

## ПОРЯДОК (ПРАВИЛА) ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ КАНАЛОВ СВЯЗИ

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящий Порядок (правила) оказания услуг связи по предоставлению каналов связи (далее — «Правила») описывают правила и техническую политику (методы, подходы, организационно-технические принципы), регламент устранения неисправностей, применяемые ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» (далее - «Оператор») при оказании Пользователям услуг связи по предоставлению каналов связи (далее – «Услуги связи»).

1.2. Настоящие Правила регулируют права и обязанности Оператора и Пользователей, вытекающие из предоставления Услуг связи, определяют набор гарантируемых параметров при заказанном Пользователем качестве Услуг связи на основе сети Оператора и установленных для них соответствующих пороговых значений, дающих право Пользователю на получение перерасчета при снижении качества Услуг связи, а так же описывают процедуры, связанные с устранением неисправностей, проведением плановых и неотложных ремонтных работ и сервисной поддержкой при оказании Услуг связи.

1.3. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью любого Договора, заключенного между Пользователем и Оператором, вступают в силу с момента их утверждения и опубликования на интернет-сайте Оператора [www.globus-telecom.ru](http://www.globus-telecom.ru) (далее – «сайт Оператора»). Оператор вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила, которые вступают в силу с момента их утверждения и опубликования на сайте Оператора. Если отдельным соглашением Сторон установлены иные условия предоставления Услуг, чем те, которые предусмотрены настоящими Правилами, применяются правила отдельного соглашения.

1.4. Настоящие правила распространяются, в том числе на Договоры об оказании услуг связи (государственные контракты), заключенные Оператором с государственными заказчиками, муниципальными заказчиками и иными заказчиками в порядке и на условиях, установленных Федеральными законами от 05.04.2013 N 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» и от 18.07.2011 N 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» в части не противоречащей законодательству и соответствующей закупочной документации.

1.5. Термины и определения:

**VPN** - технология, позволяющая обеспечить одно или несколько сетевых соединений;

**VPN Layer2 (L2 VPN)** - это виртуальный выделенный канал связи, обеспечивающий взаимодействие между точками подключения Пользователя на транспортном (Layer2) уровне модели OSI. Канал позволяет связать 2 и более сетей Пользователя;

**VPN Layer2 QinQ (L2 VPN QinQ)** - виртуальный выделенный канал связи Ethernet с двойным тегированием, позволяющий Пользователю самостоятельно организовать множество высокоскоростных виртуальных каналов «точка- точка» для разграничения на сетевом уровне передачи данных различных подразделений, достигая максимальной безопасности и гибкости в управлении потоками информации;

**VPN Layer3 (L3 VPN)** - это виртуальный выделенный канал, обеспечивающий взаимодействие между точками подключения Пользователя на сетевом (Layer3) уровне модели OSI;

**Пользователь** - любое лицо (юридическое лицо, физическое лицо или индивидуальный предприниматель), заказывающее и (или) использующее Услуги связи, которому Оператором организуется канал связи на основании заключаемого/заключенного Договора об оказании Услуг связи. Пользователь для Оператора также является Абонентом;

**Договор об оказании услуг связи** (далее - **Договор**) - соглашение (со всеми бланками заказами, приложениями, дополнениями и изменениями), заключенное между Пользователем и Оператором и /или третьим лицом, в лице Оператора, об установлении, изменении и прекращении гражданских прав и обязанностей, и направленное на получение и оказание Услуг связи и иных услуг, установленных данным соглашением;

**Услуги связи** - услуги связи, заключающиеся в предоставлении Пользователю виртуального канала связи для обмена информацией между территориально-разнесенными сегментами сети Пользователя;

**Оборудование Пользователя** - оборудование Пользователя, непосредственно подключаемое и взаимодействующее с каналообразующим оборудованием Оператора, необходимое для предоставления Услуг связи. В случае если оборудование выделено Пользователю Оператором на Пользователя распространяется регламент по использованию и обслуживанию Оборудования, утвержденный Оператором и опубликованный на сайте Оператора [www.globus-telecom.ru](http://www.globus-telecom.ru);

