ДОГОВОР №

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_г.

**\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_»),** именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»,** в лице Директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

**Совместное общество с ограниченной ответственностью «Мобильные ТелеСистемы»,** (далее – МТС), именуемое в дальнейшем **«Заказчик»,** в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, именуемые в дальнейшем совместно «**Стороны»,** а по отдельности **«Сторона»,** заключили настоящий **Договор** (далее – «Договор»), презюмируя взаимовыгодное сотрудничество, о нижеследующем:

**ТЕРМИНЫ, ИСПО**ЛЬЗУЕМ**ЫЕ В ДОГОВОРЕ**

**Абонент Заказчика** – физическое лицо, которому Заказчик предоставляет Абонентские услуги.

**Абонентская линия** – физическая цепь связи, проложенная между Коммутатором доступа и пользовательским (оконечным) оборудованием Абонента.

**Абонентские услуги** – все услуги передачи данных с использованием стационарной сети электросвязи, которые Заказчик предоставляет Абонентам Заказчика с использованием Услуг Исполнителя по настоящему Договору.

**Адресный план –** список квартир с указанием адресов и их количества, Абонентские услуги в которых оказываются с использованием Услуг Исполнителя согласно Заказу.

**Акт об оказании Услуг –** документ, в котором на основании данных Исполнителя указываютсясведения об оказанных Исполнителем Услугах, в том числе количество Портов, доступ к которым предоставлен Заказчику в результате оказания Услуг Исполнителем в Отчетном периоде.

**Город –** населенный пункт, на территории которого Исполнитель оказывает Услуги в соответствии с Адресным планом данного Города.

**Домовая распределительная сеть (ДРС)** – совокупность оптических и/или медных кабелей и коммутационных устройств, расположенных внутри дома и предназначенная для подключения абонентских линий.

**Заказ –** документ, при подписании Сторонами которого Исполнитель обязуется оказать Услуги в рамках отдельного Города в соответствии с Адресным планом данного Города. Форма Заказа изложена в Приложении №2 к Договору. Заказ после подписания Сторонами является неотъемлемой частью Договора.

**ИТ Интеграция** – организация автоматизированного обмена данными между ИС Заказчика и ИС Исполнителя, в соответствии с описанием согласно Приложению № 6.1. к Договору.

**Коммутатор доступа** – оборудование, установленное на Объекте Сети по адресам, указанным в Заказе, с целью оказания услуг связи, которое позволяет подключать Абонентов Заказчика по технологии Ethernet/GPON.

**Массовый инцидент –** инцидент, который затрагивает или может затронуть N-е число клиентов/пользователей. Критериями регистрации массового инцидента служит наличие 5 аналогичных обращений или примеров некорректной работы услуги/сервиса по приложениям обслуживания в подразделениях Заказчика по работе с клиентами в течение суток по одному адресу (для фиксированных клиентов); Приоритет проблемы наследуется от приоритета инцидента.

**Объект Сети** – это средства и линии связи, в том числе Порты, Абонентские линии, Коммутаторы доступа, а также иные элементы Сети Исполнителя, в том числе оборудование, непосредственно необходимое для оказания Абонентских услуг.

**Основной период** – период действия Договора с даты его заключения до даты наступления Переходного периода.

**Отчетный период** – календарный месяц, в течение которого **Исполнитель** оказывал Услуги, в том числе обеспечивал надлежащее функционирование и эксплуатационно-техническую поддержку Объектов Сети в соответствии с настоящим Договором.

**Переходный период –** период действия Договора, в течение которого Заказчик не имеет права требовать оказания Услуг, а у Исполнителя отсутствует обязанность по оказанию Услуг, за исключением Услуг, оказание которых было начато Исполнителем до даты наступления Переходного периода.

**Порт** – физический разъем на Коммутаторе доступа стандарта Ethernet/GPON или домовой распределительной сети, в который включается абонентский кабель и который позволяет осуществлять подключение и предоставление услуг связи Абонентам по технологии Ethernet/GPON.

**Почтовый адрес** – кодификация местонахождения абонента на территории Республики Беларусь, включающая наименование области/района, населенного пункта, улицы, номера дома и квартиры.

**Сеть (Сеть Исполнителя)** – сеть передачи данных **Исполнителя**, характеристики которой указаны в Приложениях к настоящему Договору.

**Технический Акт** - документ, в котором указываются параметры и уровень качества оказываемой Исполнителем Эксплуатации Объектов Сети в Отчетном периоде.

**Техническое решение** – схема технической реализации, состава и настроек оборудования сети передачи данных для подключения Абонентов на Сети **Исполнителя** (дополнение № 3 к Приложению № 2 к Договору).

**Услуга фиксированной связи** – услуга передачи данных с использованием стационарной (проводной) сети электросвязи.

**Эксплуатация Объектов Сети (Эксплуатация)** – обеспечение Исполнителем функционирования и эксплуатационно-технической поддержки Объектов Сети, задействованных в рамках оказания Услуг Исполнителем по Договору.

# ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

* 1. **Исполнитель** оказывает услуги **Заказчику** по предоставлению функциональных возможностей ресурса Объектов Сети для совместного использования пропускной способности Объектов Сети (Заказчик получит неисключительный доступ к Объектам Сети), за исключением Порта, находящегося в единоличном использовании Заказчика в целях оказания Абонентских услуг Заказчиком в соответствии с Адресным планом, указанном в Заказе (далее – «**Услуги**») на основании Заказа, а Заказчик обязуется принять Услуги и вносить плату Исполнителю за оказание Услуг по настоящему Договору. При этом у **Исполнителя** на срок действия настоящего Договора. сохраняются все права собственника на Объекты Сети, с использованием которых оказываются Услуги **(**за исключением Порта, находящегося в единоличном использовании **Заказчика** в целях оказания Абонентских услуг **Заказчиком**).
  2. **Исполнитель** обязуется оказывать Услуги **Заказчику** в соответствии с Адресным планом, указанным в Заказе (Заказах). Оказание Услуг с указанием Адресного плана оформляется путем подписания Сторонами Заказа по форме, указанной в Приложении № 2 Договора. Срок оказания Услуг начинается с момента подписания Акта окончания ИТ интеграции и Акта завершения тестирования Технического решения Объектов Сети к Заказу и заканчивается с момента прекращения действия/расторжения Заказа. Заказ может быть расторгнут по соглашению Сторон путем подписания дополнительного соглашения к Заказу/Договору.
  3. Исполнитель в рамках оказания Услуг также осуществляет Эксплуатацию Объектов Сети в соответствии с условиями Приложения № 5 к Договору, а также техническую поддержку Абонентов Заказчика в объеме и на условиях, предусмотренных в Приложении № 6 к Договору.

Расходы Исполнителя на эксплуатацию Объектов Сети и сервисное обслуживание Заказчика включены в плату за оказание Услуг Исполнителем по Договору.

* 1. **Стороны** согласовали ответственных лиц по вопросам, связанным с исполнением настоящего Договора. В случае изменения перечня ответственных лиц, заинтересованная сторона направляет другой **Стороне** новый перечень ответственных лиц в порядке, предусмотренным разделом 10 настоящего Договора, не менее, чем за 10 рабочих дней до момента изменения.

# ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ЗАКАЗЧИКУ

* 1. Стороны договорились, что в течение 6 (шести) месяцев со дня подписания Сторонами Акта окончания ИТ интеграции и Акта завершения тестирования Технического решения Объектов Сети в рамках отдельного Заказа неустойки (штрафы или пени), предусмотренные настоящим Договором за некачественное осуществление Эксплуатации Сети Исполнителем (Приложения № 5, 6, 8 к Договору), не взимаются Заказчиком.
  2. В случае выявления в рамках периода, указанного в п. 2.1 Договора, замечаний к осуществлению Исполнителем Эксплуатации Объектов Сети в соответствии с требованиями Договора **Стороны** договариваются о порядке и сроках устранения выявленных замечаний, о чем составляется Протокол с установлением сроков устранения выявленных замечаний. В случае если после истечения указанного срока замечания не будут устранены или **Стороны** не придут к иному соглашению, **Заказчик** имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора, направив соответствующее письменное уведомление за 30 (тридцать) календарных дней**.**
  3. **Исполнитель** предоставляет **Заказчику** информацию, необходимую для исполнения Договора в соответствии с Заказом.

# ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

Исполнитель имеет право:

* + 1. Использовать Объекты Сети в порядке, установленном настоящим Договором(при этом Порты находятся в единоличном использовании Заказчика).
    2. Контролировать **Заказчика** при предоставлении Заказчику доступа к Объектам Сети, не вмешиваясь при этом в хозяйственную деятельность **Заказчика** и не осуществляя действий, которые могут привести к причинению ущерба **Заказчику**, его аффилированным лицам.

Исполнитель обязуется:

* + 1. Оказать **Заказчику** Услуги на условиях, установленных разделом 1 настоящего Договора, после подписания Акта окончания ИТ интеграции и Акта завершения тестирования Технического решения,а такжеежемесячно, не позднее 3 числа месяца, следующего за Отчетным периодом,оформлять и направлять Заказчику Акт об оказании Услуг, Технический Акт.
    2. Обеспечивать соответствие Оборудования связи, входящего в состав Объектов Сети, требованиям законодательства Республики Беларусь в отношении сооружений и средств электросвязи.
    3. По запросу **Заказчика** предоставлять разрешительную документацию, подтверждающую возможность эксплуатации соответствующего оборудования для целей Договора.
    4. Иметь все необходимые для заключения и исполнения Договора лицензии, разрешения, экспертизы и иные документы от уполномоченных на их представление государственных организаций.
    5. Обеспечить работников всеми необходимыми разрешениями, свидетельствами, а также обучением для целей исполнения Договора.
    6. Обеспечивать бесперебойность работы Объектов Сети, за исключением перерывов для проведения необходимых ремонтных и профилактических работ, которые будут предварительно согласовываться с **Заказчиком** в соответствии с Регламентом взаимодействия при выполнении сервисного обслуживания (Приложение №6).
    7. Исполнитель обязан в режиме реального времени предоставлять Заказчику информацию об активной базе абонентов Исполнителя. В рамках такого предоставления информации Исполнитель передает Заказчику перечень адресов (включая, но не ограничиваясь, название улицы, номер дома/корпуса, номер квартиры), в которых подключены Абоненты, входящие в активную Базу абонентов Исполнителя.
    8. Проводить мероприятия по предотвращению возникновения риска утраты и повреждения Объектов сети, нести расходы по их восстановлению при повреждении или утрате.

Заказчик имеет право:

* + 1. Иметь доступ к предоставленным **Исполнителем** Объектам Сети (как определено в термине «Услуги») на основании имеющихся у него лицензий на оказание услуг связи в соответствии с её назначением.
    2. Контролировать выполнение **Исполнителем** его обязательств по Договору любыми способами, не противоречащими действующему законодательству Республики Беларусь, в том числе путем проведения аудита (с доведением результатов **Исполнителю**) как своими силами, так и с привлечением третьих лиц, при этом не вмешиваясь в хозяйственную деятельность **Исполнителя**.

Заказчик обязуется:

* + 1. При отсутствии мотивированных письменных возражений принять начало оказания Услуг **Исполнителем** и подписать Акт окончания ИТ интеграции и Акт завершения тестирования Технического решения.
    2. Своевременно производить платежи и расчеты в соответствии с разделами 4 и 5 настоящего Договора.
    3. Не вмешиваться в работу сети связи **Исполнителя**, не подключать к каналу связи аппаратуру, оборудование, не имеющее подтверждение соответствия установленным требованиям и/или приводящей к нарушению нормального функционирования сети связи **Исполнителя** и ущербу **Исполнителя** или третьим лицам, не совершать действий, нарушающих конфиденциальность связи для других пользователей.

Стороны обязуются:

* + 1. Предпринимать все необходимые меры, препятствующие несанкционированному вмешательству в функционирование сетей связи Сторон и систем управления ими.
    2. Техническую эксплуатацию средств связи Стороны осуществляют в соответствии с правилами технической эксплуатации сети электросвязи общего пользования, нормативными правовыми актами техническими документами, и рекомендациями Международного союза электросвязи, каждая в своей зоне ответственности. Стороны самостоятельно отвечают перед государственными уполномоченными органами в области связи и другими государственными органами за эксплуатацию собственных средств связи в рамках имеющихся у Сторон лицензий.
    3. Стороны самостоятельно осуществляют управление своими сетями связи. Стороны сотрудничают в оперативном управлении сетями и организуют оповещение при авариях и повреждениях в течение 30 минут с момента возникновения аварии, а также принимают согласованные меры по восстановлению связи в соответствии с Приложением № 6.
    4. Стороны обязуются незамедлительно (но в любом случае не позднее 2 (двух) рабочих дней c момента наступления соответствующего события) в письменной форме уведомлять друг друга об отзыве, аннулировании, переоформлении (в том числе в связи с реорганизацией Сторон в любой форме), приостановлении, прекращении и продлении срока действия лицензий на осуществление деятельности в области оказания услуг связи, необходимых для реализации Договора, о получении новых лицензий на осуществление деятельности в области оказания услуг связи в том случае, если новые лицензии выдаются взамен ранее выданных, о внесении изменений и дополнений в лицензии на осуществление деятельности в области оказания услуг связи, в том числе в соответствующие лицензионные условия. Стороны обязуются уведомлять друг друга об окончании срока действия лицензии за 3 (три) календарных месяца до истечения указанного срока.

Указанная обязанность подлежит реализации в случае, если перечисленные действия с лицензиями создают угрозу процессу предоставления Услуг, а также могут привести к необходимости изменения условий их предоставления в рамках действия Договора.

* + 1. Стороны обязуются выполнять все необходимые работы по обеспечению и эксплуатационно-технической поддержке работоспособности средств связи сети связи и линий связи в зоне своей ответственности для обеспечения бесперебойного оказания Услуг в соответствии с условиями Договора.
    2. В случае возникновения на сетях электросвязи Сторон повреждений, перегрузок или иных нештатных ситуаций, которые непосредственно влияют на предоставление Услуг, Стороны незамедлительно примут согласованные меры по восстановлению связи и качества оказываемых Услуг.

