

## ПОРЯДОК (ПРАВИЛА) ОКАЗАНИЯ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

1.2. Настоящие Правила регулируют права и обязанности Оператора и Пользователей, вытекающие из предоставления Услуг связи, описывают процедуры, связанные с устранением неисправностей, проведением плановых и неотложных ремонтных работ, сервисной поддержкой при оказании Услуг связи.

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

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

1.5. Термины и определения:

**Абонентская линия** - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с оконечным элементом сети связи Оператора с целью оказания телематических Услуг связи;

**Абонентский терминал** (далее - **Оборудование Пользователя и/или абонентский терминал**) - совокупность технических и программных средств, применяемых Пользователем при пользовании Услугами связи для передачи, приема и отображения электронных сообщений и (или) формирования, хранения и обработки информации, содержащейся в информационной системе;

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

**Оборудование** - означает совместно Оборудование Оператора и Оборудование Пользователя.

**Оконечный элемент сети Оператора** (далее – «**Оборудование Оператора**») - технические средства и/или оборудование Оператора, образующие точку предоставления доступа к сети телефонной связи и/или сети передачи данных посредством абонентской линии, принадлежащие Оператору на праве собственности (или ином вещном праве) и установленные на территории Пользователя (по адресу установки) в рамках Договора.

**Пользователь** - любое лицо (юридическое лицо, физическое лицо или индивидуальный предприниматель), заказывающее и (или) использующее Услуги связи на основании заключаемого/заключенного Договора об оказании услуг связи и/или Бланка заказа. Пользователь для Оператора также является Абонентом.

**Пользовательское (оконечное) оборудование** (далее также – «**Оборудование Пользователя**») - технические средства для передачи и (или) приема сигналов электросвязи по линиям связи, подключенные к абонентским линиям или предназначенные для таких целей, - как принадлежащие Пользователю на праве собственности (или ином вещном праве), так и выделенные Оператором Пользователю во временное владение и пользование на основании Договора с целью потребления/получения Услуг связи. В случае выделения Оборудования Пользователю Оператором на Пользователя распространяется регламент по использованию и обслуживанию Оборудования, утвержденный у Оператора и опубликованный на Сайте Оператора;

**Услуги связи** - телематические услуги связи, оказываемые Оператором на основании соответствующей лицензии, выданной соответствующим уполномоченным органом государственной власти Российской Федерации;

**ФЗ «О связи»** - Федеральный закон №126-ФЗ от 07 июля 2003 года «О связи» с изменениями и дополнениями;

**Правила оказания телематических услуг связи** - Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 N 575 «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи» с изменениями и дополнениями.

## **2. ОПИСАНИЕ УСЛУГ СВЯЗИ, КРАТКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ, УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ.**

**2.1.** Оператор обязуется при наличии технической возможности оказывать Пользователю Услуги связи в порядке и на условиях, установленных Договором, настоящими Правилами, ФЗ «О связи», Правилами оказания телематических услуг связи и иным действующим законодательством РФ, а Пользователь обязуется исполнять свои обязательства перед Оператором в порядке, предусмотренном Договором, настоящими Правилами, ФЗ «О связи», Правилами оказания телематических услуг связи и действующим законодательством РФ, в том числе оплачивать Услуги связи.

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

**2.3.** Оператор организует Пользователю Услуги связи в составе, с характеристиками и параметрами, указанными в соответствующих бланках заказов, являющихся неотъемлемой частью Договора, в порядке, установленном Договором и соответствующим бланком заказа. На основании заявления Пользователя Оператор организует Пользователю дополнительные Услуги связи и иные услуги, неразрывно связанные с ними. При необходимости (если это установлено в примечаниях к тарифам на дополнительные услуги связи и иные услуги, технологически неразрывно связанные с ними, и/или требуется исходя из существа оказываемой услуги, и/или по требованию Правил оказания телематических услуг связи, и/или такие требования установлены Оператором) Пользователь подписывает Бланк заказа на дополнительные телематические услуги связи и иные услуги, неразрывно связанные с ними.

