

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРАКТ № 65.42
об оказании услуг электросвязи юридическому лицу, финансируемому из средств соответствующего бюджета

ТРОИЦКОЕ с. ЦЕЛИННЫЙ

место заключения контракта (город, иной населенный пункт)

16 ноября 2021 г.

Публичное акционерное общество «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком»), именуемое в дальнейшем «Оператор», в лице Заместитель директора - директора по работе с корпоративным и государственным сегментом Калмыцкого филиала ПАО «Ростелеком» Харкибеновой Ольги Николаевны, действующей на основании доверенности № 0405/29/24/20 от 25.11.2020г., с одной стороны, и МОБУ "Троицкая СОШ им. Г.К. Жукова", именуемый в дальнейшем «Абонент», в лице директора Санджиевой Розы Павловны, действующего на основании Устава с другой стороны, заключили настоящий Государственный контракт (далее – Контракт) о нижеследующем:

1. Предмет Контракта

1.1. Осуществление закупки по настоящему Контракту производится на основании п.2. ч.1 ст.93 Федерального закона от 05.04.2013 N 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» у ПАО «Ростелеком», определенным единственным исполнителем Распоряжением Президента РФ №285-рп от 06.08.2017.

1.2. В соответствии с условиями настоящего Контракта Оператор обязуется оказывать Абоненту услуги связи, описанные в Приложениях к настоящему Контракту (далее – услуги), а Абонент обязуется принимать и оплачивать оказываемые ему услуги. Состав и перечень услуг, а также дополнительные права и обязанности Сторон, определяются Приложениями к настоящему Контракту.

1.3. Объем оказываемых услуг по настоящему Контракту определяется в пределах лимитов бюджетных обязательств, установленных Абоненту.

1.4. Цена настоящего Контракта составляет 130 000,0 руб., без НДС, кроме того НДС, предусмотренный действующим законодательством. Цена Контракта является твердой и определяется на весь срок исполнения Контракта, указанный в п. 6.1 Контракта. При заключении и исполнении Контракта изменение его условий не допускается, за исключением случаев, предусмотренных п. 7.2 настоящего Контракта.

2. Права и обязанности Сторон

2.1. Оператор обязан:

2.1.1. Оказывать Абоненту услуги в соответствии с законодательством РФ, лицензиями, настоящим Контрактом. Актуальные лицензии публикуются Оператором на сайте www.rt.ru.

2.1.2. Вести учет оказываемых услуг.

2.1.3. Устранять неисправности, препятствующие пользованию услугами, по заявке Абонента с учетом технических возможностей в сроки, установленные действующими нормативными актами, а неисправности, возникшие по вине Абонента, устранять с учетом технических возможностей за дополнительную плату в соответствии с действующими тарифами Оператора.

2.1.4. Оформлять и направлять Акты начала оказания услуг и Акты оказанных услуг Абоненту (далее совместно именуемые – Акты).

2.1.5. Оповещать Абонента о проведении ремонтно-настроечных и профилактических работах на сетях.

2.1.6. Предоставлять бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

и качеством услуг, указанных в Актах, услуги будут считаться принятыми Абонентом на день подписания таких Актов Оператором. При этом Оператор вправе требовать оплату счетов на суммы, указанные в Актах, а Абонент обязан оплачивать эти счета в соответствии с условиями настоящего Контракта.

2.3.5. В рабочее время обеспечить беспрепятственный доступ работников Оператора, предъявивших соответствующее удостоверение, для выполнения работ, необходимых во исполнение настоящего Контракта, а также для проведения осмотра, ремонта и технического обслуживания средств, сооружений, линий связи в помещениях, находящихся во владении и (или) пользовании Абонента. В случае необходимости проведения работ по организации абонентской линии обеспечить получение необходимых разрешений и согласований от владельца территории (помещения), на которой расположено оборудование Оператора и (или) оборудование Абонента, на проведение работ по прокладке кабеля, строительству кабельной канализации и организации кабельного ввода, а также по размещению и электропитанию оборудования Оператора.

2.3.6. В случае одностороннего полного (частичного) отказа от услуг по настоящему Контракту письменно уведомить об этом Оператора за 30 дней до даты отключения услуг, а также оплатить Оператору фактически понесенные расходы за предоставление услуг и стоимость оказанных услуг в размере, предусмотренном действующими на момент их оказания тарифами Оператора. Оплата должна быть произведена в течение 5 рабочих дней с момента направления Абонентом соответствующего уведомления Оператору.