**Каналообразующее Оборудование Оператора** - оборудование на стороне Оператора, предназначенное для предоставления Услуг связи;

**Точка канала** - адрес присутствия сетевой инфраструктуры Оператора, включая пассивное оборудование каналов связи, используемое для подключения Оборудования Пользователя;

**Порт доступа** (далее также – порт) - точка подключения Пользователя к Сети связи Оператора;

**Перемишка** - кроссировка/патч-корд, соединяющая оконечное оборудование Пользователя с каналобразующим Оборудованием/портом Оператора.

**Сеть связи (Сеть)** - совокупность сетей Оператора и партнеров Оператора, обеспечивающих оказание услуг связи Пользователям;

**Партнер** - оператор связи, предоставляющий в пользование Оператору каналные ресурсы;

**Тип порта** - характеристика Порта доступа, отвечающего определенному QoS;

**Задержка передачи пакетов** - интервал времени при прохождении тестовых пакетов в одном направлении (от отправителя к получателю) в среднем за месяц;

**Колебание сетевой задержки (джиттер)** - изменение величины временного интервала прохождения по участку измерения тестовых пакетов, принадлежащих к определенной последовательности (сессии);

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

**QoS** - (Quality of Service) качество обслуживания;

**Трафик** - нагрузка, создаваемая потоком вызовов, сообщений и сигналов, поступающих на сеть Оператора с сети Пользователя;

**Готовность канала связи (SA, Service Availability)** - это установленное договором (нормативным актом) значение, отражающее работоспособность (готовность) Услуги (канала связи) обеспечиваемую Оператором в течение отчетного периода. Выражается в процентах и определяется как отношение количества минут в отчетном периоде, в течение которого Услуга должна быть доступна, к общему количеству минут в Отчетном периоде, выраженное в процентах;

**Готовность канала связи фактическая (SA<sub>ф</sub>, Service Availability factual)** - это фактическое отношение количества минут в отчетном периоде, в течение которого Услуга была доступна к общему количеству минут в Отчетном периоде, выраженное в процентах;

**Допустимая длительность неготовности канала связи (ДДН)** - значение, которое измеряется в минутах и означает суммарную длительность временного периода, когда канал связи не работал в течение расчетного периода, которая не подлежит компенсации Пользователю, в том числе не может учитываться при перерасчете абонентской платы

$$ДДН = \left(1 - \frac{SA}{100\%}\right) \times \text{Отчетный период} \times 60 \text{ мин}$$

где:

- SA (Service Availability) — готовность Услуги;
- Отчетный период, принимается величина, равная 720 часам (30 дней), независимо от количества календарных дней в месяце.

**Период неготовности** — период времени, в течение которого канал связи был неисправен/недоступен или его качественные характеристики не соответствовали параметрам, установленным Договором;

**Отчетный период** - период, устанавливаемый для отсчета значений готовности канала связи, равный 720 часам (30 дням), независимо от количества календарных дней в месяце, котором предоставлялись Услуги связи;

**Неготовность (неисправность) услуги** - состояние, когда канал связи был неисправен/недоступен или его качественные характеристики не соответствовали параметрам, установленным Договором;

**Перерыв Услуг связи** - период, когда Пользователь не мог потреблять/получать Услуги связи по причине проведения плановых и неотложных ремонтных работ, либо услуги связи были приостановлены по заявлению/запросу Пользователя.

## 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГ СВЯЗИ, КРАТКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГ СВЯЗИ.

**2.1.** Оператор обязуется оказывать Пользователю Услуги связи при наличии технической возможности в порядке и на условиях, установленных Договором, настоящими Правилами и действующим законодательством РФ, а Пользователь обязуется выполнять свои обязательства в порядке, предусмотренном Договором, настоящими Правилами и действующим законодательством РФ, в том числе оплачивать Услуги связи.

**2.2.** Услуги связи оказываются в режиме «24x7» - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или Договором.

**2.3.** Оператор организует Пользователю каналы связи с характеристиками, указанными в соответствующих бланках заказов, являющихся неотъемлемой частью Договора.

