

**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_**  
**НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ВИРТУАЛЬНЫХ ЧАСТНЫХ СЕТЕЙ НА ОСНОВЕ**  
**СЕТИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ ПАО «РОСТЕЛЕКОМ»**

Москва

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

**Публичное акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком»**, в дальнейшем - **Исполнитель**, в лице Директора департамента по работе с операторами связи Макрорегионального филиала «Центр» ПАО «Ростелеком» Семенова Василия Владимировича, действующего на основании Доверенности от 01.07.2017 № 03/29/261-17 (лицензии Федеральной службы по надзору в сфере связи: № 135993 от 16.02.2016 на телематические услуги связи; № 135988 от 27.01.2016 на услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации; № 140471 от 25.05.2016 на услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации), с одной стороны, и **Публичное акционерное общество «Центральный телеграф» (ПАО «Центральный телеграф»)**, именуемое в дальнейшем - **Заказчик**, в лице Генерального директора Нечаева Евгения Александровича, действующего на основании Устава, с другой стороны, (при совместном наименовании – «Стороны», по отдельности – «Сторона»), заключили настоящий договор (далее – «**Договор**») о нижеследующем:

**1 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

1.1. «**Заказ**» означает формализованный документ, подписываемый Сторонами в рамках настоящего Договора, конкретизирующий перечень оказываемых Исполнителем Услуг, тарифы, сроки оказания и другие существенные условия оказания Услуг. При заполнении Заказа с указанием реквизитов Договора и подписании Сторонами, Заказ считается неотъемлемой частью Договора и действует только в отношении конкретного Заказа.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.13. «РНР» - ремонтно-настроечные работы.

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

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

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

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

1.18. «Электронный документ» – документированная информация, представленная в электронной форме, т.е. в виде, пригодном для восприятия человека с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах.

## **2 ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

2.1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику Услуги в соответствии с условиями Договора (включая Положения об оказании Услуги и соответствующего Заказа), а Заказчик обязуется принимать и оплачивать оказанные ему Услуги.

2.2. Цена Договора за один год составляет сумму не более 120 000 000 (Сто двадцать миллионов) рублей 00 копеек, в том числе НДС 18% 18 305 084 (Восемнадцать миллионов триста пять тысяч восемьдесят четыре) рубля 75 копеек. По настоящему Договору у Заказчика не возникает обязанности заказать Услуги на всю указанную сумму. В случае превышения суммы потребленных Заказчиком услуг для оплаты полной стоимости оказанных услуг и в интересах бесперебойного оказания взаимных услуг, Заказчик инициирует со своей стороны заключение нового договора.

## **3 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **Исполнитель обязан:**

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

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

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

3.3. Оповещать Заказчика:

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

#### 3.4. В случае перерыва в предоставлении Услуг:

- предпринять все усилия для незамедлительного устранения причины перерыва и возобновить предоставление Услуги;
- фиксировать время начала и окончания перерывов в работе Услуг, проводить с дежурным персоналом другой Стороны сверку перерывов/простоев в работе Услуг путем составления и согласования «Акта сверки технических перерывов в оказании услуг» по форме, указанной в Приложении №7 к настоящему Договору;
- подписать согласованный «Акт сверки технических перерывов в оказании услуг» по форме, указанной в Приложении №7 к настоящему Договору.

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

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

Подписанный со своей стороны оригинал «Акта сверки технических перерывов в оказании услуг» по форме, указанной в Приложении №7 к настоящему Договору, Исполнитель, в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения, обязан направить в адрес Заказчика.

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

3.6. Производить перерасчет стоимости Услуг в случае несоблюдения гарантированных параметров Услуг в пределах Сети Исполнителя и ее границ, определяемых в соответствии с Точками подключения, на основании согласованного и подписанного с обеих Сторон «Акта сверки технических перерывов в оказании услуг» по форме, указанной в Приложении №7 к настоящему Договору.

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

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

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

#### **Исполнитель вправе:**

3.10. В одностороннем порядке изменять стоимость Услуг и оповещать Заказчика о таком изменении стоимости Услуг, указанных в соответствующем Заказе путем письменного извещения по факсу и/или по электронной почте, указанным в Разделе 11 настоящего Договора, не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты введения новых тарифов.

3.11. Приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Заказчиком сроков оплаты указанных в п. 4.7. условий настоящего Договора, нарушения правил эксплуатации окончного оборудования сети электросвязи или использования на сети не сертифицированного оборудования, а так же при возникновении обстоятельств, указанных в ст.66 Федерального

закона №126-ФЗ «О связи» от 07.07.2003, а также в Постановлении Правительства РФ №895 от 31.12.2004.

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

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

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

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

3.14. Привлекать для целей оказания Услуг третьих лиц.

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

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

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

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

3.16. Если в течение срока действия настоящего Договора происходят значительные неблагоприятные изменения финансового положения Заказчика, Исполнитель вправе направить Заказчику уведомление с запросом о предоставлении обеспечения для гарантии своих обязательств по настоящему Договору путем предъявления банковской гарантии (далее – «Банковская гарантия»). Сумма Банковской гарантии должна быть равна сумме 3 (трех) среднемесячных счетов (сумма среднемесячного счета рассчитывается на основании 3 (трех) последних выставленных счетов за оказанные Услуги). Заказчик несет все расходы по выпуску и обслуживанию Банковской гарантии. В случае если сумма очередного счета за оказанные Услуги превысит среднемесячную сумму счета более чем в 1,5 (полтора) раза, Исполнитель вправе запросить дополнительную Банковскую гарантию.

**Заказчик обязан:**

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

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

3.19. Подписать «Акт начала оказания услуг» по форме, указанной в Приложении №7 к настоящему Договору, в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента его получения либо предоставить Исполнителю мотивированный отказ от подписания вышеуказанного Акта.

Датой начала оказания Услуг является дата, указанная в «Акте начала оказания услуг» по форме, указанной в Приложении №7 к настоящему Договору.

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

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

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

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

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

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

3.23. В случае несогласия с новыми тарифами на Услуги, установленными Исполнителем в порядке, предусмотренном п. 3.10. настоящего Договора, уведомить об этом Исполнителя, не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до вступления в силу изменений, при этом предоставление Услуг прекращается и настоящий Договор расторгается в соответствии с п. 8.3. настоящего Договора.

Отсутствие письменного уведомления в указанный срок означает согласие Заказчика пользоваться Услугами по измененным тарифам.

3.24. Направить Исполнителю курьером или почтой подписанные со своей Стороны два экземпляра «Акта сверки технических перерывов в оказании услуг» по форме, указанной в Приложении №7 к настоящему Договору, не позднее 10 (десятого) числа Расчетного периода. Копия «Акта сверки технических перерывов в оказании услуг» по форме, указанной в Приложении №7 к настоящему Договору, высылается по электронной почте или на факс, указанный в Разделе 11 настоящего Договора.

3.25. Подписать оригинал «Акта прекращения оказания услуг» по форме, указанной в Приложении №7 к настоящему Договору, в случае расторжения или прекращения действия соответствующего Заказа и в течение 5 (пяти) рабочих дней отправить в адрес Исполнителя.

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

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

3.28. Принять на сохранность Оборудование Исполнителя по «Акту сдачи – приемки оборудования» по форме, указанной в Приложении №7 к настоящему Договору, на сохранность Оборудование Исполнителя, если для оказания Услуг необходима его установка на Объекте Заказчика. Обеспечить сохранность установленного Оборудования Исполнителя и, по окончании срока действия или досрочного расторжения настоящего Договора и/или соответствующего Заказа, вернуть Оборудование Исполнителя по Акту в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента окончания действия или расторжения настоящего Договора и/или соответствующего Заказа к нему.

3.29. В случае организации Линии доступа, в т.ч. размещения Оборудования Исполнителя, силами Исполнителя, обеспечить необходимые условия для организации Линии

доступа и для размещения (монтажа) Оборудования Исполнителя на Объекте Заказчика, включая получение, за свой счет необходимых разрешений и согласований с владельцами указанного Объекта Заказчика на проведение таких работ.

3.30. Обеспечить надлежащие условия для работы Оборудования Исполнителя, установленного на Объекте Заказчика, в соответствии с «Техническими условиями эксплуатации Оборудования Исполнителя» (Приложение №6 к настоящему Договору), являющимися неотъемлемой частью Договора. Без согласования с Исполнителем не осуществлять каких-либо воздействий на Оборудование Исполнителя, включая отключение его от сети связи или сети электропитания.

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

3.32. Заказчик обязуется по первому требованию Исполнителя, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения уведомления, предоставить безотзывную и безусловную Банковскую гарантию в пользу Исполнителя.

3.33. По запросу Исполнителя, Заказчик обязуется предоставить финансовую, кредитную или иную информацию, запрошенную в разумных пределах для определения кредитоспособности Заказчика до начала оказания Услуг согласно настоящему Договору или в течение срока действия настоящего Договора.

3.34. Заказчик обязан в течение 30 (тридцати) дней с момента вступления в силу Договора направить в письменной форме Исполнителю список лиц, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование. Список должен быть заверен уполномоченным представителем Заказчика. Список должен содержать следующие сведения о лицах, использующих пользовательское (оконечное) оборудование Заказчика: фамилию, имя, отчество (при наличии), место жительства, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность.

3.35. В течение срока действия Договора, Заказчик обязан направлять Исполнителю актуализированные списки, лиц, указанных в п. 3.34. настоящего Договора. Такие списки должны направляться не реже одного раза в квартал, начиная со следующего квартала после вступления в силу Договора и отвечать требованиям, указанным в п. 3.34. настоящего Договора

**Заказчик вправе:**

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

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

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

3.39. Отказаться от Услуг, письменно уведомив другую Сторону не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты отключения Услуг при условии возмещения фактически понесенных расходов.

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

#### **4 СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

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

4.2. Стоимость предоставления Услуг указана в соответствующем Заказе.

Дата начала предоставления услуг связи устанавливается в «Акте начала оказания услуг» по форме, указанной в Приложении №7 к настоящему Договору, который, с момента подписания Сторонами, становится неотъемлемой частью настоящего Договора.

Датой начала оказания услуги по предоставлению в пользование Оборудования маршрутизации считается первый рабочий день после подписания обеими Сторонами «Акта сдачи-приемки оборудования» по форме, указанной в Приложении №7 к настоящему Договору.