2.3.7. Не допускать самовольного подключения к сети пользовательских (оконечных) устройств и иного оконечного оборудования, подключения к другим абонентским линиям, а также самовольного подключения к сети электросвязи пользовательских (оконечных) устройств сверх количества, оговоренного в соответствующем Приложении к настоящему Контракту.

2.3.8. Не допускать использования средств связи для преднамеренного создания другим абонентам условий, затрудняющих пользование услугами, а также создания помех для нормального функционирования сети связи.

2.3.9. Не использовать пользовательское (оконечное) устройство для оказания услуг связи третьим лицам

2.3.10. Письменно уведомлять Оператора об изменении лимитов бюджетных обязательств, если изменение может повлечь частичную или полную неоплату услуг, предусмотренных контрактом в срок, не превышающий 10 рабочих дней с даты доведения до Абонента информации об изменении лимитов с обязательным приложением копии документа, подтверждающего доведение данной информации до Абонента. Стороны при этом оформляют дополнительное соглашение об изменении цены Контракта и/или об изменении объемов услуг, и/или изменении срока действия Контракта.

2.3.11. Предоставить Оператору в течение 30 календарных дней с момента подписания настоящего Контракта список лиц, использующих пользовательское (оконечное) оборудование, заверенный уполномоченным представителем Абонента, в котором указываются их фамилии, имена, отчества, места жительства и реквизиты основного документа, удостоверяющего личность. Абонент обязан предоставлять Оператору обновленный список указанных выше лиц не реже 1 (одного) раза в квартал с момента подписания настоящего Контракта, в срок до 10 числа первого месяца, следующего за прошедшим кварталом. Ответственность за получение согласия на обработку Оператором персональных данных лиц, данные о которых предоставляются Абонентом Оператору в соответствии с настоящим пунктом, несет Абонент. Оператор гарантирует конфиденциальность полученных персональных данных и безопасность при их обработке.

2.4. Абонент имеет право:

2.4.1. Получать от Оператора информацию, необходимую для исполнения настоящего Контракта, в том числе информацию о реквизитах Оператора, режиме работы, тарифах и оказываемых услугах, о состоянии лицевого счета Абонента.

2.4.2. Требовать устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами, в сроки, установленные действующими нормативными актами.

- 6.1. Настоящий Контракт вступает в силу с «__» _____ 20__ г. и действует по «__» _____ 20__ г., а в части оплаты услуг до выполнения Абонентом денежных обязательств.
- 6.2. Расторжение Контракта допускается по соглашению сторон, по решению суда, в случае одностороннего отказа стороны Контракта от исполнения Контракта в соответствии с гражданским законодательством.
- 6.3. Решение Абонента об одностороннем отказе от исполнения Контракта не позднее чем в течение трех рабочих дней с даты принятия указанного решения, размещается в единой информационной системе и направляется Оператору по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу Оператора, а также телеграммой, либо посредством факсимильной связи, либо по адресу электронной почты, либо с использованием иных средств связи и доставки, обеспечивающих фиксирование такого уведомления и получение Абонентом подтверждения о его вручении Оператору. Выполнение Абонентом требований настоящего пункта считается надлежащим уведомлением Оператора об одностороннем отказе от исполнения Контракта. Датой такого надлежащего уведомления признается дата получения Абонентом подтверждения о вручении Оператору указанного уведомления либо дата получения Оператором информации об отсутствии Оператора по его адресу, указанному в Контракте. При невозможности получения указанных подтверждения либо информации датой такого надлежащего уведомления признается дата по истечении тридцати дней с даты размещения решения Абонента об одностороннем отказе от исполнения Контракта в единой информационной системе.
- 6.4. Решение Абонента об одностороннем отказе от исполнения Контракта вступает в силу, и Контракт считается расторгнутым через десять рабочих дней с даты надлежащего уведомления Абонентом Оператора об одностороннем отказе от исполнения Контракта.
- 6.5. Абонент обязан отменить не вступившее в силу решение об одностороннем отказе от исполнения Контракта, если в течение десятидневного срока с даты надлежащего уведомления Оператора о принятом решении об одностороннем отказе от исполнения Контракта устранено нарушение условий Контракта, послужившее основанием для принятия указанного решения. Данное правило не применяется в случае повторного нарушения Оператором условий Контракта, которые в соответствии с гражданским законодательством являются основанием для одностороннего отказа Абонента от исполнения Контракта.
- 6.6. Оператор вправе принять решение об одностороннем отказе от исполнения Контракта по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации для одностороннего отказа от исполнения отдельных видов обязательств.
- 6.7. Решение Оператора об одностороннем отказе от исполнения Контракта не позднее чем в течение трех рабочих дней с даты принятия такого решения, направляется Абоненту по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу Абонента, указанному в Контракте, а также телеграммой, либо посредством факсимильной связи, либо по адресу электронной почты, либо с использованием иных средств связи и доставки, обеспечивающих фиксирование такого уведомления и получение Оператором подтверждения о его вручении Абоненту. Выполнение Оператором требований настоящего пункта считается надлежащим уведомлением Абонента об одностороннем отказе от исполнения Контракта. Датой такого надлежащего уведомления признается дата получения Оператором подтверждения о вручении Абоненту указанного уведомления.
- 6.8. Решение Оператора об одностороннем отказе от исполнения Контракта вступает в силу и Контракт считается расторгнутым через десять дней с даты надлежащего уведомления Оператором Абонента об одностороннем отказе от исполнения Контракта.
- 6.9. Оператор обязан отменить не вступившее в силу решение об одностороннем отказе от исполнения Контракта, если в течение десятидневного срока с даты надлежащего уведомления Абонента о принятом решении об одностороннем отказе от исполнения Контракта устранены нарушения условий Контракта, послужившие основанием для принятия указанного решения.
10. При расторжении Контракта в связи с односторонним отказом стороны Контракта от исполнения Контракта другая сторона Контракта вправе потребовать возмещения только фактически понесенного ущерба, непосредственно обусловленного обстоятельствами,

являющимися основанием для принятия решения об одностороннем отказе от исполнения Контракта.

7. Прочие условия

7.1. Все изменения и дополнения к настоящему Контракту действительны, если они оформлены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами, за исключением изменений и дополнений, осуществляемых Сторонами в одностороннем порядке в соответствии с настоящим Контрактом или законодательством РФ. Изменения и дополнения к настоящему Контракту вносятся путем подписания Дополнительных соглашений к настоящему Контракту. Изменения и дополнения в Приложение к настоящему Контракту вносятся путем подписания Приложения с учетом изменений и дополнений с указанием новой даты заключения Приложения.

7.2. Изменение существенных условий Контракта при его исполнении допускается по соглашению Сторон в следующих случаях:

7.2.1. При снижении цены Контракта без изменения предусмотренных Контрактом количества товара, объема услуг, качества оказываемых услуг и иных условий Контракта;

7.2.2. Если по предложению Абонента увеличиваются предусмотренные Контрактом объемы услуг не более чем на десять процентов или уменьшаются предусмотренные Контрактом объемы услуг не более чем на десять процентов. При этом по соглашению Сторон допускается изменение с учетом положений бюджетного законодательства Российской Федерации цены Контракта пропорционально дополнительному количеству объема услуг исходя из установленной в Контракте цены единицы услуги, но не более чем на десять процентов цены Контракта. При уменьшении предусмотренных Контрактом объемов услуг Стороны обязаны уменьшить цену Контракта исходя из цены единицы услуги.

7.2.3. В случаях, предусмотренных пунктом 6 статьи 161 Бюджетного кодекса Российской Федерации, при уменьшении ранее доведенных до Абонента лимитов бюджетных обязательств. При этом Абонент в ходе исполнения Контракта обеспечивает согласование новых условий Контракта, в том числе цены и (или) сроков исполнения Контракта, и (или) объема услуг, предусмотренных Контрактом.

7.3. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное невыполнение обязательств по настоящему Контракту, если ненадлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайными и непредотвратимыми при данных условиях обстоятельствами, а именно: пожаром, наводнением, землетрясением, войной и другими обстоятельствами, находящимися вне разумного контроля Сторон, и если эти обстоятельства непосредственно повлияли на выполнение настоящего Контракта или по вине другой Стороны. При этом исполнение обязательств по настоящему Контракту отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.

7.3.1. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему Контракту, должна в течение трех дней известить другую Сторону о появлении и (или) прекращении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств.

7.3.2. Сторона, не известившая другую Сторону в установленный срок, лишается возможности ссылаться на форс-мажорные обстоятельства в случае невыполнения условий настоящего Контракта. Доказательство наличия обстоятельств непреодолимой силы, их продолжительность и влияние на исполнение настоящего Контракта лежит на Стороне, не исполнившей или ненадлежащим образом исполнившей обязательства по настоящему Контракту.

7.4. При подписании настоящего Контракта Абонент ознакомлен с Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденными постановлением Правительства РФ от 23 января 2006 №32, с Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными постановлением Правительства РФ от 10 сентября 2007 г. N 575, а также правилами (условиями) оказания услуг связи, утвержденными Оператором и размещенными на официальном сайте Оператора, и обязуется их соблюдать.

7.5. Контракт составлен в двух идентичных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу.

7.6. Внесение изменений в настоящий Контракт в части изменения перечня услуг, перечня абонентских номеров или тарифных планов производится Оператором по письменной заявке Абонента, с обязательным оформлением впоследствии Приложений на условиях, указанных в п.7.1. Контракта.

8. Адреса и способы доставки счетов и счетов-фактур Оператором Абоненту

Способ доставки	Адрес доставки
Почта России / услуги третьих лиц (доставка до почтового ящика) <input type="checkbox"/>	Почтовый адрес: _____
Получение Абонентом / уполномоченным лицом Абонента <input type="checkbox"/>	Сервисная служба Оператора, расположенная по адресу: _____
Получение Абонентом / уполномоченным лицом Абонента документов в Личном кабинете <input type="checkbox"/>	Получение Абонентом документов / электронных документов/пакетов электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью ЭДО Контур <input type="checkbox"/> или ЭДО Тензор <input type="checkbox"/> Другой <input type="checkbox"/>

*Абонент согласен на получение расчетных документов по выбранному им способу доставки.
По выбранному Абонентом в настоящем пункте способу доставки счета за услуги Оператора доставляются счета иных поставщиков услуг, от имени которых Оператор выставляет счета по агентским договорам.*

В случаях, когда счет Абоненту отправляется почтой, обязанность Оператора по обеспечению доставки та считается выполненной в момент подачи почтовой корреспонденции в соответствующее почтовое отделение связи без получения уведомления о его получении.

9. Реквизиты

9.1. Контакты для справок и технической поддержки	8-800-200-3000
9.2. Контакты центра сбора дебиторской задолженности, заказ актов сверки:	csdz@rt.ru
9.3. Все Приложения к настоящему Контракту являются его неотъемлемой частью.	
9.4. Адреса и реквизиты Сторон	
9.4.1. Оператор: ПАО «Ростелеком» ИНН 7707049388, КПП 230843001 Юридический адрес (местонахождение): 191167, РОССИЯ г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ, Синопская набережная, дом 14, литера А Почтовый адрес: 358000, Республика Калмыкия г. Элиста, ул. Ленина, д.255 Банк, обслуживающий счета: КРАСНОДАРСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ №8619 ПАО СБЕРБАНК кр. КРАСНОДАРСКИЙ г. КРАСНОДАР- р/с: 40702810430020102244 к/с: 30101810100000000602 БИК: 040349602 Сайт Оператора в сети Интернет: www.rt.ru	9.4.2. Абонент: Наименование: МОБУ "Троицкая СОШ им. Г.К. Жукова" ИНН 0809900439 КПП 080901001 Юридический адрес (местонахождение): 359180, РОССИЯ, с. ТРОИЦКОЕ ЦЕЛИННЫЙ КАЛМЫКИЯ, ул. ЧАВЫЧАЛОВА, д.11, корп. Свидетельство о регистрации (номер свидетельства, дата гос.регистрации, кем зарегистрирован): серия 08 №000480646, 21.05.2012г., Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №2 по Республике Калмыкия Банковские реквизиты: Банк, обслуживающий счета/Наименование подразделения Банка России // наименование и место нахождения ТОФК: Отделение-НБ Республика Калмыкия г. Элиста р/с/Казначейский счет: 40102810245370000072 к/с/ЕКС ТОФК: _____ БИК/БИК ТОФК: 018580010 Электронный адрес: trssh1@mail.ru Контактный телефон: 8474291256 Факс: _____ Кодовое слово

Оператор	Абонент
ПАО «Ростелеком»	МОБУ "Троицкая СОШ им. Г.К. Жукова"
/Харкибенова О.Н./	/Р.П. Санджиева/
действующий на основании доверенности № 0405/29/24/20 от 25.11.2020г.	действующий на основании устава/доверенности № _____ от "___" _____ 201__ г.
МП	МП

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, предполагаемых 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 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.

- Интервал времени, предусмотренный для проведения плановых ремонтных работ, затрагивающих всю сеть Ростелеком (или часть сети, находящуюся в зоне ответственности нескольких филиалов¹ компании Исполнителя) - от 23.00 до 06.00 (Московское время).

- Интервал времени, предусмотренный для проведения плановых ремонтных работ, затрагивающих часть сети, относящуюся к одному филиалу компании Исполнителя (*Работы, затрагивающие непрерывное оказание услуг только клиентам одного филиала компании Исполнителя*) - от 23.00 до 06.00 (Местное время).

Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении любых плановых ремонтных работ, которые могут вызвать перерывы в работе Услуги, минимум за 3 (три) 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 (четыре) 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.

- а) предоставление справочной информации о тарифах на услуги, о состоянии лицевого счета Абонента, в том числе о задолженности по оплате услуг;
- б) предоставление информации о зоне обслуживания своей сети связи;
- в) прием информации о технической неисправности, препятствующей пользованию услугами.

2.1.7. Организовать доступ к Услугам в течение _ календарных дней с момента оплаты Абонентом услуги за организацию доступа в соответствии с п.3.6. настоящего Контракта.

2.2. Оператор имеет право:

2.2.1. В одностороннем порядке путем направления Абоненту письменного уведомления вносить изменения в подп. 9.4 настоящего Контракта, в срок не превышающий 10 (десять) календарных дней с даты введения в действие соответствующих изменений.

2.2.2. Требовать от Абонента исполнения обязательств по настоящему Контракту, в т.ч. неисполненных перед Оператором денежных обязательств. Передавать (уступать) третьим лицам право требования исполнения денежных обязательств с представлением им необходимых для этого сведений об Абоненте и его неисполненных денежных обязательствах, при этом не требуется согласие Абонента для передачи (уступки) другому лицу указанного права требования.

2.2.3. Приостанавливать оказание услуг по настоящему Контракту в случае использования Абонентом выделенных средств связи для предоставления услуг третьим лицам с письменного согласия Абонента или по решению суда.

2.2.4. Приостанавливать оказание услуг при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, в соответствии со ст.66 Федерального закона «О связи». Приостановление оказания услуг в данном случае не распространяется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31.12.2004 N 895 на следующих приоритетных пользователей: Министерство обороны РФ, МВД РФ, МЧС РФ, ФСБ РФ, ФСО РФ, СВР РФ, Минюст РФ, находящиеся в их ведении службы и агентства, а также координационные органы всех уровней единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций.

2.2.5. Приостанавливать оказание услуг в случае нарушения Абонентом требований, связанных с оказанием этих услуг и установленных Федеральным законом «О связи», иными нормативными правовыми актами и настоящим Контрактом, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных Абоненту услуг, до устранения нарушения или предоставления документов, подтверждающих оплату Оператору стоимости оказанных услуг. Приостановление оказания услуг производится Оператором с письменного согласия Абонента или по решению суда.

2.3. Абонент обязан:

2.3.1. Пользоваться услугами исключительно в пределах установленных лимитов бюджетных обязательств. Оплачивать услуги в полном объеме и в сроки, определенные в настоящем Контракте, согласно действующим на момент оказания услуг тарифам Оператора. Осуществлять контроль над расходованием денежных средств, выделенных на услуги, в пределах лимитов бюджетных обязательств.

2.3.2. Письменно уведомлять Оператора об изменении наименования юридического лица, юридического и почтового адреса Абонента в срок, не превышающий 10 календарных дней с даты введения в действие соответствующих изменений. Письменно уведомить Оператора об изменении адреса доставки счетов, счетов-фактур, Актов и банковских реквизитов Абонента в течение 5 (пяти) календарных дней с момента изменения. Уведомление производится по факсу, указанному в п.9.4.1. Контракта, с последующей доставкой оригинала уведомления Оператору. Уведомление должно быть подписано лицом, уполномоченным на внесение изменения в Контракт.

2.3.3. Извещать Оператора обо всех случаях перерывов связи в предоставляемых Абоненту услугах.

2.3.4. Принимать услуги и подписывать оригиналы Актов со своей стороны уполномоченными лицами в течение 3 (трех) рабочих дней с момента их получения либо в те же сроки Абоненту направлять в адрес Оператора в письменной форме мотивированный отказ от подписания такого Акта. В том случае если в указанный срок Абонент не предоставляет Оператору письменного мотивированного отказа от подписания Акта, Абонент считается согласившимся с датой, объемом

3. Стоимость услуг, порядок расчетов

3.1. Стоимость Услуг, предоставляемых Оператором Абоненту в рамках настоящего Контракта состоит из:

- стоимости Услуги за организацию доступа;

- ежемесячной стоимости Услуг, и определяются действующими на момент оказания соответствующих услуг тарифами Оператора, указанных в Приложении 1 (см. Тарифный план).

3.2. Стоимость услуг, для которых настоящим Контрактом не предусмотрена абонентская тарификация, определяется действующими на момент оказания соответствующих услуг тарифами Оператора на основании показаний оборудования Оператора, используемого для учета объема оказываемых услуг. Сумма к оплате по таким услугам определяется с учетом стоимости и объема оказанных услуг за Отчетный период.

3.3. При изменении цены Контракта по основаниям, указанным в п.7.2. Контракта, Абонент обязан подписать с Оператором Дополнительное соглашение о соответствующих изменениях.

3.4. Отчетный период устанавливается с первого до последнего числа (включительно) календарного месяца оказания Оператором услуг, подлежащих оплате, и является этапом исполнения Контракта.

3.5. Оператор по ежемесячным Услугам выставляет Абоненту счет, счет-фактуру и Акт оказанных услуг в течение 5 (пяти) дней с момента окончания Отчетного периода.

3.6. Оплата услуг производится в следующем порядке:

- стоимость услуги за организацию доступа оплачивается Абонентом одновременно в размере 100 (сто) % стоимости услуги за организацию доступа в течение 5 рабочих дней с даты выставления счета с предоставлением Оператору в 3-х дневный срок копии платежного документа, подтверждающего оплату. Счет выставляется Абоненту в течение 5 календарных дней с даты подписания настоящего Контракта.

- стоимость ежемесячных услуг оплачивается Абонентом в течение 30 календарных дней с даты подписания Абонентом Акта оказанных услуг. Абоненту выставляется единый счет за все ежемесячные Услуги, оказываемые по Контракту.

Оплата услуг осуществляется путем безналичных расчетов.

3.7. Утеря, неполучение Абонентом выставленного Оператором счета, счетов-фактур и Актов, в т.ч. в связи с невыполнением условий, предусмотренных п. 2.3.2. настоящего Контракта, не освобождает Абонента от обязанности своевременной оплаты услуг.

3.8. Абонент может уточнить сумму к оплате по телефону справочно – информационного обслуживания Оператора, обратиться в пункты оказания услуг Оператора для получения расчетных документов или к специалисту Оператора по телефону, указанному в п. 9.4 Контракта.

3.9. Выставление счета-фактуры Оператором Абоненту производится в соответствии с налоговым законодательством РФ.

3.10 Абонент вправе производить авансовые платежи за оказываемые услуги на основании счетов, выставленных Оператором. Сумма авансового платежа учитывается Оператором при выставлении счета в соответствующем Отчетном периоде.

3.11. Не реже одного раза в год, а также 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 почтовой связью с уведомлением. В течение 20 (двадцати) календарных дней с момента 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.

3.12. В случае если в течение 20 (двадцати) календарных дней с даты получения Акта сверки Сторона-Получатель не направляет в адрес Стороны-Инициатора подписанный Акт сверки расчетов или мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в ней

Контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно); г) 100000 рублей, если цена Контракта превышает 100 млн. рублей.

4.5. Ненадлежащим исполнением Оператором обязательств по Контракту являются:

- а) оказание не всех услуг, указанных в Контракте;
- б) некачественное оказание услуг;
- в) непредставление, неполное или несвоевременное предоставление информации, связанной с предоставлением услуг.

4.6. За нарушение сроков оплаты Абонент обязан уплатить пени. Пени начисляются за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного Контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного контрактом срока исполнения обязательства. Размер пеней устанавливается Контрактом в размере 1/300 действующей на дату уплаты пеней ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от не уплаченной в срок суммы. Абонент обязан уплатить неустойку Оператору в течение 5 (пяти) календарных дней с момента предъявления ему Оператором требования о ее оплате.

