

ДОГОВОР №
на оказание услуг связи

г. Москва

__._.2022 г.

Общество с ограниченной ответственностью "ДОМОНЕТ" (в дальнейшем Оператор), в лице Иванова Станислава Александровича, действующего на основании доверенности № 02-2019/01 от 01.01.2019 г., с одной стороны и **Общество с ограниченной ответственностью** (в дальнейшем Абонент), в лице Генерального директора....., действующего на основании Устава, с другой стороны, при совместном упоминании "Стороны", заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Настоящий Договор регулирует взаимоотношения между Оператором и Абонентом по предоставлению услуг передачи данных, услуг телематических служб глобальной сети "Интернет", а так же услуг местной телефонной связи (далее - Услуги).

1.2. Бланк заказа услуги является неотъемлемой частью данного договора и определяет условия оказания услуг и состоит из

- Документ №1 – Бланк заказа

- Документ №2 (Акт о начале оказания услуг);

- Документ №3 (Акт приема-передачи имущества (оборудования)).

Каждый из документов в составе Бланка заказа является неотъемлемой частью Бланка заказа.

1.3. Деятельность в области связи осуществляется Оператором на основании лицензий:

- №177467 от 26 января 2020 г. на оказание телематических услуг связи г. Москвы и Московской обл.;

- №177466 от 26 января 2020 г. на оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации г. Москвы и Московской обл.

- № 163727 от 16.09.2015г. на оказание услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа г. Москвы и Московской обл.

2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Оператор обязуется с момента подписания Бланка заказа:

2.1.1. Предоставить Абоненту Услуги в соответствии с Бланком заказа Документ №1, отвечающие по качеству руководящим документам отрасли, существующим стандартам и сертификатам, в срок оговоренный в Бланке заказа Документ №1.

2.1.2. Предоставлять услуги связи согласно нормативным документам отрасли связи 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 или 366 дней в году соответственно без перерывов, за исключением проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, и уведомлять Абонента об этом минимум за 48 часов до начала работ путем публикации объявления на сервере Оператора, по электронной почте или любым другим доступным способом коммуникации. Обеспечить в максимально короткие сроки устранение нарушений. В то же время Оператор не несет ответственности за нарушения в работе сетей, находящихся вне зоны ответственности Оператора.

2.1.3. Обеспечивать соблюдение тайны связи в соответствии с действующим законодательством.

2.1.4. Предоставлять другие виды сервиса по согласованию с Абонентом и оформлять предоставление таких видов сервиса в виде отдельных Дополнений к настоящему Договору.

2.1.5. В случае прекращения предоставления Услуги по вине Оператора, провести ремонтные работы и восстановить доступ Абонента к Услугам в регламентные сроки с момента обращения Абонента в техническую службу Оператора.

2.2. Абонент обязуется:

2.2.1. Выполнять требования, изложенные в Приложении №1 к данному Договору.

2.2.2. Своевременно производить оплату предоставляемых услуг в соответствии с условиями настоящего Договора, а так же Бланка заказа Документ №1.

2.2.3. Пользоваться услугами, оговоренными в Бланке заказа Документ №1, в течение 12 месяцев с момента подписания акта начала оказания услуг.

2.2.4. Для каждого адреса подключения назначить ответственных представителей по административным, техническим и финансовым вопросам, обеспечивать своевременное обновление указанной информации.

2.2.5. Предоставить место для размещения необходимого коммуникационного оборудования для предоставления услуги доступа к сети на срок действия настоящего Договора.

2.2.6. Соблюдать требования нормативных актов в части идентификации конечных пользователей услуг.

3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Все расчеты с абонентом осуществляются в рублях без учета НДС, т.к. Оператор применяет упрощенную систему налогообложения и согласно п.2 ст.346.11 НК РФ счета-фактуры на оказанные услуги Оператором не выписываются и не предоставляются абонентам.

3.2. Для своевременного и качественного оказания услуг Оператор создает и присваивает уникальный номер лицевого счета для договора оказания услуг.

3.2.1. Услуги по настоящему Договору могут включать в себя единовременные и переменные платежи, конкретная стоимость, номенклатура и объем оказываемых услуг определяется Бланком заказа Документ №1.

3.2.2. Информация о потребленных услугах и платежах является основанием для проведения взаиморасчетов Сторон.

3.2.3. Указанные в п.3.2.1. платежи могут производиться Абонентом как на основании выставленных Оператором счетов, так и возможно авансовое пополнение лицевого счета через самостоятельное выставление счета в рамках панели управления.

3.2.4. Электронные копии финансовых документов предоставляется Абоненту по электронной почте, указанной в контактных

данных Бланка заказа Документ №1, а так же доступны для самостоятельного скачивания через панель управления услугами. Оригинал счета направляется Абоненту по почте или передается представителю Абонента по административным вопросам.

3.3. Плата за подключение.

3.3.1. Единовременная плата за подключение услуг составляет сумму в рублях, в размере, указанном в Бланке заказа Документ №1 к настоящему Договору.

3.3.2. Оператор выставляет Абоненту счет за подключение после подписания Бланка заказа Документ №1.

3.3.3. Единовременная плата за подключение должна быть перечислена Абонентом полностью в течение 5 банковских дней с даты подписания настоящего Бланка заказа Документ №1.

3.4. Оплата периодических услуг.

3.4.1. Ежемесячная абонентская плата составляет сумму в рублях, эквивалентную тарифу, указанному в Бланке заказа Документ №1.

3.4.2. Сумма абонентской платы за месяц, в котором осуществлено подключение, рассчитывается пропорционально количеству дней предоставления Услуги.

3.4.3. Датой начала предоставления Услуги считается дата подписания Бланка заказа Документ №2 (Акт о начале оказания услуг).

3.4.4. В случае выставления счетов на оплату переменной составляющей (услуги доступа в Интернет или услуги телефонной связи), сумма потребленных услуг рассчитывается как произведение превышения за предыдущий месяц на стоимость единицы превышения услуги.