# СТОИМОСТЬ ДОГОВОРА

* 1. Единицей тарификации Услуги является Тариф, который определяется за 1 единицу Порта за 1 месяц и согласовывается Сторонами в Приложении № 1. Тариф включает в себя стоимость всех Услуг Исполнителя, а также все иные возможные расходы Исполнителя, связанные с исполнением настоящего Договора и соответствующего Заказа. Плата за оказание Услуг Исполнителем по настоящему Договору не включает НДС. Стоимость Договора увеличивается на НДС по ставке, установленной действующим законодательством Республики Беларусь на дату оказанных услуг.
  2. Стоимость оказания Услуг за Отчетный период по настоящему Договору рассчитывается на основании количества предоставленных Портов на конец Отчетного периода в рамках соответствующего Города.
  3. Услуги, оказываемые Исполнителем, подлежат оплате при условии того, что Порт был использован Заказчиком весь календарный месяц (Отчетный период), т.е. от первого календарного дня месяца до последнего календарного дня месяца, при этом в этот период Абонентские услуги могут быть приостановлены.
  4. Тариф может быть изменен по соглашению Сторон путем подписания приложения, дополнительного соглашения к договору или обновленного Заказа.

# УЧЁТ И РАСЧЕТЫ ПО ДОГОВОРУ

* 1. Учёт количества абонентов Заказчика на сети Исполнителя осуществляется как в сети Заказчика, так и в сети Исполнителя. Каждая Сторона несет ответственность за сбор и обработку данных о количестве абонентов, соответствующих условию, описанному в пп. 4.3 настоящего Договора, а также за их корректное отображение в отчетах.
  2. Стороны обмениваются ежемесячными отчетами, содержащими данные по услугам пропуска трафика, в возможно короткие сроки, но не позднее 10 (десяти) календарных дней со дня окончания месяца, в котором оказаны услуги.
  3. Ежемесячные отчеты должны включать следующие сведения:
     1. Количество Портов Исполнителя, которые были использованы Заказчиком на всем протяжении отчетного периода;
     2. Количество Портов Исполнителя, которые были дополнительно запрошены Заказчиком в течение отчетного периода;
     3. Количество Портов Исполнителя, использование которых Заказчиком было прекращено в течение отчетного периода.
  4. Если в связи с изменением адреса абонента Заказчика в отчетном периоде был высвобожден один Порт Исполнителя и для переподключения того же абонента был запрошен другой Порт, он учитывается в отчете как по пп. 5.3.2, так и по пп. 5.3.3 настоящего Договора.
  5. Стороны должны вести и хранить в доступной и читаемой форме отчетные документы в течение срока исковой давности.
  6. При расхождениях в учетных данных Сторон о количестве Портов Исполнителя, которые были использованы Заказчиком на всем протяжении отчетного периода, не превышающих 1 %, для составления Акта об оказании услуг принимаются данные Исполнителя. претензии по расчетам за отчетный период Сторонами не предъявляются.
  7. При расхождениях учетных данных Сторон о количестве Портов Исполнителя, которые были использованы Заказчиком на всем протяжении отчетного периода более чем на 1 %, для составления Акта об оказании услуг принимаются данные Исполнителя. Далее Стороны проводят детальную сверку данных отчетности. Причина расхождений должна быть установлена и устранена путем проведения сверки данных в течение 30 (тридцати) календарных дней от даты выставления Акта выполненных услуг/Технического акта. Данные для сверки должны быть представлены в формате, определяемом Сторонами в рабочем порядке. В случае не предоставления одной из Сторон данных для сверки в необходимом объеме в установленные настоящим пунктом сроки, верными считаются данные Стороны, их предоставившей. Сверка данных производится самостоятельно каждой Стороной, силами собственных специалистов. По результатам сверки Стороны подписывают Акт сверки и, в случае согласования Сторонами необходимости корректировки стоимости услуг, Стороны производят перерасчет стоимости услуг в ближайшем расчетном периоде.
  8. Акт сверки составляется заинтересованной Стороной в двух экземплярах, каждый из которых должен быть подписан уполномоченным представителем этой Стороны. Сторона-инициатор направляет в адрес Стороны-получателя Акт сверки. В течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения Акта сверки Сторона-получатель должна подписать и направить один экземпляр Акта сверки в адрес Стороны-инициатора, или направить Стороне-инициатору свои письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в Акте сверки информации. Если в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения Акта сверки Сторона-получатель не направит в адрес Стороны-инициатора подписанный Акт сверки или письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации, Акт сверки считается признанным Стороной-получателем в редакции Стороны-инициатора.
  9. Порядок расчетов по настоящему Договору предусматривает ежемесячные платежи за оказание Услуг.
  10. Все платежи и расчеты по Договору осуществляются **Сторонами** на основании подписанного **Сторонами** ежемесячного Акта об оказании Услуг (по форме Приложения № 3 к Договору), Технического акта (по форме Приложения № 6.2 к Договору).
  11. Отчетным периодом по настоящему Договору является календарный месяц.
  12. Не позднее 10 (десятого) числа месяца, следующего за Отчетным периодом, **Исполнитель** составляет (на основании данных ИС **Исполнителя**) и направляет в адрес **Заказчика** 2 (два) экземпляра Акта об оказании Услуг (по форме Приложения № 3 к Договору), 2 (два) экземпляра Технического акта (по форме Приложения № 6.2 к Договору) за соответствующий Отчетный период, подписанного со своей стороны.
  13. **Заказчик** обязан не позднее 20 (двадцатого) числа месяца, следующего за Отчетным периодом подписать акты и направить в адрес **Исполнителя** по одному экземпляру каждого акта либо предоставить **Исполнителю** мотивированный отказ в утверждении и подписании актов. Если мотивированный отказ не будет предъявлен **Заказчиком** в срок, указанный в настоящем пункте, то Услуги по настоящему Договору считаются принятыми в объеме, указанном в актах, направленных **Исполнителем**.
  14. **Заказчик** не позднее 25 (двадцать пятого) числа месяца, следующего за Отчетным периодом оплачивает услуги на основании подписанного **Сторонами** ежемесячного Акта об оказании Услуг, Технического акта.
  15. Обязательства **Заказчика** по оплате оказанной Услуги считаются исполненными в момент списания денежных средств со счета **Заказчика**.

# ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

* 1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение принятых обязательств **Стороны** несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.
  2. **Стороны**несут всю полноту ответственности, предусмотренной действующим законодательством Республики Беларусь, за соблюдение условий имеющихся у них лицензий.
  3. **Исполнитель** не несет ответственности за перерывы связи в оказании Услуг, вызванные:
* действиями **Заказчика** или повреждением Объектов Сети **Исполнителя** по вине **Заказчика** или иными обстоятельствами, ответственность за которые несёт Заказчик;
* профилактическими работами, проведенными в соответствии с обязательствами **Исполнителя**, указанными в Регламенте взаимодействия при выполнении сервисного обслуживания (Приложение № 6).
  1. Соглашение об уровне сервисного обслуживания и ответственность Исполнителя за некачественное осуществление Эксплуатации Объектов Сети определено в Приложениях № 5, 6, 8 к настоящему Договору. Неустойку (штрафы и пени) Заказчик может учесть при составлении Акта об оказании Услуг, Технического Акта и определении стоимости оказанных в Отчетном периоде Услуг по Договору.

# СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ПОРЯДОК ЕГО ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ

* 1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания уполномоченными представителями **Сторон**. Основной период действия Договора составляет 8 (восемь) лет с даты его заключения. По истечении 8 (восьми) лет Основной период действия Договора автоматически продлевается на каждые последующие 3 (три) года в том случае, если ни одна из **Сторон** письменно не уведомит другую **Сторону** о прекращении действия Основного периода Договора не менее, чем за 60 (шестьдесят) календарных дней до даты окончания Основного периода. С даты, указанной в уведомлении одной из Сторон, об отсутствия намерения пролонгировать действие Основного периода Договора, начинается действие Переходного периода.
  2. Основной период действия Договора может быть досрочно прекращен соглашением Сторон. С даты заключения Сторонами соглашения о прекращении Основного периода начинается действие Переходного периода.

7.3.1. Исполнитель вправе отказаться от исполнения, расторгнуть настоящий Договор или отдельный Заказ в одностороннем внесудебном порядке в следующих случаях:

**(1) если Заказчик не вносит плату за оказание Услуг по Договору или отдельному Заказу от шести (6) раз подряд по истечении установленного Договором срока.** При этом Исполнитель в обязательном порядке для реализации такого права обязан выполнить все следующие действия:

(а) письменно уведомить Заказчика об отсутствии платы за оказание Услуг от шести (6) раз подряд по Договору или отдельному Заказу;

(б) если в течение 15 дней после получения Заказчиком уведомления об отсутствии платы за оказание Услуг, предусмотренного настоящим пунктом 7.3 (1)(а), Заказчик не вносит плату за оказание Услуг, Исполнитель обязуется направить письменное уведомление с предупреждением о том, что в случае дальнейшего невнесения платы за оказание Услуг Исполнитель расторгнет Договор или Заказ в одностороннем внесудебном порядке;

(в) если в течение 15 дней после получения Заказчиком уведомления с предупреждением о расторжении Договора или Заказа, предусмотренного настоящим пунктом 7.3 (1)(б), Заказчик не осуществляет внесение платы за оказание Услуг, Исполнитель вправе направить уведомление о расторжении Договора или Заказа в одностороннем внесудебном порядке. При этом такое уведомление должно быть отправлено за 60 дней до предполагаемой даты расторжения.

**(2)** **если Заказчик допускает существенные нарушения условий Договора либо неоднократные нарушения, помимо указанных в пункте 7.3 (1) Договора.** Стороны пришли к соглашению, что под существенным нарушением условий Договора понимается такое нарушение на стороне Заказчика, которое влечёт за собой или с высокой степенью вероятности должно повлечь за собой убытки на стороне Исполнителя в размере не менее 25 000 (двадцать пять тысяч) рублей.

При этом Исполнитель в обязательном порядке для реализации такого права обязан выполнить все следующие действия:

(а) письменно уведомить Заказчика о нарушении условий Договора;

(б) если в течение 15 дней после получения Заказчиком уведомления о нарушении, предусмотренного настоящим пунктом 7.3 (2)(а), Заказчик не исправит данное нарушение, Исполнитель обязуется направить письменное уведомление с предупреждением о том, что в случае дальнейшего продолжения нарушения Исполнитель расторгнет Договор или Заказ в одностороннем внесудебном порядке;

(в) если в течение 15 дней после получения Заказчиком уведомления с предупреждением о расторжении Договора или Заказа, предусмотренного настоящим пунктом 7.3 (2)(б), Заказчик повторно не исправит нарушение, Исполнитель вправе направить уведомление о расторжении Договора или Заказа в одностороннем внесудебном порядке. При этом такое уведомление должно быть отправлено за 60 дней до предполагаемой даты расторжения.

7.3.2. Сторона вправе отказаться от исполнения, расторгнуть Договор или отдельный Заказа в отсутствие нарушений другой Стороны путем письменного уведомления не менее чем за 6 (шесть) месяцев до предполагаемой даты отказа от исполнения обязательств по Договору или Заказу/ расторжения Договора или Заказа.

7.3.3. С даты расторжения, указанной в уведомлении согласно пунктам 7.3.1 и 7.3.2, начинается действие Переходного периода.

* 1. Изменение условий Договора допускается только по соглашению **Сторон** путем подписания соответствующих дополнительных соглашений к настоящему Договору.
  2. Окончание срока действия настоящего Договора не освобождает **Сторон**от исполнения обязательств, взятых в ходе исполнения настоящего Договора, в том числе, но не ограничиваясь, от проведения взаиморасчётов и погашения имеющейся задолженности (включая уплату неустойки).
  3. В случае отказа и/или уклонения одной из **Сторон** от исполнения настоящего Договора такая **Сторона** возмещает другой **Стороне** документально подтверждённый реальный ущерб.
  4. Все дополнения и изменения к настоящему Договору должны быть сделаны **Сторонами** в письменном виде и подписаны уполномоченными представителями обеих **Сторон**.
  5. **Переходный период**

Если настоящим Договором не установлено иное, в дату, когда должно наступить прекращение действия Договора (полностью или частично) вне зависимости от основания такого прекращения, вместо прекращения действия Договора наступает Переходный период.

* + 1. Продолжительность Переходного периода составляет 24 (двадцать четыре) месяца с даты его наступления, если иной срок не будет письменно согласован Сторонами.
    2. В течение Переходного периода Исполнитель обязуется продолжить оказание Услуг в отношении Объектов Сети, доступ к которым уже предоставлен Заказчику на дату наступления Переходного периода, а Заказчик продолжит оплачивать плату за такие Услуги согласно стоимости, действовавшей на дату, предшествующую дате начала Переходного периода. В течение Переходного периода Услуги в отношении новых Объектов Сети (право доступа на новые Объекты Сети) не предоставляются Заказчику.
    3. С самого начала Переходного периода каждая из Сторон обеспечит выделение соответствующих ресурсов и назначит необходимый персонал для обсуждения технических и эксплуатационных вопросов, касающихся планирования, проектирования, построения, тестирования и выполнения миграции Абонентов Заказчика (миграция сетевого подключения Абонентов Заказчика на базу сети Заказчика или другого оператора, перевод обслуживания Абонентов Заказчика на Исполнителя или осуществление иных действий).
    4. Меры ответственности за некачественное осуществление Эксплуатации Сети, установленные в Приложениях № 5, 6, 8 применяются к Исполнителю в общем порядке.
    5. По истечении Переходного периода Договор считается прекратившим свое действие в полном объеме, если иной период или порядок не будет письменно согласован Сторонами.
  1. **Последствия прекращения действия Договора и/или Заказа**
     1. В случае отказа от исполнения/расторжения (а) Договора в целом или (б) отдельного Заказа со стороны Исполнителя в одностороннем порядке Исполнитель обязуется возместить причиненные Заказчику убытки.

# РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ.

* 1. Все споры, возникающие при исполнении настоящего Договора, разрешаются Сторонами путем переговоров.
  2. Претензионный порядок урегулирования споров обязателен. Срок рассмотрения претензии – 15 календарных дней.
  3. В случае если Стороны не смогли урегулировать спор, каждая Сторона имеет право направить обращение в Министерство связи и информатизации Республики Беларусь или Оперативно-аналитический центр при Президенте Республики Беларусь в порядке, предусмотренном Положением о порядке и условиях присоединения сетей электросвязи к сети электросвязи общего пользования, включая единую республиканскую сеть передачи данных, их взаимодействия и порядке пропуска трафика на сетях электросвязи, утвержденным Постановлением Оперативно-аналитического центра при Президенте Республики Беларусь, Министерства связи и информатизации Республики Беларусь от 25.04.2014 № 3/6.
  4. Неурегулированные Сторонами споры по настоящему Договору разрешаются в Экономическом суде г. Минска.

# ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

* 1. **Стороны** освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате обстоятельств чрезвычайного характера, которые **Стороны** не могли предвидеть или предотвратить. Под обстоятельствами непреодолимой силы понимаются: наводнение, пожар, землетрясение, эпидемия, пандемия и другие явления природы, война или военные действия и т.п. При этом, к таким обстоятельствам не относятся, в частности, нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств.
  2. При наступлении обстоятельств, указанных в п. 9.1. Договора, каждая из **Сторон** должна в течение 5 (Пяти) рабочих дней известить о них в письменном виде другую **Сторону**. **Сторона**, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, должна незамедлительно предоставить другой **Стороне** официальные документы, удостоверяющие наличие этих обстоятельств и, по возможности, дающие оценку их влияния на возможность исполнения **Стороной** своих обязательств по Договору.
  3. Если **Сторон**а, подвергшаяся воздействию обстоятельств непреодолимой силы, не направит в течение 5 (Пяти) календарных дней извещение, предусмотренное в п. 9.2. Договора, то такая **Сторона** лишается права ссылаться на такие обстоятельства как на основание освобождения ее от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору.
  4. Если наступившие обстоятельства, перечисленные в п. 9.1. Договора, и их последствия продолжают действовать более 2 (Двух) месяцев, **Стороны** проводят дополнительные переговоры для выявления приемлемых альтернативных способов исполнения Договора.
  5. В случае, если исполнение настоящего Договора существенно приостанавливается в результате обстоятельств непреодолимой силы, срок действия которых превышает 6 (шесть) месяцев, каждая из **Сторон** вправе расторгнуть настоящий Договор в отношении неисполненной части Договора. При этом ни одна из Сторон не несет никакой ответственности перед другой **Стороной** в результате расторжения в соответствии с настоящим пунктом.

# ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 1. В Договоре (если не указано иное):

10.1.1. сроки, выраженные в днях, должны быть исчислены в календарных днях;

10.1.2. рабочим днём считается любой день недели, за исключением субботы и воскресенья (выходные дни), кроме случаев, когда такие дни в соответствии с применимыми нормативными правовыми актами из-за переноса выходных дней считаются рабочими, нерабочих праздничных дней в соответствии с применимыми нормативными правовыми актами, а также дней, на которые в соответствии с применимыми нормативными правовыми актами переносятся выходные дни из-за совпадения выходных и нерабочих праздничных дней;

10.1.3. слова «Договора», «в Договоре» и «по Договору» и аналогичные выражения означают при использовании в Договоре ссылку на Договор в целом, а не на отдельное его положение;

10.1.4. заголовки, жирный шрифт и подчёркивание используются исключительно для удобства и не влияют на значение и толкование положений Договора;

10.1.5. слова, используемые в единственном числе, также включают и множественное число и наоборот;

10.1.6. «включая» означает «включая, среди прочего».

* 1. Стороны соглашаются, что операционное взаимодействие между ними по вопросам, связанным с Договором, исключая подачу претензий (требований), ответы на претензии (требования), переписки об отказе (расторжении) от Договора, может осуществляться по электронной почте.

Контактные адреса электронной почты Сторон:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Стороны соглашаются, что лица, отправляющие и (или) принимающие уведомления с использованием указанных адресов, являются уполномоченными представителями Сторон по вопросам взаимодействия в рамках Договора, а полномочия таких лиц явствуют из обстановки и не нуждаются в дополнительном подтверждении.

* 1. Любое сообщение по Договору считается надлежащим образом переданным:

10.3.1. если вручается лично или заказным почтовым отправлением, то с момента вручения; или

10.3.2. если отправлено по адресу электронной почты (кроме претензий и ответов на претензии, переписки об отказе (расторжении) от Договора) – в более ранний из следующих сроков:

* + - 1. в момент создания почтовым сервером получателя автоматического сообщения о доставке;
      2. в момент подтверждения получения получателем; и
      3. через 24 часа после отправки сообщения, если отправителем не будет получено уведомление об ошибке доставки электронного письма,

при этом если предполагаемое получение состоится до 09:00 часов Рабочего дня, оно считается произошедшим в 09:00 такого дня, и если предполагаемое получение состоится после 17:00 часов Рабочего дня или в день, не являющийся Рабочим днем, оно считается произошедшим в 09:00 следующего Рабочего дня.

* 1. Все ссылки на статьи, разделы, подпункты, встречающиеся в тексте Договора, являются ссылками на статьи, разделы, пункты, подпункты Договора, если в тексте Договора прямо не оговорено иное.
  2. Любое заключенное впоследствии соглашение между Сторонами не является изменением, отказом, освобождением, извещением о прекращении, отказом от или расторжением Договора, полностью или частично, если такое соглашение не совершено в письменном виде (или с помощью электронной цифровой подписи) и не подписано всеми Сторонами.
  3. Если в то или иное время положение Договора окажется или станет не соответствующим законодательству Республики Беларусь, недействительным или не подлежащим принудительному исполнению в каком-либо отношении, то это не влияет на законность, действительность и возможность принудительного исполнения остальных положений Договора.
  4. Ничто в Договоре не должно толковаться таким образом, чтобы можно было предположить наличие отношений участников простого товарищества между Сторонами.
  5. Стороны настоящим заявляют, что совместно подготовили и согласовали Договор. Положения Договора, а также неясности, имеющиеся в нем, не должны толковаться в ущерб любой из Сторон на том основании, что данная Сторона составила соответствующее положение или что оно предусматривает обязательства, заверения об обстоятельствах и (или) ответственность указанной Стороны.
  6. Сторона не вправе без письменного согласия другой Стороны передавать другим лицам свои права и обязанности по Договору.
  7. Отношения Сторон, не урегулированные Договором, регулируются в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.
  8. Настоящий Договор составлен в письменной форме в 2 (двух) экземплярах, каждый из которых имеет равную юридическую силу, по 1 (одному) экземпляру для каждой из Сторон.
  9. Все соглашения, переговоры и переписка между Сторонами по вопросам, изложенным в настоящем Договоре, и имевшие место до его, теряют силу с даты подписания Договора.
  10. Все изменения и дополнения к настоящему Договору оформляются путем заключения соответствующего дополнительного соглашения и подписываются уполномоченными представителями обеих Сторон. Дополнительные соглашения являются неотъемлемой частью настоящего Договора.
  11. В случае изменения информации, указанной в разделе 13 Договора, Сторона чьи реквизиты изменились, направляет в течение 3 (трех) рабочих дней со дня такого изменения уведомление с указанием новых реквизитов в адрес другой Стороны. До поступления уведомления об изменении адресов и платежных реквизитов все действия, совершенные Сторонами по ранее известным реквизитам, считаются совершенными законно и засчитываются в исполнение обязательств по Договору.
  12. В случае предъявления к Заказчику со стороны какого бы то ни было третьего лица претензий, полностью или частично основанных на утверждении, что реализация Заказчиком его прав, полученных по настоящему Договору, является неправомерной или нарушающей законные права (интересы) любого третьего лица, Исполнитель обязуется самостоятельно и за свой счет урегулировать такие претензии и возместить Заказчику все понесенные им убытки в полном объеме, если не докажет, что претензии были вызваны неправомерными действиями Заказчика, причём для целей настоящего пункта Договора действия Заказчика, осуществлённые на основании предоставленной контрагентом информации или его указаний, не считаются неправомерными.
  13. Во всем остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Договора, Стороны руководствуются положениями законодательства Республики Беларусь.
  14. Если какое-либо положение Договора признается недействительным, такое положение будет недействительным лишь в той степени, в которой оно является правонарушающим, не делая недействительными другие положения настоящего Договора.
  15. В рамках исполнения Договора Стороны обязуются соблюдать обязательства, приведенные в антикоррупционной оговорке, текст которой размещен на официальном сайте Заказчика по адресу: https://www.mts.by/company/komplaens-i-delovaya-etika/. Стороны подтверждают, что ознакомлены с данными обязательствами и согласны с ними.

# 11. ПРИЛОЖЕНИЯ.

Неотъемлемой частью настоящего Договора являются следующие документы:

* Приложение № 1. «География и плата за оказание Услуг»;
* Приложение № 2. «Форма Заказа (с дополнениями)»;
* Дополнение №1 к Заказу. «Адресный план (форма)»;
* Дополнение №2 к Заказу. «Типы взаимодействия и контактные лица (форма)»;
* Дополнение №3 к Заказу. «Техническое решение (форма)»;
* Дополнение №4 к Заказу. «Акт о завершении тестирования Технического решения (форма)»;
* Приложение № 3. «Акт об оказании Услуг (форма)»;
* Приложение № 4. «Соглашение о конфиденциальности»;
* Приложение № 5. «Описание порядка Эксплуатации Объектов сети»;
* Приложение № 6. «Регламент взаимодействия при выполнении сервисного обслуживания»;
* Приложение № 6.1. «Требования к формату e-mail оповещений, применяемых при недоступности API в рамках ИТ-интеграции»;
* Приложение № 6.2. «Технический акт (форма)»;
* Приложение № 7. «Акт окончания ИТ Интеграции (форма)»;
* Приложение № 8. «Критические факторы»;
* Приложение № 9. «Организация, резервирование и расширение емкости каналов связи (стыка) между сетями операторов».

# 12. АДРЕСА ДЛЯ УВЕДОМЛЕНИЯ

Все акты, извещения и иная переписка **Сторон** по Договору должна осуществляться на указанные в нем адреса и считается полученной:

а) при направлении курьером – от даты, указанной в курьерском уведомлении о доставке;

b) при направлении заказным письмом – от даты, указанной на уведомлении о вручении;

с) при отправке по e-mail – от даты отправления, зафиксированной почтовым сервером **Стороны**-отправителя.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:** | **Исполнитель:** |
| **Место нахождения:**  **Почтовый адрес:**  **ФИО / Должность получателя уведомления:**  **Телефон:** | **Место нахождения:** г  **Почтовый адрес:**  **ФИО / Должность получателя уведомления:**  **Телефон:** |

Для целей настоящего Договора, **Стороны** определили следующих контактных лиц:

Для **Заказчика**:

e-mail:

телефон:

Для **Исполнителя**:

e-mail:

телефон:

**Стороны** обязуются информировать друг друга об изменении контактных лиц в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента, как такое изменение имело место.

В случае непредоставления соответствующей информации в указанный срок непредоставившая Сторона считается надлежаще извещенной по контактным данным, действовавшим на момент соответствующего извещения.

Надлежащим уведомлением об изменение контактных данных является письменное информирование по указанным в настоящем Договоре адресам и/или иным контактным данным, если применимо, считающееся полученным, как это определено разделом 12 настоящего Договора.

13. АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:** | **Исполнитель:** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **От Заказчика:** |  |  | **От Исполнителя:** | |
|  |  |  |  |  |
| Подпись |  |  | Подпись |  |
| Ф.И.О. |  |  | Ф.И.О. |  |
| Должность |  |  | Должность |  |

Приложение № 1

к Договору № \_\_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

**География и плата за оказание Услуг**

| **№ Заказа** | **Город** | **Количество домохозяйств на сети Исполнителя** | **Размер Тарифа за оказание Услуг (в расчете за один Порт) в руб. без НДС за один Отчетный период** | **Ставка НДС, %** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | 20 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **От Заказчика:** | | **От Исполнителя:** | |
| Подпись |  | Подпись |  |
| Ф.И.О. |  | Ф.И.О. |  |
| Должность: |  | Должность: |  |

Приложение № 2

к Договору № \_\_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

Форма

Заказ № \_\_

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

СООО «Мобильные ТелеСистемы», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_ с одной стороны, и «\_\_\_\_\_\_», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, именуемые в дальнейшем совместно Стороны, а по отдельности Сторона, согласовали настоящий Заказ № \_\_ (далее – «Заказ») к Договору № \_\_ от дд.мм.20\_\_ года (далее – «Договор») о нижеследующем:

1. Исполнитель оказывает Заказчику Услуги в соответствии с дополнениями к настоящему Заказу.
2. Срок оказания Услуг по настоящему Заказу: с \_\_\_\_\_\_\_\_ до конца срока действия Договора (п.7.1.).
3. Стороны договорились, что порядок расчетов регулируются положениями Договора. Размер платы за оказание Услуг указан в дополнении к настоящему Заказу.
4. Во всем ином, что не оговорено настоящим Заказом, Стороны руководствуются Договором.
5. Настоящий Заказ является неотъемлемой частью Договора, составлен в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой их сторон, имеющих одинаковую юридическую силу.
6. Дополнения к Заказу:

№ 1. Адресный план. Форма;

№ 2. Типы взаимодействия и контактные лица;

№ 3. Техническое решение;

№ 4. Акт завершения тестирования технического решения. Форма.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **От Заказчика:** |  |  | **От Исполнителя:** | |
|  |  |  |  |  |
| Подпись |  |  | Подпись |  |
| Ф.И.О. |  |  | Ф.И.О. |  |
| Должность |  |  | Должность |  |

Окончание формы

Форма согласована:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **От Заказчика:** | | **От Исполнителя:** | |
| Подпись |  | Подпись |  |
| Ф.И.О. |  | Ф.И.О. |  |
| Должность: |  | Должность: |  |

Дополнение № 1

к Заказу №\_\_ от \_\_.\_\_.202\_\_г.

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Форма

Адресный план

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Область | Город | Улица | Дом | ID оборудования | Сетевой адрес (IP)\* | Количество квартир | Количество подъездов | Количество этажей | УК/ТСЖ | Global ID |

Поля, отмеченные \* не являются обязательными для заполнения.

**Подписи Сторон**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **От Исполнителя:** | | **От Заказчика:** | |
| Подпись |  | Подпись |  |
| Ф.И.О. |  | Ф.И.О. |  |
| Должность |  | Должность |  |

Окончание формы

Форма согласована:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **От Заказчика:** | | **От Исполнителя:** | |
| Подпись |  | Подпись |  |
| Ф.И.О. |  | Ф.И.О. |  |
| Должность |  | Должность |  |

Дополнение № 2

к Заказу №\_\_ от \_\_.\_\_.202\_\_г.