4.3. Исполнитель выставляет Заказчику счет, счет-фактуру, а также «Акт сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг)» по форме, указанной в Приложении №7 к настоящему Договору, за Отчетный период до 5 (пятого) числа Расчетного периода. Копии счета, счета-фактуры, «Акта сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг)» по форме, указанной в Приложении №7 к настоящему Договору, направляются по факсу, указанному в Разделе 11 настоящего Договора, оригиналы направляются почтой или курьером с уведомлением о доставке. Датой доставки документов считается дата доставки факса.

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

4.4. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения оригинала «Акта сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг)» по форме, указанной в Приложении №7 к настоящему Договору, рассматривает его, при отсутствии замечаний, подписывает и направляет в адрес Исполнителя. Подписанный Сторонами «Акт сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг)» по форме, указанной в Приложении №7 к настоящему Договору, является подтверждением факта и объема оказанных Услуг.

Если Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения оригинала «Акта сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг)» предоставляет Исполнителю в письменном виде претензию с несогласием с указанными в данном Акте объемами оказанных услуг, выставленный за Отчетный период счет в любом случае подлежит оплате Заказчиком в полном объеме. В случае если претензия будет признана Исполнителем обоснованной, корректировка счета Заказчика будет произведена в следующем Расчетном периоде.

Если в течение 5 (пяти) рабочих дней Заказчик не подписывает «Акт сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг)» по форме, указанной в Приложении №7 к настоящему Договору, и не предоставляет Исполнителю замечаний по данному Акту в письменном виде по факсу, указанному в Разделе 11 настоящего Договора, Услуги считаются принятыми со стороны Заказчика и оказанными в полном объеме со стороны Исполнителя в соответствии с Актом.

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

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

4.7. Заказчик производит оплату счета за оказанные Услуги, полученные в Отчетном периоде, не позднее 20 (двадцатого) числа Расчетного периода. В платежных поручениях Заказчик обязан указывать реквизиты, соответствующие реквизитам, указанным в выставленных Исполнителем счетах.

4.8. Для оплаты Услуг Заказчик может оформить соответствующие документы в обслуживающем банке о безакцептном списании денежных средств со своего расчетного счета по платежным требованиям Исполнителя. Копия документа с отметкой банка предоставляется Исполнителю.

Исполнитель до 1 числа месяца следующего за Расчетным периодом, предъявляет в банк платежное требование на сумму, подлежащую оплате в расчетном месяце. Основанием для выставления платежного требования являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого для учета объема оказанных Услуг.

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

4.10. Не реже одного раза в год, а так же по мере необходимости, Стороны осуществляют сверку расчетов за оказанные Услуги. «Акт сверки расчетов» составляется заинтересованной Стороной в двух экземплярах и подписывается уполномоченными представителями Сторон. Сторона-Инициатор направляет в адрес Стороны-Получателя оригиналы «Акта сверки расчетов» почтой с уведомлением. В течение 10 (десяти) рабочих дней

с даты получения «Акта сверки расчетов» Сторона-Получатель должна подписать, заверить печатью, направить один экземпляр «Акта сверки расчетов» в адрес Стороны-Инициатора или предоставить мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации.

В случае если в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения «Акта сверки расчетов» Сторона-Получатель не направляет в адрес Стороны-Инициатора подписанный «Акт сверки расчетов» или мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации, «Акт сверки расчетов» считается признанным Стороной-Получателем без расхождений в редакции Стороны-Инициатора.

4.11. В случае если Заказчик систематически (более двух раз подряд) нарушает условия Договора в части оплаты, Исполнитель вправе в одностороннем порядке перевести расчеты с Заказчиком с кредитной на авансовую систему выставления счетов. О принятом решении Исполнитель письменно уведомляет Заказчика по факсу или электронной почте указанных в Разделе 11 настоящего Договора, указав в уведомлении дату начала расчетов по авансовой системе выставления счетов. Счет за Услуги оказанные Исполнителем в месяце предшествующем переходу на авансовую систему расчетов должен быть оплачен Заказчиком в течение 15 (пятнадцати) календарных дней от даты его выставления.

При авансовой системе порядок расчетов между Сторонами следующий:

Авансовый счет на оплату Услуг выставляется Исполнителем ежемесячно, не позднее 10 (десятого) числа месяца предшествующего Отчетному периоду, и оплачивается Заказчиком до 1 (первого) числа Отчетного периода.

При выставлении авансового счета за Услуги, не имеющие фиксированной ежемесячной стоимости, счет выставляется по среднему расчетному значению (Средней стоимости месячного объема услуг за последние 3 месяца).

В течение 5 (пяти) дней после окончания Отчетного периода Исполнитель выставляет Заказчику на основании объема фактически потребленных в Отчетном периоде Услуг фактический счет, счет-фактуру и «Акт сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг)» по форме, указанной в Приложении №7 к настоящему Договору, за Отчетный период. Копии фактического счета, счета-фактуры, «Акта сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг)» по форме, указанной в Приложении №7 к настоящему Договору, направляются по факсу, указанному в Разделе 11 настоящего Договора, оригиналы направляются почтой или курьером с уведомлением о доставке. Датой доставки считается дата доставки факса.

Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней согласовывает данные об объемах и стоимости оказанных (полученных) в Отчетном периоде Услуг и направляет Исполнителю либо подписанный «Акт сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг)» по форме, указанной в Приложении №7 к настоящему Договору, либо мотивированный отказ от его подписания.

Если в результате сверки данные Сторон в объемах и/или стоимости фактически оказанных Услуг различаются в пределах 3 (трех) % в ту или иную сторону от данных Исполнителя, пересчет платежей за оказанные Услуги не производится (Стороны принимают данные Исполнителя).

При этом если по фактическому счету следует доплата к произведенному авансовому платежу, Заказчик производит такую доплату в срок до последнего числа Расчетного периода. Если по документам стоимость фактически оказанных в Отчетном периоде Услуг меньше, чем произведенный авансовый платеж, данная переплата учитывается в следующем авансовом счете.

Если в результате сверки данные Сторон в объемах и/или стоимости фактически оказанных Услуг различаются более чем на 3 (три) % в ту или иную сторону от данных Исполнителя, Заказчик вправе оспорить выставленную в счете Исполнителя сумму. Для этого Заказчик должен в течение 5 (пяти) календарных дней с момента получения счета направить письменное уведомление по факсу или электронной почте с указанием тех пунктов, которые оспариваются. Разногласия решаются подписанием Протокола урегулирования разногласий с обеих Сторон в срок не более 30 (тридцати) календарных дней с момента получения счета. После согласования данных по стоимости и объему Услуг, Стороны подписывают Протокол



урегулирования разногласий, в котором указывают согласованные с обеих Сторон данные по стоимости и объему услуг. На основании данного Протокола урегулирования разногласий Исполнитель выставляет скорректированные по согласованным данным счет и Акт, а также корректировочный счет-фактуру за оспариваемый Отчетный период.

При этом если скорректированному счету следует доплата к произведенному авансовому платежу, Заказчик производит такую доплату в течение 10 (десяти) банковских дней с даты подписания Протокола об урегулировании замечаний между Сторонами. Если по скорректированным документам стоимость фактически оказанных в оспариваемом Отчетном периоде услуг меньше, чем произведенный за тот же период авансовый платеж, данная переплата учитывается в следующем авансовом счете.

Стороны договорились, что сверка при расхождениях данных свыше 3% производится только при наличии у Заказчика Сертификата соответствия Автоматизированной системы расчетов с пользователями за услуги связи, технические требования к которой утверждены Госкомсвязи России от 16.06.1998.

4.12. В случае применения авансовой системы взаиморасчетов Сторон (п.4.11 настоящего Договора) и при систематическом (более 6 (шести) месяцев подряд) надлежащем исполнении Заказчиком данной системы:

- Заказчик вправе направить в письменном виде по реквизитам, указанным в Разделе 11 настоящего Договора запрос Исполнителю о переводе/возврате Заказчика на кредитную систему взаиморасчетов;

- Исполнитель рассматривает запрос Заказчика и в течение 1 (одного) месяца от даты получения запроса информирует Заказчика о принятом Исполнителем решении;

- в случае положительного решения Исполнителя о переводе/возврате Заказчика на кредитную систему взаиморасчетов, расчеты по кредитной системе осуществляются с месяца, следующего за месяцем направления Исполнителем уведомления Заказчику о переводе Заказчика на кредитную систему оплаты. Взаимодействия Сторон при кредитной системе оплаты регулируются Разделом 4 настоящего Договора.

## **5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

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

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

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

5.4. В случае нарушения установленных настоящим Договором сроков оплаты, Исполнитель вправе требовать от Заказчика уплаты пени в размере 2/365 ключевой ставки ЦБ РФ от суммы неисполненного денежного обязательства за каждый день просрочки платежа. Оплата пени не освобождает Заказчика от оплаты полученных Услуг. Заказчик обязан уплатить такую пеню в течение 10 (десять) рабочих дней с даты получения требования Исполнителя.

## **6 ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)**

6.1. Стороны не несут ответственности друг перед другом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, если это оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, к которым относятся: военные действия, мятежи, забастовки (кроме забастовок персонала Сторон), террористические

действия, стихийные бедствия: пожары, наводнение и иные стихийные бедствия, а также издание правовых актов государственных органов любого уровня, имеющих непосредственное влияние на исполнение обязательств по настоящему Договору, и иные события общественной жизни.

6.2. Исполнитель не несет ответственности при приоритетном использовании или приостановлении деятельности Сети Исполнителя уполномоченными государственными органами, при передаче Сети Исполнителя в централизованное управление уполномоченным государственным органам в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

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

6.4. Если обстоятельства, предусмотренные в пп. 6.1.-6.2. настоящего Договора, вызывают существенное нарушение или неисполнение обязательств по настоящему Договору, длящееся более 120 (ста двадцати) дней, каждая Сторона имеет право досрочно расторгнуть настоящий Договор после подачи другой Стороне за 30 (Тридцать) дней письменного уведомления о своем намерении расторгнуть Договор.

## **7 КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

7.1. Каждая Сторона будет сохранять конфиденциальность информации, ставшей ей известной в процессе исполнения настоящего Договора, если она прямо обозначена Стороной как конфиденциальная, и не должна сообщаться третьей стороне или использоваться в целях, выходящих за рамки предмета настоящего Договора, без письменного согласия Сторон, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Стороны обязуются принимать все меры по охране конфиденциальности информации в соответствии с законодательством Российской Федерации и использовать приемлемые средства защиты конфиденциальной информации, включая ограничение предоставления информации в случаях, когда раскрытие информации связано с осуществлением персоналом своих должностных обязанностей. Работники, использующие указанную информацию для выполнения своих должностных обязанностей, должны быть информированы о конфиденциальности полученной информации и обязаны действовать в соответствии с положениями настоящего Договора и в рамках указанных ограничений.