3.4.5. Оператор не позднее 5-го (пятого) числа месяца начала предоставления услуги выставляет Абоненту счет в рублях согласно п. 3.4.1 настоящего Договора, и зачисляет поступившие денежные средства на баланс лицевого счета договора. В случае, если баланс лицевого счета позволяет оплатить стоимость потребленных услуг, Оператор производит автоматическое списание денежных средств с баланса лицевого счета.

3.4.6. Оплата выставленных счетов осуществляется Абонентом не позднее 5 рабочих дней с даты выставления счета. Обязательство Абонента по оплате счетов считается исполненным в момент зачисления денежных средств на р/счетный счет Оператора.

3.4.7. В разделе "Назначение платежа" всех платежных документов Абонента обязательна ссылка на номер лицевого счета договора, номер счета и дату выставления счета.

3.4.8. Ответственность и расходы за списание денежных средств с корреспондентского счета банка Абонента несет Абонент.

3.5. Акты и закрывающие документы.

3.5.1. Предоставленные услуги подтверждаются Актом выполненных работ (услуг) на сумму предоставленных услуг за полный календарный месяц.

3.5.2. Неподписанные копии Актов выполненных работ (услуг) доступны Абоненту для самостоятельного скачивания через панель управления услугами, о чем получает соответствующее уведомление по электронной почте контактное лицо Абонента, указанное при регистрации или подписанное на данный тип уведомлений.

3.5.3. Оригинальные версии Актов выполненных работ (услуг) и счетов-фактур (равно как и любых других документов, направляемых Оператором) Абонент может получить в офисе Оператора, посредством электронного документооборота с использованием продукта СБИС++ или посредством почтовой службы РФ, в том числе заказным письмом. При этом Оператор в качестве основного способа предоставления документов определяет отправку посредством электронного документооборота (ЭДО). Остальные способы предоставления являются платными и тарифицируются следующим образом:

- Предоставление документов (в том числе повторное) посредством ЭДО 0 руб.
- Предоставление документов в офисе компании 0 руб.
- Предоставление документов посредством Почты России – обычное письмо 200,00 руб.
- Предоставление документов посредством Почты России – заказное письмо 340,00 руб.
- Повторное предоставление документов в офисе компании 180,00 руб.
- Повторное предоставление документов посредством Почты России – обычное письмо 250,00 руб.
- Повторное предоставление документов посредством Почты России – заказное письмо 470,00 руб.

Вышеуказанная стоимость не включает в себя действующую ставку НДС и в случае, предусмотренном законодательством РФ, начисляется дополнительно.

3.5.4. В случае если Абонент не возвращает вторые экземпляры Актов выполненных работ (услуг) в течение пяти дней с момента направления их Оператором, равно как и не направляет уведомление о нарушении Оператором условий Договора (о ненадлежащем оказании услуг), услуги считаются оказанными в надлежащем виде и принятыми Абонентом без претензий. Пропуск сроков по возврату Актов выполненных работ (услуг) не освобождает Абонента от возврата Актов в более поздние сроки.

3.5.5 Абонент, являющийся в соответствии с законодательством РФ юридическим лицом, в случае оплаты услуг через платежные системы (терминалы) быстрой оплаты, обязуется предоставить Оператору официальное письмо с данными о произведенной оплате (дата, сумма) с приложением копии квитанции. В случае непредставления вышеуказанной информации Оператор не отражает произведенный платеж на лицевом счете Абонента, в результате чего за Абонентом образуется задолженность.

3.6. Изменение стоимости услуг

3.6.1. Оператор имеет право не чаще одного раза в год предложить изменение стоимости услуг (Бланк заказа Документ №1), с предварительным уведомлением Абонента за 30 (тридцать) календарных дней до момента вступления тарифов в силу путем индивидуального уведомления по контактным данным компании, а также публикации официального сообщения на сайте Оператора, расположенном по адресу: www.citytelecom.ru. Отсутствие письменного (факсимильного) отказа продолжить работу на новых условиях считается согласием Абонента с указанными изменениями.

4. МОМЕНТ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА И ВЫПОЛНЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

- 4.1. Обязательства Оператора по исполнению условий оказания услуги вступают в силу с момента подписания Акта о начале оказания услуг.
- 4.2. Обязательства Оператора по исполнению условий договора вступают в силу с момента подписания договора.
- 4.2.1. Подтверждением выполнения Оператором обязательств, принятых на себя по настоящему Договору, являются Акты выполненных работ (услуг), составленный в соответствии с п. 3.5. настоящего Договора.
- 4.3. Обязательства Абонента по договору вступают в силу с момента его подписания.
- 4.3.1. Абонент обязан подписать Акт о начале оказания услуг (Бланк заказа Документ №2) в течение 2х рабочих дней с момента начала оказания услуг согласно Бланку заказа Документ №1.