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Форма

**Типы взаимодействия и контактные лица**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Типы взаимодействия** | **Ответственный от Заказчика,**  **e-mail, телефон** | **Ответственный от Исполнителя,**  **e-mail, телефон** |
| **Технические вопросы** | | |
| Ответственные за эксплуатацию Абонентских линий по району, дому, городу об ответственных по району, дому, городу после соответствующего изменения (от Исполнителя Заказчику) |  |  |
| Согласование проведения технических/ профилактических работ, которые могут влиять на предоставление сервиса, в режиме онлайн |  |  |
| Поддержка в актуальном состоянии таблицы ответственных и матрицы эскалаций |  |  |
| Ежемесячное предоставление Технического акта по форме приложения № 6.2. к Договору |  |  |
| Назначение выезда ремонтных бригад, после диагностики и выявления неисправности у клиента |  |  |
| Уведомление о инцидентах на сети |  |  |
| Ответственные за предоставление доступа в тех. помещения и к Объектам Сети Исполнителя, при подключении Абонентов. |  |  |

**Подписи Сторон**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **От Исполнителя:** | | **От Заказчика:** | |
| Подпись |  | Подпись |  |
| Ф.И.О. |  | Ф.И.О. |  |
| Должность |  | Должность |  |

Окончание формы

Форма согласована:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **От Заказчика:** | | **От Исполнителя:** | |
| Подпись |  | Подпись |  |
| Ф.И.О. |  | Ф.И.О. |  |
| Должность |  | Должность |  |

Дополнение № 3

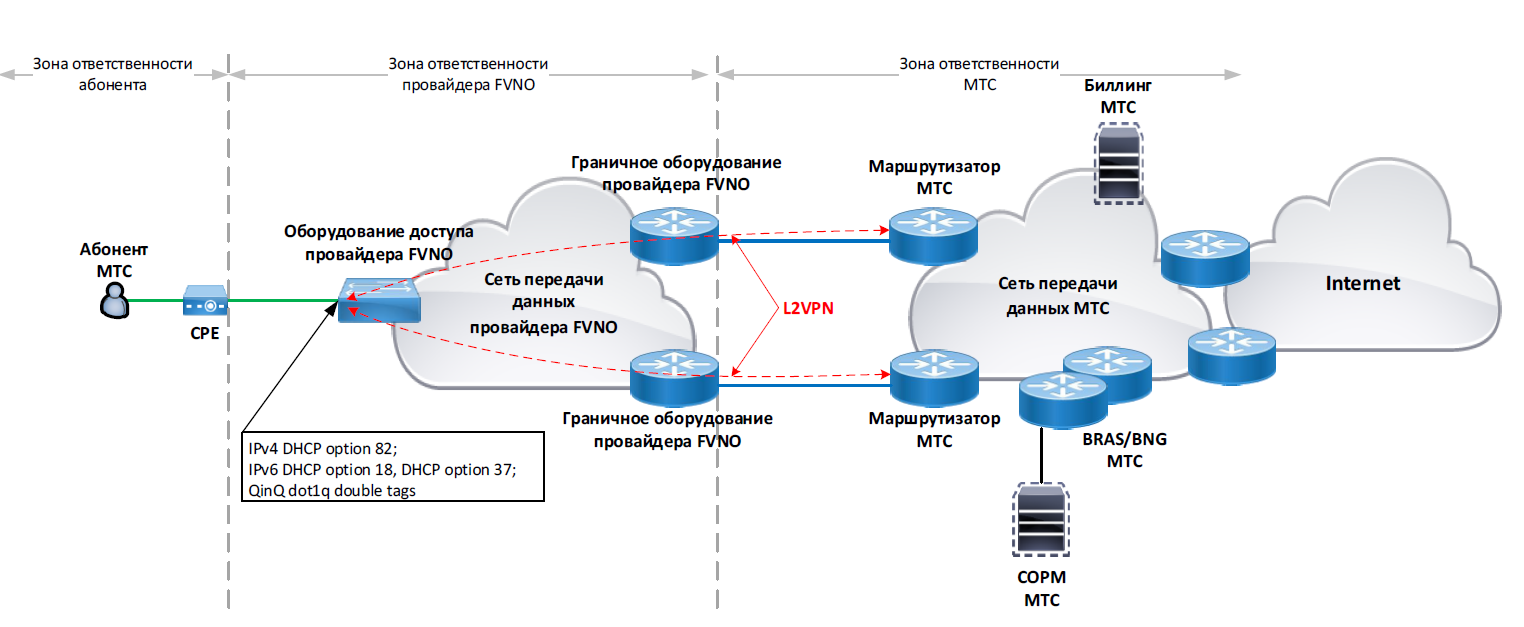
к Заказу №\_\_ от \_\_.\_\_.202\_\_г.

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Форма

**Техническое решение**

* 1. Целью настоящего Дополнения является определение схемы взаимодействия сетей связи и разграничение зон ответственности Сторон при оказании Исполнителем Заказчику Услуг с целью предоставления Абонентам Заказчика Абонентских услуг.
  2. Схема взаимодействия сетей связи и разграничения зон ответственности Сторон в рамках Заказа № \_\_\_\_ к Договору \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_:



**Подписи Сторон**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **От Исполнителя:** | | **От Заказчика:** | |
| Подпись |  | Подпись |  |
| Ф.И.О. |  | Ф.И.О. |  |
| Должность |  | Должность |  |

Окончание формы

Форма согласована:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **От Заказчика:** | | **От Исполнителя:** | |
| Подпись |  | Подпись |  |
| Ф.И.О. |  | Ф.И.О. |  |
| Должность |  | Должность |  |

Дополнение № 4

к Заказу №\_\_ от \_\_.\_\_.202\_\_г.

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Форма

**Акт о завершении тестирования Технического решения**

СООО «Мобильные ТелеСистемы», именуемое в дальнейшем **«Заказчик»,** в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с одной стороны, и **«ХХХ»**, именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»,** в лице \_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_, с другой стороны, именуемые в дальнейшем совместно «**Стороны»,** а по отдельности **«Сторона»,** составили настоящий акт о нижеследующем:

1. В соответствии с Заказом № \_\_ от дд.мм.гггг («Заказ») к Договору № \_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Стороны провели совместное тестирование Технического решения, как это определено условиями Заказа и подтвердили соответствие параметров качества Объектов Сети следующим значениям\*:

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение |
| Оптические уровни сигналов |  |
| Наличие ошибок на портах | 0 |

Точкой измерения является абонентский порт в сети Исполнителя\*.

1. Стороны подтвердили готовность Исполнителя к оказанию Услуг и определили дату начала оказания Услуг Исполнителем: **\_\_» \_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**
2. Стороны подтверждают, что Исполнитель с даты, указанной в п. 2 настоящего Акта, начал оказание Услуг согласно Дополнению №1 к Заказу.
3. Стороны не имеют претензий друг к другу, связанных как с началом оказания Услуг, так и с исполнением Договора № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г.
4. Настоящий акт составлен и подписан в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, один экземпляр – Исполнителю, один – Заказчику.

**Подписи Сторон**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **От Исполнителя:** | | **От Заказчика:** | |
| Подпись |  | Подпись |  |
| Ф.И.О. |  | Ф.И.О. |  |
| Должность |  | Должность |  |

Окончание формы

Форма согласована:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **От Заказчика:** | | **От Исполнителя:** | |
| Подпись |  | Подпись |  |
| Ф.И.О. |  | Ф.И.О. |  |
| Должность |  | Должность |  |

Приложение № 3

к Договору № \_\_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

Форма

Акт об оказании Услуг

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,** именуемое в дальнейшем **Исполнитель»**,в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с одной стороны, и **СООО «Мобильные ТелеСистемы»,** именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны в дальнейшем именуемые Стороны, составили настоящий акт о нижеследующем:

1. В соответствии с Договором № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Исполнитель оказал Услуги в объеме согласно в п.3 настоящего Акта.

В случае наличия замечаний в части параметров качества указать далее по тексту:  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

1. Отчетный период оказания Услуг: с \_\_» \_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по \_\_» \_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.
2. Объем оказанных Услуг (исчисляемый по количеству Портов):

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Номер и дата Заказа, в рамках которого оказываются Услуги | Объем оказанных Услуг, в количестве Портов | Плата за оказание Услуг (Цена за 1 Порт) | Стоимость, рублей | НДС 20%, рублей | Стоимость с НДС, рублей |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | ИТОГО: |  |  |  |

1. За Отчетный период следует к оплате за оказание Услуг xxx xxx,хх (сумма прописью), в том числе НДС (20%) xx xxx,хх (сумма прописью), стоимость с НДС составляет xxx xxx,хх (сумма прописью) \_\_\_\_\_\_.
2. Настоящий акт составлен и подписан в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, один экземпляр – Исполнителю, один – Заказчику.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **От Заказчика:** |  |  | **От Исполнителя:** | |
|  |  |  |  |  |
| Подпись |  |  | Подпись |  |
| Ф.И.О. |  |  | Ф.И.О. |  |
| Должность |  |  | Должность |  |

Окончание формы

Форма согласована:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **От Заказчика:** |  |  | **От Исполнителя:** | |
|  |  |  |  |  |
| Подпись |  |  | Подпись |  |
| Ф.И.О. |  |  | Ф.И.О. |  |
| Должность |  |  | Должность |  |

Приложение № 4

к Договору № \_\_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

**СОГЛАШЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ**

**1. Определения**

1.1. Под конфиденциальной информацией (далее – КИ) в рамках настоящего Соглашения понимается информация, относительно которой правовыми актами Республики Беларусь установлены ограничения к раскрытию и/или использованию, которую Передающая сторона предоставляет Получающей стороне как в письменной форме (в т.ч. в электронном виде), так и устно или визуально, путём демонстрации либо любым другим сходным образом в целях выполнения поручения, установленного Договором.

В частности, но не ограничиваясь, к КИ относятся:

1.1.1. Сведения, относящиеся к коммерческой тайне МТС:

1.1.2. Сведения, являющиеся конфиденциальной информацией МТС:

1.1.3. Иная КИ, переданная в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением, и содержащая гриф «Коммерческая тайна» или «Конфиденциально».

1.2. Передаваемая КИ должна содержать соответствующий гриф «Коммерческая тайна» или «Конфиденциально» и передаваться согласно письменному Акту передачи (форма устанавливается Передающей стороной и доводится Получающей стороне в порядке, предусмотренном Договором), подписанному уполномоченными контактными лицами Сторон, за исключением случаев, указанных в части 2 и 3 этого пункта.

Получающая сторона обязана выполнять обязанности, предусмотренные Соглашением, в отношении КИ, указанной в п. 1.1.1 и 1.1.2, вне зависимости от оформления Акта передачи и наличия грифа «Коммерческая тайна» или «Конфиденциально».

В случае, если информация, являющаяся КИ в соответствии с настоящим Соглашением, используется любым образом в форме отличной от той, в которой данная информация была раскрыта Передающей стороной (например, но не ограничиваясь указанным далее, в результате изменения текста, перефразирования и т.п.), такая информация считается КИ несмотря на все такие отличия.

1.3. Разглашением или несанкционированным распространением сведений конфиденциального характера следует считать действия (бездействия), в результате которых сведения конфиденциального характера в любой возможной форме (устной, письменной, иной форме, в том числе с использованием технических средств) становятся известными третьим лицам без согласия владельца (обладателя) данных сведений или иного законного основания.

1.4. КИ, предоставляемая Передающей стороной на основании настоящего Соглашения, является и остаётся её собственностью.

1.5. Не является конфиденциальной в целях настоящего Соглашения информация, которая:

1.5.1. уже находится в распоряжении Получающей стороны и была предоставлена ранее на неконфиденциальной основе до момента подписания настоящего Соглашения;

1.5.2. уже известна Получающей стороне из публичных источников кроме случаев, когда она стала достоянием таких источников в результате нарушения настоящего Соглашения;

1.5.3. становится общеизвестной в результате неправильного, небрежного или ненамеренного действия Передающей стороны;

1.5.4. легально получена от третьих лиц, причём её получение не сопровождалось нарушением обязательств со стороны третьего лица о конфиденциальности такой информации;

1.5.5. разрешена к публичному раскрытию письменным разрешением Передающей стороны;

1.5.6. становится доступной публично после вступления в силу настоящего Соглашения, за исключением случаев, когда это произошло как результат нарушения Получающей стороной настоящего Соглашения.

1.6. КИ может быть разглашена Получающей стороной исключительно в случае, когда на предоставление данной информации третьим лицам получено письменное согласие Передающей стороны, за исключением случаев предоставления информации правоохранительным или иным уполномоченным органам в соответствии с законодательством.

**2. Предмет Соглашения**

2.1. Стороны несут взаимные обязательства по обеспечению конфиденциальности КИ, которой будут обмениваться на условиях, указанных в настоящем Соглашении и Дополнениях (приложениях) к нему, которые являются неотъемлемой частью настоящего Соглашения.

**3. Обязательства Сторон**

3.1. Передающая сторона обязуется:

3.1.1. предоставлять КИ, необходимую для целей, указанных в пункте 1.1 настоящего Соглашения, на основании письменного запроса Получающей стороны в кратчайшие сроки.

3.2. Получающая сторона обязуется:

3.2.1. использовать полученную КИ исключительно для целей настоящего Соглашения;

3.2.2. обеспечить хранение КИ в тайне, не разглашать ее третьим лицам без предварительного письменного разрешения Передающей стороны;

3.2.3. возвратить КИ, переданную в документарной форме (в том числе на электронном носителе), Передающей стороне в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения письменного запроса;

3.2.4. предоставлять полученную КИ только тем своим сотрудникам, должностным лицам, представителям, которые непосредственно принимают участие в реализации целей, определенных п.1.1 настоящего Соглашения, и несет ответственность за соблюдение этими лицами условий настоящего Соглашения;

3.2.5. принимать для защиты КИ меры, не меньшие чем те, которые она принимает для обеспечения конфиденциальности/сохранения в тайне своей собственной КИ;

3.2.6. допускать изготовление копий, выписок или иных документов, составленных с использованием КИ Передающей стороны, только в пределах, обоснованно необходимых для достижения цели предоставления КИ, а также должна обеспечить достоверный учет всех копий (выписок, иных документов) и мест, где они содержатся;

3.2.7. запретить в соответствующих договорах (контрактах) использование охраняемых сведений Передающей стороны, полученных в процессе работы с КИ, своим сотрудникам в течение 3 (трех) лет после увольнения;

3.2.8. при обнаружении фактов или подозрения на раскрытие Конфиденциальной информации максимально быстро, но не позднее 3 (трех) рабочих дней, письменно уведомить об этом Передающую сторону и немедленно принять все возможные меры по предотвращению любого дальнейшего раскрытия;

3.2.9. при обнаружении фактов, свидетельствующих об информированности третьих лиц о КИ, даже в том случае, если такая информированность не является следствием нарушения настоящего Соглашения Получающей стороной письменно уведомить о таких фактах Передающую сторону в кратчайшие сроки, но не позднее 3 (трёх) рабочих дней с момента обнаружения;

3.2.10. в случае разглашения КИ уполномоченным лицам, правоохранительным или государственным органам, когда такая информация должна быть предоставлена согласно действующему законодательству, заявить о конфиденциальном характере данной информации в такой орган или такому лицу, кроме того, о таком факте раскрытия КИ не позднее 2 (двух) рабочих дней письменно информировать Передающую сторону, за исключением случаев, когда такое письменное информирование будет противоречить законодательству Республики Беларусь.