7.3. По окончании срока действия настоящего Договора Получающая Сторона обязуется незамедлительно вернуть Передающей Стороне все носители конфиденциальной информации, в том числе и копии, либо с письменного согласия Передающей Стороны уничтожить их установленным порядком, включая конфиденциальную информацию, сохранённую на оборудовании Получающей Стороны, и направить Передающей Стороне письменное подтверждение о выполнении указанных действий

## **8 СРОК ДЕЙСТВИЯ И УСЛОВИЯ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

8.1. Договор вступает в силу с момента подписания обеими Сторонами и действует 1 год, либо до достижения предельной суммы Договора, в зависимости от того события, которое наступит ранее. Условия настоящего Договора распространяются на правоотношения Сторон, возникшие с 01.06.2018 г. В случае, если ни одна из Сторон за 30 (Тридцать) календарных дней до окончания срока действия настоящего Договора не заявила в письменном виде другой Стороне о его расторжении, то настоящий Договор автоматически пролонгируется на каждый последующий год. Максимальное количество таких пролонгаций – пять.

8.2. Ранее действующий договор от 09.08.2017 № 2.1.10/340/08Ю-00095/17-821Д прекращает свое действие с момента подписания настоящего Договора.

8.3. Настоящий Договор может быть расторгнут досрочно:

- при взаимном согласии Сторон в любое время, с погашением имеющейся задолженности на момент расторжения;
- в случае существенного нарушения одной из Сторон условий настоящего Договора, - по инициативе другой Стороны;
- в случае возбуждения против одной из Сторон дела о банкротстве и/или ее признания неплатежеспособной – по инициативе другой Стороны;
- в случае использования оказываемых по настоящему Договору Услуг в незаконных целях, что подтверждено решением суда, соответствующей юрисдикции, вступившим в законную силу, - по инициативе Исполнителя;
- в случае несогласия Заказчика с новыми тарифами, в соответствии с п. 3.23 настоящего Договора.

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

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

8.4. Настоящий Договор может быть расторгнут только при расторжении всех Заказов

8.5. В случае прекращения или расторжения соответствующего Заказа по любой причине, он будет считаться утратившим силу только после подписания «Акта прекращения оказания услуг» по форме, указанной в Приложении №7 к настоящему Договору.

8.6. При прекращении настоящего Договора по любой причине, Исполнитель имеет право возместить Банковской гарантии любые суммы, причитающиеся от Заказчика, включая все неоплаченные счета, штрафные санкции. Заказчик имеет право прекратить настоящий Договор, в случае отказа от выполнения условий п. 3.32., настоящего Договора, а именно (а) при получении запроса предоставления Банковской гарантии; и (б) при получении запроса о предоставлении дополнительной Банковской гарантии, при условии, что все невыполненные платежи будут произведены до прекращения Договора.

8.7. Если Заказчик не в состоянии выполнить условия п. 3.32. или п. 8.6., Исполнитель имеет право приостановить предоставление Услуг, оказываемых согласно настоящему Договору и/или прекратить настоящий Договор, письменно уведомив об этом Заказчика, по реквизитам указанным в Разделе 11 настоящего Договора.

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

## **9 ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ МЕЖДУ СТОРОНАМИ**

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

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

9.3. Все претензии по выполнению настоящего Договора должны заявляться Сторонами в письменной форме и направляться друг другу заказным письмом или вручаться под расписку, копия отправляется по факсу, подтверждением получения является отчет о доставке. Датой доставки считается дата доставки факса.

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

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

## **10 ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

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

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

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

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

10.4. Ни одна из Сторон не имеет права уступать, передавать или обременять каким-либо образом свои права и/или обязанности по настоящему Договору без предварительного письменного согласия другой Стороны. Кроме случаев передачи (уступки) Исполнителем третьим лицам права требования исполнения денежных обязательств Заказчика с представлением им необходимых для этого сведений о Заказчике и его неисполненных обязательствах.

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

10.6. Приложения к Договору:

|                  |  |
|------------------|--|
| Приложение №1    | Соглашение об уровне обслуживания  |
| Приложение №2    | Положение об оказании услуги MPLS L2 VPN на основе технологии MPLS   |
| Приложение №2.1  | Форма Заказа на Услугу MPLS L2 VPN   |
| Приложение №3    | Положение об оказании услуги L3 VPN на основе технологии MPLS  |
| Приложение №3.1. | Форма Заказа на Услугу L3 VPN  |
| Приложение №3.2. | Форма Приложения к Заказу на услугу L3 VPN с выбранным тарифным планом «Пропуск трафика через порт с оплатой по трафику» |
| Приложение №4    | Положение об оказании услуги VPLS на основе технологии MPLS  |
| Приложение №4.1. | Форма Заказа на Услугу VPLS  |
| Приложение №5    | Положение об оказании услуги Предоставление в пользование Оборудования маршрутизации                                     |
| Приложение №5.1. | Форма Заказа на Услугу Предоставление в пользование Оборудования маршрутизации   |

|               |   |
|---------------|---|
| Приложение №6 | Технические условия эксплуатации Оборудования Исполнителя |
| Приложение №7 | Формы Актов   |
| Приложение №8 | Антикоррупционная политика                                |

## 11 РЕКВИЗИТЫ СТОРОН И КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

|   | Исполнитель  | Заказчик   |
|---|--|--|
| Полное наименование сторон:                   | <b>Публичное акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком»</b> | <b>Публичное акционерное общество «Центральный телеграф»</b> |
| Местонахождение:                              | 191002, Санкт-Петербург, ул. Достоевского, д.15  | 125375, Москва, ул. Тверская, д.7                            |
| Адрес для переписки:                          | 108811, г. Москва, п. Московский, Киевское шоссе, 22 км, домовл. 6, стр. 1, Comcity                  | 125375, Москва, ул. Тверская, д.7                            |
| ИНН:  | 7707049388   | 7710146208   |
| Код КПП:                                      | 773443001  | 774850001  |
| Код ОКВЭД                                     | 61.10  | 61.10  |
| Код ОГРН                                      | 1027700198767  | 1027739044189  |
| Код ОКПО                                      | 17514186   | 01134091   |
| Доходный счет                                 | 40702810800030005332   | 40702810638180004447   |
| Банк  | в Банк ВТБ (ПАО)   | ПАО «Сбербанк России», Москва                                |
| БИК:  | 044525187  | 044525225  |
| Корреспондентский счет:                       | 30101810700000000187   | 30101810400000000225   |
| Контактные лица по техническим вопросам (ФИО) |  |  |
| Е-mail:                                       | support-b2o@rt.ru  | support@cnt.ru   |
| Телефон:                                      | (495) 727-49-00,<br>8-800-181-18-18  | (495) 504-33-43  |
| Факс:   | (499) 240-59-59  | (495) 500-46-44  |

## ПОДПИСИ СТОРОН

### От имени Исполнителя:

Директор департамента по работе  
с операторами связи МРФ «Центр»  
ПАО «Ростелеком»

\_\_\_\_\_ В.В. Семенов

### От имени Заказчика:

Генеральный директор  
ПАО «Центральный телеграф»

\_\_\_\_\_ Е.А. Нечаев

Приложение №1  
к Договору № \_\_\_\_\_  
на оказание услуг виртуальных частных сетей  
на основе сети передачи данных ПАО «Ростелеком»  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

## **СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

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

### **1 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

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

### **2 ОПРЕДЕЛЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТИ И НЕДОСТУПНОСТИ**

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

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

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

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

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

#### **3.1. Язык**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Устранив неисправность, Исполнитель информирует об этом Заказчика. В течение 2 (двух) часов с момента получения информации об устранении неисправности, ответственный сотрудник Заказчика, указанный в Разделе 9 настоящего Соглашения, предоставляет подтверждение устранения неисправности путем отправки сообщения на электронный адрес Исполнителя, указанный в Разделе 9 настоящего Соглашения или информирует Исполнителя о причинах, по которым он отказывается подтвердить устранение неисправности. Если Заказчик не представляет указанное уведомление в течение 2 (двух) часов, неисправность считается устраненной.

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

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

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

## **5 ПРИОРИТЕТЫ НЕИСПРАВНОСТЕЙ**

Неисправности подразделяются на четыре приоритета по степени срочности их устранения:

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

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

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

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

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

**Таблица №1 Продолжительность устранения неисправности:**

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

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

## **6 ВРЕМЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

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

## **7 УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЕРЕРАСЧЕТА**

### **7.1. Расчет доступности**

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

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

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



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

*Σ(Продолжительность неисправностей)* - общая продолжительность неисправностей, произошедших за Период измерения Услуги.

## 7.2. Условия предоставления перерасчета

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

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

Схема перерасчета Ежемесячного платежа представлена в Таблице №2.

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

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

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

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

## 8 ПЛАНОВЫЕ И НЕОТЛОЖНЫЕ РЕМОНТНЫЕ РАБОТЫ

### 8.1. Плановые ремонтные работы

Исполнитель или его субподрядчик может проводить плановое техническое обслуживание, в том числе и РНР, модернизацию или усовершенствование сети или сетевого оборудования. Эти работы определяются как плановые ремонтные работы и могут вызвать перерывы в оказании Услуги. Временные перерывы в работе Услуги, обусловленные проведением плановых ремонтных работ, не рассматриваются как неисправность или недоступность и не могут служить основанием для заявления Заказчиком своих прав на получение перерасчета оплаты.

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

- Интервал времени, предусмотренный для проведения плановых ремонтных работ, затрагивающих всю сеть Ростелеком – Суббота – Воскресенье, 22.00 – 02.00 (Московское время).
- Интервал времени, предусмотренный для проведения плановых ремонтных работ, затрагивающих часть сети, относящуюся к одному филиалу компании Исполнителя - Суббота – Воскресенье, 22.00 – 02.00 (Местное время).

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

В уведомлении, направленном Исполнителем, указывается:

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

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

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

## **8.2. Неотложные ремонтные работы**

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

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

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

В уведомлении, направленном Исполнителем, указывается:

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

Заказчик уведомляет Исполнителя о проведении любых неотложных ремонтных работ на своем оборудовании, которые могут привести к его временной неработоспособности и, как следствие, к пропаданию нагрузки на Услуге, минимум за 2 (два) часа до начала работ.