5. ФОРС-МАЖОР

- 5.1. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, к которым относятся стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, противоправные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно запрещающих указанные в настоящем Договоре виды деятельности, препятствующих осуществлению Сторонами своих функций по настоящему Договору, и иных обстоятельств, не зависящих от волеизъявления Сторон, Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение взятых на себя обязательств, если в течение 10 (десяти) дней с момента наступления таких обстоятельств и при наличии связи Сторона, пострадавшая от их влияния, доведет до сведения другой Стороны известие о случившемся, а также предпримет все усилия для скорейшей ликвидации последствий форс-мажорных обстоятельств.
- 5.2. Сторона, понесшая убытки в связи с форс-мажорными обстоятельствами, может потребовать от Стороны, ставшей объектом действия непреодолимой силы, документальные подтверждения о масштабах происшедших событий, а также об их влиянии на выполнение пострадавшей Стороной своих обязательств по Договору.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 6.1. За невыполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Оператор и Абонент несут материальную ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 6.2. За просрочку всех указанных платежей по настоящему Договору Оператор имеет право на предъявление Абоненту пени в размере 0,1 % от неоплаченной суммы за каждый день просрочки.
- 6.2.1. При неуплате платежей, указанных в п.3.4.5. настоящего Договора до даты указанной в пункте 3.4.6, Оператор имеет право приостановить предоставление Услуги со дня следующим за датой указанной в п 3.4.6 и в бесспорном порядке начислять штрафные санкции, указанные в п.6.2. настоящего Договора, и удерживать их из суммы авансового платежа, вносимой Абонентом на лицевой счет договора в соответствии с условиями настоящего Договора.
- 6.2.2. При нарушении срока платежа, указанного в п.3.4.6 настоящего Договора на срок более 30 календарных дней, Оператор имеет право переуступить право требования по задолженности коллекторскому агентству, либо самостоятельно обратиться в Арбитражный суд г. Москвы с исковым заявлением о востребовании денежной задолженности. В данном случае все судебные издержки в полном объеме несет Абонент.
- 6.3. В случае расторжения Бланка заказа ранее срока действия Бланка заказа, Абонент компенсирует Оператору стоимость понесенных затрат на организацию точки доступа, согласно предоставленным сметным документам.
- 6.4. Оператор не отвечает за содержание информации, передаваемой и получаемой Абонентом, за исключением собственной информации.
- 6.5. Абонент обязуется использовать услуги Оператора только легальным образом и не переносить на Оператора ответственность за ущерб любого рода, нанесенный Абонентом или третьей Стороной в ходе использования Абонентом Услуг Оператора.
- 6.6. Абонент обязуется не предпринимать действий, которые могут повлечь за собой сбой в работе системы связи Оператора и иных действий, противоречащих Регламенту предоставления услуг. В противном случае Оператор оставляет за собой право отключения Абонента. Оплата в этом случае не возвращается и претензии не принимаются.
- 6.7. Оператор обязуется уменьшить фиксированный ежемесячный абонентский платеж за предоставление Услуги в расчетном месяце (если такой ежемесячный платеж предусмотрен договором) на 1/720 часть его суммы за каждый полный и неполный час перерыва, если накопленный в течение расчетного месяца по вине Оператора перерыв в предоставлении Услуги превысит 2 (два) часа.
- 6.8. Перерасчет абонентской платы, предусмотренный п.6.7. настоящего Договора, являются единственным видом ответственности Оператора в случае прекращения, приостановления или некачественного оказания услуг связи. При наступлении вышеуказанного случая Абонент обязуется не предъявлять Оператору требования по компенсации упущенной выгоды и иных компенсаций.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

- 7.1. Договор вступает в силу с момента его заключения и действует в течение календарного года. Если ни одна из Сторон за 30 дней до истечения срока действия Договора не уведомляет о желании расторгнуть или пересмотреть Договор, его действие автоматически продлевается на следующий календарный год.
- 7.2. При нарушении одной из Сторон условий настоящего Договора другая Сторона в соответствии с действующим законодательством РФ имеет право на одностороннее расторжение Договора, о чем письменно уведомляет Сторону, нарушившую условия Договора.
- 7.3. Абонент имеет право на одностороннее расторжение Договора при отсутствии его задолженности перед Оператором.

7.4. Настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе Абонента с обязательным уведомлением Оператора не менее чем за 30 дней до даты предполагаемого расторжения.

8. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

8.1. Положения раздела №8 (ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ) настоящего Договора распространяются на физических лиц, для юридических лиц они применимы в случае, когда имеется возможность идентифицировать персональные данные сотрудников Абонента (соответствующая информация указана в тексте Договора).

8.2. Оператор собирает и обрабатывает персональные данные Абонента в целях:

- выполнения условий настоящего Договора;
- исполнения действующего законодательства РФ.

8.3. Перечень персональных данных:

- фамилия, имя, отчество, паспортные данные (к/копия паспорта), контактные телефоны.

8.4. Осуществляя заключение настоящего Договора любым способом, предусмотренным настоящим Договором, Абонент дает свое безусловное согласие на сбор, обработку и передачу персональных данных о себе.

8.5. При сборе и обработке персональных данных Абонентов Оператор не преследует иных целей, кроме установленных в п. 2. настоящего Договора.

8.6. Доступ к персональным данным Абонента имеют только лица, имеющие непосредственное отношение к оказанию Услуг, оказываемых в рамках настоящего Договора, а именно штатные сотрудники клиентского отдела ООО "Домонет".

8.7. Оператор обязуется: соблюдать конфиденциальность в отношении персональных данных Абонента; не допускать попыток несанкционированного использования персональных данных Абонента третьими лицами.

8.8. Оператор имеет право передавать персональные данные Абонента третьим лицам в следующих случаях:

- по требованию уполномоченных органов в соответствии с действующим законодательством РФ;
- в случае перевода задолженности Абонента к новому кредитору (Перемена лиц в обязательстве).
- в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

8.9. В случае письменного заявления Абонента об отказе предоставления права обработки Оператором его персональных данных, настоящий Договор расторгается (прекращает свое действие) с момента предоставления данного заявления Оператору.

9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

9.1. Во всех случаях, кроме специально оговоренных настоящим Договором, все предусмотренные или допускаемые настоящим Договором уведомления считаются должным образом направленными и врученными Сторонами, если они направлены с курьером, либо по факсу, либо на контактный электронный адрес, либо заказным письмом с уведомлением о вручении Оператору по следующим адресам и факсам:

9.1.1. Оператор:

ООО "ДОМОНЕТ"

- Россия, 115230, г. Москва, Электролитный проезд, д. 3, стр. 47 (доставка корреспонденции курьерской службой).

- Россия, 115230, г. Москва, Электролитный проезд, д. 3, стр. 2 (доставка корреспонденции Почтой России).

телефон: +7 (495) 72-181-72

факс: +7 (495) 663-77-42

e-mail: bill@filanco.ru — клиентский отдел, manager@citytelecom.ru — отдел продаж

9.1.2. Абонент:

Россия, г Москва,

Россия, г Москва,

телефон:

факс:

e-mail:

9.2. В случае внесения Абонентом в п.9.1.2. настоящего Договора неверной, либо заведомо ложной информации, Оператор не несет никакой ответственности за доставку адресованной Абоненту корреспонденции.