3.3. Передающая сторона вправе запросить у Получающей стороны информацию о мерах, предпринимаемых последней для обеспечения конфиденциальности КИ Передающей стороны по настоящему Соглашению. При не предоставлении Получающей стороной такой информации или выявлении недостаточности предпринимаемых ею мер по обеспечению конфиденциальности КИ Передающая сторона вправе отказать в предоставлении КИ или отказаться от исполнения настоящего Соглашения.

**4. Порядок предоставления конфиденциальной информации, её использования и хранения**

4.1. КИ, необходимая для целей, указанных в пункте 1.1 настоящего Соглашения, предоставляется Получающей стороне на основании ее письменного запроса в кратчайшие сроки и:

— если КИ предоставляется в документарной форме (в т.ч. в электронном виде), такая информация должна содержать соответствующий гриф;

— если КИ предоставляется устно или другим бездокументарным методом, в том числе на электронном носителе, она должна быть ясно определена Передающей стороной в момент предоставления как конфиденциальная.

4.2. В процессе исполнения настоящего Соглашения Получающая сторона назначает уполномоченное контактное лицо для принятия и обработки КИ. При этом она письменно предоставляет Передающей стороне данные о таком уполномоченном контактном лице. В случае замены уполномоченного контактного лица по какой-либо причине Получающая сторона письменно информирует об этом Передающую сторону за 3 (три) рабочих дня до предполагаемой замены с указанием данных заменяющего лица.

4.3. Обмен сведениями, составляющими коммерческую тайну и иную Конфиденциальную информацию, представленными в электронном виде, с использованием средств электронной почты, осуществляется только в зашифрованном (защищенном) виде и только между ответственными представителями сторон на их почтовые ящики:

— от МТС: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, e-mail:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, номер телефона для обмена ключами шифрования (паролями) + 375\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

— от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, e-mail:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, номер телефона для обмена ключами шифрования (паролями) + 375\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

4.4. Конфиденциальность полученной КИ должна сохраняться в течение 5 лет с момента ее последней передачи.

4.5. По истечении срока хранения Получающая сторона обязуется уничтожить всю полученную ею КИ. О факте уничтожения Получающая сторона письменно уведомляет Передающую сторону в течение 3 (трех) рабочих дней с момента уничтожения.

**5. Ответственность Сторон**

5.1. Сторона, не исполнившая какие-либо их свои обязательств, взятых по настоящему Соглашению, обязана возместить другой Стороне убытки, причинённые разглашением или неправомерным использованием КИ, а также выплатить неустойку в размере 100 базовых величин по курсу Национального банка Республики Беларусь на день выплаты неустойки за каждый факт неисполнения своих обязательств. Убытки возмещаются в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

5.2. Получающая сторона несет ответственность за действия любых своих сотрудников, приведшие к разглашению Конфиденциальной информации третьим лицам.

5.3. Все споры, которые могут возникнуть между Сторонами в ходе исполнения настоящего Соглашения, Стороны обязуются разрешить путем переговоров.

5.4. В случае, если Сторонам не удастся разрешить путем переговоров споры, возникшие в ходе исполнения настоящего Соглашения или в связи с ним, эти споры подлежат рассмотрению экономическим судом по месту нахождения ответчика.

5.5. В случаях, не предусмотренных настоящим Соглашением, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Беларусь.

**6. Прочие условия**

6.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует в течение всего срока Договора, так и после окончания срока его действия в течение 5 (пяти) лет после последней передачи КИ.

6.2. Настоящее Соглашение распространяется только на ту КИ, которая передается Сторонами друг другу во время действия настоящего Соглашения.

6.3. Получающая сторона должна выполнять все условия настоящего Соглашения в течение всего срока его действия, однако если она продолжает владеть КИ после прекращения действия настоящего Соглашения, то она должна обеспечить защиту КИ до тех пор, пока она не прекратит владеть ею.

6.4. Поправки, изменения и дополнения в настоящее Соглашение могут быть внесены только на основании письменного соглашения, подписанного должным образом назначенными представителями Сторон и скрепленного печатями.

6.5. Стороны признают и допускают возможность наличия в КИ ошибок и неточностей, допущенных в силу объективных причин при сборе, обработке, интерпретации и толковании соответствующих данных.

6.6. Настоящее Соглашение и передача КИ по настоящему Соглашению не предусматривают передачу каких-либо прав интеллектуальной собственности, включая авторские права, товарные знаки, объекты промышленной собственности, ноу-хау, а также право на изготовление, заказа на изготовление, использование или продажу КИ.

Эти права могут быть переданы только по отдельному соглашению, подлежащему обсуждению отдельно от настоящего Соглашения.

6.7. Настоящее Соглашение подписано в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **От Заказчика:** |  |  | **От Исполнителя:** | |
|  |  |  |  |  |
| Подпись |  |  | Подпись |  |
| Ф.И.О. |  |  | Ф.И.О. |  |
| Должность |  |  | Должность |  |

Приложение № 5

к Договору № \_\_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

Описание порядка Эксплуатации Объектов Сети

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Основными принципами, касающимися организации и обеспечения надлежащего функционирования и эксплуатационно-технической поддержки Объектов Сети (эксплуатации) и разделения ответственности Сторон, являются:

1. Исполнитель самостоятельно осуществляет модернизацию, расширение, планирование и оптимизацию Сети, и все задачи, связанные с данным процессом в рамках принятых в эксплуатацию сетевых элементов.
2. Исполнитель будет самостоятельно принимать решения относительно ежедневных действий по обслуживанию Сети и нести ответственность за качество предоставляемых услуг в соответствии с Приложением №6.
3. Исполнитель обязуется выполнять все работы и нести затраты во время оказания эксплуатации в соответствии с действующим законодательством.
4. Качество сервисного обслуживания описано в Приложениях № 6, 8.
5. Исполнитель принимает все решения, влияющие на Сеть и ее конфигурацию.

Исполнитель несет ответственность по всем вопросам оборота ЗИП, включая все необходимые комплектующие, влияющие на функционирование Объектов Сети Исполнителя.

1. Качество сети по технологии фиксированного доступа будет определяться при помощи Показателей Качества, указанных в таблице 1.
2. ФУНКЦИИ ЭКСПЛУАТАЦИИ СЕТИ
   1. Функции эксплуатации и технического обслуживания, выполняемые Исполнителем

Следующие функции эксплуатации и технического обслуживания Сети Исполнителя производятся Исполнителем в рамках оказания Услуг Заказчику:

* Эксплуатация сети;
* Управление конфигурациями;
* Управление производительностью;
* Модернизация, при необходимости, сетевых элементов;
* Увеличение, при необходимости, портовой емкости сетевых элементов;
* Разработка и системное проектирование Сети;
* Планирование развития Сети, ее систем и архитектуры;
* Техническое обслуживание и ремонт;
* Устранение неисправностей у Абонентов Заказчика, за исключением проблем и неисправностей с абонентским оборудованием, предоставляемым Абоненту Заказчиком;
* Сбор необходимой информации с активного сетевого оборудования в соответствии с инструкциями Заказчика: снятие сетевых дампов с зеркалированием порта.
  1. Мониторинг

*Общая информация*

Заказчику предоставляется информация о работоспособности оборудования на Сети Исполнителя посредством Системы управления сетью Исполнителя в режиме удаленного мониторинга.

Мониторинг в зоне ответственности Исполнителя включает (но не ограничивается):

* мониторинг сетевых аварийных сообщений;
* диагностику сетевых неисправностей;
* контроль и эскалацию Аварий в сторону подразделения Исполнителя, выполняющего аварийно-восстановительное обслуживание;
* создание и ведение журнала регистрации аварий в системах Исполнителя;
* ведение отчетности.

Служба мониторинга Исполнителя работает 24/7часов 365/366 дней в году.

С целью надлежащей эксплуатации сети передачи данных Исполнитель должен осуществлять мониторинг на периодической основе – месяц/квартал/полугодие/год – с предоставлением отчетов показателей качества, указанных в таблице 1.

Таблица 1. Показатели и параметры качества услуги, обеспечиваемой Объектами сети

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Наименование параметра  (показателя) качества | Нормируемое значение <\*> |
|  | **Параметры качества услуг передачи данных** <\*> | |
| 1 | Скорость передачи данных, кбит/с:  максимальная  минимальная | Не менее определенной в соответствии с договором (тарифным планом)  не менее 70 процентов от максимальной скорости,  указанной в договоре (тарифном плане) |
| 2 | Время задержки передачи IP пакетов, мс | не более 400 |
| 3 | Коэффициент потери IP-пакетов, процентов | не более 1 |
|  | **Показатели качества работы сети** <\*> | |
|  | **Услуга постоянного широкополосного доступа в сеть Интернет** | |
| 4 | Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет, процентов | не менее 99 |
| 5 | Доля соединений, соответствующих нормам по скорости передачи данных, процентов | не менее 95 |
| 6 | Доля соединений, соответствующих нормам по времени задержки передачи IP- пакетов, процентов | не менее 95 |
| 7 | Доля соединений, соответствующих нормам по потерям IP-пакетов, процентов | не менее 95 |
| 8 | Доля успешных попыток соединения от общего количества соединений, %, не менее | не менее 95 |
| 9 | Доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением, %, не более | не более 0,5 |
|  | **Услуга виртуальных частных сетей ПД** | |
| 10 | Коэффициент готовности виртуальной частной сети ПД, %, не менее | не менее 99 |
| 11 | Доля соединений, удовлетворяющих нормам по скорости ПД, %, не менее | не менее 90 |
| 12 | Доля соединений, удовлетворяющих нормам по времени задержки передачи IP-пакетов, %, не менее | не менее 90 |
| 13 | Доля соединений, удовлетворяющих нормам по потерям IP-пакетов, %, не менее | не менее 90 |
|  | **Показатели качества пропускной способности сети** | |
| 14 | Первоначальная емкость стыка, Гбит/с | не менее 10 |
| 15 | Максимальная допустимая загрузка емкости организованного стыка в ЧНН, процентов | не более 80% от существующей емкости |

<\*> Показатели качества измеряются в соответствии с техническим нормативным правовым актом: СТБ 1962-2012 «Услуги передачи данных. Требования к качеству. Нормы и методы контроля».

* 1. Ответственность и санкции

2.3.1. Исполнитель гарантирует оказание услуг в соответствии с положениями данного Приложения согласно таблице 1 настоящего приложения. В случае невыполнения Исполнителем условий, оговоренных в данном Приложении, в соответствующем Отчетном периоде Заказчик вправе требовать уплаты штрафа за невыполнение каждого из показателей качества в размере 500 белорусских рублей, но суммарно не более 50 % от стоимости Услуг за Отчетный период.

2.3.2. Штраф выставляется по факту выявления невыполнения показателей качества по настоящему договору.

**Подписи Сторон**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **От Заказчика:** |  |  | **От Исполнителя:** | |
|  |  |  |  |  |
| Подпись |  |  | Подпись |  |
| Ф.И.О. |  |  | Ф.И.О. |  |
| Должность |  |  | Должность |  |

Приложение № 6

к Договору № \_\_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

Регламент взаимодействия при выполнении сервисного обслуживания

на Сети Исполнителя

1. Назначение и область распространения документа
   1. Документ определяет зоны ответственности Сторон в части процесса устранения аварийных событий и несоответствий, возникающих при оказании Услуг по Договору.
   2. Документ определяет классификацию по устранению аварийных событий при оказании Услуг.
   3. Документ регламентирует требования и определяет зоны ответственности Сторон в части проведения планово-профилактических работ на ресурсах и оборудовании Исполнителя, при оказании Услуг.
   4. Документ регламентирует деятельность и определяет зоны ответственности Заказчика и Исполнителя в части процесса технической поддержки Абонентов Заказчика.
   5. Документ определяет зоны ответственности Сторон по решению обращений Абонентов Заказчика в техническую поддержку.
   6. Положения, нормативы и сроки, указанные в настоящем регламенте, обязательны к исполнению в рамках оказания Услуг по Договору, а также могут быть изменены Сторонами в соответствии с пунктом 10.13 настоящего Договора.
2. Термины и определения

**HelpDesk MF SM** (ИС) – информационная система поддержки Заказчика, в которой осуществляется передача заявок Заказчиком Исполнителю и обработка заявок Сторонами с целью подключения Абонента к услугам.

**ICMP\_ERR** – отсутствие отклика активного сетевого оборудования на ICMP-запрос.

**Авария** – событие на оборудовании Сети и/или Объектах Сети Исполнителя, при котором сеть или объект не может выполнять возложенные функции либо выполняет свои функции с деградацией установленных показателей качества, повлекшее за собой нарушение или ухудшение качества оказания услуг связи Абонентам Заказчика.

**АВР** – аварийно-восстановительные работы: работы, направленные на устранение возникшей аварии.

**Временное решение** – решение, позволяющее понизить Приоритет Проблемы, обеспечивающее функционирование Услуги без признаков ситуации, вызвавшей Запрос соответствующего Приоритета, но не гарантирующее выявления причин ее возникновения. При Временном решении возможны некоторые ограничения функционирования, не оказывающие влияния на предоставление коммерческих сервисов абонентам сети Заказчика. Временем предоставления Временного решения считается время уведомления о выполненных работах, позволяющих понизить Приоритет Проблемы, направленного в адрес Заказчика посредством системы управления инцидентами, в случае получения подтверждения от Заказчика, что предоставленное решение принято.

**Время реагирования** – время с момента отправки Запроса посредством системы управления инцидентами Заказчика в адрес Исполнителя до момента подтверждения Исполнителем его получения путем присвоения уникального регистрационного номера, который сообщается Заказчику. Время реагирования входит в SLA и учитывается в крайних сроках решения инцидентов.

**Высокий** – приоритет Инцидента, приводящий к неработоспособности отдельных функций услуги/сервиса. Потеря некоторых функций, например:

• невозможность активировать новую услугу/сервис пользователей;

• невозможность произвести восстановление системных баз данных;

• потеря управления;

• не работает приложение под платформы (ios,android,web).

Основанием для открытия заявки с приоритетом «Высокий» может быть от 5 до 49 аналогичных обращений пользователей в течение суток по одному адресу, соответствующей описанию для приоритета «Высокий».