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

# **9 СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

## **9.1. Служба технической поддержки**

Для координации взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком по вопросам предоставления и поддержки Услуги, а так же в случае обнаружения неисправности в предоставлении Услуги Заказчик должен обращаться в службу технической поддержки для регистрации обращения и проведения проверки обращения.

Часы работы: Круглосуточно.  
(24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году)  
Телефон: (495) 727-49-00, 8-800-118-18-18  
Факс: (499) 240-59-59  
E-mail: support-b2o@rt.ru

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

| Контактное лицо              | Ф.И.О. | Телефон/Факс                        | E-mail            |
|------------------------------|--------|-------------------------------------|-------------------|
| Служба технической поддержки |        | (495) 727-49-00,<br>8-800-118-18-18 | support-b2o@rt.ru |

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

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

**9.4. Сервис менеджер**

Для координации взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком по вопросам предоставления и поддержки Услуги, Заказчику предоставляется сервис-менеджер. Дополнительно Заказчик может обращаться по единому номеру.

Сервис-менеджер отвечает за оказание сервисной поддержки Заказчику, в том числе:

- Координацию всех действий Исполнителя, направленных на своевременное предоставление сервисов Заказчику и выполнение всех контрактных обязательств.
- Организацию, проведение и документирование совещаний по качеству предоставляемых Услуг и порядку взаимодействия между сторонами.
- Информирование Заказчика о ходе решения проблем и организация процедуры эскалации.
- Предоставление по запросу отчетов Заказчику о прерываниях предоставления Услуг за согласованный период.
- Контроль за своевременным решением всех поступивших от Заказчика запросов.

Часы работы: Понедельник-Четверг с 9-00 (MSK) до 18-00 (MSK)  
Пятница с 9-00 (MSK) до 16-45 (MSK).

Телефон:

Факс:

E-mail:

**9.5. Служба по работе с техническими претензиями**

В случае обнаружения неисправности в предоставлении Услуги, в нерабочее время сервис-менеджера, Заказчик должен обратиться в Службу по работе с техническими претензиями для регистрации обращения и проведения проверки обращения.

Часы работы Круглосуточно.  
(24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году)

Телефон: (495) 727-49-00, 8-800-118-18-18

Факс: (499) 240-59-59

E-mail: support-b2o@rt.ru

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

| Контактное лицо              | Ф.И.О. | Телефон/Факс                        | E-mail            |
|------------------------------|--------|-------------------------------------|-------------------|
| Служба технической поддержки |        | (495) 727-49-00,<br>8-800-118-18-18 | support-b2o@rt.ru |

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

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

## 10 ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

10.2. Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора.

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

### От имени Исполнителя:

Директор департамента по работе  
с операторами связи МРФ «Центр»  
ПАО «Ростелеком»

\_\_\_\_\_ В.В. Семенов

### От имени Заказчика:

Генеральный директор  
ПАО «Центральный телеграф»

\_\_\_\_\_ Е.А. Нечаев

Приложение №2  
к Договору № \_\_\_\_\_  
на оказание услуг виртуальных частных сетей  
на основе сети передачи данных ПАО «Ростелеком»  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

## ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ MPLS L2 VPN НА ОСНОВЕ ТЕХНОЛОГИИ MPLS

Настоящий документ описывает техническую политику (методы, подходы, организационно-технические принципы), применяемую компанией ПАО «Ростелеком» (далее – «Исполнитель») при оказании ПАО «Центральный телеграф» (далее – «Заказчик») услуги по организации виртуальной частной чети (ВЧС) Ethernet, построенной на основе технологии MPLS (далее – «Услуга»).

### 1 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

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

**Трафик** – совокупность данных, переданных по Сети Исполнителя.

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

**Услуга (Услуга MPLS L2 VPN)** – услуга связи по передаче данных на базе виртуальной частной сети Ethernet (ВЧС на основе технологии Ethernet).

**CRC** – (Cyclic Redundancy Check – циклическая избыточная проверка) код контрольной суммы предназначенный для обнаружения ошибки.

**Vlan** – способ организации групп сетевых устройств на канальном уровне (стандарт IEEE 802.1) без применения IP-адресов. Назначение номера Vlan интерфейсу помещает устройство в группу этого Vlan.

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

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

### 2 ОПРЕДЕЛЕНИЕ УСЛУГИ

2.1. Исполнитель организует для Заказчика виртуальную частную сеть, по технологии Ethernet, с возможностью передачи информации по протоколу Ethernet (стандарт IEEE 802.3) через Сеть Исполнителя между двумя точками Заказчика. Услуга организуется на канальном уровне модели OSI.

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

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

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

2.5. Услуга MPLS L2 VPN организуется по топологии «точка-точка».

2.6. Услуга может предоставляться в вариантах «PORT» и «VLAN».

Вариант «**PORT**» – осуществляется передача всей информации, которая поступает на Точку подключения к Услуге.

Вариант «**VLAN**» – Оборудование Заказчика подключается непосредственно к портам PE маршрутизаторов Исполнителя для организации L2 туннеля. На PE-маршрутизаторах создаются соответствующие субинтерфейсы и передача Трафика, принадлежащего заданному vlan Заказчика, осуществляется между ними.

2.7. В сети Исполнителя может передаваться Трафик следующих классов (по степени приоритетности):

- **Business Priority (BP)** – передача Трафика интерактивного голосового и видео обмена, а также других приложений реального времени, критичного к задержкам их колебаниям и потере пакетов (предоставляется только на портах со скоростью не менее 256 кбит/с);
- **Business Critical (BC)** – передача Трафика корпоративных информационных систем, критичного к потерям пакетов;
- **Normal Priority (NP)** – передача традиционного Интернет-Трафика (http, ftp, e-mail).

Заказчику могут быть предоставлены следующие стандартные типы портов:

- **Высший** – весь Трафик Заказчика в магистральной Сети Исполнителя пропускается в соответствии с классом Business Priority;
- **Приоритетный** – весь Трафик Заказчика в магистральной Сети Исполнителя пропускается в соответствии с классом Business Critical;
- **Обычный** – весь Трафик Заказчика в магистральной Сети Исполнителя пропускается в соответствии с классом Normal Priority.

2.8. Условия и параметры оказания Услуги определяются соответствующим Заказом. При этом каждый порт на Точке подключения оформляется отдельным Заказом. Принадлежность портов ВЧС в Точках подключения к конкретной ВЧС Заказчика обозначается символьно-цифровым именем ВЧС Заказчика, указанным в Заказе.

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

### 3 ПЛАТЕЖИ

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

- **Единовременный платеж** – единовременная плата за организацию порта (подключение Оборудования Заказчику к Точке доступа) и/или за изменение параметров подключения и за организацию Линии доступа, в случае если это необходимо.
- **Ежемесячные платежи** в течение срока оказания Услуги в соответствии с выбранным тарифным планом, требуемой скорости доступа и использовании Линии доступа, в случае если это необходимо.

Типы тарифных планов:

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

В рамках тарифных планов «Фиксированная плата без учета Трафика» и «Оплата по Трафику» Заказчику выделяется IP-порт на Сети Исполнителя в соответствии с выбранным типом порта.

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

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

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

Тип тарифицируемого Трафика – входящий в Сеть Исполнителя.

Объем тарифицируемого Трафика определяется на основе статистической информации, снимаемой с маршрутизатора (PE), к которому подключено Оборудование Заказчика.

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

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

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

#### 4 УСЛОВИЯ И СРОКИ НАЧАЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

Начало оказания Услуги обеспечивается Исполнителем:

- в течение 30 (тридцати) дней с даты подписания Заказа, если не требуется уموощнения магистральных каналов,
- в течение 90 (девяноста) дней с даты подписания Заказа, если требуется умоощнение магистрального канала.

#### 5 ЭКСПЛУАТАЦИОННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГИ

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

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

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

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

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

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

Трафика. Так же данные цифры не учитывают возможных дополнительных задержек, джиттера и потерь пакетов на Линии доступа (на участке PE-CE).

Данные характеристики качества гарантируются в случае:

- утилизации порта подключения не более чем на 85%;
- если размер пакета данных, поступающих от Оборудования Заказчика, не превышает 1518 байт с учетом заголовков пакета Ethernet (1500 байт – пакет данных, в том числе и IP, 14 байт – заголовок пакета Ethernet и 4 байта – CRC), во всех остальных случаях допустимый размер пакета должен быть согласован с Исполнителем на стадии проработки технической возможности).

## **6 ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

6.2. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора.

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

### **От имени Исполнителя:**

Директор департамента по работе  
с операторами связи МРФ «Центр»  
ПАО «Ростелеком»

\_\_\_\_\_ В.В. Семенов

### **От имени Заказчика:**

Генеральный директор  
ПАО «Центральный телеграф»

\_\_\_\_\_ Е.А. Нечаев



Приложение №2.1  
к Договору № \_\_\_\_\_  
на оказание услуг виртуальных частных сетей  
на основе сети передачи данных ПАО «Ростелеком»  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**Утверждаю**

**Утверждаю**

**От имени Исполнителя:**

Директор департамента по работе  
с операторами связи МРФ «Центр»  
ПАО «Ростелеком»

**От имени Заказчика:**

Генеральный директор  
ПАО «Центральный телеграф»