Оператор не осуществляет контроль над содержанием трафика Пользователя, передаваемого с использованием каналов связи, организованных для Пользователя и не несет ответственности за содержание информации, передаваемой Пользователем, если иное не предусмотрено законодательством РФ.

Пользователь обязан:

- не пересылать по сети любую информацию, если такая пересылка противоречит действующему законодательству РФ;
- не осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам сети и взлома защиты узлов сети;
- не проводить сканирования элементов сети и других действий, имеющих цель проверить их уязвимость, без явного разрешения их владельцев;
- не осуществлять сетевых атак (включая создание паразитного трафика), а также других действий, способных нарушить нормальное функционирование элементов сети;

- не фальсифицировать заголовки TCP/IP пакетов или заголовки почтовых сообщений;
- не пересылать по сети любую информацию, содержащую вирусы.

Пользователь обязан самостоятельно осуществлять контроль за удалённым доступом к Оборудованию Пользователя, используя средства защиты от несанкционированного доступа, а также принимать на себя в полном объёме ответственность за все последствия несанкционированного доступа к Оборудованию Пользователя, как принадлежащему Пользователю, так и к выделенному ему Оператором.

2.4. Для передачи разнородного трафика, в разной степени критичного к параметрам качества, таким как Задержка передачи пакетов, Процент потерянных пакетов информации, Колебание сетевой задержки, могут быть предусмотрены три типа трафика:

- real-time - трафик приложений реального времени (голос/видео), для которых критичны Задержка передачи пакетов и Колебания сетевой задержки, и существуют ограничения по возможной доле потери пакетов;
- business-critical - трафик корпоративных информационных систем, для которых критичен процент потерянных пакетов информации;
- best-effort - трафик приложений, для которых допускаются задержки и потери доли пакетов (http, ftp, e-mail) при наличии высокоприоритетного трафика.

Оператор осуществляет классификацию трафика по типам на каналобразующем Оборудовании Оператора.

2.5. В точках канала Оператор может предоставлять Пользователю несколько стандартных Типов портов:

- Bronze - весь трафик типа best-effort. Используется в случаях, когда наличие приоритетного трафика в виртуальной частной сети не предполагается;
- Silver - не более 45% трафика типа business-critical, весь остальной трафик — типа best-effort;
- Gold - не более 25% трафика типа real-time, весь остальной трафик — типа best-effort;
- Platinum - не более 25% трафика типа real-time, не более 40% трафика типа business-critical, весь остальной трафик - типа best-effort;
- Medium - не более 50% трафика типа real-time, весь остальной трафик - типа best-effort;
- Active - не более 75% трафика типа real-time, весь остальной трафик - типа best-effort.

Типы порта указываются в Бланке Заказа в зависимости от потребности Пользователя.

2.6. Оператор обеспечивает следующие параметры качества передачи трафика (замеряемые параметры от одной точки до другой точки канала в среднем за месяц):

Таблица № 1

Тип трафика	Сетевая задержка в среднем за месяц [мс]	Максимальное колебание сетевой задержки (джиттер), [мс]	Процент потерянных пакетов в среднем за месяц [%]	Действие при превышении полосы пропускания, отведенной для данного типа трафика
Real-time	не более 150	не более 50	не более 0,2	Сброс избыточного трафика
Business-critical	не более 200	Не применяется	не более 0,2	Переклассификация избыточного трафика в best-effort
Best-effort	не более 250	Не применяется	не более 5	Сброс избыточного трафика

Указанные в таблице параметры не учитывают возможных дополнительных задержек, джиттера и потерь пакетов на перемычке, соединяющей каналобразующее Оборудование Оператора и Оборудование Пользователя. Данные характеристики качества гарантируются при утилизации Порта доступа не более чем на 80%.

Оператор не гарантирует установленное качество обслуживания для входящего приоритезированного трафика типа real-time и business-critical, превышающего максимальное ограничение по полосе пропускания для соответствующего Порта доступа.

Для указания класса обслуживания передаваемый от Пользователя трафик маркируется на оборудовании клиента путем присвоения заголовку IP-пакетов значения поля IP Precedence:

Таблица № 2

Класс обслуживания	Best-effort (BE)	Business-critical (BC)	Real-time (REA)
Значение поля IP Precedence	0	3	5

2.7. Стоимость Услуг связи определяется в соответствии с тарифами Оператора и отражается в Договоре или бланке заказа. Стоимость Услуг связи состоит из единовременного платежа за организацию канала связи и ежемесячных платежей - абонентская плата за пользование каналом связи. Оплата Услуг связи осуществляется в порядке, установленном договором и Бланком заказа.

2.8. При проведении расчетов за Услуги связи абонентская плата за Услуги связи, которые оказывались неполный месяц (с даты организации канала связи, указанной в Акте, до конца месяца или с начала

месяца до даты окончания оказания Услуги), рассчитывается пропорционально общему количеству календарных дней в этом месяце.

**2.9.** Для посуточной тарификации (при оказании услуги связи менее одного календарного месяца) используется специальная тарификация. Указанная опция доступна только для оказания Услуг связи без лимита предоплаченного трафика, в случае если это предусмотрено Договором и Бланком заказа.

**2.10.** В случае нарушения Пользователем требований, связанных с оказанием Услуг связи, установленных действующим законодательством и(или) Договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных Пользователю Услуг связи более чем на 10 (десять) календарных дней, Оператор вправе приостановить оказание Пользователю Услуг связи до устранения нарушения с уведомлением об этом Пользователя в письменной форме и с использованием средств связи Оператора в порядке, установленном Оператором, в настоящих Правилах.

Уведомление Пользователя о приостановке Услуг связи/возможной приостановке Услуг связи с использованием средств связи Оператора (автоинформирование) осуществляется по всем контактным данным, указанным в Договоре и Приложениях к нему.

Уведомление о приостановке направляется Оператором на электронный адрес Пользователя, указанный в Договоре в разделе «Реквизиты Сторон». Уведомление о приостановке услуг в электронной форме, приравнивается к равнозначному документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью, уполномоченного представителя Оператора (простой письменной форме). Уведомление о приостановке Услуг связи направляется на электронный адрес Пользователя не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до момента приостановки Услуг связи.

Уведомление Пользователя о приостановке Услуг связи в простой письменной форме направляется Пользователю в последующем счете на оплату Услуг связи, выставленном Оператором в сроки, установленные в Договоре и/или Бланке заказа.

В случае не устранения Пользователем нарушения в течение 6 (шести) месяцев Договор и Бланки заказа к нему считаются автоматически расторгнутыми в одностороннем порядке по инициативе Оператора.

**2.11.** Границы ответственности Оператора по оказанию Услуг связи определяются точкой разграничения зоны ответственности и указываются в бланке заказа. Оператор несет ответственность за качество Услуг связи до указанной в Бланке заказа точки разграничения зоны ответственности. Оператор освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине Пользователя или третьих лиц. Оператор не может гарантировать доступность и качество ресурсов за пределами своей сети.

**2.12.** Значение готовности Услуг связи, период допустимой длительности неготовности канала связи, гарантируемые Пользователю в течение Отчетного периода, определяется в Бланке заказа.

**2.13.** Фактическое значение готовности Услуги за Отчетный период рассчитывается по следующей формуле:

$$SA\phi = \frac{\text{Отчетный период} - \sum \text{Периодов неготовности в Отчетном периоде}}{\text{Отчетный период}} \times 100\%$$

где:

- SAφ (Service Availability фактическое) – фактическое значение готовности канала связи;
- Отчетный период - при расчетах готовности канала связи за продолжительность Отчетного периода принимается величина, равная 720 часам (30 дней), независимо от количества календарных дней в месяце;
- $\sum$  Периодов неготовности в Отчетном периоде - суммарная длительность Периодов неготовности, зафиксированных в Отчетном периоде.