**2.4.** Для заключения Договора Пользователь обращается к Оператору в любой доступной форме (по телефону, электронной почте, письменно, посредством факсимильной связи) с заявлением. В случае если заявление подается в письменной форме, оно подается в произвольной форме.

Заявление регистрируется Оператором в порядке, установленном у Оператора для регистрации входящей корреспонденции или электронных обращений/заявлений/жалоб/претензий Пользователей.

Вместе с заявлением Пользователь (по запросу сотрудника Оператора) предъявляет (предоставляет) следующие документы:

### **Для юридических лиц:**

- копия свидетельства о внесении записи в единый государственный реестр юридических лиц (ЕГРЮЛ);
- копия свидетельства о постановке на учет в налоговой инспекции;
- копия документа, подтверждающего полномочия руководителя (решение/протокол/распоряжение о назначении, избрании);
- доверенность на представителя с правом заключения договора, оригинал или заверенная надлежащим образом копия (в случае, если договор подписывает не руководитель юридического лица);
- копия документа, подтверждающего право владения или пользования помещением, в котором устанавливается оборудование (организуется доступ к услугам связи) (свидетельство о праве собственности, договор аренды и т.п.).

Все страницы копий документов должны быть заверены печатью (при наличии) и подписью руководителя юридического лица. При необходимости Оператор имеет право запросить у Пользователя иные документы, подтверждающие добросовестность, правоспособность и дееспособность контрагента.

### **Для индивидуальных предпринимателей:**

- копия свидетельства о внесении записи в единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей (ЕГРИП);
- копия свидетельства о постановке на учет в налоговой инспекции;
- паспорт (документ удостоверяющий личность) индивидуального предпринимателя (с копиями стр. 2, 3 и регистрация);
- доверенность на представителя с правом заключения договора (оригинал или заверенная надлежащим образом копия, в случае, если договор подписывает не лично предприниматель);
- копия документа, подтверждающего право владения или пользования помещением, в котором устанавливается оборудование, организуется доступ к услугам связи (свидетельство о праве собственности, договор аренды и т.п.).

Все страницы копий документов должны быть заверены подписью и печатью (при наличии) индивидуального предпринимателя. При необходимости Оператор имеет право запросить у Пользователя иные документы, подтверждающие добросовестность, правоспособность и дееспособность контрагента.

**Для физических лиц:**

- Паспорт (документ удостоверяющего личность) лица, с которым заключается договор (с копиями стр. 2, 3 и регистрация).
- Копия документа, подтверждающего право владения или пользования помещением, в котором устанавливается оборудование, организуется доступ к услугам связи (свидетельство о праве собственности, договор аренды и т.п.). При необходимости Оператор имеет право запросить у Пользователя иные документы, подтверждающие добросовестность, правоспособность и дееспособность контрагента.

**2.5.** Оператор проверяет наличие технической возможности предоставления доступа к Услугам связи и оказания Услуг связи в срок, не превышающий 30 (тридцать) дней со дня регистрации им заявления о заключении договора. Наличие технической возможности проверяется в порядке и в соответствии с процедурами/регламентами, установленном у Оператора. При наличии соответствующей технической возможности Оператор связи заключает с заявителем договор.