9.3. При отправке уведомления с курьером оно считается полученным в день доставки, при условии, что доставка состоялась. При отправке уведомления по факсу оно считается полученным в день отправки, при отправке уведомления по электронной почте на указанный Абонентом электронный адрес оно считается полученным в случае отсутствия ответного письма с информацией о недоставке сообщения по той или иной причине.

9.4. Стороны вправе подписывать исходящую корреспонденцию, в том числе Счета, Акты выполненных работ и иные документы, адресованные друг другу, с помощью "факсимиле".

9.5. Любая из Сторон в случае изменения своего почтового адреса и/или факса, либо электронного адреса (e-mail), обязана в течение трех (3) рабочих дней с даты изменения уведомить об этом другую Сторону.

9.6. Договор может быть изменен и дополнен письменным соглашением Сторон, подписанным обеими Сторонами.

9.7. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу.

9.8. Все споры и разногласия решаются путем переговоров. В случае если разногласия и споры не могут быть решены путем переговоров, они решаются в Арбитражном суде г. Москвы.

9.9. В рамках настоящего Договора Стороны могут осуществлять электронный документооборот, направлять счета, счета-фактуры, акты сверки расчетов (задолженности), акты об оказанных услугах и иные документы бухгалтерской отчетности (далее — «документы») в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи через организации, обеспечивающие

обмен открытой и конфиденциальной информацией в рамках электронного документооборота в соответствии с действующим законодательством РФ, с применением электронной подписи (далее — «ЭП»).

9.10. Электронные документы признаются равнозначными документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью уполномоченных представителей Сторон, при условии, что электронные документы заверены усиленной квалифицированной ЭП уполномоченных лиц Сторон.

9.11. Настоящий Договор, включая Приложения и Дополнения, заменяет любые другие предварительные соглашения, урегулирования, письменные и устные договоренности, относящиеся к предмету настоящего Договора.

10. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Оператор		Абонент	
Наименование	ООО "ДОМОНЕТ"	Наименование	
Юр. адрес:	117105, Россия, г. Москва, ш. Варшавское, д. 1, стр. 1-2, этаж 3, офис 63, комната 50	Юр. адрес:	
ИНН	7726762643	ИНН	
КПП	772601001	КПП	
Банк	АО "АЛЬФА-БАНК", г. Москва	Банк	
Р/С	40702810702200003304	Р/С	
К/С	30101810200000000593	К/С	
БИК	044525593	БИК	
ОГРН	5147746428650	ОГРН	

К настоящему договору
прилагается:

Приложение № 1

Регламент предоставления услуг

Приложение № 2

Положение об оказании услуги МОНИТОРИНГ ТРАФИКА И ЗАЩИТА ОТ DDOS-АТАК

Бланк заказа. Документ №1

Финансовые, технические условия заказа

Бланк заказа. Документ №2

Акт о начале оказания услуг

От Оператора

От Абонента

_____ / Иванов С.А. /

_____ //

"__" _____ 202__ г.

"__" _____ 202__ г.

М.П.

М.П.

РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Все Услуги предоставляются при наличии соответствующих технических возможностей.

Выполнение работ по подключению Абонента к сети Оператора оформляется в рамках Бланка заказа Актом о выполненных работ по подключению к сети.

1. Оборудование:

Услуги не включают в себя поставку, установку и сопровождение оборудования или программного обеспечения в зоне ответственности Абонента. По согласованию Сторон Оператор может обеспечить Абоненту необходимое оборудование, его установку и конфигурирование.

2. Техническое обслуживание**2.1. Устранение неисправностей**

2.1.1. Оператор устраняет неисправности и производит техническое сопровождение Услуги в случае каких-либо ее сбоев или ухудшения ее качества, т.е. ситуаций, требующих незамедлительного разрешения. Абонент обязан сразу же сообщить о необходимости проведения восстановительных работ в Службу технической поддержки сети Оператора.

Наши оперативные и технические службы работают круглосуточно: 7 дней в неделю, 24 часа в сутки.

Порядок обращения в техническую поддержку:

Заявка в техническую поддержку может быть оформлена тремя разными способами:

- 1) Через оператора call-центра, назвав свое ФИО совпадающее с контактными данными и номер договора по которому оказывается услуга. Максимально опишите проблему и получите номер открытой заявки(тикета). Уведомления о решении вашей задачи будут приходить вам на вашу электронную почту.
- 2) Через электронную почту по адресу **support@citytelecom.ru**. В письме укажите номер договора по которому оказывается услуга, максимально опишите проблему. Оператор технической поддержки примет вашу заявку в работу и будет автоматически назначен номер заявки. Уведомления о решении вашей проблемы будут приходить на e-мэйл адрес контакта по договору, который подписан на получение уведомлений.
- 3) Через панель управления услугами. При оформлении заявки максимально опишите проблему для ее оперативного устранения. Уведомления о решении вашей проблемы будут приходить на e-мэйл адрес контакта по договору, который подписан на получение уведомлений.

Единый контактный телефон: 8-800-200-05-42 (бесплатно) для звонка из регионов России

Москва

Фактический офис в Москве – Электролитный проезд, д.3, стр.47

Почтовый адрес: 115230, г. Москва, Электролитный проезд, д. 3, стр. 2

Телефон: +7 (495) 721-81-72 (Москва. Центральный)

Санкт-Петербург

Фактический адрес - 190013, г. Санкт-Петербург, ул. Введенского канала, д.7, БЦ "Фарватер"

Телефон: +7 (812) 313-65-02/07 (Санкт-Петербург)

2.1.2. Оператор фиксирует время обращения Абонента (сотрудник Оператора создает заявку с описанием неисправности и сообщает номер заявки Абоненту), выясняет причину неисправности и приступает к ее устранению. После устранения неисправности Оператор уведомляет Абонента по электронной почте или телефону о произведенных действиях.

