и Пользовательского (оконечного) оборудования Абонента или любых третьих лиц, если последнее не находится под прямым управлением Оператора связи. В указанном случае Оператор связи не обеспечивает анализ причин неудовлетворительного качества Услуг.

7.8. Оператор связи не предоставляет никаких гарантий либо рекомендаций и не несет какой-либо ответственности за последствия пользования Абонентом Услугой.

## 8. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ, ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА.

8.1. В случае нарушения Абонентом связанных с оказанием Услуги требований, установленных действующим законодательством и Договором, настоящим Описанием Услуги (в том числе, нарушения сроков оплаты, несанкционированного доступа Абонента к оборудованию и средствам связи Оператора связи) Оператор связи имеет право приостановить оказание Услуги (в целом или в части) до устранения нарушения, уведомив об этом Абонента в любой форме по усмотрению Оператора связи.

8.2 Абонент имеет право приостановить действие Договора и/или любого из Заказов, обратившись к Оператору связи с соответствующим письменным заявлением не позднее, чем за 30 (Тридцать) календарных дней до даты предполагаемого приостановления.

8.3. Оператор связи вправе расторгнуть Договор и/или любой из Заказов в любое время в одностороннем порядке, письменно уведомив Абонента о расторжении не позднее, чем за 7 (Семь) дней до даты расторжения.

8.4. Абонент при условии оплаты фактически понесенных Оператором связи расходов по оказанию Абоненту Услуг, а также оплаты потребленных до момента расторжения Договора Услуг вправе расторгнуть Договор и/или любой из Заказов в любое время в одностороннем порядке письменно уведомив Оператора связи о расторжении не позднее, чем за 30 (Тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения.

8.5. В случае расторжения Договора или прекращения действия Заказа (Заказов), независимо от оснований, плата за оказанные Услуги по предоставлению доступа возврату не подлежит.

## 9. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, вытекающих из Договора, настоящего Описания Услуги, если докажут, что причиной неисполнения (ненадлежащего исполнения) являются обстоятельства непреодолимой силы (стихийные бедствия, пожары, техногенные аварии и катастрофы, массовые беспорядки, военные действия, бунты, гражданские волнения, забастовки, нормативные акты органов государственной власти и местного самоуправления и др., препятствующие исполнению Сторонами своих обязательств по Договору, настоящему Описанию Услуги), то есть чрезвычайные и непреодолимые при данных условиях обстоятельства, наступившие после заключения Договора

9.2. К обстоятельствам непреодолимой силы не относится и от ответственности не освобождает, в частности, неисполнение контрагентами Стороны Договора своих обязательств, отсутствие у Стороны необходимых денежных средств, кроме случаев, когда указанные обстоятельства явились следствием обстоятельств непреодолимой силы.

9.3. Сторона, просрочившая исполнение обязательства, не вправе ссылаться на обстоятельства, возникшие после наступления срока исполнения обязательства.

9.4. Сторона, пострадавшая от действия обстоятельств непреодолимой силы, обязана незамедлительно известить другую Сторону об указанных обстоятельствах и их последствиях (как уже наступивших, так и возможных в будущем). Сторона, не известившая другую Сторону в разумный срок, несет ответственность за вызванные этим последствия.

9.5. Сторона, понесшая убытки в связи с действием обстоятельств непреодолимой силы, может потребовать от Стороны, подвергшейся воздействию обстоятельств непреодолимой силы, документального подтверждения масштабов и влияния обстоятельств непреодолимой силы.

9.6. Если обстоятельства непреодолимой силы длятся более 30 (Тридцати) дней, каждая из Сторон вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке путем направления другой Стороне письменного уведомления о прекращении действия Договора за 30 (Тридцать) дней до предполагаемой даты Договора.

## **10. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

10.1. Каждая из Сторон согласилась считать текст Договора, настоящего Описания Услуги, Заказа, а также весь объем информации, переданной и передаваемой Сторонами друг другу при заключении Договора и в ходе его исполнения, конфиденциальной информацией (в пределах, установленных действующим законодательством, - коммерческой тайной) другой Стороны.

10.2. Каждая из Сторон принимает на себя обязательства не разглашать, не делать доступной для третьих лиц конфиденциальную информацию, кроме случаев, предусмотренных законом или Договором, настоящим Описанием Услуги, либо в случае, когда другая Сторона в письменном виде даст согласие на предоставление третьим лицам конфиденциальной информации.

10.3. Стороны принимают на себя настоящее обязательство с момента заключения Договора на весь срок его действия и в течение трех лет после окончания действия Договора.