**2.6.** Информация, предоставляемая Оператором Пользователю при заключении Договора, включает:

- а) наименование (фирменное наименование) Оператора, перечень его филиалов, места их нахождения и режим работы;
- б) реквизиты выданной Оператору лицензии на осуществление деятельности в области оказания услуг связи и лицензионные условия;
- в) состав Услуг связи, условия и порядок их оказания, в том числе используемые абонентские интерфейсы;
- г) диапазон значений показателей качества обслуживания, обеспечиваемых сетью передачи данных, в пределах которого Пользователь вправе установить в договоре необходимые ему значения;
- д) перечень и описание преимуществ и ограничений в оказании Услуг связи;
- е) тарифы на Услуги связи;
- ж) порядок, форма и тарифные планы для оплаты Услуг связи;
- з) номера телефонов системы информационно-справочного обслуживания и унифицированный указатель информационной системы Оператора;
- и) перечень услуг, технологически неразрывно связанных с Услугами связи и направленных на повышение их потребительской ценности;
- к) перечень мест, где Пользователь могут в полном объеме ознакомиться с Правилами оказания телематических услуг связи;
- л) перечень принимаемых на добровольной основе дополнительных обязательств Оператора перед Пользователем, в том числе:
  - описание мер, препятствующих распространению спама, вредоносного программного обеспечения и другой информации, запрещенной к распространению законодательством Российской Федерации;
  - ответственность Оператора перед Пользователем за действие или бездействие, способствующее распространению спама, вредоносного программного обеспечения и другой информации, запрещенной к распространению законодательством Российской Федерации.

Оператор обязан по требованию Пользователя предоставить ему дополнительную информацию об оказании Услуг связи.

Информация доводится до сведения Пользователя через Сайт Оператора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или систему информационно-справочного обслуживания на русском языке бесплатно в наглядной и доступной форме. По заявлению Пользователя направление информации возможно на указанный им адрес электронной почты или электронный адрес системы самообслуживания Оператора, через которую Пользователем осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему Услугах связи, расчетах с оператором связи и иной информации (личный кабинет).

**2.7.** При исполнении Договора Оператор и Пользователь обязаны соблюдать ФЗ «О связи», Правила оказания телематических услуг связи, иные нормы действующего законодательства РФ, настоящие Правила и условия Договора.

**2.8.** Если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, Оператор не осуществляет контроль над содержанием трафика Пользователя, проходящего от/к Пользователю через сеть связи Оператора (с использованием сети связи Оператора), и не несет ответственности за содержание информации, передаваемой (получаемой) Пользователем.

**2.9.** Пользователь обязан:

- а) не использовать Услуги связи, оказываемые Оператором, для оказания Услуг связи третьим лицам;

б) использовать для получения Услуг связи пользовательское (оконечное) оборудование и программное обеспечение (абонентский терминал), которое соответствует установленным требованиям, в том числе не подключать к абонентской линии Оборудование Пользователя (абонентский терминал), не имеющее документа о подтверждении соответствия установленным требованиям, а также предпринять все необходимые действия по защите пользовательского (оконечного) оборудования и программного обеспечения (абонентского терминала) от воздействия вредоносного программного обеспечения;

в) сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 (шестьдесят) дней (если иной срок не установлено Договором), о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование Пользователя, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и места нахождения;

г) содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование Пользователя (абонентский терминал);

д) соблюдать правила эксплуатации Оборудования;

е) используя Услуги связи Оператора, не осуществлять попытки несанкционированного доступа к сети связи, в том числе Оператора, взлома защиты узлов сети;

ж) не проводить сканирования элементов сети и других действий, имеющих цель проверить их уязвимость, без явного разрешения их владельцев;

з) не осуществлять атак (включая создание паразитного трафика), а также других действий, способных нарушить нормальное функционирование элементов сети;

и) предпринимать все возможные меры по защите оборудования Пользователя/программного обеспечения (абонентского терминала) от воздействия вредоносного программного обеспечения;

к) препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с Оборудования Пользователя (абонентского терминала);

л) не пересылать по сети и не размещать в сети любую информацию, если такая пересылка или такое размещение противоречит законодательству РФ;

м) не распространять по сети информацию, порочащую честь, достоинство и деловую репутацию граждан или деловую репутацию юридических лиц, включая Пользователей и операторов сети;

н) не фальсифицировать заголовки TCP/IP пакетов или заголовки почтовых сообщений;

о) не пересылать по сети и не размещать в сети любую информацию, содержащую вирусы;