\_\_\_\_\_ В.В. Семенов

\_\_\_\_\_ Е.А. Нечаев

### Форма Заказа на Услуги MPLS L2 VPN

|  |   |  |                                       |
|--|---|--|---------------------------------------|
| ЗАКАЗ № _____<br>на услугу MPLS L2 VPN   |   | Дата _____   |                                       |
| к Договору на оказание услуг<br>виртуальных частных сетей на основе сети<br>передачи данных ПАО «Ростелеком» |   | № _____ от «__» _____ 201__ г.                         |                                       |
| к Приложению № _____ от «__» _____ 201__ г.  |   |  |                                       |
| <b>Исполнитель: ПАО «Ростелеком»</b>   |   |  |                                       |
| <b>Заказчик:</b> _____   |   |  |                                       |
| Прекращает действие Заказа № _____ от _____  |   |  |                                       |
| <b>1. Тип<br/>заказа</b>   | <input type="checkbox"/> Новый заказ <input type="checkbox"/> Изменение конфигурации заказа<br><input type="checkbox"/> Изменение тарифов |  |                                       |
| <b>2. Характеристики ВЧС и портов</b>  |   |  |                                       |
| Адрес точки<br>предоставления услуги   | _____   |  | Зона:<br>_____ (№ __)                 |
| Интерфейс на оборудовании Заказчика в<br>точке предоставления услуги:  | <input type="checkbox"/> Fast Ethernet <input type="checkbox"/> Gigabit Ethernet <input type="checkbox"/> 10Gigabit Ethernet              |  |                                       |
| Имя ВЧС:   | _____ (указать лат. буквами и/или цифрами)  | Ответная зона:   | _____ (№ __)                          |
| Вариант предоставления услуги  |   | <input type="checkbox"/> PORT                          | <input type="checkbox"/> VLAN № _____ |
| Требуемая скорость Услуги: _____ кбит/с  |   |  |                                       |
| Максимальный размер пакета:  |   | _____ Байт (по умолчанию принимается равным 1518 Байт) |                                       |
| Тип порта  | <input type="checkbox"/> Высший   | <input type="checkbox"/> Приоритетный                  | <input type="checkbox"/> Обычный      |
| <b>3. Выбранный тарифный план:</b>   |   |  |                                       |
| <input type="checkbox"/> Фиксированная плата без учета Трафика   |   | <input type="checkbox"/> Оплата по Трафику             |                                       |
| <b>4. Платежи</b>  |   |  |                                       |
| <i>Наименование платежа</i>  |   |  | <i>Размер платежа</i>                 |
| <b>Единовременные платежи:</b>   |   |  |                                       |
| Организация ВЧС (MPLS L2 VPN)  |   |  |                                       |
| Изменение конфигурации порта   |   |  |                                       |
| Организация Линии доступа  |   |  |                                       |

|  |       |                     |       |
|--|-------|---------------------|-------|
| <b>Итого</b>   |       |                     |       |
| <b>Ежемесячные платежи:</b>  |       |                     |       |
| Стоимость услуги без учета Трафика   |       |                     |       |
| Минимальный гарантированный платеж*  |       |                     |       |
| Использование Линии доступа  |       |                     |       |
| <b>Итого</b>   |       |                     |       |
|  |       |                     |       |
| <b>Платежи за Трафик:</b>  |       |                     |       |
| Стоимость 1 Гб Трафика в соответствии с типом выбранного порта   |       |                     |       |
| <b>Сроки оказания Услуг:</b> с _____ по _____  |       |                     |       |
| Стоимость Услуг по настоящему Заказу составляет: _____ ( ) руб ____ коп. в т.ч. НДС 18% _____ ( ) руб ____ коп.  |       |                     |       |
| <i>Все указанные платежи приведены в рублях без учета НДС. НДС взимается сверх установленных платежей по ставке, действующей на момент оказания услуг.</i> |       |                     |       |
|  |       |                     |       |
| <b>5. Особые условия</b>   |       |                     |       |
|  |       |                     |       |
| <b>От Исполнителя</b>  |       | <b>От Заказчика</b> |       |
| Подпись  | _____ | Подпись             | _____ |
| Ф.И.О.   | _____ | Ф.И.О.              | _____ |
| Должность  | _____ | Должность           | _____ |
|  |       |                     |       |

Приложение №3  
к Договору № \_\_\_\_\_  
на оказание услуг виртуальных частных сетей  
на основе сети передачи данных ПАО «Ростелеком»  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

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

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

### 1 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

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

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

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

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

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

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

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

### 2 ОПРЕДЕЛЕНИЕ УСЛУГИ

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

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

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

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

2.5. Возможно несколько вариантов топологии ВЧС:

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

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

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

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

- **Business Priority (BP)** – передача Трафика интерактивного голосового и видео обмена, а также других приложений реального времени, критичного к задержкам их колебаниям и потере пакетов (предоставляется только на портах со скоростью не менее 256 кбит/с);
- **Business Critical (BC)** – передача Трафика корпоративных информационных систем, критичного к потерям пакетов;
- **Normal Priority (NP)** – передача традиционного Интернет-Трафика (http, ftp, e-mail).

Заказчику могут быть предоставлены следующие стандартные типы портов:

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

Приоритезация Трафика осуществляется на СЕ подключенному к Точке подключения.

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

При пропуске Трафика по Сети Исполнителя маркировка Заказчика сохраняется.

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

Соответствие Классов Трафика и значения DSCP

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

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

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

### 3 ПЛАТЕЖИ

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

- **Единовременный платеж** – единовременная плата за организацию порта (подключение Оборудования Заказчика к Точке подключения) и/или за изменение параметров подключения и за организацию Линии доступа, в случае если это необходимо.
- **Ежемесячные платежи** в течение срока оказания Услуги в соответствии с выбранным тарифным планом, требуемой скорости доступа и использовании Линии доступа, в случае если это необходимо.

Типы тарифных планов:

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

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

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

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

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

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

Тип тарифицируемого Трафика – входящий в Сеть Исполнителя.

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

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

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

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

### 4 УСЛОВИЯ И СРОКИ НАЧАЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

Начало оказания Услуги обеспечивается Исполнителем:

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

## 5 ЭКСПЛУАТАЦИОННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГИ

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

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

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

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

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

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

Данные характеристики качества гарантируются в случае:

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

## 6 ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

6.2. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора.

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

### От имени Исполнителя:

Директор департамента по работе  
с операторами связи МРФ «Центр»  
ПАО «Ростелеком»

### От имени Заказчика:

Генеральный директор  
ПАО «Центральный телеграф»

\_\_\_\_\_  
В.В. Семенов

\_\_\_\_\_  
Е.А. Нечаев

## Утверждаю

**От имени Заказчика:**

Генеральный директор  
ПАО «Центральный телеграф»

Е.А. Нечаев

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| ЗАКАЗ № _____<br>на услугу L3 VPN  |  | Дата _____  |  |
| К Договору на оказание услуг виртуальных частных сетей на основе сети передачи данных ПАО «Ростелеком»   |  | № _____ от «__» _____ 201__ г.  |  |
| к Приложению № _____ от «__» _____ 201__ г.  |  |   |  |
| Исполнитель: ПАО «Ростелеком»  |  |   |  |
| Заказчик: _____  |  |   |  |
| Прекращает действие Заказа № _____ от _____  |  |   |  |
| 1. Тип заказа  |  | <input type="checkbox"/> Новый порт <input type="checkbox"/> Изменение конфигурации порта<br><input type="checkbox"/> Изменение тарифов   |  |
| 2. Характеристики ВЧС и портов   |  |   |  |
| Адрес расположения точки А (город)   |  | _____   |  |
| Требуемая скорость порта: _____ кбит/с   |  |   |  |
| Максимальный размер пакета:  |  | _____ Байт (по умолчанию принимается равным 1500 Байт)  |  |
| Интерфейс на оборудовании Заказчика:   |  | <input type="checkbox"/> Ethernet <input type="checkbox"/> Fast Ethernet <input type="checkbox"/> GigabitEthernet <input type="checkbox"/> 10GigabitEthernet<br><input type="checkbox"/> G.703 <input type="checkbox"/> V.35 <input type="checkbox"/> Другой: _____ |  |
| Имя ВЧС:   |  | <input type="checkbox"/> Новая ВЧС<br><input type="checkbox"/> _____<br><i>(указать лат. буквами и/или цифрами)</i>   |  |
| Тип порта в ВЧС*:  |  | <input type="checkbox"/> Обычный, <input type="checkbox"/> Центр, <input type="checkbox"/> spoke-узел, <input type="checkbox"/> Особый.   |  |
| * <b>Обычный</b> - в случае топологии “Точка-Точка” и “Каждый-с-каждым”, <b>Центр</b> - в случае топологии “Звезда” или “Частичная связность”, hub-узлы, <b>spoke-узел</b> - в случае топологии “Звезда” или “Частичная связность”, spoke-узлы, <b>Особый</b> - в случае топологии “Произвольная”. |  |   |  |
| 3. Маршрутизация:  |  |   |  |
| <input type="checkbox"/> Статическая   |  | <input type="checkbox"/> Динамическая (BGP) (AS _____)  |  |
| 4. Выбранный тарифный план:  |  |   |  |
| Тарифный план  |  | Тип порта   |  |

|   |   |   |                                  |
|---|---|---|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> <b>Фиксированная плата без учета Трафика</b>   | <input type="checkbox"/> Высший   | <input type="checkbox"/> Приоритетный                   | <input type="checkbox"/> Обычный |
| <input type="checkbox"/> <b>Оплата по Трафику</b>   | Заказчику доступны следующие классы Трафика: Normal Priority, Business Critical и Business Priority |   |                                  |
| <b>5. Платежи</b>   |   |   |                                  |
| <i>Наименование платежа</i>   |   |   | <i>Размер платежа</i>            |
| <b>Единоновременные платежи:</b>  |   |   |                                  |
| Организация порта   |   |   |                                  |
| Изменение конфигурации порта  |   |   |                                  |
| Организация Линии доступа   |   |   |                                  |
| <b>Итого</b>  |   |   |                                  |
| <b>Ежемесячные платежи:</b>   |   |   |                                  |
| <b>Абонентская плата:</b>   |   |   |                                  |
| Стоимость услуги без учета Трафика  |   |   |                                  |
| Минимальный Гарантированный платеж  |   |   |                                  |
| Использование Линии доступа   |   |   |                                  |
| <b>Итого</b>  |   |   |                                  |
| <b>Стоимость Услуг по настоящему Заказу составляет:</b> _____ ( ) руб __ коп. в т.ч. НДС 18%<br>_____ ( ) руб __ коп.                               |   |   |                                  |
| <b>Платежи за Трафик приведены в Приложении №__.*</b>   |   |   |                                  |
| * Форма Приложения приведена в Приложении №3.2.   |   |   |                                  |
| Все указанные платежи приведены в рублях без учета НДС. НДС взимается сверх установленных платежей по ставке, действующей на момент оказания услуг. |   |   |                                  |
| <b>6. Срококазания услуги*</b> (не позднее):  |   | Расчетная: с “__” _____ 201__ г. по “__” _____ 201__ г. |                                  |
| * Необязательное поле   |   |   |                                  |
| <b>7. Особые условия</b>  |   |   |                                  |
|   |   |   |                                  |
| <b>От Исполнителя</b>   |   | <b>От Заказчика</b>                                     |                                  |
| Подпись   | _____   | Подпись   | _____                            |
| Ф.И.О.  | _____   | Ф.И.О.  | _____                            |
| Должность   | _____   | Должность   | _____                            |
|   |   |   |                                  |



Приложение №3.2  
к Договору № \_\_\_\_\_  
на оказание услуг виртуальных частных сетей  
на основе сети передачи данных ПАО «Ростелеком»  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**Утверждаю**