## **11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

11.1. Любые уведомления Сторон, если иное не предусмотрено Заказом, составляются в письменной форме на русском языке и считаются должным образом направленными и врученными Сторонами, если они направлены с курьером, или по факсу, или по электронной почте, или через Оператора ЭДО, или заказным письмом с уведомлением о вручении по адресам, указанным в реквизитах Сторон в Договоре. При этом уведомление будет считаться надлежащим образом врученным Абоненту даже в случае возврата его в связи с отсутствием адресата или истечением срока хранения заказного письма. При отправке уведомления с курьером оно считается полученным в день доставки при условии, что доставка состоялась. При отправке уведомления по факсу оно считается полученным в день отправки при условии, что доставка уведомления состоялась. Любые уведомления или иные сообщения, подлежащие передаче от одной Стороны Договора другой Стороне, должны передаваться письменно по адресам, указанным в реквизитах Сторон в Договоре. Отправка претензии Оператором связи в адрес Абонента возможна по электронной почте по адресу, указанному в реквизитах Абонента, или через Оператора ЭДО. Претензия считается доставленной Абоненту по электронной почте с момента ее направления.

11.2. Стороны признают равную юридическую силу собственноручной подписи, факсимильного воспроизведения подписи, либо любого аналога собственноручной подписи Оператора связи, воспроизведенного с помощью средств механического или иного копирования на Договоре, на дополнительных соглашениях к Договору, Заказах, а также на иных документах, связанных с его исполнением, изменением, заключением или прекращением.

11.3. В случае получения лицензии на предоставление услуг связи Абонент обязуется незамедлительно письменно уведомить Оператора связи о ее получении. В этом случае между Сторонами подлежит заключению договор о присоединении сетей электросвязи, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

11.4. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Абонентом обязательств по Договору, Оператор связи до обращения в суд, предъявляет Абоненту претензию. Претензии Оператора связи рассматриваются Абонентом в течение 7 (семи) дней с момента ее получения Абонентом. При отклонении претензии Оператора связи полностью или частично либо неполучении ответа на предъявленную Оператором связи претензию в установленные для ее рассмотрения Договором сроки, Оператор связи предъявляет иск в суд согласно условиям Договора.

## **12. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА**

12.1. Абонент осведомлен о том, Оператор связи ведет антикоррупционную политику и развивает не допускающую взяточничества и коррупционных проявлений культуру.

12.2. Абонент обязуется соблюдать применимое российское законодательство, включая, но не ограничиваясь:

(а) Федеральный закон № 273-ФЗ от 25 декабря 2008 г. «О противодействии коррупции»,

(б) Федеральный закон № 115-ФЗ от 7 августа 2001 г. «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»

и законодательство иных государств по противодействию коррупции и противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем («Антикоррупционное законодательство»).

12.3. При исполнении своих обязательств по Договору, Абонент, его аффилированные лица, работники или посредники не совершают каких-либо действий (отказываются от бездействия), которые противоречат требованиям Антикоррупционного законодательства, в том числе, воздерживаются от прямого или косвенного, лично или через третьих лиц предложения, обещания, дачи, вымогательства, просьбы, согласия получить и получения взяток в любой форме (в том числе, в форме денежных средств, иных ценностей, имущества, имущественных прав или иной

материальной и/или нематериальной выгоды) в пользу или от каких-либо лиц для оказания влияния на их действия или решения с целью получения любых неправомерных преимуществ или с иной неправомерной целью.

12.4. Абонент несет ответственность за совершение каких-либо действий, которые могут привести к нарушению Антиторрупционного законодательства или стать причиной нарушения Оператором связи Антиторрупционного законодательства в результате действий Абонента.

12.5. При выявлении Абонентом случаев нарушения положений п.п.12.3, 12.2. настоящего Описания Абонентом, его аффилированными лицами, работниками или посредниками, Абонент обязуется в письменной форме уведомить об этих нарушениях Оператора связи в течение 14 дней с момента фактического нарушения.

12.6. Также в случае возникновения у Оператора связи разумно обоснованных подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений п.п.12.3, 12.2. настоящего Описания Абонентом, его аффилированными лицами, работниками или посредниками Оператор связи вправе направить Абоненту запрос с требованием предоставить комментарии и информацию (документы), опровергающие или подтверждающие факт нарушения в течение 14 дней с момента возникновения подобного рода подозрений, а также расторгнуть настоящий Договор

### 13. СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ МОНИТОРИНГ И РАЗГРАНИЧЕНИЯ ЗОН ОТВЕТСТВЕННОСТИ ОПЕРАТОРА СВЯЗИ И АБОНЕНТА:

