

## Предоставление волоконно-оптических линий связи Соглашение об уровне услуг

Настоящее Соглашение («Соглашение») является частью Договора на предоставление услуг связи. Термины с прописной буквы, которые используются, но не определены в настоящем Соглашении, имеют значение, присвоенное им в Договоре.

### Термины и сокращения

**Панель управления учетной записью Заказчика** - веб-страница, предназначенная для управления услугами, оказываемыми Исполнителем Заказчику, поддержания актуальности контактной информации Заказчика и предоставления Заказчиком иной информации, необходимой Исполнителю для оказания услуг Заказчику. Доступ к странице учетной записи Заказчика осуществляется по адресу <https://my.selectel.ru/>. Доступ к странице организуется по защищенному протоколу и только после идентификации Заказчика.

**Тикет-система** - система обмена сообщениями между Заказчиком и Исполнителем путём отправки/получения запросов через электронную форму, расположенную в панели управления учетной записи Заказчика.

**Учетная запись** - информация, предназначенная для идентификации Заказчика в процессе оказания ему услуг. в качестве учетной информации Заказчика выступают имя пользователя (логин), пароль для доступа к панели управления учетной записи Заказчика (пароль) и номер договора Заказчика.

**Лицевой счет Заказчика** - запись, отражающая финансовые взаимоотношения между Исполнителем и Заказчиком. Лицевой счет Заказчика увеличивается на сумму платежей, перечисленных Заказчиком Исполнителю в счет предоплаты услуг, оказываемых Исполнителем Заказчику, и уменьшается на стоимость выбранных и подключенных Заказчиком услуг.

**Техническая площадка (дата-центр)** - специализированное здание (помещение) для размещения серверного и коммуникационного оборудования и подключения к каналам сети Интернет.

**Волоконно-оптическая линия связи (ВОЛС)** - оптический кабель в комплексе с линейными сооружениями и устройствами для их обслуживания, по которому передаются все виды сигналов, является собственностью Исполнителя.

**Оптический кабель (ОК)** - кабельное изделие, содержащее оптические волокна, объединенные в единую конструкцию, обеспечивающую передачу световых сигналов в заданных условиях эксплуатации.

**Оптическое волокно (ОВ)** - это двухслойная цилиндрическая кварцевая нить, состоящая из оболочки и сердцевины. Свет распространяется в сердцевине волокна, испытывая полное внутреннее отражение. ОВ предоставляется Заказчику в пользование для предоставления услуг связи в соответствии с имеющимися у Заказчика лицензиями.

**Отказ ВОЛС, элементов ВОЛС** - событие, заключающееся в нарушении работоспособности ВОЛС или ее элементов.

**Эксплуатация ВОЛС** - аварийно-восстановительные работы, техническое обслуживание, ремонт ВОЛС.

### 1. Описание услуги

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику технические услуги по аренде ОВ в ВОЛС, а Заказчик обязуется оплачивать эти услуги на условиях указанных в Договоре и настоящем Соглашении.

### 2. Заказ и начало предоставления услуги

2.1. Выбор услуг осуществляется Заказчиком самостоятельно в Панели управления учетной записью Заказчика и/или на сайте Исполнителя.

2.2. Заказ услуг осуществляется Заказчиком путем направления запроса на электронный адрес Исполнителя и/или через тикет-систему.

2.3. Оказание услуги начинается с момента приема-передачи ОВ.

2.4. По желанию, Заказчик может заказать дополнительные услуги, информация о которых размещена на сайте Исполнителя.