**Утверждаю**

**От имени Исполнителя:**

Директор департамента по работе  
с операторами связи МРФ «Центр»  
ПАО «Ростелеком»

**От имени Заказчика:**

Генеральный директор  
ПАО «Центральный телеграф»

\_\_\_\_\_ В.В. Семенов

\_\_\_\_\_ Е.А. Нечаев

---

**Форма Приложения к Заказу на Услугу L3 VPN с выбранным тарифным планом «Оплата по Трафику»**

| Город,<br>местонахождение<br>порта  | Скорость,<br>Мбит/сек | Класс<br>Трафика | Направление Трафика |               |               |                 |       |                 |
|---|-----------------------|------------------|---------------------|---------------|---------------|-----------------|-------|-----------------|
|   |                       |                  | МСК,<br>Город       | СПБ,<br>Город | ЦФО,<br>Город | СЗФО1,<br>Город | ...   | ДВФО2,<br>Город |
| Город   | Скорость              | BP               | тариф               | тариф         | тариф         | тариф           | тариф | тариф           |
|   |                       | BC               | тариф               | тариф         | тариф         | тариф           | тариф | тариф           |
|   |                       | NP               | тариф               | тариф         | тариф         | тариф           | тариф | тариф           |
| Все указанные платежи приведены в рублях без учета НДС. НДС взимается сверх установленных платежей по ставке, действующей на момент оказания услуг. |                       |                  |                     |               |               |                 |       |                 |

BP – Business Priority

BC – Business Critical

NP – Normal Priority

Приложение №4  
к Договору № \_\_\_\_\_  
на оказание услуг виртуальных частных сетей  
на основе сети передачи данных ПАО «Ростелеком»  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

## ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ VPLS НА ОСНОВЕ ТЕХНОЛОГИИ MPLS

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

### 1 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

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

**Трафик** – совокупность данных, переданных по Сети Исполнителя.

**Услуга (Услуга VPLS)** – услуга связи по передаче данных на базе виртуальной частной сети Ethernet (многоточечная ВЧС на основе технологии Ethernet).

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

**CRC** – (Cyclic Redundancy Check – циклическая избыточная проверка) код контрольной суммы предназначенный для обнаружения ошибки.

**COS (802.1p)** – служебное поле из 3-х бит в заголовке Ethernet кадра, обозначающее приоритетность следующего за ним Трафика.

**Vlan** – способ организации групп сетевых устройств на канальном уровне (стандарт IEEE 802.1) без применения IP-адресов. Назначение номера Vlan интерфейсу помещает устройство в группу этого Vlan.

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

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

### 2 ОПРЕДЕЛЕНИЕ УСЛУГИ

2.1. Исполнитель организует для Заказчика виртуальную частную сеть, по технологии Ethernet (спецификация IETF RFC 4761 BGP-VPLS) с возможностью передачи информации по протоколу Ethernet (стандарт IEEE 802.3) через Сеть Исполнителя между всеми Точками подключения. Услуга организуется на канальном уровне модели OSI.

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

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

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

2.5. Услуга VPLS организуется по топологии полной связности «каждый с каждым» (full mesh) – между любой парой устройств Заказчика пакет проходит по оптимальному с точки зрения сети Исполнителя маршруту.

2.6. Услуга предоставляется в варианте «VLAN-mode» – Оборудование Заказчика подключается непосредственно к портам PE маршрутизаторов Исполнителя для организации L2 туннелей. На PE-маршрутизаторах создаются соответствующие субинтерфейсы и передача Трафика, принадлежащего заданному Vlan Заказчика, осуществляется между ними. В случае если номера Vlan на различных Точках подключения отличаются между собой, возможность организации услуги требует дополнительной проработки при подключении.

2.7. В сети Исполнителя может передаваться Трафик следующих классов (по степени приоритетности):

- **Business Priority (BP)** – передача Трафика интерактивного голосового и видео обмена, а также других приложений реального времени, критичного к задержкам их колебаниям и потере пакетов (предоставляется только на портах со скоростью не менее 256 кбит/с);
- **Business Critical (BC)** – передача Трафика корпоративных информационных систем, критичного к потерям пакетов;
- **Normal Priority (NP)** – передача традиционного Интернет-Трафика (http, ftp, e-mail).

Заказчику могут быть предоставлены следующие стандартные типы портов:

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

Приоритезация Трафика осуществляется на Оборудовании Заказчика подключенному к Точке подключения.

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

При пропуске Трафика по Сети Исполнителя маркировка Заказчика сохраняется.

Маркировка Трафика выполняется на Оборудовании Заказчика, подключенном к Точке подключения, путем установки значения 802.1p в заголовках Ethernet кадров в соответствии с требуемым Классом Трафика.

**Соответствие Классов Трафика и значения 802.1p**

| Класс обслуживания | <i>Normal Priority</i> | <i>Business Critical</i> | <i>Business Priority</i> |
|--------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 802.1p             | default                | 2                        | 1                        |

2.8 Условия и параметры оказания Услуги определяются соответствующим Заказом. При этом каждый порт на Точке подключения оформляется отдельным Заказом. Принадлежность портов ВЧС в Точках подключения к конкретной ВЧС Заказчика обозначается символьно-цифровым именем ВЧС Заказчика, указанным в Заказе.

2.9. Ограничения по предоставлению услуги:

- для широковещательного (Broadcast) Трафика доступно не более 10% от номинальной полосы пропускания канала, превышающий данный порог Трафик будет отброшен;
- многоадресный (Multicast) Трафик за исключением служебного Трафика протокола Cisco Discovery Protocol блокируется к передаче;
- максимальное количество устройств Заказчика (MAC-адресов) обслуживаемое в рамках Услуги – до 1024 по каждому порту подключения и до 5120 в рамках всех заказов ВЧС Заказчика;
- передача пакетов протокола Spanning Tree между Точками подключения не осуществляется.

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

### 3 ПЛАТЕЖИ

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

- **Единовременный платеж** – единовременная плата за организацию порта (подключение Оборудования Заказчика к Точке подключения) и/или за изменение параметров подключения и за организацию Линии доступа, в случае если это необходимо.
- **Ежемесячные платежи** в течение срока оказания Услуги в соответствии с выбранной скоростью порта, выбранным типом порта, территорией подключения к услуге и стоимостью использования Линии доступа, в случае если это необходимо.

Используется один тип тарифных планов - фиксированная плата без учета Трафика.

В рамках тарифного плана «Фиксированная плата без учета Трафика» Заказчику выделяется порт на Сети Исполнителя в соответствии с выбранным типом порта. Весь Трафик Заказчика в магистральной Сети Исполнителя пропускается в соответствии с маркировкой Заказчика, при этом Заказчику в зависимости от типа порта могут быть доступны следующие классы Трафика: Normal Priority, Business Critical и Business Priority.

Тип учитываемого Трафика – входящий в Сеть Исполнителя.

Объем пропущенного Трафика определяется на основе статистической информации, снимаемой с РЕ маршрутизатора, к которому подключено Оборудование Заказчика.

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

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

### 4 УСЛОВИЯ И СРОКИ НАЧАЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

Начало оказания Услуги обеспечивается Исполнителем:

- в течение 30 (тридцати) дней от даты подписания соответствующего Заказа, если не требуется уموощнения магистральных каналов,
- в течение 90 (девяноста) дней от даты подписания соответствующего Заказа, если требуется умоощнение магистрального канала.

### 5 ЭКСПЛУАТАЦИОННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГИ

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

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

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

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

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

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

Данные характеристики качества гарантируются в случае:

- утилизации порта подключения не более чем на 85%;
- если размер пакета данных, поступающих от Оборудования Заказчика, не превышает 1518 байт с учетом заголовков пакета Ethernet (1500 байт – пакет данных, 14 байт – заголовок пакета Ethernet и 4 байта – CRC), во всех остальных случаях допустимый размер пакета должен быть согласован с Исполнителем на стадии проработки технической возможности.

## **6 ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

6.2. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора.

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

### **От имени Исполнителя:**

Директор департамента по работе  
с операторами связи МРФ «Центр»  
ПАО «Ростелеком»

\_\_\_\_\_  
В.В. Семенов

### **От имени Заказчика:**

Генеральный директор  
ПАО «Центральный телеграф»

\_\_\_\_\_  
Е.А. Нечаев

Приложение №4.1  
к Договору № \_\_\_\_\_  
на оказание услуг виртуальных частных сетей  
на основе сети передачи данных ПАО «Ростелеком»  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**Утверждаю**

**Утверждаю**

**От имени Исполнителя:**

Директор департамента по работе  
с операторами связи МРФ «Центр»  
ПАО «Ростелеком»

**От имени Заказчика:**

Генеральный директор  
ПАО «Центральный телеграф»

\_\_\_\_\_ В.В. Семенов

\_\_\_\_\_ Е.А. Нечаев

### Форма Заказа на Услуги VPLS

|  |   |  |                       |
|--|---|--|-----------------------|
| ЗАКАЗ № _____<br>на услугу VPLS  |   | Дата _____   |                       |
| к Договору на оказание услуг виртуальных частных сетей на основе сети передачи данных ПАО «Ростелеком» |   | № _____ от «___» _____ 201__ г.  |                       |
| к Приложению № _____ от «___» _____ 201__ г.   |   |  |                       |
| <b>Исполнитель: ПАО «Ростелеком»</b>   |   |  |                       |
| <b>Заказчик:</b> _____   |   |  |                       |
| Прекращает действие Заказа № _____ от _____  |   |  |                       |
|  |   |  |                       |
| <b>1. Тип заказа</b>   | <input type="checkbox"/> Новый порт <input type="checkbox"/> Изменение конфигурации порта<br><input type="checkbox"/> Изменение тарифов |  |                       |
|  |   |  |                       |
| <b>2. Характеристики ВЧС и портов</b>  |   |  |                       |
| Адрес точки предоставления Услуги _____  |   |  |                       |
| Интерфейс на оборудовании Заказчика в точке предоставления Услуги:                                     |   | <input type="checkbox"/> Fast Ethernet <input type="checkbox"/> Gigabit Ethernet <input type="checkbox"/> 10Gigabit Ethernet |                       |
| Имя ВЧС:   | <input type="checkbox"/> Новая ВЧС<br><input type="checkbox"/> _____<br><small>(указать лат. буквами и/или цифрами)</small>             |  |                       |
| Номер VLAN для предоставления Услуги _____   |   | <input type="checkbox"/> _____   |                       |
| Требуемая скорость Услуги: _____ кбит/с  |   |  |                       |
| Максимальный размер пакета: _____  |   | Байт (по умолчанию принимается равным 1518 Байт)   |                       |
| Тип порта  |   | <input type="checkbox"/> Высший <input type="checkbox"/> Приоритетный <input type="checkbox"/> Обычный                       |                       |
|  |   |  |                       |
| <b>3. Платежи</b>  |   |  |                       |
| <i>Наименование платежа</i>  |   |  | <i>Размер платежа</i> |
| <b>Единоновременные платежи:</b>   |   |  |                       |
| Предоставление доступа к услугам VPLS  |   |  |                       |
| Изменение конфигурации порта   |   |  |                       |
| Организация Линии доступа  |   |  |                       |
| <b>Итого</b>   |   |  |                       |
| <b>Ежемесячные платежи:</b>  |   |  |                       |
| <b>Абонентская плата:</b>  |   |  |                       |