4.6.1. Несвоевременным исполнением Абонентом обязательств по Контракту является:

- а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата услуг.

4.7. За каждый факт неисполнения Абонентом обязательств, предусмотренных Контрактом за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Контрактом, размер штрафа устанавливается в виде фиксированной суммы, определяемой в следующем порядке: а) 1000 рублей, если цена Контракта не превышает 3 млн. рублей (включительно); б) 5000 рублей, если цена Контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно); в) 10000 рублей, если цена Контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно); г) 100000 рублей, если цена Контракта превышает 100 млн. рублей.

4.7.1. Ненадлежащим исполнением Абонентом обязательств по Контракту являются:

- а) несоблюдение правил эксплуатации оборудования;
- б) несоблюдение запрета на подключение к сети связи оборудования и программного обеспечения, не соответствующего установленным требованиям.

4.8. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Оператором обязательства, предусмотренного Контрактом, в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пени ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от цены Контракта, уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных Контрактом и фактически исполненных Оператором.

4.8.1. Просрочкой исполнения Оператором обязательств по Контракту являются:

- а) нарушение сроков обеспечения доступа к сети передачи данных;
- б) нарушение установленных в Контракте сроков оказания услуг.

4.9. Общая сумма начисленной неустойки (штрафов, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение Оператором обязательств, предусмотренных Контрактом, не может превышать цену Контракта.

4.10. Общая сумма начисленной неустойки (штрафов, пени) за ненадлежащее исполнение Абонентом обязательств, предусмотренных Контрактом, не может превышать цену Контракта.

5. Порядок разрешения споров

5.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего Контракта или в связи с ним, Стороны рассматривают предварительно в претензионном порядке. Срок рассмотрения претензии – 30 (тридцать) календарных дней с момента ее получения.

В случае если споры и разногласия не урегулированы в претензионном порядке в сроки, определенные в настоящем пункте, спор подлежит рассмотрению в арбитражном суде по месту нахождения филиала Оператора.

6. Срок действия и досрочное расторжение Контракта

информации, Акт сверки расчетов считается признанным Стороной-Получателем без расхождения в редакции Стороны-Инициатора.

3.13. Стороны согласовали возможность получения Абонентом от Оператора электронных документов/пакетов электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью по телекоммуникационным каналам связи через оператора электронного документооборота. При этом, Абонент обязуется обеспечить техническую возможность для приема и обработки им пакетов электронных документов и осуществить иные необходимые действия в соответствии с Порядком выставления и получения счетов, счетов-фактур, актов и условиями обслуживания оператора электронного документооборота, размещенными на его сайте. Электронный документ, подписанный усиленной квалифицированной электронной подписью, признается документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью и заверенному печатью.

Выставление и получение электронных документов/пакетов электронных документов по телекоммуникационным каналам связи допускается при обязательном использовании Сторонами сертифицированных в соответствии с законодательством РФ средств криптографической защиты информации, позволяющих однозначно идентифицировать владельца сертификата проверки электронной подписи.

4. Ответственность Сторон.

4.1. Условия об ответственности Сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных Контрактом регулируются ч.5 ст.34 Федерального закона от 05.04.2013 N 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» и Постановлением Правительства РФ от 30.08.2017 N 1042.

4.2. Размер штрафа устанавливается Контрактом в виде фиксированной суммы, в том числе рассчитываемой как процент цены этапа исполнения Контракта.

4.3. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Оператором обязательств, предусмотренных Контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Контрактом, размер штрафа устанавливается в виде фиксированной суммы, определяемой в следующем порядке:

- а) 10 процентов цены этапа в случае, если цена этапа не превышает 3 млн. рублей;
- б) 5 процентов цены этапа в случае, если цена этапа составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно);
- в) 1 процент цены этапа в случае, если цена этапа составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно);
- г) 0,5 процента цены этапа в случае, если цена этапа составляет от 100 млн. рублей до 500 млн. рублей (включительно);
- д) 0,4 процента цены этапа в случае, если цена этапа составляет от 500 млн. рублей до 1 млрд. рублей (включительно);
- е) 0,3 процента цены этапа в случае, если цена этапа составляет от 1 млрд. рублей до 2 млрд. рублей (включительно);
- ж) 0,25 процента цены этапа в случае, если цена этапа составляет от 2 млрд. рублей до 5 млрд. рублей (включительно);
- з) 0,2 процента цены этапа в случае, если цена этапа составляет от 5 млрд. рублей до 10 млрд. рублей (включительно);
- и) 0,1 процента цены этапа в случае, если цена этапа превышает 10 млрд. рублей.

