

- все товары, информация и услуги, предлагаемые или доступные через Услуги или в сети Интернет (за исключением явно предоставляемых ИСПОЛНИТЕЛЕМ), предоставляются третьими сторонами, которые никак не связаны с ИСПОЛНИТЕЛЕМ;

- в сети Интернет содержатся материалы, выражающие частное мнение третьих лиц, в том числе информация открытого сексуального характера и не предназначенная для лиц, не достигших совершеннолетнего возраста, а также сведения общественно-политического и социального характера, в которых для ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ может, по его мнению, содержаться оскорбительная информация;

- ИСПОЛНИТЕЛЬ не контролирует порядок и условия появления таких материалов в сети Интернет и не несет за них никакой ответственности;

- ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ принимает на себя полную ответственность и риски за использование Услуг и сети Интернет, в том числе за оценку точности, полноты и пригодности всех мнений, оценок, услуг и другой информации, качества и функций товаров, предоставляемых через Услуги или сеть Интернет вообще.

5.1.10. При пользовании Услугами ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ запрещается:

- ограничивать доступ других ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ или препятствовать другим ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ осуществлять пользование Услугами,

- посылать рекламные, информационные и другие материалы без согласия (или при отсутствии заявки) со стороны адресатов, а также в несоответствующие по тематике электронные издания и конференции;

- производить «всерную» (массовую) рассылку рекламных, информационных и других материалов другим ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ сети Интернет, кроме случаев, когда адресаты согласны получить эти материалы, как на адрес персональной электронной почты, так и через электронные издания и конференции общего доступа для этого не предназначенные;

(Под «всерной» (массовой) рассылкой понимается отправка одновременно в два и более адреса сообщений, на получение которых у ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ не имеется согласия владельцев этих адресов.)

- производить самовольное (несанкционированное) проникновение в любые технологические компоненты (узлы), программы, базы данных и иные составляющие элементы сети Интернет;

- посылать или делать доступной по сети Интернет любую информацию, распространение которой противоречит действующему законодательству РФ. ИСПОЛНИТЕЛЬ оставляет за собой право отказать в пересылке или удалить со своих серверов любую информацию или материалы, если они противоречат действующему законодательству РФ;

- передавать любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредные компоненты;

- посылать, передавать, воспроизводить или распространять любым способом программное обеспечение, другие материалы и информацию, которые являются объектом авторских прав, без разрешения правообладателя.

5.2. ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ имеет право:

5.2.1. Пользоваться Услугами ИСПОЛНИТЕЛЯ в любое время суток и в любых целях, за исключением запрещенных действующим законодательством РФ.

5.2.2. В любое время знакомиться с информацией о состоянии Личного счета.

5.2.3. Принять решение об одностороннем отказе от исполнения договора в соответствии с положениями статьи 95 Закона №44-ФЗ.

5.2.4. Для проверки надлежащего исполнения условий договора со стороны ИСПОЛНИТЕЛЯ на соответствие требованиям технических регламентов, государственных стандартов, а также конкретным показателям и техническим требованиям, изложенным в договоре, ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ своими силами (или с привлечением экспертов, экспертных организаций) вправе провести экспертизу в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения универсальных передаточных документов (УПД). В случае привлечения внешних экспертов, срок проведения экспертизы устанавливается специализированной организацией на проведение экспертизы. Результаты их заключения подлежат обязательному учету при приемке услуг ИСПОЛНИТЕЛЯ.

6. Гарантии и ответственность

6.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ гарантирует работоспособность своей Системы в соответствии с вышеуказанными условиями. За потери или происшедшие изменения информации ИСПОЛНИТЕЛЬ отвечает, только если причиной этому было намерение или небрежность сотрудников ИСПОЛНИТЕЛЯ. Любая другая ответственность за последствия, связанные с использованием Системы Исполнителя и возникающая из-за ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ, производственных проблем или окончания действия настоящего договора - исключается.

6.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных настоящим договором, виновная сторона несет ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации, Гражданско-правовым договором и Постановлением Правительства РФ от 30.08.2017 № 1042.