|   |       |   |       |
|---|-------|---|-------|
| Предоставление услуг VPLS*  |       |   |       |
| Предоставление в пользование линии доступа  |       |   |       |
|   |       | <b>Итого</b>  |       |
| Стоимость Услуг по настоящему Заказу составляет: _____ в т.ч. НДС 18% _____   |       |   |       |
| * При тарификации по модели фиксированного платежа без учета трафика указывается данный платеж.   |       |   |       |
| Все указанные платежи приведены в рублях без учета НДС. НДС взимается сверх установленных платежей по ставке, действующей на момент оказания услуг. |       |   |       |
|   |       |   |       |
| <b>4. Сроки оказания услуги*</b> (не позднее):  |       | Расчетная: с “___” _____ 201__ г. по “___” _____ 201__ г. |       |
| * Необязательное поле   |       |   |       |
|   |       |   |       |
| <b>5. Особые условия</b>  |       |   |       |
|   |       |   |       |
| <b>От Исполнителя</b>   |       | <b>От Заказчика</b>                                       |       |
| Подпись   | _____ | Подпись   | _____ |
| Ф.И.О.  | _____ | Ф.И.О.  | _____ |
| Должность   | _____ | Должность   | _____ |
|   |       |   |       |

Приложение №5  
к Договору № \_\_\_\_\_  
на оказание услуг виртуальных частных сетей  
на основе сети передачи данных ПАО «Ростелеком»  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

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

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

### **1 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

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

**ПО** – программное обеспечение.

### **2 ОПРЕДЕЛЕНИЕ УСЛУГИ**

2.1. Исполнитель предоставляет в пользование Оборудование маршрутизации согласно Заказу на Услугу.

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

2.3. Передача Оборудования оформляется путем подписания Сторонами Акта сдачи-приемки Оборудования (Приложение №7 к Договору). При прекращении оказания Услуг Заказчик возвращает Оборудование Исполнителю.

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

2.5. Объект Заказчика должен быть готов к установке Оборудования и отвечать нормам по электропитанию, заземлению и климатическим условиям, указанным в Приложении № 6.

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

3.1. Начало оказания Услуги обеспечивается Исполнителем:

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

### **4 ТЕХНИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ**

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

а) прием и регистрацию заявок на техническое сопровождение Оборудования от Заказчика;



б) технические консультации по телефону и/или электронной почте по вопросам использования и конфигурирования Оборудования, а так же по вопросам поиска неисправностей;

в) удаленную диагностику и настройку Оборудования;

г) техническое сопровождение Оборудования на территории Заказчика: диагностика, настройка Оборудования и организация работ по ремонту и замене неисправного Оборудования;

д) проведение работ по замене неисправного Оборудования на территории Заказчика;

е) обновление версий программного обеспечения (ПО подлежит обслуживанию только в том случае, если оно предоставлено Заказчику при передаче Оборудования).

#### 4.2. Проведение технического сопровождения Оборудования

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

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

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

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

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

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

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

Замена неисправного оборудования осуществляется:

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

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

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

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

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

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

#### 4.4. Обновление версий программного обеспечения.

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

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

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

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

## 5 СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

### 5.1. Служба технической поддержки

Для координации взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком по вопросам предоставления и поддержки Услуги, а так же в случае обнаружения неисправности в предоставлении Услуги Заказчик должен обращаться в службу технической поддержки для регистрации обращения и проведения проверки обращения.

Часы работы: Круглосуточно.  
(24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году)  
Телефон: (495) 727-49-00, 8-800-118-18-18  
Факс: (499) 240-59-59  
E-mail: support-b2o@rt.ru

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

| Контактное лицо              | Ф.И.О. | Телефон/Факс                        | E-mail            |
|------------------------------|--------|-------------------------------------|-------------------|
| Служба технической поддержки |        | (495) 727-49-00,<br>8-800-118-18-18 | support-b2o@rt.ru |

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

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

**5.4. Сервис менеджер**

Для координации взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком по вопросам предоставления и поддержки Услуги, Заказчику предоставляется сервис-менеджер. Дополнительно Заказчик может обращаться по единому номеру.

Сервис-менеджер отвечает за оказание сервисной поддержки Заказчику, в том числе:

- Координацию всех действий Исполнителя, направленных на своевременное предоставление сервисов Заказчику и выполнение всех контрактных обязательств.
- Организацию, проведение и документирование совещаний по качеству предоставляемых Услуг и порядку взаимодействия между сторонами.
- Информирование Заказчика о ходе решения проблем и организация процедуры эскалации.
- Предоставление по запросу отчетов Заказчику о прерываниях предоставления Услуг за согласованный период.
- Контроль за своевременным решением всех поступивших от Заказчика запросов.

Часы работы: Понедельник-Четверг с 9-00 (MSK) до 18-00 (MSK)  
Пятница с 9-00 (MSK) до 16-45 (MSK).

Телефон: (495) 727-49-00, 8-800-118-18-18

Факс: (499) 240-59-59

E-mail: support-b2o@rt.ru

**5.5. Служба по работе с техническими претензиями**

В случае обнаружения неисправности в предоставлении Услуги, в нерабочее время сервис-менеджера, Заказчик должен обратиться в Службу по работе с техническими претензиями для регистрации обращения и проведения проверки обращения.

Часы работы: Круглосуточно.  
(24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году)

Телефон: (495) 727-49-00, 8-800-118-18-18

Факс: (499) 240-59-59

E-mail: support-b2o@rt.ru

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

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

|                              |                                     |                   |
|------------------------------|-------------------------------------|-------------------|
| Служба технической поддержки | (495) 727-49-00,<br>8-800-118-18-18 | support-b2o@rt.ru |
|------------------------------|-------------------------------------|-------------------|

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

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

**От имени Исполнителя:**

Директор департамента по работе  
с операторами связи МРФ «Центр»  
ПАО «Ростелеком»

\_\_\_\_\_ В.В. Семенов

**От имени Заказчика:**

Генеральный директор  
ПАО «Центральный телеграф»

\_\_\_\_\_ Е.А. Нечаев

Приложение №5.1  
к Договору № \_\_\_\_\_  
на оказание услуг виртуальных частных сетей  
на основе сети передачи данных ПАО «Ростелеком»  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**Утверждаю**

**Утверждаю**

**От имени Исполнителя:**

Директор департамента по работе  
с операторами связи МРФ «Центр»  
ПАО «Ростелеком»

**От имени Заказчика:**

Генеральный директор  
ПАО «Центральный телеграф»

\_\_\_\_\_ В.В. Семенов

\_\_\_\_\_ Е.А. Нечаев

**Форма Заказа на Услугу Предоставление в пользование Оборудования маршрутизации**

|   |                |   |                                 |            |         |
|---|----------------|---|---------------------------------|------------|---------|
| ЗАКАЗ № _____<br>на услугу Предоставление в пользование Оборудования маршрутизации                                |                |   |                                 | Дата _____ |         |
| к Договору на оказание услуг виртуальных частных сетей на основе сети передачи данных ПАО «Ростелеком»            |                |   | № _____ от «___» _____ 201__ г. |            |         |
| к Приложению № _____ от «___» _____ 201__ г.  |                |   |                                 |            |         |
| Исполнитель: ПАО «Ростелеком»   |                |   |                                 |            |         |
| Заказчик: _____   |                |   |                                 |            |         |
| Прекращает действие действие Заказа № _____ от _____  |                |   |                                 |            |         |
|   |                |   |                                 |            |         |
| 1. Тип заказа   |                | <input type="checkbox"/> Новый заказ <input type="checkbox"/> Изменение конфигурации заказа<br><input type="checkbox"/> Изменение тарифов |                                 |            |         |
| 2. Место размещения Оборудования маршрутизации, предоставляемого Заказчик   |                |   |                                 |            |         |
| Город   | Улица          | Дом   | Корп. (строение)                | Этаж       | Комната |
|   |                |   |                                 |            |         |
| Контактное лицо   |                |   | Телефон: _____                  |            |         |
| 3. Спецификация Оборудования маршрутизации  |                |   |                                 |            |         |
| Производитель оборудования – CISCO SYSTEMS  |                |   |                                 |            |         |
| № п/п   | Серийный номер | Описание  |                                 | Кол-во     |         |
|   |                |   |                                 |            |         |
|   |                |   |                                 |            |         |
|   |                |   |                                 |            |         |
| 4. Платежи*   |                |   |                                 |            |         |
| Единовременный платеж, руб.   |                |   |                                 |            |         |
| Ежемесячный платеж:   |                |   |                                 |            |         |
| * - дополнительная услуга оплачивается в порядке, предусмотренном Договором _____ № _____ от «___» _____ 200__ г. |                |   |                                 |            |         |

|  |       |   |       |
|--|-------|---|-------|
| <i>Все указанные платежи приведены в рублях без учета НДС. НДС взимается сверх установленных платежей по ставке, действующей на момент оказания услуг.</i> |       |   |       |
| Стоимость Услуг по настоящему Заказу составляет: _____ в т.ч. НДС 18% _____  |       |   |       |
| <b>5. Сроки оказания услуги*</b><br>(не позднее):  |       | Расчетная: с «__» _____ 201__ г. по «__» _____ 201__ г. |       |
| ** Необязательное поле   |       |   |       |
| <b>6. Особые условия</b> (текст добавляется по мере необходимости)   |       |   |       |
|  |       |   |       |
|  |       |   |       |
| <b>От Исполнителя</b>  |       | <b>От Заказчика</b>                                     |       |
| Подпись  | _____ | Подпись   | _____ |
| Ф.И.О.   | _____ | Ф.И.О.  | _____ |
| Должность  | _____ | Должность   | _____ |
|  |       |   |       |