2.1.3. Оператор устраняет возникшие неисправности сетевого оборудования в срок не более 24 часов, волоконно-оптической линии – не более 48 часов, от момента получения письменного уведомления о возникновении аварии (при наличии доступа в помещение Абонента для производства ремонтных работ, если такой проход необходим для устранения неисправности).

2.1.4. В том случае, если разрешение на проход персонала Оператора Абонентом не обеспечивается (если это необходимо для проведения ремонтно-восстановительных работ), лимит времени (24 часа для станционных повреждений, 48 часов для линейных повреждений), отведенный на устранение неисправности, увеличивается на соответствующий период времени до момента фактического обеспечения доступа.

2.1.5. По возможности, Оператор принимает меры по подключению Абонента к другим временным каналам связи.

2.2. Плановое техническое обслуживание

2.2.1. В соответствии с техническими нормами для поддержания качества предоставления услуги, ОПЕРАТОР проводит профилактические работы (тестирование и настройку оконечного оборудования) общей продолжительностью не более 1-го часа в месяц, во время, согласованное с Абонентом, когда это наносит наименьший ущерб его деятельности.

2.2.2. В случае необходимости проведения регламентных и профилактических работ на действующих каналах связи Оператор обязан уведомить Абонента о сроках и характере планируемых мероприятий не менее чем за 2 (два) дня, направив официальное сообщение в адрес Абонента по электронной почте или факсу.

2.2.3. Абонент обязан в течение одного дня после получения уведомления подтвердить согласие на проведение работ или согласовать другое время для производства регламентных и профилактических работ. Отсутствие подтверждения согласия на проведение работ в течение одного дня с момента получения уведомления означает согласие и дает Оператору право на выполнение работ в указанное в уведомлении время.

3. Отключение

Оператор оставляет за собой право отключения Абонента в одностороннем порядке в случаях:

3.1. Использование Услуг в противоречащих законодательству целях; передача, распространение или хранение любых материалов и информации, запрещенных законодательством, а также любые прочие действия, противоречащие действующему законодательству или регулирующим актам, включая, но не ограничиваясь, нарушением авторских прав, незаконным использованием торговых марок и товарных знаков, разглашением конфиденциальной государственной и коммерческой информации без разрешения на это владельца информации, нарушением экспортно-импортного законодательства, разжиганием расовой и национальной нетерпимости, распространением порнографии и пр. с использованием Услуг;

3.2. Неавторизованного (т. е. без явного разрешения владельца) доступа или использования ресурсов (т.е. услуг, сервисов, сетей, систем, данных и информации); нарушения, изменения, преодоления или повреждение систем контроля доступа (т.е. аутентификации, авторизации, тарификации и системного мониторинга) к ресурсам; попытки сканирования, тестирования и поиска способов нарушения или преодоления систем контроля доступа к ресурсам без специального разрешения на это владельца; неавторизованного владельцем перехвата, мониторинга, изменения или перенаправления данных и трафика; создания помех для нормального функционирования сервисов, сетей, каналов и систем, в том числе mailbombing, flooding, попытки перегрузки систем и широковебательные атаки; изменения, модификация адресной части и содержимого пакетов данных в сети, в том числе сообщений электронной почты; любые другие типы доступа или использования ресурса, осуществляемые в целях, явно не разрешенных владельцем ресурса, или совершаемые явно не разрешенным владельцем ресурса способом, с использованием Услуг;

3.3. Несанкционированного распространения коммерческой и прочей информации, распространение материалов рекламного, информационного или коммерческого содержания, осуществляемое не по установленным правилам распространения коммерческой информации, осуществляемое в навязчивой форме, без согласия получателя, а также вызывающее жалобы получателя;

3.4. Распространения информации, оскорбляющей честь и достоинство других лиц, с использованием Услуг;

3.5. Намеренного нанесения ущерба с использованием Услуг;

3.6. Подделки служебной информации в заголовках сообщений, рассылаемых посредством электронной почты, а также внесение ложной персональной или адресной информации при регистрации Абонента Оператором; Использование идентификационных данных (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование;

3.7. Использование в сети Оператора интерфейсов и протоколов, непринятых нормативными документами, действующими на территории Российской Федерации, а также систем адресации, не соответствующих общепринятым международным стандартам, установленным документами IANA и ICAN;

3.8. Массовой рассылки сообщений посредством электронной почты и других средств персонального обмена информацией (включая службы немедленной доставки сообщений, такие как SMS, IRC и т.п.), иначе как по явно и недвусмысленно выраженной инициативе получателей. Открытая публикация адреса электронной почты или другой системы персонального обмена информацией не может служить основанием для включения адреса в какой-либо список для массовой рассылки сообщений. Включение адреса, полученного любым путем (через веб-форму, через подписного робота и т.п.), в список адресов, по которому проводится какая-либо рассылка, допускается только при условии наличия надлежащей технической процедуры подтверждения подписки, гарантирующей, что адрес не попадет в список иначе, как по воле владельца адреса. Процедура подтверждения подписки должна исключать возможность попадания адреса в список адресатов какой-либо рассылки (единичной или регулярной) по инициативе третьих лиц (т.е. лиц, не являющихся владельцами данного адреса). Обязательно наличие возможности для любого подписчика немедленно покинуть список рассылки без каких-либо затруднений при возникновении у него такого желания. При этом наличие возможности покинуть список само по себе не может служить оправданием внесения адресов в список не по воле владельцев адресов;

3.9. Отправки электронных писем и других сообщений, содержащих вложенные файлы и/или имеющих значительный объем, без предварительно полученного разрешения адресата;

3.10. Рассылки (иначе как по прямой инициативе получателя);

3.10.1. электронных писем и других сообщений (в том числе единичных) рекламного, коммерческого или агитационного характера;

3.10.2. писем и сообщений, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;

3.10.3. сообщений, содержащих просьбу переслать данное сообщение другим доступным пользователям (chain letters);

3.10.4. использования безличных ("ролевых") адресов иначе, как по их прямому назначению, установленному владельцем адресов и/или стандартами.