6.3. В случае просрочки исполнения ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ обязательств, предусмотренных договором, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ обязательств, предусмотренных договором ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе потребовать уплаты неустоек (штрафов, пеней). Пени начисляется за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного договором, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного договором срока исполнения обязательства. Такая пеня устанавливается договором в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пеней ключевой ставки Центрального Банка Российской Федерации от неуплаченной в срок суммы.

6.4. В случае просрочки исполнения ИСПОЛНИТЕЛЕМ обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных договором, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения ИСПОЛНИТЕЛЕМ обязательств, предусмотренных договором, ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ направляет ИСПОЛНИТЕЛЮ требование об уплате неустоек (штрафов, пеней). Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения ИСПОЛНИТЕЛЕМ обязательства, предусмотренного договором, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного договором срока исполнения обязательства, и устанавливается договором в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пени ключевой ставки Центрального Банка Российской Федерации от цены договора (отдельного этапа исполнения договора), уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных договором (соответствующим отдельным этапом исполнения договора) и фактически исполненных ИСПОЛНИТЕЛЕМ, за исключением случаев,

если законодательством Российской Федерации установлен иной порядок начисления пени.

6.5. Штрафы начисляются за ненадлежащее исполнение ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ обязательств, предусмотренных договором, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных договором. Размер штрафа устанавливается договором в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

6.6. За каждый факт неисполнения ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ обязательств, предусмотренных договором, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных договором, устанавливается штраф в размере 1000 (Одна тысяча) рублей 00 копеек.

6.7. Штрафы начисляются за неисполнение или ненадлежащее исполнение ИСПОЛНИТЕЛЕМ обязательств, предусмотренных договором, за исключением просрочки исполнения ИСПОЛНИТЕЛЕМ обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных договором. Размер штрафа устанавливается договором в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, за исключением случаев, если законодательством Российской Федерации установлен иной порядок начисления штрафов.

6.8. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения ИСПОЛНИТЕЛЕМ обязательства, предусмотренного договором, которое не имеет стоимостного выражения, размер штрафа устанавливается в размере 1000 (Одна тысяча) рублей 00 копеек.

6.9. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения ИСПОЛНИТЕЛЕМ обязательств, предусмотренных договором, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных договором, устанавливается штраф в размере 10 % от цены договора, что составляет 5868 (Пять тысяч восемьсот шестьдесят восемь) рублей 00 копеек.

6.10. Общая сумма начисленных штрафов за неисполнение или ненадлежащее исполнение ИСПОЛНИТЕЛЕМ обязательства, предусмотренного договором, не может превышать сумму договора.

6.11. Общая сумма начисленных штрафов за ненадлежащее исполнение ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ обязательств, предусмотренных договором, не может превышать цену договора.

6.12. Сторона освобождается от уплаты неустойки (штрафа, пени), если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, предусмотренного договором, произошло вследствие непреодолимой силы или по вине другой стороны.

6.13. Уплата неустойки (штрафа, пени) не освобождает Стороны от выполнения принятых на себя обязательств по настоящему договору.

6.14. Во всем остальном, что не определено условиями настоящего договора, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.13. ИСПОЛНИТЕЛЬ не несет ответственности за передаваемую через его Систему информацию. При подключении через Систему Исполнителя к любым информационным ресурсам стоимость и риск их использования возлагаются на ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ. Любая ответственность ИСПОЛНИТЕЛЯ за вид, объем и качество услуг информационных ресурсов исключается;

в частности

- за достоверность предложений купли - продажи, полученных ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ через Систему Исполнителя от третьих лиц.

6.14. ИСПОЛНИТЕЛЬ не несет ответственности за неудовлетворительное качество услуг, нарушение сроков или перебои в оказании услуг, возникновение любых убытков вследствие использования ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ неисправного, несоответствующего техническим требованиям ИСПОЛНИТЕЛЯ оборудования в том числе, при ошибке ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в настройке и конфигурации окончного оборудования.