### 3. Особенности оказания услуги

3.1. Порядок предоставления услуги

- 3.1.1. При условии наличия технической возможности, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента заказа услуги, Исполнитель заключает договор с Заказчиком, при необходимости Исполнитель связывается с Заказчиком для уточнения деталей заказа.
- 3.1.2. В случае отсутствия технической возможности оказания услуги в соответствии с настоящим Соглашением Исполнитель обязан уведомить Заказчика, отправив сообщение на электронный адрес Заказчика и/или через тикет-систему с указанием причин, по которым услуга не может быть оказана в срок, описанный в п.п. 3.1.1., и указать примерные сроки начала оказания заказанной услуги.
- 3.1.3. При заказе услуги Исполнитель предоставляет Заказчику во временное пользование ОВ в работоспособном состоянии.
- 3.1.4. Моментом приема-передачи ОВ является дата подписания Сторонами Акта приема-передачи ОВ.

### **3.2. Порядок эксплуатации ВОЛС**

- 3.2.1. Исполнитель самостоятельно осуществляет эксплуатацию ВОЛС, включая техническое обслуживание и аварийно-восстановительные работы.
- 3.2.2. При использовании Заказчиком ОВ для осуществления деятельности, которая, в соответствии с законодательством РФ, подлежит сертификации и лицензированию, Заказчик должен иметь надлежащим образом оформленные лицензии, сертификаты и иные разрешительные документы, необходимые для осуществления упомянутой деятельности на территории РФ. Исполнитель может потребовать от Заказчика предоставить копии упомянутых документов.
- 3.2.3. В случае отказа ВОЛС, Исполнитель немедленно информирует Заказчика по телефонам указанным в Договоре, с дублированием информации по электронной почте, а также через тикет-систему. Восстанавливает ОВ на линейно-кабельных сооружениях ВОЛС, в срок не более 24 (двадцати четырех) часов с момента получения информации о повреждении. При наличии технической возможности, Исполнитель предоставляет Заказчику замену ОВ, за свой счет осуществляет восстановление ВОЛС, проводит аварийно-восстановительные работы.
- 3.2.4. В случае необходимости проведения профилактических и иных работ Исполнитель извещает за 5 (пять) рабочих дней до их начала по телефонам, указанным в Договоре, с дублированием по электронной почте, а также через тикет-систему. Такие работы должны проводиться не чаще 1 раза в 6 (шесть) месяцев. Время проведения каждой из таких работ не должно превышать 24 (двадцати четырех) часов.
- 3.2.5. Исполнитель имеет квалифицированный персонал для профилактического, эксплуатационно-технического обслуживания и ремонта ВОЛС, а также неснижаемый аварийно-восстановительный запас аксессуаров и узлов крепления.
- 3.2.6. При не поступлении платежей в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента истечения оплаченного периода, Исполнитель вправе приостановить оказание услуг.

### **3.3. Требования по защите информации**

- 3.3.1. Исполнитель, сохраняя за собой все права по Договору вправе незамедлительно приостановить оказание Услуг в случаях:
  - если по обоснованному мнению Исполнителя использование Заказчиком Услуг может нанести ущерб Исполнителю и/или вызвать сбой технических средств Исполнителя и третьих лиц;
  - распространения и/или публикации любой информации, которая противоречит требованиям действующего законодательства Российской Федерации, положениям лицензий Министерства связи РФ (Министерства информационных технологий и связи в РФ), нормам международного права, и ущемляет права третьих лиц;
  - осуществления иных действий, не предусмотренных Договором и/или Соглашением, но содержащих состав уголовного либо административного правонарушения, либо нарушающих права и законные интересы третьих лиц;
  - если Исполнитель получает соответствующее предписание, содержащее данное требование, со стороны государственного органа, регулирующего данные взаимоотношения и обладающего соответствующими полномочиями в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 3.3.2. Исполнитель не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Заказчика, совершенных с использованием Услуг, предоставляемых Исполнителем.
- 3.3.3. Время приостановления оказания услуг по причинам, указанным в п. 3.3.1., не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение Исполнителем своих обязательств, предусмотренных Договором и настоящим Соглашением.
- 3.3.4. Заказчик принимает на себя полную ответственность и все риски, связанные с использованием Сети Интернет через ресурсы и/или услуги Исполнителя.