**Единичный Инцидент (ЕИ)** – любое событие, которое привело или может привести к незапланированному прерыванию или снижению качества технологических и/или клиентских сервисов в зоне обслуживания одного клиента.

**Запрос** – заявка на предоставление услуг технической поддержки, для решения Инцидента/Проблемы, направленная в адрес Исполнителя посредством системы управления инцидентами и электронной почты, с описанием Инцидента/Проблемы, а также с указанием приоритета Инцидента/Проблемы. Для приоритетов «Критический» и «Высокий» Запрос может быть продублирован посредством телефонного звонка для ускорения выполнения работ по Инциденту/Проблеме.

**Зона ответственности** (ЗО) – это закрепленная регламентом ответственность подразделений компании за эксплуатацию и устранение инцидентов различных сетевых элементов.

**Инцидент** – любое событие, которое привело или может привести к незапланированному прерыванию или снижению качества технологических и/или клиентских сервисов в зоне обслуживания, регистрируется в ИС Заказчика и содержит информацию от абонента (-тов), времени, этапах и ответственных за решение инцидента. Не является инцидентом отсутствие либо снижение качества сервисов вне зоны обслуживания, а также в местах с постоянным отсутствием сервисов.

ИС Заказчика (HelpDesk MF SM) - информационная система поддержки Заказчика (система управления инцидентами) в которой осуществляется регистрация абонентских обращений по неработоспособности услуг и передача инцидентов Заказчиком Исполнителю.

**ИС Исполнителя** – Система управления сетевыми ресурсами \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Критический** – приоритет Инцидента, приводящий к ограничению или невозможности предоставления услуги: полная потеря функциональности, работоспособности. Основанием для открытия заявки с приоритетом «Критичный» может быть 50 и более аналогичных обращений пользователей в течение суток по одному адресу, соответствующей описанию для приоритета «Критический».

**Массовый инцидент** – инцидент, который затрагивает или может затронуть N-е число клиентов/пользователей. Критериями регистрации массового инцидента служит наличие 5 аналогичных обращений или примеров некорректной работы услуги/сервиса по приложениям обслуживания в подразделениях Заказчика по работе с клиентами в течение суток по одному адресу;

**Низкий** – приоритет Инцидента неработоспособность отдельных функций, но не влияет на качественные показатели. Неработоспособность отдельных функций, например:

- периодическая недоступность дополнительного функционала (архив, мониторинг);

- проблемы пользовательского интерфейса управления услугой;

Основанием для открытия заявки с приоритетом «Низкий» может быть от 1 до 4 обращений пользователей в течение суток с одной и той же проблемой, соответствующей описанию для приоритета «Низкий».

**Обращение абонента** – описание проблемы, возникшей у пользователя или клиента, зарегистрированное в информационной системе Заказчика;

**Общий вопрос/консультирование** – запрос, относящийся к функционально-техническим возможностям, рекомендациям по техническому обслуживанию и эксплуатации, конфигурированию, настройке.

**Плановая работа** – работа на объектах сети Исполнителя, проводимая на основании плана работ по техническому обслуживанию оборудования или систем и подлежащая обязательному согласованию с Заказчиком.

**ППР** – планово-профилактические работы: работы, направленные на предупреждение аварий.

**Приоритет Инцидента** – устанавливаемая Заказчиком степень критичности Инцидента, определяемая в зависимости от степени влияния Инцидента на работу сервисов Заказчика.

**Проблема** – корневая причина одного или нескольких инцидентов, в т.ч. потенциально возможных, которая не может быть оперативно исследована и устранена, а также ухудшение показателей качества Услуги, которые с высокой вероятностью могут привести к повторному возникновению инцидента. Приоритет проблемы наследуется от приоритета инцидента.

**Постоянное решение** – решение воспроизводимой Проблемы, устраняющее причины возникновения Проблемы и исключающее вероятность ее повторного появления и повторения инцидентов по этой проблеме. Время предоставления Постоянного решения – время уведомления о выполненных работах, позволяющих устранить Проблему, направленного посредством системы управления инцидентами Заказчика, в случае получения подтверждения от Заказчика, что предоставленное решение принято. Исполнитель предоставляет постоянное решение в случае возможности воспроизведения проблемы.

**Средний** – приоритет Инцидента, приводящий к ухудшению качества предоставления услуг, недостижение нормативных значений показателей качества услуги по настоящему договору.  Основанием для открытия заявки с приоритетом «Средний» может быть от 5 до 9 аналогичных обращений пользователей в течение суток по одному адресу, соответствующей описанию для приоритета «Средний».

**Уведомление** – учетная запись, направленная на информирование Исполнителя со стороны Заказчика об Инциденте в зоне ответственности Заказчика, созданная Заказчиком в системе регистрации Заявок Заказчика.

1. Порядок информационного взаимодействия

#### Общие положения

* 1. В рамках информационного взаимодействия в части фиксации/нотификации/актуализации/завершения АВР (ППР) Стороны договорились использовать следующие принципы учета и обмена информацией об АВР (ППР) на сети Исполнителя:
     1. Авария уровня Коммутаторов доступа создается в ИС Заказчика на основании передаваемой с помощью API-методов информации из ИС Исполнителя.
     2. Авария уровня Узел агрегации и выше создаются в ИС Заказчика на основании API–методов из ИС Исполнителя, c обязательным указанием информации об аварии на Сети Исполнителя (номер аварии, масштаб, описание, дата начала, планируемая дата закрытия, ответственный за решение). В случае изменения информации о Сетевой аварии в ходе ее решения, Исполнитель при помощи API-методов осуществляет обновление данных в ИС Заказчика.
     3. В случае обнаружения Заказчиком деградации качества услуг или отсутствия услуг связи у Абонентов Заказчика, в ИС Исполнителя заводится авария в зависимости от ее типа с описанием зафиксированной проблемы, на основании API методов из ИС Заказчика.
     4. О планируемых планово-профилактических работах Исполнитель при помощи API-методов заводит «Работы на сети» в ИС Заказчика о ППР с типом «плановая» и указанием необходимой информации в соответствии с требованиями раздела 4 текущего Приложения.

1. Зоны ответственности, порядок уведомления и нормативные сроки устранения аварий
   1. Зоны ответственности при проведении аварийно-восстановительных работ представлены в Таблице 1.

Таблица 1. Зоны ответственности при проведении аварийно-восстановительных работ.

|  |  |
| --- | --- |
| **Подразделение** | **Зона ответственности** |
| Заказчик | Консолидация уведомлений Исполнителя о начале/ ходе решения/ завершении АВР. |
| Заказчик | Информирование Абонентов Заказчика об авариях и сроках проведении АВР в соответствии с информацией, полученной из уведомлений Исполнителя. |
| Исполнитель | Первичная диагностика и локализация аварии. Планирование АВР. |
| Исполнитель | Оповещение Заказчика о начале и сроках проведения АВР в течение 30 минут после ее возникновения. |
| Исполнитель | Проведение АВР, восстановление услуг связи у Абонентов Заказчика с cоблюдением SLA в соответствии таблицей 3 . |
| Исполнитель | Оповещение Заказчика об изменении сроков проведения АВР (при необходимости). |
| Исполнитель | Оповещение Заказчика о завершении АВР в течение 15 минут с момента получения подтверждения восстановления. |
| Исполнитель | Предоставление информации Заказчику о причинах и предпринятых в результате АВР мерах по устранению аварии. |

* 1. Аварийно-восстановительные работы проводятся в режиме 24 часа в сутки 365/366 дней в году.
  2. Исполнитель обязан в срок, не превышающий 30 минут с момента начала аварии, проинформировать Заказчика об аварии на Сети Исполнителя посредством ИТ-интеграции или при недоступности API посредством звонка/e-mail в соответствии с условиями Договора.
  3. Завершением аварии считается момент полного восстановления пропуска трафика по Объектам Сети на всей зоне влияния аварии и подтверждением данного факта со стороны Заказчика в рамках ИТ-интеграции.
  4. При изменении планируемых сроков устранения аварии, Исполнитель в момент получения информации об изменении сроков решения в срок, не превышающий 15 минут, информирует Заказчика о новых сроках проведения АВР.
  5. При фиксировании массовых обращений абонентов Заказчика на первую линию технической поддержки Заказчика, Заказчик информирует Исполнителя посредством ИТ-интеграции или при недоступности API посредством звонка/e-mail о факте аварийного события или массового инцидента на Сети Исполнителя. Время оповещения Заказчиком Исполнителя будет являться временем регистрации момента аварии, сроки устранения которой определены в Таблице 3.
  6. По факту завершения Сетевой аварии, Исполнитель, в срок, не превышающий 15 минут с момента завершения аварийно-восстановительных работ, информирует Заказчика об этом посредством ИТ-интеграции или при недоступности API посредством звонка/e-mail.

#### Контакты дежурных смен

Контакты дежурных смен Заказчика и Исполнителя представлены в Таблице 2. Контакты дежурных смен являются конфиденциальной информацией и не подлежат разглашению третьим лицам, включая Абонентов Заказчика.

Таблица 2. Контакты дежурных смен.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Подразделение | E-mail | Телефон |
| ДС Заказчика |  |  |
| ДС Исполнителя |  |  |

#### 

#### Категории аварийных ситуаций представлены в Таблице 3.

#### Заказчик сохраняет за собой право изменять категорию аварии и сокращать нормативный срок устранения с учетом масштаба влияния аварии.

#### Таблица 3. Категории аварийных ситуаций

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Категории аварий | Описание аварии | Срок восстановления |
| 1 | Полное отсутствие сервиса свыше 30 минут в зоне действия одного и более областного центра.  Затронуто более 3000 абонентов. | 6 ч |
| 2 | Полный перерыв услуг связи свыше 30 минут в зоне действия одного областного центра от 1000 до 3000 абонентов. | 12 ч |
| 3 | Полный/ (частичный более 50%) перерыв услуг связи более 30 мин от 120 до 1000 абонентов. | 20 ч |
| 4 | Аварийные ситуации, не влияющие на предоставление сервиса абонентам и непопадающие под категории 1 – 3. | 24ч |

4.10 Показатель качества восстановления работоспособности сети

Устранение аварийных ситуаций характеризуется восстановлением связи и выполнением нормативных значений показателя «Коэффициент восстановления связи в ЗО Исполнителя»:

Квс = Nас/ N\*100%, где

Nас – количество аварий, в системе мониторинга Исполнителя, выполненных в нормативные сроки (таблица 3) за отчётный период, шт.;

N – общее количество аварий, зарегистрированных в системе мониторинга Исполнителя, за отчётный период, шт.

Восстановление связи: период времени, требуемый для возобновления оказания услуг в случае аварии (нормативные сроки восстановления согласно Таблицы 3).

Отчеты по выполнению показателя предоставлять на ежемесячной основе.

Таблица 4. Нормативные значения показателя

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Допустимое значение | Целевое значение |
| Коэффициент восстановления связи, процентов | не менее 95 | не менее 97 |

1. Проведение плановых и планово-профилактических работ

#### Общие положения

#### Исполнитель оповещает Заказчика о проведении планово-профилактических работ на Сети Исполнителя, затрагивающих Абонентов Заказчика не менее чем за сутки до планируемого времени начала работ от оборудования агрегации (AGG) по топологии вверх, исключением являются работы, проводимые для предупреждения возникновения аварийной ситуации. Оповещение производится в рамках информационного взаимодействия с помощью API методов в соответствии с п. 4.1. При недоступности API методов оповещение производится по email по форме, указанной в Приложении № 6.1.

#### Оповещение о начале плановых работ, проводимых для предупреждения возникновения аварийной ситуаций (п.п. 5.1.1) от оборудования агрегации (AGG) по топологии вверх/оборудования терминации клиента осуществляется не менее чем за 30 минут до начала работ.

#### Исполнитель оповещает Заказчика о завершении плановых и планово-профилактических работ на Сети Исполнителя (п.п. 5.1.1.) в срок, не превышающий 15 минут с момента завершения работ.

#### Требования ко времени проведения работ

#### Работы для предупреждения возникновения аварийной ситуации проводятся в режиме 24 часа 365/366 дней в году.

#### Планово-профилактические работы проводятся не реже 1-го раза в год по каждому объекту. При оказании влияния или возможного влияния на предоставление сервиса работы должны проводиться на сети в часы наименьшей нагрузки 0:00 до 06:00.

5.2.3 Ежегодно предоставлять ответственному контактному лицу Заказчика план-график ППР и отчет об его исполнении. Выполнение план-графика должно быть не менее 100%.

1. Техническая поддержка Абонентов Заказчика

#### Общие положения

#### Первую линию технической поддержки (далее – 1ЛТП) абонентов Заказчика осуществляет контактный центр Заказчика в соответствии с зонами ответственности, определенными в п. 6.3 настоящего Регламента.

#### Вторая линия технической поддержки (далее – 2ЛТП) осуществляется в соответствии с зонами ответственности, определенными в п. 6.3 настоящего Регламента.

#### Третью линию технической поддержки (далее – 3ЛТП) абонентов Заказчика осуществляет Исполнитель в соответствии с зонами ответственности, определенными в п. 6.3 настоящего Регламента.

#### Фиксирование, обработка и решение обращений абонентов Заказчика в техническую поддержку подразделениями Заказчика и Исполнителя осуществляется в рамках ИС Заказчика и посредством ИТ интеграции в ИС Исполнителя.

#### В следующих случаях формирования Инцидента Заказчик может зарезервировать ресурс выездных специалистов Исполнителя самостоятельно, путем регистрации в ИС Заказчика наряда на 3ЛТП:

1. Не поднимается порт;
2. Постоянно падает порт (Flap-порта);
3. Все случаи полудуплекса при включенной автонастройке скорости порта;
4. Разная длина используемых пар (разница составляет более 5 метров);
5. Технические показания с порта показывают обрыв кабеля (Одна или обе пары открыты/ Помечены как Short/ Тест кабеля "No Cable");
6. Клиент отказывается от диагностики;
7. Клиент неопытный пользователь (при наличии одного из условий 1-7 с клиентом невозможно провести диагностику);
8. Клиент с ограниченными возможностями;
9. Удлинение/укорачивание кабеля, включая патчкорды между CPE абонента при деградации сервисов;
10. В случае роста CRC ошибок на порту

#### В случае обращения абонента Заказчика (включая, но не ограничиваясь) Заказчик переводит Инцидент на этап обработки Исполнителем.

#### Передача инцидента в зону ответственности Исполнителя осуществляется в ИС Заказчика, путем перевода инцидента сотрудниками 2ЛТП Заказчика на роль 2ЛТП Исполнителя для запуска процесса решения проблемы на стороне Исполнителя автоматизирована в рамках ИТ интеграции. Маршрутизация заявок происходит на стороне Заказчика.