п) не совершать массовую, более чем в 50 (пятьдесят) адресов одновременно, предварительно не согласованную с Оператором рассылку электронных сообщений (спам), а также не посылать сообщения адресатам, высказавшим ранее явное нежелание получать эти сообщения;

р) не использовать чужие почтовые сервера для ретрансляции почты без явного согласия их владельцев;

с) предоставлять Оператору список лиц, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование (применяется для Пользователей – юридических лиц и индивидуальных предпринимателей). Указанный список должен быть заверен уполномоченным представителем юридического лица либо индивидуальным предпринимателем, содержать сведения о лицах, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование (фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность), и обновляться не реже одного раза в квартал.

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

Если Пользователь эксплуатирует доступные из сети серверы, он должен соблюдать следующие ограничения: ретрансляция электронной почты через почтовый сервер Пользователя допускается только для почты Пользователя; доступ к серверу новостей Пользователя должен быть открыт только для Пользователя и его пользователей; доступ к прокси-серверу Пользователя должен быть открыт только для Пользователя и его пользователей.

**2.10.** Оператор связи имеет право:

а) отказать в заключении Договора при отсутствии технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных Оператора и/или оказания Услуг связи;

б) по согласованию с Пользователем установить новые сроки оказания Услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;

в) приостанавливать оказание Услуг связи Пользователю в случае нарушения Пользователем требований, предусмотренных Договором, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации;

г) осуществлять ограничение отдельных действий Пользователя, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

Оператор не принимает на себя на добровольной основе дополнительные обязательства по защите Пользователя от распространения спама, вредоносного программного обеспечения и другой информации, запрещенной к распространению законодательством Российской Федерации.

**2.11.** Стоимость Услуг связи определяется в соответствии с тарифами Оператора и отражается в Договоре и Бланке заказа к нему. Стоимость Услуг связи состоит из единовременного платежа за предоставление доступа к услугам сети передачи данных Оператора (в том числе сети Интернет) с выделением сетевого адреса и ежемесячных платежей за услуги связи, в том числе абонентской платы за услуги связи. Оплата Услуг связи осуществляется в порядке, установленном Договором и/или бланком заказа к нему. Оплата оказанных Услуг связи может осуществляться по абонентской, повременной или комбинированной системе оплаты. Абонентская система оплаты подразумевает собой, что Пользователь оплачивает Услуги связи в размере абонентской платы, установленной в Тарифах/Тарифных планах в Договоре и соответствующем бланке заказа к нему, вне зависимости от принятой, и (или) переданной, и (или) отправленной, и (или) обработанной, и (или) хранимой информации. Повременная система оплаты подразумевает собой, что Пользователь оплачивает Услуги связи в размере платы, установленной в Тарифах/Тарифных планах в Договоре и соответствующем бланке заказа к нему, в зависимости от объема принятой, и (или) переданной, и (или) отправленной, и (или) обработанной, и (или) хранимой информации, и/или факта оказания единичной услуги. Комбинированная система оплаты подразумевает собой, что Пользователь оплачивает Услуги связи в размере абонентской платы и иных платежей, установленных Тарифами/Тарифными планами в Договоре и соответствующем бланке заказа, в зависимости от объема принятой, и (или) переданной, и (или) отправленной, и (или) обработанной, и (или) хранимой информации, и/или факта оказания единичной услуги.

**2.12.** При проведении расчетов за Услуги связи абонентская плата за Услуги связи, которые оказывались неполный месяц (с даты предоставления доступа, указанной в Акте, до конца месяца или с начала месяца до даты окончания оказания Услуги, рассчитывается пропорционально общему количеству календарных дней в этом месяце. Порядок тарификации устанавливается Договором и бланками заказов к нему. Основанием для выставления счета Пользователю за предоставленные Услуги связи являются данные, полученные с помощью оборудования Оператора, используемого для учета объема оказанных Услуг связи.

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

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

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

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

В случае неустранения Пользователем такого нарушения в течение 6 (шести) месяцев, настоящий Договор и бланки заказов к нему считаются автоматически расторгнутыми в одностороннем порядке по инициативе Оператора.