Приложение №6  
к Договору № \_\_\_\_\_  
на оказание услуг виртуальных частных сетей  
на основе сети передачи данных ПАО «Ростелеком»  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

## ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ЭКСПЛУАТАЦИИ ОБОРУДОВАНИЯ ИСПОЛНИТЕЛЯ

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

**От имени Исполнителя:**

Директор департамента по работе  
с операторами связи МРФ «Центр»  
ПАО «Ростелеком»

\_\_\_\_\_ В.В. Семенов

**От имени Заказчика:**

Генеральный директор  
ПАО «Центральный телеграф»

\_\_\_\_\_ Е.А. Нечаев

Приложение №7  
к Договору № \_\_\_\_\_  
на оказание услуг виртуальных частных сетей  
на основе сети передачи данных ПАО «Ростелеком»  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**Утверждаю**

**Утверждаю**

**От имени Исполнителя:**

Директор департамента по работе  
с операторами связи МРФ «Центр»  
ПАО «Ростелеком»

**От имени Заказчика:**

Генеральный директор  
ПАО «Центральный телеграф»

\_\_\_\_\_ В.В. Семенов

\_\_\_\_\_ Е.А. Нечаев

## ФОРМЫ АКТОВ

### Начало формы Акта начала оказания Услуг

#### АКТ НАЧАЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

г. \_\_\_\_\_ к Заказу № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

ФОРМА

Публичное акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, (при совместном наименовании – «Стороны», по отдельности – «Сторона») составили настоящий Акт к Договору на оказание услуг виртуальных частных сетей на основе сети передачи данных ПАО «Ростелеком» № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. (далее – Договор) о нижеследующем:

1. Исполнитель «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ года начал предоставление Услуги, а Заказчик начал пользование Услугой по Заказу № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_. 201\_\_ г.

2. Настоящий Акт является основанием для ежемесячного выставления счетов Исполнителя за оказываемую Услугу и ее оплаты Заказчиком.

3. Настоящий Акт составлен в двух подлинных экземплярах по одному для каждой из Сторон.

**От Исполнителя:**

Подпись: \_\_\_\_\_  
Ф.И.О.: \_\_\_\_\_  
Должность: \_\_\_\_\_

М.П.

**От Заказчика:**

Подпись: \_\_\_\_\_  
Ф.И.О.: \_\_\_\_\_  
Должность: \_\_\_\_\_

М.П.

### Конец формы Акта начала оказания Услуг



**Начало рекомендуемой формы Акта сверки технических перерывов в оказании Услуг**

**АКТ СВЕРКИ ТЕХНИЧЕСКИХ ПЕРЕРЫВОВ В ОКАЗАНИИ УСЛУГ**

г. \_\_\_\_\_

«\_\_»\_\_\_\_201\_\_г.

Публичное акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, (при совместном наименовании – «Стороны», по отдельности – «Сторона») составили настоящий Акт к Заказу № \_\_\_\_\_ к Договору на оказание услуг виртуальных частных сетей на основе сети передачи данных ПАО «Ростелеком» № \_\_\_\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_201\_\_г. (далее – Договор) о нижеследующем:

1. Стороны подтверждают факт перерыва предоставления Услуг.

| № | Заказ                      | Регистрационный номер неисправности | Дата и время начала перерыва | Дата и время окончания перерыва | Общее время перерыва | Причина перерыва |
|---|----------------------------|-------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|----------------------|------------------|
|   | № _____ от _____, 201__ г. |                                     |                              |                                 |                      |                  |
|   | № _____ от _____, 201__ г. |                                     |                              |                                 |                      |                  |
|   | № _____ от _____, 201__ г. |                                     |                              |                                 |                      |                  |

2. Настоящий Акт является основанием для перерасчёта стоимости оказания Услуг.

3. Настоящий Акт составлен в двух подлинных экземплярах по одному для каждой из Сторон.

**От Исполнителя:**

Подпись: \_\_\_\_\_

Ф.И.О.: \_\_\_\_\_

Должность: \_\_\_\_\_

**От Заказчика:**

Подпись: \_\_\_\_\_

Ф.И.О.: \_\_\_\_\_

Должность: \_\_\_\_\_

**Конец рекомендуемой формы Акта сверки технических перерывов в оказании Услуг**

**Начало формы Акта прекращения оказания Услуг****АКТ ПРЕКРАЩЕНИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ****ФОРМА**

г. \_\_\_\_\_

к Заказу № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Публичное акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, (при совместном наименовании – «Стороны», по отдельности – «Сторона») составили настоящий Акт к Заказу № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ к Договору на оказание услуг виртуальных частных сетей на основе сети передачи данных ПАО «Ростелеком» № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. (далее – Договор) о нижеследующем:

1. Исполнитель и Заказчик прекратили действие Услуги по Заказу № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

2. По соглашению Сторон с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. данный Заказ теряет свою силу, а Стороны претензий друг к другу не имеют.

3. Настоящий Акт составлен в двух подлинных экземплярах по одному для каждой из Сторон.

**От Исполнителя:**

Подпись: \_\_\_\_\_

Ф.И.О.: \_\_\_\_\_

Должность: \_\_\_\_\_

**От Заказчика:**

Подпись: \_\_\_\_\_

Ф.И.О.: \_\_\_\_\_

Должность: \_\_\_\_\_

**Конец формы Акта прекращения оказания Услуг**

**Начало рекомендуемой формы Акта сдачи-приемки выполненных работ  
(оказанных Услуг)**

7707049388 ПАО «Ростелеком»

Адрес \_\_\_\_\_

**АКТ**  
**сдачи-приёмки выполненных работ**  
**(оказанных услуг)**  
№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_  
за период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Г. \_\_\_\_\_

Мы, нижеподписавшиеся, представитель \_\_\_\_\_ ПАО «Ростелеком» \_\_\_\_\_,

действующий на основании \_\_\_\_\_ (должность, ФИО),  
\_\_\_\_\_ (документ, дающий право подписи)

с одной стороны, и представитель \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_ (должность, ФИО),

действующий на основании \_\_\_\_\_ (документ, дающий право подписи)

с другой стороны, составили настоящий акт о том, что:

Работы (услуги) по Заказу № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ к Договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_  
выполнены (оказаны) полностью.

| Содержание<br>выполненных<br>работ (услуг) | Ед-ца<br>измер. | Количество | Цена | Валюта | Сумма<br>работы<br>(услуги) | % НДС | Сумма<br>НДС | Всего с<br>НДС |
|--|-----------------|------------|------|--------|-----------------------------|-------|--------------|----------------|
|  | Мес.            |            |      | руб.   |                             |       |              |                |
|  | Мес.            |            |      | руб.   |                             |       |              |                |
| Всего к оплате                             |                 |            |      |        |                             |       |              |                |

(сумма к оплате прописью)

В отношении объема, качества и стоимости выполненных работ (оказанных услуг) стороны претензий друг к другу не имеют.

Настоящий акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

ПАО «Ростелеком

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись, ФИО)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись, ФИО)

**Конец рекомендуемой формы Акта сдачи-приемки выполненных работ  
(оказанных Услуг)**

**Начало формы Акта сдачи-приемки оборудования****Акт сдачи-приемки оборудования**

Настоящий Акт составлен в том, что ГАО «Ростелеком» (именуемым в дальнейшем «Исполнитель») сдал, а \_\_\_\_\_ (именуемым в дальнейшем «Заказчик») принял «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_г. по адресу \_\_\_\_\_ следующее оборудование:

| № п/п | Наименование оборудования | Серийный номер | Стоимость оборудования без учета НДС, руб. | Примечание |
|-------|---------------------------|----------------|--|------------|
| 1.    |                           |                |  |            |
| 2.    |                           |                |  |            |
| ...   |                           |                |  |            |
| N.    |                           |                |  |            |

Сдал  
 Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
 Должность \_\_\_\_\_  
 Подпись \_\_\_\_\_

Принял  
 Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
 Должность \_\_\_\_\_  
 Подпись \_\_\_\_\_

**Конец формы Акта сдачи-приемки оборудования**

**Приложение №8**  
к Договору № \_\_\_\_\_  
на оказание услуг виртуальных частных сетей  
на основе сети передачи данных ПАО «Ростелеком»  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**Антикоррупционная политика**

Москва

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

1.1. Каждой из Сторон известно о том, другая Сторона ведет антикоррупционную политику и развивает не допускающую коррупционных проявлений культуру.

1.2. Каждая из Сторон настоящим подтверждает, что ознакомлена с Кодексом деловой этики другой Стороны (далее - Кодекс), удостоверяет, что полностью понимает положения Кодекса, и обязуется обеспечивать соблюдение требования Кодекса как со своей стороны, так и со стороны аффилированных с ним физических и юридических лиц, действующих по настоящему Договору, включая без ограничений владельцев, должностных лиц, работников и агентов Подрядчика.

1.3. В случае возникновения у одной из Сторон подозрений, что произошло или может произойти нарушение другой Стороной каких-либо положений Кодекса, Стороной в адрес другой Стороны направляется письменное уведомление с требованием в установленный срок предоставить соответствующие разъяснения. Письменное уведомление должно содержать ссылку на факты или материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений Кодекса другой Стороной, его аффилированными лицами, работниками или агентами.

1.4. После письменного уведомления каждая из Сторон имеет право приостановить исполнение обязательств по настоящему Договору до получения подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено другой Стороной в течение десяти рабочих дней с даты направления письменного уведомления.

1.5. В случае нарушения каждой из Сторон обязательств воздерживаться от запрещенных Кодексом действий и/или неполучения другой Стороной в установленный статьей 1 настоящего Договора срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, каждая из Сторон имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении.

1.6. В случае расторжения Договора в соответствии с положениями настоящей статьи, каждая из Сторон вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения.

1.7. В течение срока действия договора каждая из Сторон имеет право осуществлять контроль по соблюдению другой Стороной требований Кодекса, в том числе проверять всю документацию Подрядчика, которая относится к настоящему Договору.

1.8. Каждая из сторон обязуется охранять всю Конфиденциальную информацию, которая станет ему известна во время аудиторских проверок согласно положениям о соблюдении конфиденциальности в настоящем Договоре.

**ПОДПИСИ СТОРОН:**

**От имени Исполнителя:**

Директор департамента по работе  
с операторами связи МРФ «Центр»  
ПАО «Ростелеком»

**От имени Заказчика:**

Генеральный директор  
ПАО «Центральный телеграф»

\_\_\_\_\_ В.В. Семенов

\_\_\_\_\_ Е.А. Нечаев