4.4. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Оператором обязательства, предусмотренного Контрактом, которое не имеет стоимостного выражения, размер штрафа устанавливается в виде фиксированной суммы, определяемой в следующем порядке: а) 1000 рублей, если цена Контракта не превышает 3 млн. рублей; б) 5000 рублей, если цена Контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно); в) 10000 рублей, если цена

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Виртуальная частная сеть (VPN) на основе технологии MPLS

1. Обеспечение круглосуточной возможности осуществления соединений между территориально распределенным оконечным оборудованием Заказчика с целью передачи информации.

К сетевым элементам, принадлежащим конкретной VPN, относятся: оборудование на стороне Заказчика (CE), цифровой канал между CE и SAP (PE) (линия доступа), и интерфейс или субинтерфейс на SAP (PE), к которому подключен данный CE.

2. Обеспечение передачи трафика от одного PE до другого по кратчайшему маршруту без дополнительной обработки на промежуточных маршрутизаторах.

Точка доступа к услуге (SAP) определяет границы ответственности Исполнителя за качество предоставляемой услуги. Между различными SAP, Исполнитель проактивно контролирует услугу и начинает корректирующие действия обслуживания после обнаружения службой управления сетью любой неисправности.

3. Схема адресации в соответствии с Планом IP-адресации Заказчика.

4. В состав линии доступа входит соответствующее оконечное оборудование: модемы, медиаконвертеры и т.п.

5. Обеспечение передачи данных Заказчика к узлам сети в соответствии с параметрами, указанными в Приложении №2.

6. Размещение и подключение к сети оборудования Заказчика на узлах связи выполняется Исполнителем самостоятельно и за свой счет.

7. Стоимость размещенного оборудования на узлах связи входит в абонентскую плату за предоставление услуг.

8. Абонентская плата за использование прямого провода (последняя миля) включена в абонентскую плату за предоставление услуг.

Доступ в сеть Интернет

1. Организация и обслуживание каналов доступа к ресурсам сети Интернет без учета потребляемого трафика (unlimited).

2. Предоставление услуг круглосуточной службы технической поддержки.

3. Монтаж оборудования силами и средствами Исполнителя.

4. Параметры подключения услуги в соответствии с данными, указанными в Приложении №1.

Технические характеристики оказываемых услуг

Исполнитель должен гарантировать оказание услуг 24 часа в сутки, 7 дней в неделю при совокупной доступности (работоспособности) магистральных сетей и оборудования

Класс трафика	Доступность сети за месяц	Процент потерянных пакетов информации	Задержка передачи пакетов информации	Колебания Задержка передачи пакетов информации (джитер)

Услуги должны соответствовать правилам оказания услуг связи в соответствии с действующим законодательством.

ПАО «Ростелеком»

«Исполнитель»

16 ноября 2021 г.

М.П.

«Заказчик»

МОБУ "Троицкая СОШ им. Г.К. Жукова"

16 ноября 2021 г.

М.П.

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (далее – «Соглашение») между ПАО «Ростелеком» (далее – «Исполнитель») и Общество с ограниченной ответственностью «Южная мониторинговая компания» (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 оборудования сети Исполнителя, которое 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

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% (девять десятых 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) (% ежемесячно)	Перерасчет Ежемесячного платежа (% 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 за каждый час перерыва в обслуживании

**- Указан максимальный % для перерасчета Ежемесячного платежа, может быть изменен в меньшую сторону, по усмотрению Менеджера по продажам на стадии заключения Договора.*

Исполнитель производит перерасчет всех Ежемесячных платежей, в рамках конкретного Бланка 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 Раздел 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 ремонтных работы проводятся в следующие интервалы времени:

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: 8-800-200-3000

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
Менеджер	Менкеева Е.В.	8472250007	elena.menkееva@south.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

(В случае если Заказчик принимается на персональное обслуживание в Службу обработки обращения клиентов Отдела обслуживания клиентов Департамента по обслуживанию клиентов Генеральной дирекции ПАО «Ростелеком».)

9.1. 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-Пятница с 8-00 (MSK) до 17-00 (MSK)

Телефон: _____
ФИО менеджера: _____
E-mail: _____