При передаче инцидентаЗаказчик в описании Инцидента указывает:

1. Уникальный ID клиента (CTN)
2. Описание проблемы со слов абонента
3. Результаты по сессии
4. Диагностику последней мили / кабельную диагностику.

#### В случае, если в ходе решения инцидента по абонентскому обращению инженерами 2ЛТП Исполнителя диагностирована необходимость выезда к абоненту, необходимость в дополнительных сведениях об Инциденте от Заказчика/Абонента Заказчика или необходимость подтверждения восстановления сервисов, Исполнитель возвращает Заказчику Инцидент через интеграцию ИС с соответствующими комментариями. 2ЛТП Исполнителя самостоятельно не может назначить выезд техника.

#### В случае необходимости выезда к клиенту сотрудник Заказчика согласовывает с клиентом дату и время выезда и резервирует ресурс Исполнителя для устранения неисправности в ИС Заказчика.

#### Любые изменения в статусе решения абонентского обращения со стороны Исполнителя, фиксируются им в ИС Исполнителя посредством внесения комментариев, Которые передаются в ИС Заказчика по средствам ИТ интеграции.

#### В случае недоступности или неработоспособности ИТ интеграции, передача заявок со второй линии Заказчика на 2ЛТП Исполнителя и обмен информацией о ходе решения обращения, осуществляется посредством e-mail переписки.

#### Факт подтверждения восстановления сервисов абонента Заказчика по результату решения Инцидента осуществляет контактный центр Заказчика.

#### Передача Инцидента в ИС Заказчика между подразделениями Исполнителя, осуществляющими функции 2ЛТП Исполнителя не обязательна, и производится без участия подразделений Заказчика (без участия 3ЛТП).

#### При нарушении сроков решения Инцидента, Заказчик приоритизирует выполнение Инцидента посредством внесения комментария посредством ИТ интеграции.

6.2.     Состав технической поддержки.

6.2.1. Техническая поддержка включает в себя следующие позиции:

- проверка и тестирование:

- тестирование и приемка;

- совместное тестирование с оператором;

- устранение выявленных ошибок и проблем;

- решение Инцидента/Проблемы критического приоритета;

- решение Инцидента/Проблемы высокого приоритета;

- решение Инцидента/Проблемы среднего приоритета

- решение Инцидента/Проблемы низкого приоритета.

- общий вопрос/консультирование.

Приоритет Инцидента.

Приоритет Инцидента: определяет временные рамки, в которые Инцидент должен быть устранен. Инциденту присваиваются следующие приоритеты:

* Критический;
* Высокий;
* Средний;
* Низкий.

Таблица 5. Параметры/сроки предоставления технической поддержки

| Общие условия предоставления технической поддержки | Инцидент «Критический» | Инцидент «Высокий» | Инцидент «Средний» | Инцидент «Низкий» | общий вопрос/консультирование |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Режим работы технической поддержки | 24х7  Круглосуточно, 7 дней в неделю, 365 дней в году | 24х7  Круглосуточно, 7 дней в неделю, 365 дней в году | 8х5,  рабочие дни | 8х5,  рабочие дни | 8х5,  рабочие дни |
| Время реагирования | Не позднее 30 мин с момента регистрации | Не позднее 30 мин с момента регистрации | Не позднее 30 мин с момента регистрации | Не позднее 30 мин с момента регистрации | В течение 1 рабочего  дня |
| Время решения инцидента (SLA)/  Временное решение проблемы | Не более 4 часов | Не более 8 часов | Не более 16 рабочих часов | Не более 24 рабочих часов | Не более 5 рабочих дней |
| Постоянное решение проблемы | Не более 45 календарных дней | Не более 50 календарных дней | Не более 55 календарных дней | Не более 100 календарных дней | - |

Время решения инцидента (SLA) отсчитывается от момента регистрации инцидента Инициатором в системе управления инцидентами до момента выполнения инцидента Исполнителем. Время реагирования входит в SLA и учитывается в крайних сроках решения инцидентов Сроки, указанные в таблице, распространяют свое действие на Инциденты, решение которых находится в зоне ответственности Исполнителя.

Под сроком решения проблемы понимается период от срока регистрации проблемы до момента решения проблемы и восстановления сервиса для клиента.

Временное решение проблемы: решение, устраняющее недостаток системы до выработки постоянного решения.

Постоянное решение проблемы: решение, полностью устраняющее корневую причину, оказывающую влияние на потребителей сервиса.

Время проведения восстановительных работ, выработки постоянного решения не включает время, необходимое на устранение Инцидента в зоне ответственности Заказчика, если «Запрос», открытый в системе регистрации Заявок Исполнителя вызван (в полном объеме либо частично) Инцидентом в зоне ответственности Заказчика.

Приоритет Запроса определяется Заказчиком в соответствии с описанием уровня приоритетов, но может быть изменен по взаимному согласию Сторон.

При выявлении фактов перевода Заявки в статус «закрыта» без восстановления сервиса применяются положения, описанные в Приложении № 8 (Критические факторы).

6.2.2. Порядок предоставления и применения временного решения

При Временном решении для запроса приоритета «Критический» Исполнитель предоставит решение, позволяющее понизить приоритет проблемы до приоритета «Высокий».

Предлагаемое Временное решение должно быть озвучено встречной стороне и пройти согласование до его применения.

Заказчик не включает в общее время предоставления временного решения проблем Исполнителем:

- время рассмотрения специалистами Заказчика предложенного решения;

- время согласования сроков реализации предложенного решения;

- время предоставления Заказчиком удаленного доступа Исполнителю по его письменному запросу, кроме случаев полной потери управления сетевым элементом или элементами, по которым открыт соответствующий Запрос и иные задержки на стороне Заказчика.

В случае несогласия одной из сторон несогласная сторона должна предоставить аргументированный отказ и/или предложить альтернативное Временное решение. При этом стороны продолжат совместную работу по минимизации последствий для бизнеса Заказчика, как от существующей проблемы, так и от предлагаемого к применению Временного решения.

В случае отсутствия при применении временного решения ожидаемого эффекта предложенное и применённое решение не считается временным решением. В таком случае стороны продолжат поиск и последующее внедрение временного решения. Для целей настоящего пункта под «ожидаемым эффектом» понимается функционирование Системы без признаков ситуации, вызвавшей запрос соответствующего приоритета, но не гарантирующие выявления причин ее возникновения.

В тех случаях, когда временное решение в дальнейшем будет признано сторонами Постоянным решением, временем предоставления Временного и Постоянного решений будет считаться время применения предложенного временного решения.

6.2.3. Порядок предоставления и применения Постоянного решения.

Предлагаемое Постоянное решение должно быть представлено Заказчику и пройти его согласование до его применения. К предлагаемому решению прилагается следующие данные:

-причина вызвавшей Запрос неисправности;

-мероприятия по исключению повторения подобных неисправностей;

-описание внесённых изменений в Систему в рамках предлагаемого решения;

-предлагаемая дата и время применения предлагаемого решения;

-список требуемых предварительных работ для подготовки к применению предлагаемого решения;

-риски для бизнеса Заказчика от проведения подготовительных и аварийно-восстановительных работ и применения предлагаемого решения с учётом предоставления всех необходимых данных для анализа;

-ответственный исполнитель от Исполнителя для участия в работах;

-иные сведения, способствующие оптимальному планированию работ, при их наличии.

Заказчик не включает в общее время предоставления Постоянного решения проблем Исполнителем:

- время рассмотрения специалистами Заказчика предложенного решения;

- время согласования сроков реализации предложенного решения;

- время предоставления Заказчиком удаленного доступа Исполнителю по его письменному запросу, кроме случаев полной потери управления сетевым элементом или элементами, по которым открыт соответствующий Запрос и иные задержки на стороне Заказчика.

В случае отсутствия при применении Постоянного решения ожидаемого эффекта предложенное и применённое решение не будет считаться Постоянным решением. В таком случае Исполнитель продолжит работы по Выработке Заказчику постоянного решения. Для целей настоящего пункта под «ожидаемым эффектом» понимается функционирование объектов сети без каких-либо ограничений и исключение вероятности повторного возникновения проблемы.

6.2.4. Порядок закрытия Инцидента

После применения Постоянного решения Исполнитель устанавливает у Инцидента статус «решен» в системе, о чем Заказчику отправляется автоматическое уведомление по электронной почте. В случае согласия с решением Заказчик устанавливает статус «закрыт» для инцидента. В случае несогласия Заказчик вправе вернуть задачу в работу, вернув статус «в работе» и направив мотивированный отказ.

* 1. Зоны ответственности

#### Зоны ответственности процесса технической поддержки Абонентов Заказчика представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Зоны ответственности процесса технической поддержки абонентов Заказчика.

|  |  |
| --- | --- |
| **Подразделение** | **Зона ответственности** |
| 1ЛТП Заказчика | Принимает первичное обращение абонента, обрабатывает полученную от абонента информацию, создает Инцидент в ИС Заказчика, вносит в Инцидент информацию о проблеме, полученную со слов абонента, а также результаты первичной диагностики.  Консультационное обслуживание абонента.  Назначение даты и времени выезда с целью устранения физических проблем на линии Абонента |
| 2ЛТП Заказчика | Решение биллинговых и ААА-проблем (авторизация, аутентификация, аккаунтинг и т.д.)  Решение проблем с доступностью личного кабинета.  Решение проблем, связанных с доставкой абонентского трафика по сети Заказчика до стыка с сетью Исполнителя. |
| 2ЛТП Исполнителя | Решение проблем, связанных с доставкой абонентского трафика по сети Исполнителя до стыка с сетью Заказчика, определенного согласованной сторонами Схемой Организации Связи. |
| 3ЛТП Исполнителя | Ремонт кабеля от абонентского оборудования, установленного у клиента дома, до места стыка с общедомовым свитчом.  Проверка работоспособности сервиса после проведения ремонтных работ и обеспечение качественного подключения (недостаточная скорость, потери пакетов, разрывы интернет- соединения) абонента в соответствии с режимом предоставления Абонентских услуг.  Поддержка выездного обслуживания в соответствии с пунктом 6.1.5 |

#### Перечень услуг, оказываемых в рамках технической поддержки и обслуживания Абонентов Заказчика.

*В рамках технической поддержки Абонентов Заказчика стоимость выездов техников и услуг по устранению следующих проблем считается включенной в стоимость Услуг по данному Договору.*

* *Удлинение/укорачивание* кабеля в квартире абонента (общая внутренняя длина кабеля не превышает 30 м без укладки в кабель-канал);
* Замена кабеля в квартире абонента без укладки в кабель-канал;
* Замена абонентского оборудования в случае неисправности;
* Подключение ТВ-приставки по кабелю, если изначально кабель не оставили;
* Проблема сохраняется после переустановки ОС (при проблемах сетевого характера, проведена повторная диагностика).
  1. Показатели качества сервисного обслуживания
     1. Своевременность решения массовых инцидентов в ЗО исполнителя

KPI=M/N\*100%,

где M - количество массовых инцидентов, решенных в нормативный срок согласно таблице 3 настоящего приложения в отчетном периоде;

N – количество массовых инцидентов, зарегистрированных в отчетном периоде в системе управления инцидентами.

* + 1. Своевременность решения единичных инцидентов в ЗО исполнителя

*KPI = M/N \* 100%,*

где М – количество единичных инцидентов, решенных в нормативный срок с датой решения в отчетном периоде;

N – количество инцидентов, зарегистрированных в отчётном периоде в системе управления инцидентами.

Таблица 7. Нормативные значения показателей качества сервисного обслуживания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Допустимое значение | Целевое значение |
| Своевременность решения массовых инцидентов в ЗО исполнителя | не менее 90 | не менее 95 |
| Своевременность решения единичных инцидентов в ЗО исполнителя | не менее 90 | не менее 95 |

*Отчеты по исполнению показателей качества сервисного обслуживания предоставлять Заказчику на ежемесячной основе.*

* 1. Ответственность и санкции

Исполнитель гарантирует оказание услуг в соответствии с положениями данного документа и в сроки согласно Таблиц 3, 5, 7 настоящего приложения. В случае невыполнения Исполнителем условий, оговоренных в данном документе, Заказчик вправе требовать уплаты штрафа:

6.5.1. по каждому случаю: за каждый час просрочки **Времени реагирования**, за каждый час просрочки предоставления **Временного решения**, каждый день просрочки предоставления **Постоянного решения** для приоритета **«Критический»** и/или **категории аварии 1** Заказчик вправе требовать уплаты 0,1% от общей стоимости Услуг за отчетный период, но не более 100% общей стоимости Услуг за отчетный период.

6.5.2. по каждому случаю: за каждый час просрочки **Времени реагирования**, за каждый день просрочки предоставления **Временного решения**, за каждый день просрочки предоставления **Постоянного решения** для приоритета **«Высокий»** и/или **категории аварии 2** Заказчик вправе требовать уплаты 0,05% от общей стоимости Услуг за отчетный период по каждому случаю, но не более 50% общей стоимости Услуг за отчетный период.

6.5.3. по каждому случаю за: каждый час просрочки **Времени реагирования**, за каждый день просрочки предоставления **Временного решения**, за каждый день просрочки предоставления **Постоянного решения** для приоритета **«Средний»,** **«Низкий» и/или категории аварии 3 и 4** Заказчик вправе требовать уплаты 0,01% от общей стоимости Услуг за отчетный период по каждому случаю, но не более 10% общей стоимости Услуг за отчетный период.

6.5.4. В целях расчета штрафов:

- каждый неполный час для случая исчисления интервала в часах, считается целым часом;

- каждый неполный день для случая исчисления интервала в днях считается целым днём;

- каждый неполный рабочий день для случая исчисления интервала в рабочих днях считается полным рабочим днём.

6.5.5. Штраф выставляется по факту устранения проблемы или по окончании Отчетного периода по Договору.