**2.14.** По общему правилу, если иное не установлено Договором и/или Бланком заказа, гарантированное в Отчетный период значение SA составляет не менее 99,4% (девяносто девять целых четыре десятых процента) и ДДН - 259,20 минут.

**2.15.** В случае если гарантированное значение готовности Услуг связи не соответствует величине, указанной в Договоре и Бланке заказа, и суммарное время всех периодов неготовности превышает ДДН, то Пользователь имеет право на перерасчет абонентской платы.

При расчетах неготовности (неисправности) Услуг связи берется суммарное время всех периодов неготовности за отчетный период. Началом периода неготовности считается момент обращения Пользователя в службу технической поддержки HelpDesk (далее – «служба HD»), открытия Оператором заказа (далее – «заказ HD») и подтверждения проблемы со стороны Оператора. Окончанием периода неготовности считается момент восстановления работоспособности канала (за исключением ложных вызовов).

Длительность периода неготовности рассчитывается как время между открытием заказа HD и устранением неисправности (неготовности) за вычетом следующих периодов:

- проведения плановых (профилактических) и ремонтных работ на сети/оборудовании Оператора;
- проведения неотложных ремонтных работ, в случае если работы проводятся с уведомлением и в сроки, определенные настоящими правилами;
- времени ожидания подтверждения устранения неисправности;
- задержек, вызванных умышленными и неумышленными действиями Пользователя и необоснованным отказом Пользователя в подтверждении устранения неисправности, в том числе с отказом в получении доступа к Оборудованию Оператора, расположенному в помещении Пользователя.

отказом/неспособностью Пользователя в содействии представителям Оператора в установлении и/или устранении неисправности;

- перерывы в оказании Услуг связи, вызванные согласованной с Пользователем приостановкой или прекращением оказания Услуг связи;
- ложные вызовы (под ложными вызовами понимает любой вызов специалистов Оператора, в результате которого, будет установлено, что канал связи не работал по вине Пользователя, в том числе если не предоставлялось электропитание оборудованию Пользователя или Оператора, при условии что обязанность обеспечить оборудование электропитанием в соответствии с Бланком заказа (Договором) лежит на Пользователе);
- проведения Пользователем профилактических, неотложных ремонтных работ и ремонтных работ на своем оборудовании (Оборудовании Пользователя);
- прочих задержек по вине Пользователя;
- действия непреодолимой силы (то есть чрезвычайных, непредвиденных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, в том числе военных действий, массовых беспорядков, стихийных бедствий, аварий на телекоммуникационных системах и системах энергоснабжения, иных происшествий или событий, делающих невозможным оказание услуг связи).

**2.16.** Перерасчет абонентской платы производится на основании письменного заявления Пользователя, подписанного сторонами «Акта сверки периодов неготовности» и учитывается при выставлении счета на оплату услуг связи в следующих расчетных периодах, и рассчитывается следующим образом:

- перерасчет производится в отношении абонентской платы в части только того канала связи, на котором произошла неисправность Услуги связи, при этом размер абонентской платы, в части такого канала связи, определяется согласно стоимости Услуг связи, указанной в соответствующем бланке заказа;
- если суммарная длительность периодов неготовности за Отчетный период не превышает допустимую длительность неготовности, то перерасчет не производится;
- если суммарная длительность периодов неготовности, рассчитанная в отношении соответствующего канала связи, за Отчетный период превышает допустимую длительность неготовности, то размер абонентской платы для данного канала связи за соответствующий Отчетный период уменьшается на 1/720 (одну семьсот двадцатую) часть такой абонентской платы за каждый последующий час периода неготовности Услуги, при этом превышение рассчитывается как разница между суммарной длительностью Периодов неготовности за Отчетный период и Допустимой длительностью неготовности с округлением до целого количества часов следующим образом: в большую сторону, если неполный час составляет 30 (тридцать) и более последовательных минут, в меньшую сторону, если неполный час составляет менее 30 (тридцати) последовательных минут.

Письменное заявление на перерасчет может быть подано не позднее, чем по истечении 6 (шести) месяцев с момента оказания Услуг связи.