6.15. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, обусловленное обстоятельствами непреодолимой силы, возникшими после заключения договора в результате событий чрезвычайного характера, которые стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

6.16. К обстоятельствам непреодолимой силы в рамках настоящего договора, относятся события, на которые сторона не может оказывать влияние и за возникновение которых не несет ответственности, в том числе: стихийные бедствия; природные и промышленные катастрофы; террористические акты; военные действия; гражданские беспорядки; принятие органами государственной власти или органами местного самоуправления актов, содержащих запреты или ограничения в отношении деятельности Сторон по настоящему договору, не связанных с их виновными действиями; повреждение (кража) элементов Системы ИСПОЛНИТЕЛЯ третьими лицами; иные обстоятельства, которые не могут быть заранее предвидены или предотвращены Сторонами и делают невозможным исполнение обязательств по договору.

6.17. Сторона, желающая быть освобожденной от ответственности, незамедлительно, но не позднее 3 рабочих дней, извещает о таких обстоятельствах другую Сторону. Несвоевременное уведомление о наступлении обстоятельств непреодолимой силы лишает Сторону права на освобождение от ответственности.

6.18. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств по настоящему договору, срок выполнения Сторонами таких обязательств переносится соразмерно времени действия таких обстоятельств, а также времени, требуемого для устранения их последствий, но не более 60 календарных дней. В случае, если обстоятельства непреодолимой силы продолжают действовать более указанного срока, либо когда при их наступлении обеим Сторонам становится очевидным, что они будут действовать более этого срока, каждая из сторон вправе расторгнуть настоящий договор в одностороннем порядке, уведомив об этом другую сторону в письменном виде.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ освобождается от внесения абонентской платы и платы за предоставление услуг на период действия обстоятельств непреодолимой силы.

6.19. Условия настоящего договора являются конфиденциальными и разглашению третьим лицам не подлежат, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

7. Срок действия, расторжение договора

7.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания сторонами и распространяет свое действие на отношения сторон, возникшие с «01» января 2022 г., и действует до «31» декабря 2022 г., а в части исполнения обязательств по оплате до их полного исполнения.

7.2. Изменение существенных условий договора не допускается, за исключением оснований, указанных в ст. 95 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О



контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд).

Все изменения и дополнения к настоящему договору оформляются дополнительными соглашениями и подписываются правомочными представителями.

7.3. Настоящий договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, по решению суда или в связи с односторонним отказом стороны от исполнения договора в соответствии с гражданским законодательством РФ и руководствуясь положениями ст. 95 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

7.4. При исполнении договора не допускается перемена ИСПОЛНИТЕЛЯ, за исключением случаев, если новый ИСПОЛНИТЕЛЬ является правопреемником ИСПОЛНИТЕЛЯ по договору вследствие реорганизации юридического лица в форме преобразования, слияния или присоединения.

7.5. Во всем, что не предусмотрено настоящим договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

7.6. При расторжении договора в связи с односторонним отказом стороны договора от исполнения договора другая сторона договора вправе потребовать возмещения только фактически понесенного ущерба, непосредственно обусловленного обстоятельствами, являющимися основанием для принятия решения об одностороннем отказе от исполнения договора.

7.7. Согласно ст. 434 ГК РФ, договор может быть заключен путем обмена документами посредством факсимильной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору.

8. Прочие условия

8.1. Ни одна из сторон не может передавать свои права и обязанности по договору какой-либо третьей стороне без письменного согласия другой Стороны.

8.2. По всем остальным вопросам, специально не оговорённым в настоящем договоре, Стороны будут руководствоваться действующим законодательством РФ.

8.3. Все приложения к настоящему договору являются неотъемлемыми его частями.

8.4. Стороны признают юридическую силу факсимильного воспроизведения подписи (факсимиле) уполномоченных на заключение сделок лиц с помощью средств механического или иного копирования, а также использовать факсимиле на иных необходимых документах, являющихся обязательными и необходимыми при проведении сделок. При этом факсимильная подпись будет иметь такую же силу, как и подлинная подпись уполномоченного лица.

8.5. Настоящий договор составлен в двух идентичных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу.