**Подписи Сторон**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **От Заказчика:** |  |  | **От Исполнителя:** | |
|  |  |  |  |  |
| Подпись |  |  | Подпись |  |
| Ф.И.О. |  |  | Ф.И.О. |  |
| Должность |  |  | Должность |  |

Приложение № 6.1

к Договору № \_\_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

Требования к формату e-mail оповещений,

применяемых при недоступности API в рамках ИТ-интеграции

**1. Формат оповещения ДС Заказчика -> ДС Исполнителя о фиксации аварии на сети ДС**

Тема: «Инцидент *[номер И ИС Заказчика]* зафиксированы массовые обращения абонентов, подключенных на сети *[Исполнитель]*»

Тело письма:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Оповещение о возникновении аварии на сети Исполнителя** | | | |
| **0.** |  | *[номер И ИС Заказчика]* |  |
| 1. | | Дата и время фиксации аварии | *[ЧЧ:ММ ДД.ММ.ГГГГ]* |
|  |
| 2. | | Затронутые сервисы\адреса\регион | *[Список затронутых сервисов/адресов (город, район, улица, дом), описание проблемы]* |
| 3. | | Известные или возможные предпосылки возникновения аварии | *С указанием времени их возникновения* |
| 4. | | Предпринятые, принимаемые или планируемые меры для устранения аварии |  |
| 5. | | Наличие проблем, препятствующих устранению аварии | *Если таковые имеются* |
| 6. | | Ориентировочное время устранения аварии |  |

**2. Формат оповещения ДС Исполнителя -> ДС Заказчика о возникновении аварии на сети ДС или изменении прогнозируемых сроков устранения.**

Тема:

* начало аварии: «Инцидент *[номер И ИС АВР]*. Оповещение о возникновении аварии на сети *[Исполнитель]*»
* изменение сроков: «Инцидент *[номер И ИС АВР]*. Оповещение об изменении сроков устранения аварии на сети *[Исполнитель]*»

Тело письма:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Оповещение о возникновении/изменении сроков устранения аварии на сети *[Исполнитель]*** | | | | |
| **0.** |  | *[номер И ИС АВР]* |  |
| 1. | | Дата и время фиксации аварии | *[ЧЧ:ММ ДД.ММ.ГГГГ]* |
| *[ЧЧ:ММ ДД.ММ.ГГГГ]* |
| 2. | | Затронутые сервисы/адреса | *[Список затронутых сервисов/адресов]* |
| 3 | | Нормативный срок устранения | *[В соответствии с положениями настоящего Регламента]* |
| 4. | | Прогнозируемый срок устранения | *[Прогнозируемый срок восстановления сервиса]* |
| 5. | | Причина аварии | *[Предварительная причина аварии]* |
| 6. | | Дополнительная информация | *[Комментарий в свободной форме]* |

**3. Формат оповещения ДС Исполнителя -> ДС Заказчика о завершении аварии на сети ДС**

Тема: «Инцидент *[номер И ИС АВР]*. Оповещение о завершении аварии на сети *[Исполнитель]*»

Тело письма:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Оповещение о завершении аварии на сети *[Исполнитель]*** | | | |
| **0.** |  | *[номер И ИС АВР]* |  |
| 1. | | Дата и время фиксации аварии | *[ЧЧ:ММ ДД.ММ.ГГГГ]* |
| 2. | | Дата и время завершения аварии | *[ЧЧ:ММ ДД.ММ.ГГГГ]* |
| 3. | | Затронутые сервисы/адреса | *[Список затронутых сервисов/адресов]* |
| 4. | | Нормативный срок устранения | *[В соответствии с положениями настоящего Регламента]* |
| 5. | | Фактический срок устранения | *[Прогнозируемый срок восстановления сервиса]* |
| 6. | | Причина аварии | *[Предварительная причина аварии]* |
| 7. | | Дополнительная информация | *[Комментарий в свободной форме]* |

**4. Формат оповещения о планово-профилактических работах.**

Тема: «Инцидент *[номер И ИС Исполнителя]*. Оповещение о проведении планово-профилактических работ на сети *[Исполнитель]*.

Тело письма:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Оповещение о проведении планово-профилактических на сети *[Исполнитель]*** | | | |
| **0** |  | *[номер Инцидента]* | |
| 1. | | Дата и время начала проведения работ | *[ЧЧ:ММ ДД.ММ.ГГГГ]* |
| 2. | | Дата и время завершения работ | *[ЧЧ:ММ ДД.ММ.ГГГГ]* |
| 3. | | Общая длительность работ | *[ЧЧ:ММ]* |
| 4. | | Затронутые сервисы/адреса | *[Список затронутых сервисов, указать для каких сервисов планируется перерыв в оказании услуг/адресов]* |
| 5. | | Дополнительная информация | *[Комментарий в свободной форме]* |

**5. Формат оповещения о завершении планово-профилактических работах.**

Тема: «Инцидент *[номер И ИС Исполнителя]*. Оповещение о завершении планово-профилактических работ на сети *[Исполнитель]*.

Тело письма:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Оповещение о завершении планово-профилактических на сети *[Исполнитель]*** | | | |
| **0.** |  | *[номер Инцидента* | |
| 1. | | Дата и время начала проведения работ | *[ЧЧ:ММ ДД.ММ.ГГГГ]* |
| 2. | | Дата и время завершения работ | *[ЧЧ:ММ ДД.ММ.ГГГГ]* |
| 3. | | Общая длительность работ | *[ЧЧ:ММ]* |
| 4. | | Затронутые сервисы/адреса | *[Список затронутых сервисов, указать для каких сервисов планируется перерыв в оказании услуг/адресов]* |
| 5. | | Дополнительная информация | *[Комментарий в свободной форме]* |

**Подписи Сторон**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **От Заказчика:** |  |  | **От Исполнителя:** | |
|  |  |  |  |  |
| Подпись |  |  | Подпись |  |
| Ф.И.О. |  |  | Ф.И.О. |  |
| Должность |  |  | Должность |  |

**Приложение №6.2**

к Договору № \_\_\_\_\_от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_г.

Форма

**ТЕХНИЧЕСКИЙ АКТ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**к Договору № \_\_\_\_ от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_г.**

**за период \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

г. Минск, \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Мы, нижеподписавшиеся, СООО «Мобильные ТелеСистемы», именуемое далее «Заказчик», в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (должность, ФИО), действующего на основании (Устава, Доверенности № \_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.), с одной стороны, и **ХХХ «ХХХХ»,** именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании (Устава, доверенности № \_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.), с другой стороны, составили настоящий Технический Акт (далее – «Акт») о нижеследующем:

**1.** Стороны подтверждают факт полного оказания Исполнителем Эксплуатации Объектов Сети Заказчику в рамках Услуг

по Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года

в срок с «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года по «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года.

**2.** Достигнутые значения ключевых показателей Эксплуатации Объектов Сети (KPI) за период с «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года по «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года составили:

*При расчете ключевых показателей производительности услуг KPI за календарный месяц используются данные за период с 00 часов 00 минут 1-го числа предыдущего календарного месяца до момента 00 часов 00 минут 1-го числа текущего (отчетного) месяца.*

Примечания:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**3.** Величина штрафа, рассчитанного на условиях Приложения № 5 за указанный период составила \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Примечания:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**3.1** Величина штрафа, рассчитанного на условиях Приложения №6 за указанный период составила \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Примечания:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**3.2** Величина неустойки, рассчитанной на условиях Приложения № 8 за указанный период, составила \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Примечания:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**4.** Настоящий Технический Акт составлен в двух экземплярах, один экземпляр передается Заказчику, другой – Исполнителю.

**Подписи Сторон**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **От Заказчика:** | | **От Исполнителя:** | |
| Подпись |  | Подпись |
| Ф.И.О. |  | Ф.И.О. |
| Должность |  | Должность |

Окончание формы

Форма согласована:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **От Заказчика:** | | **От Исполнителя:** | |
| Подпись |  | Подпись |  |
| Ф.И.О. |  | Ф.И.О. |  |
| Должность |  | Должность |  |

**Приложение №7**

к Договору № \_\_ от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_г.

Форма

**Акт окончания ИТ интеграции**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,** именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**»,в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и

**СООО «Мобильные ТелеСистемы»**, именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны в дальнейшем именуемые Стороны, составили настоящий акт о нижеследующем:

1. В соответствии с Договором № \_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Стороны подтверждают факт выполнения обязательных требований по ИТ-взаимодействию Сторон.

2. Стороны не имеют претензий друг к другу, связанных с выполнением обязательных требований по ИТ-взаимодействию.

3. Настоящий акт составлен и подписан в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, один экземпляр – Исполнителю, один – Заказчику.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **От Заказчика:** |  |  | **От Исполнителя:** | |
|  |  |  |  |  |
| Подпись |  |  | Подпись |  |
| Ф.И.О. |  |  | Ф.И.О. |  |
| Должность |  |  | Должность |  |

Окончание формы

Форма согласована:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **От Заказчика:** |  |  | **От Исполнителя:** | |
|  |  |  |  |  |
| Подпись |  |  | Подпись |  |
| Ф.И.О. |  |  | Ф.И.О. |  |
| Должность |  |  | Должность |  |

**Приложение №8**

к Договору № \_\_\_\_\_ от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_г.

**Критические факторы**

**Таблица. 1.** Перечень критических факторов, влияющих на качество предоставления Услуг

| **Блок** | **Определение нарушения** | **Условия устранения** | **масштаб события** | **Размер неустойки в зависимости от количества выявленных событий в отдельном городе при проведении работ силами Исполнителя в текущем и предыдущем месяцах** | | **Размер Крупной неустойки** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **до 50 (включительно)** | **более 50** |  |
| **1. Некорректное внесение данных в информационных системах** | 1. Невнесение информации в информационные системы Заказчика  2. Внесение не полной информации в информационную систему Заказчика. (детальное описание требований к заполнению полей в информационных системах Заказчика производится по письменному согласованию или в форме сообщения электронной почты).  3. Внесение заведомо ложной информации в информационную систему Заказчика.  4. Изменение информации на ложную или ошибочную информацию в системе Заказчика. | В случае обнаружения нарушения Заказчик Информирует Исполнителя. Исполнитель обязуется в срок, не превышающий 5 (пять) рабочих дней с момента получения уведомления устранить указанные нарушения, относящиеся к работам, выполненным Исполнителем в текущем и предыдущем месяцах. Нарушения, относящиеся к более ранним периодам, устраняются Исполнителем в срок, не превышающий 3 (три) месяца и по согласованному плану с Заказчиком. В случае неисполнения согласованного плана в указанный срок, данный Критический фактор классифицируется как «Срыв утвержденных планов» | ДОМ | 15 руб. \* число выявленных фактов | 15% (пятнадцать процентов) от стоимости Услуг по настоящему Договору в данном городе за месяц, в котором имел место данный Фактор |  |
| **2. Нарушение процессов при оказании услуг по эксплуатации. Штраф за несвоевременное закрытие неправомерно заведенного массового инцидента на Сети** | Отсутствие доступа для мониторинга Объекта сети с подключенными Абонентами Заказчика в течение 12 часов и более | В случае обнаружения нарушения Заказчик информирует Исполнителя. Исполнитель обязуется в срок, не превышающий 1 (один) рабочий день с момента получения уведомления устранить указанные нарушения, относящиеся к работам, выполненным Исполнителем в текущем и предыдущем месяцах. Нарушения, относящиеся к более ранним периодам, устраняются Исполнителем в срок, не превышающий 3 (три) месяца и по согласованному плану с Заказчиком. В случае неисполнения согласованного плана в указанный срок, данный Критический фактор классифицируется как крупная неустойка. | факт неподачи /коммутатор доступа | 25 руб. \* число выявленных фактов | | 15% (пятнадцать процентов) от стоимости Услуг по настоящему Договору за месяц, в котором имел место данный Фактор |

**Подписи Сторон**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **От Заказчика:** | | **От Исполнителя:** | |
| Подпись |  | Подпись |
| Ф.И.О. |  | Ф.И.О. |
| Должность |  | Должность |

**Приложение № 9**

к Договору № \_\_\_\_ от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_г.

**Организация, резервирование и расширение емкости каналов связи (стыка) между сетями операторов**

1. **Организация каналов связи (стыка) между сетями операторов**
   1. Проект организации стыка прорабатывается сторонами совместно с целью согласование типов интерфейсов и выбора оптимальных площадок, между которыми нужно организовать каналы связи. Итогом проработки является согласованное и подписанное обеими сторонами инженерно-техническое решение.
   2. Зоны ответственности Исполнителя – оптический модуль в порту коммутатора или ODF Исполнителя.
   3. В случае, если площадки Исполнителя и Заказчика, расположены на географически разнесенных адресах, организацию транспорта до точки стыка с сетью Исполнителя внутри города обеспечивает Заказчик.
   4. Первоначальная емкость стыка определяется Исполнителем в зависимости от прогноза загрузки трафика (от 10 Гбит/с и выше).
   5. Если иное не предусмотрено Договором, с целью организации стыка Заказчик самостоятельно, своими силами организует строительство или аренду инфраструктуры (оптической линии связи, линейно-кабельных сооружений и т.п.) до объекта Исполнителя
   6. Срок реализации проекта – согласовывается в конкурентном Заказе.
2. **Резервирование каналов связи (стыка) между сетями операторов** 
   1. Необходимость организации резервирования каналов связи между сетями операторов определяется Заказчиком.
   2. Проект резервирования прорабатывается сторонами совместно с целью выбора способов резервирования (топологическое, аппаратное) и выбора оптимальных площадок, между которыми необходимо организовать резервирование каналов связи. Итогом проработки является согласованное и подписанное обеими сторонами инженерно-техническое решение.
   3. Если иное не предусмотрено Договором, с целью организации резервирования каналов связи, Заказчик самостоятельно, своими силами организует строительство или аренду инфраструктуры (оптической линии связи, линейно-кабельных сооружений и т.п.) до объекта Исполнителя.
3. **Расширение емкости каналов связи между сетями операторов**
   1. Максимальная допустимая загрузка емкости в ЧНН определяется топологией организованного стыка, но не более 80% от существующей емкости.
   2. Проект на модернизацию/расширения емкости инициируется Исполнителем на основании прогноза роста трафика заблаговременно, не позднее 90 календарных дней до даты прогнозируемого достижения значения максимально допустимой нагрузки
   3. Модернизацию/расширения емкости осуществляется не позднее даты прогнозируемого достижения значения максимально допустимой нагрузки.
   4. Проект прорабатывается сторонами совместно с целью согласование типов интерфейсов и выбора оптимальных площадок, между которыми нужно организовать каналы связи. Итогом проработки является согласованное и подписанное обеими сторонами инженерно-техническое решение.
   5. В случае, если площадки Исполнителя и Заказчика, расположены на географически разнесенных адресах, организацию транспорта до точки стыка с сетью Исполнителя внутри города обеспечивает Заказчик.
   6. Зоны ответственности Исполнителя – оптический модуль в порту коммутатора или ODF ВК.

**Подписи Сторон**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **От Заказчика:** | | **От Исполнителя:** | |
| Подпись |  | Подпись |
| Ф.И.О. |  | Ф.И.О. |
| Должность |  | Должность |