**2.14.** Границы ответственности Оператора по оказанию Услуг связи определяются точкой разграничения зоны ответственности и указываются в Договоре и/или бланке заказа. Оператор несет ответственность за качество Услуг связи до указанной точки разграничения зоны ответственности.

**2.15.** Претензии Пользователя, связанные с оказанием Услуг связи и/или исполнением Оператором Договора, в том числе по выставленным счетам, предъявляются и рассматриваются в порядке, установленном Ф3 «О связи», Правилами оказания телематических услуг связи, Договором и иным действующим законодательством Российской Федерации.

**2.16.** Ответственность Оператора и Пользователя определена условиями Договора, настоящими Правилами, Ф3 «О связи», Правилами оказания телематических услуг связи и иными нормами действующего

законодательства. Оператор связи в любом случае не несет ответственность за упущенную выгоду Пользователя. Оператор освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине Пользователя или третьих лиц.

2.17. Претензия может быть предъявлена Пользователем в течение 6 (шести) месяцев с момента оказания Услуги связи, отказа в их оказании или даты выставления счета. Оператор в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации претензии обязан рассмотреть ее и проинформировать о результатах ее рассмотрения лицо, предъявившее претензию.

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

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

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

3.3. В случае обнаружения Пользователем какой-либо неисправности в оказании Услуг связи, Пользователь информирует Оператора о наличии неисправности по контактному данным технических специалистов или телефонам службы технической поддержки HelpDesk (далее – «служба HD»)/контактным телефонам, указанным на сайте Оператора и/или Договоре. Информация предоставляется устно по телефону с последующим уведомлением по электронной почте и/или по факсу.

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

Обращение Пользователя должно содержать:

- наименование Пользователя;
- контактные данные пользователя (должность и ФИО представителя Пользователя, контактный номер телефона, адрес электронной почты);
- описание проблемной ситуации;
- номер Договора и бланка заказа;
- время и дату возникновения проблемной ситуации;
- адрес предоставления услуг связи (установки пользовательского (оконечного) оборудования);
- суть проблемы.

Получив заявку о проблемной ситуации, служба HD Оператора:

- регистрирует обращение Пользователя;
- открывает заказ-проблему (далее - «заказ HD») в информационных системах Оператора;
- приступает к выяснению причин и предпринимает все возможные шаги к устранению неисправностей с привлечением технических специалистов Оператора;
- информирует Пользователя о результатах работы.

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

Пользователь самостоятельно отслеживает статус заявки по неисправности в оказании Услуг связи, уточняет у Оператора номер заказа HD, время и дату регистрации неисправности.

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

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

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

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

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

Устранив неисправность, Оператор информирует об этом Пользователя.

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

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

Плановые и профилактические работы проводятся для поддержания технических характеристик и параметров функционирования Услуг связи. Все плановые и профилактические работы Оператора, связанные с перерывом в оказании Услуг связи, по возможности осуществляются Оператором во временной период, когда это может нанести наименьшие неудобства Пользователю. При наличии технической возможности плановые ремонтные работы проводятся в следующие интервалы времени: от 23.00 до 06.00 (московское время);

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

В уведомлении, направленном Оператором, указывается:

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

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

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

Оператор уведомляет Пользователя о проведении неотложных ремонтных работ, как только необходимость в их проведении возникнет у Оператора, любым способом, доступным Оператору (по электронной почте или устно по телефону или письменно по почте/курьером).

В уведомлении, направленном Оператором, указывается:

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

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

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

Пользователь обязан назначить лицо, ответственное за технические вопросы по оказываемым услугам связи, и указать его координаты в договоре. Если Пользователем такое лицо не будет назначено, Оператор не несет ответственности за возможные неблагоприятные последствия для Пользователя и неинформирование Пользователя о технических, плановых, профилактических и неотложных ремонтных работах.