Представителями Сторон, ответственными за сопровождение настоящего договора, являются:

<i>от ИСПОЛНИТЕЛЯ:</i>	
По организационным вопросам и оплате услуг:	ФИО: Аюпова Светлана Викторовна Телефон: 8-384-245-2510 E-mail: aypova@goodline.info
Служба технической поддержки: Телефон: 8-3842-45-25-25	
	Новокузнецк 8-3843-20-00-00 Белово 8-38452-9-55-55 Гурьевск 8-38463-5-21-20 Киселевск 8-38464-2-22-00 Ленинск-Кузнецкий 8-38456-4-92-92 Прокопьевск 8-3846-64-35-35 Юрга 8-38451-2-03-03
<i>от ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ:</i>	
По организационным вопросам и оплате услуг:	ФИО: Глазунова Елена Александровна Должность: Директор Телефон: 8-950-588-48-27 E-mail: socialcare@yandex.ru
Адрес электронной почты, для рассылки уведомлений о проведении планово-профилактических работ	E-mail: socialcare@yandex.ru
Адрес доставки счета:	650903, Кемеровская область - Кузбасс обл, Кемерово г, Новогодняя ул, дом № 11А

9. Реквизиты и подписи сторон реквизиты наши не полностью отражены

	ИСПОЛНИТЕЛЬ	ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ
Наименование организации:	Общество с ограниченной ответственностью «Е-Лайт-Телеком»	муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения жилого района Кедровка города Кемерово» ГОРФУ Г.КЕМЕРОВО (МБУ «КЦСОН ж.р. Кедровка г. Кемерово» л/с 20396У39930)
ИНН/КПП:	4205025388/420501001	4208005414/420501001
Банковские реквизиты:	р/с 40702810426000019276 Кемеровское отделение №8615 ПАО Сбербанк к/с 30101810200000000612 БИК 043207612	р/с 03234643327010003901 к/с 40102810745370000032 ОТДЕЛЕНИЕ КЕМЕРОВО БАНКА РОССИИ/УФК по Кемеровской области – Кузбассу г Кемерово БИК 013207212
Юридический адрес:	650000, Кемерово г, Кузнецкий пр-кт, дом № 18	650903, Кемеровская область - Кузбасс обл, Кемерово г, Кедровка, Новогодняя ул, дом № 11а
Почтовый адрес:	650000, Кемерово г, а/я 2022	650903, Кемеровская область - Кузбасс обл, Кемерово г, Кедровка, Новогодняя ул, дом № 11а
Телефон:	8-3842-45-25-10, 8-3842-45-25-25	8-3842-69-23-63
Факс:	8-3842-45-25-10	8-3842-66-08-78
ОГРН	1024200702294	1034205014920

От ИСПОЛНИТЕЛЯ:

Директор В2В

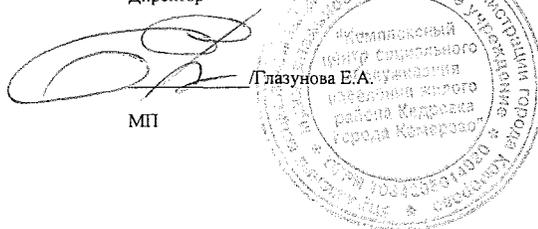


Бойко Е.В.

МП

От ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ:

Директор



Глазунова Е.А.

МП



г. Кемерово

1» сентября 2012г.

ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий документ регламентирует отношения между ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ и ООО "Е-Лайт-Телеком" (далее – ОПЕРАТОР), устанавливает уровень качества услуг связи, предоставляемых Оператором, а также описывает порядок работы, процедуры, связанные с устранением неисправностей и сервисной поддержкой.

ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем документе применяются следующие определения и сокращения:

SLA (Service Level Agreement) - соглашение об уровне обслуживания

Оператор - ООО "Е-Лайт-Телеком"

Доступность услуги - количество минут в отчетном месяце, в течение которых были доступны Услуги, предоставляемые Оператором, по отношению к общему количеству минут в отчетном месяце, выраженное в процентах.

Гражданско-правовой договор - документ, фиксирующий соглашение двух или нескольких лиц о оказании услуг.