3.11. Размещения в любой электронной конференции сообщений, которые не соответствуют тематике данной конференции (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и списки рассылки;

3.12. Размещения в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого или агитационного характера, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами данной конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами данной конференции предварительно;

3.13. Размещения в любой конференции статьи, содержащей приложенные файлы, кроме случаев, когда вложения явно разрешены правилами данной конференции либо такое размещение было согласовано с владельцами или администраторами конференции предварительно;

3.14. Использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки сети Интернет были совершены эти действия;

3.15. Осуществления деятельности по техническому обеспечению рассылки спама (spam support service), как то:

3.15.1. целенаправленное сканирование содержимого информационных ресурсов с целью сбора адресов электронной почты и

других служб доставки сообщений;

3.15.2. распространение программного обеспечения для рассылки спама;

3.15.3. создание, верификация, поддержание или распространение баз данных адресов электронной почты или других служб доставки сообщений (за исключением случая, когда владельцы всех адресов, включенных в такую базу данных, в явном виде выразили свое согласие на включение адресов в данную конкретную базу данных; открытая публикация адреса таковым согласием считаться не может);

3.16. Попыток несанкционированного доступа к ресурсам сети Интернет, проведение сетевых атак и сетевого взлома и участие в них, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса.

3.17. Передачи компьютерам или оборудованию Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов

3.18. Тарифы телефонной связи не применяются для операторов сетей телефонной связи, операторов сетей передачи данных и телематических служб, а также операторов справочно-информационных, консалтинговых служб и других, приобретающих телефонные номера с целью обеспечения доступа к услугам этих операторов и служб через сеть связи общего пользования, предусматривающих обработку большого объема входящего/исходящего трафика (интенсивность нагрузки более 0,12 эрл/линия). В случае превышения Абонентом указанной интенсивности нагрузки Оператор оставляет за собой право приостановить оказание услуг.

В этих случаях оплата не возвращается, и жалобы не принимаются.

3.19. Возобновление предоставляемых услуг осуществляется согласно действующему Протоколу соглашения о договорной цене и Регламенту.

3.20. В случае оказания Интернет услуг тарификации подлежит переданный от Абонента или к Абоненту интернет-трафик, в зависимости от того, какой из них окажется больше.

От Оператора

От Абонента

_____/Иванов С.А./

_____/ /

"__" _____ 202__ г.

"__" _____ 202__ г.

М.П.

М.П.

**ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ
МОНИТОРИНГ ТРАФИКА И ЗАЩИТА ОТ DDoS-АТАК.**

Настоящий документ описывает порядок и условия предоставления «Оператором» услуги «Мониторинг трафика и защита от DDoS-атак» (далее – Услуга) компании «Абоненту».

1. Термины и определения

DoS-атака (Denial of Service — «отказ в обслуживании») и DDoS-атака (Distributed Denial of Service — распределенная атака типа «отказ в обслуживании») — разновидности атак на компьютерные системы, сети связи, связанные с большим количеством запросов (в виде IP-пакетов), направленных на IP-адреса оборудования Абонента. Имеют своей целью и приводят к отказу в работе системы из-за исчерпания ресурсов Абонента — ресурсов оборудования, либо ресурсов каналов связи. Если атака производится одновременно с большого количества IP-адресов, то в этом случае она называется распределённой атакой на отказ в обслуживании (DDoS). Если атака производится с одного IP-адреса, то она называется атакой на отказ в обслуживании (DoS). Целью этих атак является создание таких условий, при которых легитимные (правомерные) абоненты Абонента не могут получить доступ к предоставляемым им ресурсам Абонента, либо этот доступ затруднён. В последующем в Положении рассматриваются DDoS-атаки (т.к. DoS-атаки являются упрощённым (предельным) случаем DDoS-атак).

Нежелательный Интернет-трафик – Интернет-трафик, поступающий на оборудование Абонента, наличие которого может быть обусловлено наличием DDoS-атаки, либо другими нежелательными для Абонента факторами.

Параметры Анализа – индивидуальные граничные значения параметров Интернет-трафика Абонента (значения пиковой и средней нагрузки, распределения трафика по источнику и времени суток и др.), используемые сервисом Оператора при анализе Интернет-трафика Абонента Оператором.

Объект – ресурс Абонента, размещенный в сети Интернет и имеющий публичные IP-адреса, а так же Интернет-трафик который анализирует Оператор в рамках оказания услуги анализа Интернет-трафика. При этом для каждого объекта Оператором используются соответствующие ему Параметры анализа.

Baseline – в заданный момент времени среднее из значений параметра Интернет-трафика Абонента за предыдущие тридцать минут и значений данного параметра, имевших место в то же время, в те же дни недели периода оказания Услуги. При усреднении перечисленного множества значений учитываются только те значения, которые характеризуют нормальное прохождение Интернет-трафика, т.е. подсчитаны во время отсутствия Нежелательного Интернет-трафика.

Параметры Фильтрации – набор параметров входящего на оборудование Абонента Интернет-трафика:

- диапазон IP-адресов отправителя;
- диапазон адресов портов отправителя;
- диапазон IP-адресов получателя;
- диапазон адресов портов получателя;
- наименование и параметр (TCP Flags и т.д.) протокола.

Устройство Очистки – программно-аппаратный комплекс Оператора, выполняющий с помощью вероятностных методов очистку поступающего на него Интернет-трафика с определенными Параметрами Фильтрации от Нежелательного Интернет-трафика.

2. Определение услуги

- Оператор устанавливает услугу анализа параметров входящего на оборудование Абонента из сети Оператора Интернет-трафика Абонента;
- круглосуточно осуществляет анализ Интернет-трафика Абонента на предмет его соответствия Параметрам Анализа.