### **3. ПРОЦЕДУРА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН ПРИ ВЫЯВЛЕНИИ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, СРОКИ УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ПЛАНОВЫЕ И НЕОТЛОЖНЫЕ РЕМОНТНЫЕ РАБОТЫ.**

**3.1.** Обмен информацией между Оператором и пользователем в отношении составления отчетов о неисправностях осуществляется в режиме диалога на русском языке.

**3.2.** В случае обнаружения силами Оператора какой-либо неисправности в оказании Услуг связи, Оператор регистрирует неисправность и принимает меры по ее устранению.

**3.3.** В случае обнаружения Пользователем какой-либо неисправности в оказании Услуг связи, Пользователь информирует Оператора о наличии неисправности по контактному данным технических специалистов, указанным в Договоре. Информация предоставляется устно по телефону с последующим уведомлением по электронной почте и/или по факсу.

Началом периода неготовности считается момент обращения Пользователя в службу HD, открытия Оператором заказа HD и подтверждения проблемы со стороны Оператора. Окончанием периода неготовности считается момент восстановления работоспособности канала (за исключением ложных вызовов).

Обращение Пользователя должно содержать:

- наименование Пользователя;
- контактные данные пользователя (должность и ФИО представителя Пользователя, контактный номер телефона, адрес электронной почты);
- описание проблемной ситуации;
- номер Договора и Бланка заказа;
- время и дату возникновения проблемной ситуации;
- адрес размещения оборудования (точки канала связи).

Получив заявку о проблемной ситуации, служба HD:

- регистрирует обращение Пользователя;
- открывает заказ HD;
- приступает к выяснению причин и предпринимает все возможные шаги к устранению неисправностей;
- информирует Пользователя о результатах работы.

Оператор вправе без предварительного уведомления Пользователя начать проведение работ по устранению проблемных ситуаций.

Пользователь самостоятельно отслеживает статус неисправности, уточняет у Оператора номер заказа HD, время и дату регистрации неисправности.

Оператор приступает к устранению неисправностей Услуг связи в течение 3 (трех) часов в период с 09.00 до 18.00 в рабочие дни, в течение 4 (четырёх) часов в период с 18.00 до 09.00 и в выходные и праздничные дни с момента получения обращения Пользователя.

Оператор проводит анализ неисправности, локализует неисправность, при возможности переключает Пользователя на альтернативные каналы и начинает ремонтные работы.

Пользователь самостоятельно отслеживает статус неисправности, информацию о принятых мерах, предположительных сроках ремонта и возможности переключения на временные схемы.

Неисправность считается устраненной когда Услуга связи готова к эксплуатации и её качественные (эксплуатационные) характеристики соответствуют гарантированным Оператором параметрам.

Оператор обязан устранять линейно-кабельные неисправности и повреждения каналов связи в срок не более 96 (девяноста шести) часов с момента открытия Оператором заказа HD и подтверждения проблемы со стороны Оператора, станционные - в срок не более 12 (двенадцати) часов (без учета времени, затраченного на допуск специалистов Оператора в помещения Пользователя для производства ремонтных работ), за исключением случаев, когда неисправности и повреждения каналов связи произошли по вине третьих лиц (землекопные работы, обрыв кабеля при проведении ремонта на трассе прокладки кабеля, повреждение волоконно-оптического кабеля и т.п.).

Устранив неисправность, Оператор информирует об этом Пользователя. В течение 2 (двух) часов с момента получения информации об устранении неисправности представитель Пользователя по техническим вопросам, указанный в Договоре, предоставляет подтверждение устранения неисправности путем отправки сообщения на электронный адрес технической поддержки Оператора, указанный в Договоре или письменно информирует Оператора о причинах, по которым он отказывается подтвердить факт устранения неисправности. Если Пользователь не представляет указанное подтверждение или отказ в течение 2 (двух) часов, неисправность считается устраненной.