### **3.4. Подключение дополнительных услуг**

- 3.4.1. По желанию, Заказчик может заказать дополнительные услуги, информация о которых размещена на сайте Исполнителя.
- 3.4.2. При условии наличия технической возможности в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента заказа дополнительной услуги в Панели управления учетной записью Заказчика и списания с Лицевого счета авансового платежа, дополнительные услуги будут активированы.
- 3.4.3. В случае отсутствия технической возможности оказания услуги в соответствии с настоящим Соглашением Исполнитель обязан уведомить Заказчика, отправив сообщение на электронный адрес Заказчика и/или через тикет-

систему с указанием причин, по которым услуга не может быть оказана в срок, описанный в п.п. 3.4.2., и указать примерные сроки начала оказания заказанной услуги.

#### 4. Оказание услуги

- 4.1. Исполнитель оказывает Заказчику Услуги, определенные Договором, с учетом особенностей данного Соглашения.
- 4.2. Заказчик и Исполнитель имеют взаимные права и обязательства, оговоренные Договором и настоящим Соглашением.

#### 5. Окончание предоставления услуги

- 5.1. О предстоящем отключении услуги Заказчик информируется заранее. Все уведомления направляются заказчику автоматически через тикет-систему и/или по электронной почте.
- 5.2. По окончании предоставления услуги, ранее переданное во временное пользование Заказчику ОВ передается Исполнителю Заказчиком по Акту приема-передачи.

#### 6. Гарантии и компенсации

- 6.1. Доступность и работоспособность услуги

Таблица 1

<b>Доступность</b>	24x7x365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
<b>% (процент) работоспособности за месяц</b>	100 %

- 6.2. Время простоя и размер компенсации

Таблица 2

<b>Доступность услуги в месяц</b>	<b>Время недоступности услуги</b>	<b>Размер компенсации</b>
До 99,80 %	до 1 часа 30 минут	5 %
От 99,79 до 99,58 %	От 1 часа 31 минуты до 3 часов	10 %
От 99,57 до 98,62 %	От 3 часов 1 минуты до 10 часов	30 %
От 98,61 до 96,7 %	От 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	70 %
До 96,6 %	От 24 часов	100 %

- 6.3. Компенсация выражается в предоставлении Заказчику дней бесплатного оказания услуги, вплоть до 1 (одного) месяца. Размер компенсации определяется исходя из суммы платежа за услугу за 1 (один) месяц и установленного процента компенсации (Таблица № 2). Полученная сумма переводятся Исполнителем из процентов в количество дней бесплатного оказания услуги.
- 6.4. Компенсация за недоступность услуги по вине Исполнителя выражается исключительно в предоставлении бесплатных дней оказания услуги. Максимальный размер компенсации – 1 (один) месяц бесплатного оказания услуги.
- 6.5. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.
- 6.6. Не подлежат компенсации сбой в работоспособности услуги, вызванный действиями Заказчика, повлекшие за собой недоступность услуги; действия третьих лиц; приостановка оказания услуги, связанная с проведением запланированных работ; приостановка оказания услуг по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством; упущенная выгода; моральный вред; ущерб, вызванный стихийными бедствиями.
- 6.7. Для получения компенсации Заказчик после окончания месяца, в котором услуга была не доступна, направляет Исполнителю заявление на предоставление компенсации. Заявление заполняется по форме Исполнителя, размещенной на сайте Исполнителя [http://selectel.ru/media/files/docs\\_ru/compensation.doc](http://selectel.ru/media/files/docs_ru/compensation.doc) с указанием номера тикета, в котором сообщалось о недоступности услуги, суммарное время простоя, даты недоступности услуги.
- 6.8. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 7 (семи) календарных дней делает расчет компенсации, а именно рассчитывает количество дней бесплатного оказания услуги, или

- принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность услуги наступила по причине, не зависящей от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.
- 6.9. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством тикет-системы.