По соглашению с Абонентом, отраженному в Бланке заказа:

- осуществляет Аудит Интернет-трафика Абонента в целях определения параметров прохождения Интернет-трафика Абонента при отсутствии Нежелательного трафика и формирования соответствующих ему Параметров Анализа;
- на постоянной основе направляет Интернет-трафик Абонента на Устройство Очистки в целях фильтрации Нежелательного Интернет-трафика.

3. Особенности оказания услуги

Параметры анализа и виды Анализа трафика

Анализ Интернет-трафика Абонента проводится Оператором по следующим параметрам:

- качественные характеристики трафика (некорректные/неполные пакеты данных);
- количество пакетов Интернет-трафика в секунду (PPS);
- количество байт Интернет-трафика в секунду (BPS).

Оператор осуществляет динамический анализ Интернет-трафика Абонента. Динамический анализ осуществляется на основании одновременного сравнения фактических значений PPS и BPS Интернет-трафика Абонента с Baseline данных параметров, и одновременно с соответствующими значениями Параметров Анализа. Данный вид анализа служит для выявления отклонений реальных значений прохождения всего Интернет-трафика Абонента от статистически обычных значений.

4. Установка услуги

В рамках установки услуги Оператора:

- по указанию Абонента устанавливает Параметры Анализа
- по соглашению с Абонентом Оператор в течение двух недель проводит анализ Интернет-трафика Абонентом статистическими методами (Аудит) в целях определения параметров Объектов, которые характеризуют индивидуальные признаки нормального прохождения Интернет-трафика Абонента;

По результатам Аудита, в случае отсутствия замечаний со стороны Абонента, Оператор устанавливает полученные в ходе Аудита индивидуальные Параметры Анализа для каждого Объекта;

5. Фильтрация и очистка Интернет-трафика

Оператор производит на своем оборудовании пропуск Интернет-трафика Абонента через Устройство Очистки с автоматически сформированными Параметрами Фильтрации. Интернет-трафик Абонента перенаправляется на Устройство Очистки и далее, после интеллектуальной обработки на Устройстве Очистки Оператора результирующий Интернет-трафик Абонента направляется на оборудование Абонента с IP-адресом, на который он был послан изначально.

Абонент может в любой момент подать заявку на отмену перенаправления Интернет-трафика на Устройство Очистки.

6. Ограничения Услуги

Абонент извещен о том, что Устройство Очистки функционирует на основании анализа параметров состоявшихся ранее DDoS-атак или

поступившего ранее Нежелательного Интернет-трафика. Данные параметры с точки зрения профилактики нежелательных событий носят вероятностный характер. В этой связи Оператор не гарантирует, что пропуск Интернет-трафика Абонента через Устройство Очистки обеспечит ожидаемый Абонентом уровень защиты от DDoS-атак.

7. Детализации услуги

Конкретный состав, условия и параметры Услуги определяются в соответствии с бланком-заказом;

Абонент вправе потребовать изменений или модификаций в оказываемой Услуге, направив Оператору подробный запрос с желаемыми сроками выполнения таких работ. Оператор в течение 2 (двух) рабочих дней должен сообщить о возможности изменений и при её наличии ориентировочную стоимость и срок выполнения этих работ.

8. Эксплуатационные характеристики услуги

Услуга предоставляется 24 часа в сутки 7 дней в неделю;

Максимальный объем направляемого на Устройство Очистки Интернет-трафика – 120 Гбит/с;

Коэффициент очистки Интернет-трафика составляет не менее 80%.

Время выполнения заявки Абонента на изменение параметров очистки не превышает 4 часов;

Услуга оказывается на базе узла ММТС9 Оператора в Москве

Оператор использует как минимум два выходящих оператора для обеспечения связности с глобальной сетью Интернет

9. Ответственность при перерывах оказания Услуги

При перерывах оказания Услуги продолжительностью более или равных одному (1) часу, кроме случаев регламентных работ на сети Оператора, о которых Абонент извещается заблаговременно не менее чем за сорок восемь (48) часов, а также кроме случаев перерывов, произошедших не по вине Оператора, Абонент имеет право на перерасчет очередного ежемесячного платежа.

Тарифная схема «Percentile». Переменные платежи (percentile - плата за фактическое использование пиковой полосы), превышающие Фиксированную полосу в предыдущем месяце вычисляется по методике, основанной на ежемесячном подсчете использования полосы пропускания сверх установленной фиксированной полосы, используя замеры, проводимые Оператором каждые 5 минут. Полученные за один месяц замеры использования полосы выстраиваются в порядке убывания для каждого из направлений, после чего из расчета отбрасываются по 5% (пять процентов) замеров с максимальными показаниями. Из оставшихся превышений фиксированной полосы выбирается одно максимальное. Ежемесячное выбранное максимальное значение превышения фиксированной полосы умножается на цену 1 Мб/сек за месяц, указанную в Бланк-Заказе, Документ №1.

Перерыв оказания Услуги характеризуется наступлением одного из событий:

- отсутствие предпринятых Оператором в течение указанного в п. 8 времени действий по реализации запроса на исключение нежелательного Интернет-трафика, либо отсутствие в согласованный срок реакции на запрос отмены предпринятых ранее действий.

- нарушение параметров гарантированной доступности сети Оператора за 1 (один) месяц (за исключением времени проведения регламентных работ) 99,9% (девяносто девять и девять десятых процента).

В целях получения компенсации при перерыве в оказании Услуги, Абонент после окончания месяца, в котором Услуга была не доступна, направляет Оператору заявление на предоставление компенсации.

О решении по компенсации Оператор уведомляет Абонента по электронной почте или через систему работы с заявками.

10. Техническая поддержка

Техническая поддержка Абонента оказывается Оператором по следующим реквизитам:

Часы работы:	Круглосуточно. (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году)
Телефон:	+7(495)72-181-72

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

При возникновении технических проблем Абонент незамедлительно обращается в службу технической поддержки Оператора. Оператор фиксирует время обращения Абонента, выясняет причину возникновения проблемы и предпримет необходимые меры для устранения повреждений. Оператор также уведомляет Абонента о предпринятых мерах по устранению повреждений по его запросу.