В течение 10 (десяти) дней за отчетным периодом Стороны подписывают «Акт сверки периодов неготовности» (акт обо всех неисправностях, имевших место в отчетном периоде). В Акте должна содержаться следующая информация по каждому случаю:

- регистрационный номер неисправности;
- время выявления неисправности;
- время устранения неисправности;
- продолжительность неисправности по времени;
- причина не исправности;
- фамилия ответственного за составление уведомления;
- время отправки уведомления.

Акт используется Пользователем для заявления своих прав на получение перерасчета абонентской платы в соответствии с условиями, установленными настоящими правилами. Инициирование составления и подписание такого акта является обязанностью Пользователя. Если от Пользователя не поступило обращение о составлении такого Акта, Оператор указанный Акт не составляет.

**3.4.** Оператор или партнер имеют право проводить плановое техническое обслуживание, в том числе, ремонтные и профилактические работы, работы по настройке оборудования, модернизацию или усовершенствование сети или сетевого оборудования. Эти работы определяются как плановые работы и могут вызвать перерывы в оказании Услуг связи. Перерывы Услуг связи, обусловленные проведением плановых работ, не рассматриваются как неисправность и не могут служить основанием для заявления Пользователем своих прав на получение перерасчета абонентской платы или применения к Оператору иных форм ответственности.

Плановые и профилактические работы проводятся для поддержания технических характеристик и параметров функционирования Услуг связи. Все плановые и профилактические работы Оператора, связанные с перерывом в оказании Услуг связи, по возможности будут осуществляться Оператором во временной период, когда это может нанести наименьшие неудобства Пользователю.

При наличии технической возможности плановые ремонтные работы проводятся в следующие интервалы времени: от 23.00 до 06.00 (московское время).

Оператор уведомляет Пользователя о проведении любых плановых работ, которые могут вызвать перерывы Услуг связи, минимум за 2 (двое) суток до начала работ. За исключением случаев, когда Оператор не может соблюсти указанный срок в связи с тем, что плановые ремонтные работы на сети Оператора проводятся по требованию Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, иных Российских государственных органов или компетентных органов отрасли телекоммуникаций России (в соответствии с Федеральным законом «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ, а также Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2004 № 895).

В уведомлении, направленном Оператором, указывается:

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

Длительность плановых и профилактических работ в отчетный период суммарно не должна превышать 12 (двенадцати) часов на один канал связи.

3.5. Оператор или партнер проводят неотложные ремонтные работы, когда отмечаются прерывания/перебои при оказании Услуг связи, существенные ухудшения параметров качества, которые могут в дальнейшем привести к состоянию аварии.

Перерывы в работе Услуг связи, вызванные проведением неотложных ремонтных работ, продолжительность которых не превышает 4 (четырёх) часов, не могут рассматриваться как неисправность и не могут служить основанием для заявления Пользователем своих прав на получение перерасчета абонентской платы.

Оператор уведомляет Пользователя о проведении неотложных ремонтных работ минимум за 4 (четыре) часа до начала указанных работ (по электронной почте или устно по телефону или письменно по почте/курьером).

В уведомлении, направленном Исполнителем, указывается:

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

3.6. В случае проведения Пользователем профилактических, неотложных ремонтных работ и ремонтных работ на своем оборудовании (Оборудовании Пользователя) и/или в своей зоне ответственности, Пользователь обязан письменно уведомить Оператора о проведении таких работ минимум за 2 (два) дня до начала работ (для неотложных работ за 2 (два) часа до начала работ). При изменении сроков проведения работ или их отмене Пользователь письменно оповещает Оператора в кратчайшие сроки после принятия решения.

3.7. Для координации взаимодействия между Оператором и Пользователем по вопросам предоставления и поддержки оказания Услуг связи, а так же в случае обнаружения неисправности в предоставлении Услуг связи, Пользователь обязан обратиться в службу HD по телефонам, указанным в договоре. Время работы службы: круглосуточно.

Пользователь обязан назначить лицо, ответственное за технические вопросы по оказываемым услугам связи и указать его координаты в договоре. В случае неназначения Пользователем такого лица, Оператор не несет ответственности за возможные неблагоприятные последствия для Пользователя.