От Оператора

От Абонента

_____/Иванов С.А./

_____/ /

"__" _____ 202__ г.

"__" _____ 202__ г.

М.П.

М.П.

Договор №	Бланк заказа № 1	Документ № 1
-----------	------------------	--------------

Финансовые, технические условия заказа (доступ в Интернет)

Бланк заказа № 1	06.11.2020 г.
Договор №	
Дата начала предоставления услуги (не позднее):	"___" _____ 202__ г.
Оператор:	ООО "ДОМОНЕТ"
Абонент:	
Тип документа: Новый бланк заказа	

Адрес точки оказания услуг	
Город	Москва
Улица	
Дом	

Зона ответственности Оператора: от выделенного Абоненту порта передачи данных до точки обмена трафиком в г. Москве, ул. Бутлерова, д.7 (ММТС-9).

Финансовые условия оказания услуг		
Инсталляционные (разовые) платежи:		
Плата за организацию канала связи по адресу точки оказания услуги, руб		-
Ежемесячные платежи:	фиксированный тариф	
Абонентская плата за предоставление услуги доступа в сеть Интернет без тарификации IP-трафика, руб	Скорость мбит/сек, включенная в абонентскую плату	Выделенные ip-адреса, включенные в услугу
-	-	-
Выделенные ip-адреса, сверх включенных в услугу	Цена за 1 ip-адрес, руб	Стоимость, руб
-	-	-
Абонентская плата за услугу «Мониторинг трафика и защита от DDoS-атак» руб./месяц. Описание услуги – Приложение №2	Скорость мбит/сек, - фиксированная полоса	Превышение трафика сверх фиксированной полосы за 1 Мбит/с, руб.
<i>(Выбрать тариф)</i>	<i>(Выбрать тариф)</i>	<i>(Выбрать тариф)</i>
-	-	-
-	-	-
-	-	-

Примечание: Все тарифы и стоимость услуг указаны в рублях РФ без НДС в связи с применением Оператором упрощенной системы налогообложения в соответствии с п.2 статьей 346.11 Налогового кодекса РФ.

Технические условия оказания услуг			
Скорость порта:	100 Мбит/сек full duplex	Физический стык:	UTP RJ-45
Параметры сигнала:	в соответствии со стандартом IEEE 802.3	Тип подключения:	IEEE 802.3 (Ethernet)
Задержка передачи пакета:	(64 байта) не более 50 мс	Уровень ошибок:	не более 5%

Контактная информация Оператора			
Контактное лицо:	Щербаков Антон Валерьевич	Тел.	+7 (495) 72-181-72, 5478
Должность:	E-mail: a.scherbakov@citytelecom.ru	Моб.	79264826312
Техническая поддержка:	support@citytelecom.ru	Тел.	+7 (495)72-181-72, доб. 5506
Контактная информация Абонента			
Контактное лицо:		Тел.	
Должность:	E-mail:	Моб.	

Особые условия:
<ol style="list-style-type: none"> Услуга оказывается в соответствии с регламентом предоставления услуг пропускa Интернет-трафика оператора. Оператор обязуется принимать анонсы сетей клиента в соответствии с БД RIPE. Оператор имеет право управлять принимаемыми анонсами сетей клиента при условии предварительного согласования управляющих действий с присоединяемым оператором. Расчет трафика основывается исключительно на показаниях коммутатора оператора по общепринятой методике. В случае тарификации по объему трафика, подсчету подлежит переданный от Абонента или к Абоненту Интернет-трафик, в зависимости от того, какой из них окажется больше. Абонент самостоятельно контролирует объем трафика проходящего через IP-адреса, перечисленные в настоящем бланке заказа. Для этих целей Оператор предоставляет Абоненту "онлайн" доступ к статистике потребления трафика. В случае возникновения несанкционированного потребления трафика по выделенным IP-адресам, Абонент незамедлительно уведомляет об этом Оператора, в противном случае весь пройденный, учтенный трафик учитывается при расчетах между Абонентом и Оператором (трафик, потребленный до момента уведомления, подлежит оплате). IP-адреса, указанные в бланке заказа, выделяются (предоставляются) Заказчику на срок действия Договора в рамках стоимости услуг, описанных в бланке заказа. В момент прекращения действия бланка заказа Оператор блокирует выделенные (предоставленные) IP-адреса, также Оператор вправе предоставить эти IP-адреса третьим лицам в рамках Договорных отношений Факт выделения IP-адресов регистрируется в RIPE с передачей контактной информации об Абоненте. Абонент во время пользования IP-адресами, перечисленными в бланке заказа, несет самостоятельно всю полноту ответственности за действия или бездействия, повлекшие как уголовную, так и гражданскую ответственность перед третьими лицами.

От Оператора

От Абонента

_____/Иванов С.А./

_____/ /

"__" _____ 202__ г.

"__" _____ 202__ г.

М.П.

М.П.

Акт о начале оказания услуг (доступ в Интернет)

Мы, нижеподписавшиеся, от лица Оператора Иванов Станислав Александрович, действующий на основании доверенности № 02-2019/01 от 01.01.2019 г., с одной стороны и от лица Абонента Генеральный директор, действующий на основании Устава, с другой стороны, составили настоящий Акт о нижеследующем:

1. Оператор начал предоставлять, а Абонент получать услуги, оговоренные сторонами в рамках Бланка заказа № 1 к Договору № от 06.11.2020 г. в полном объеме, начиная с " " _____ г.
2. Претензий по качеству предоставляемых услуг Абонент не имеет.
3. Настоящий Акт является основанием для взаимных расчетов Сторон.
4. Настоящий Акт составлен в 2х экземплярах, являющихся неотъемлемой частью Бланка заказа № 1 к Договору № от 06.11.2020 г.

От Оператора

От Абонента

_____ /Иванов С.А./

_____ //

"__" _____ 202__ г.

М.П.

"__" _____ 202__ г.

М.П.