Аварийная ситуация - недоступность услуги Оператора, вызванная неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Оператора или его контрагентов, включая несанкционированные неблагоприятные воздействия на указанные объекты.

Инцидент - событие, обусловленное явной или предполагаемой, а также полной, или частичной недоступностью услуги Оператора в силу тех или иных причин.

Запрос Пользователя об инциденте - сообщение Пользователя о полной или частичной недоступности услуги Оператора, принимается по телефонам Call-центра Оператора.

Плановые профилактические работы - комплекс профилактических (регламентных) работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Оператора. Выполняются силами Оператора и/или его контрагентов.

Зона ответственности Оператора - сеть связи Оператора до границы помещения, в котором произведено подключение Пользователя.

Зона ответственности Пользователя - сеть Пользователя, расположенная в границах помещения, в котором произведено подключение Пользователя.

Срочные работы - работы, связанные с восстановлением исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Оператора, которые носят внеплановый (экстренный) характер

ГРАНИЦЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

В настоящем Соглашении Стороны признают, что Оператор гарантирует объявленный уровень доступности Услуги только в технологических границах ответственности сети Оператора. Заказчик признает, что уровень оказываемой Услуги зависит от работоспособности сетей, не находящихся под контролем Оператора.

Настоящее соглашение заключено между Пользователем и Оператором.

Всеми подрядчиками и субподрядчиками, привлекаемыми Оператором в рамках предоставления услуг, управляет Оператор. Вся ответственность за действие и бездействие подрядчиков и субподрядчиков несёт Оператор.

СОДЕРЖАНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

1. Гарантии качества предоставления услуг и уровня сервиса

Настоящее соглашение предусматривает уровень сервиса и качество предоставления Оператором предусмотренных Гражданско-правовым договором на предоставление услуг связи.

Услуга оказывается в режиме «24Х7» - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году, за исключением времени проведения плановых профилактических работ, если иное не указано в тексте Гражданско-правового договора на предоставление услуг связи, Приложений к нему или в тексте настоящего Соглашения. Недоступность услуг Оператора может быть вызвана или связана с:

- 1) Аварийной ситуацией.
- 2) Плановыми (профилактическими) работами.
- 3) Срочными работами.

2. Обслуживание (Профилактические работы)

Оператор имеет право проводить плановые профилактические работы. На период проведения профилактических работ услуги будут недоступны. Датой, времени и продолжительностью проведения профилактических работ должен быть уведомлен Пользователь не менее чем за 24 часа до начала профилактических работ.

Стандартное время профилактических работ (обслуживания) - периоды времени с 00.00 до 07.00 часов в субботу и воскресенье и с 00.00 до 06.00 с понедельника по пятницу по местному времени.

Суммарная продолжительность простоев - не более 6 часов в год в рабочее время (дни с понедельника по пятницу с 09-00 до 18-00 часов). Интервалы между перерывами - не менее 60 календарных дней.

Обо всех перерывах в предоставлении услуг Оператор информирует ответственного со стороны Пользователя по электронной почте, по телефону с указанием времени, когда предоставление услуги будет прервано, а также времени восстановления услуги:

- 1) О плановых технических работах за 24 часа до начала работ.
 - 2) О срочных работах за 1 час до начала работ.
- Срочные работы могут проходить в любое время суток, в случае возникновения ситуации, требующей немедленной реакции.

3. Показатели доступности услуги

Под Доступностью Услуги (Service Availability, SA) понимается показатель, характеризующий гарантированное время бесперебойного предоставления услуги. Доступность услуги выражается в процентах от номинального режима доступности Услуги.

Оператор гарантирует доступность услуги 99,7% времени в каждом отчетном периоде.

В случае если гарантированная Доступность Услуги не соответствует указанной величине, Пользователь имеет право на перерасчет ежемесячного платежа.

4. Обработка запроса Пользователя об инциденте

Периоды плановых профилактических и срочных работ не принимаются во внимание и не учитываются. Время реакции Оператора на запрос Пользователя об инциденте, не должно превышать 1 часа. Время реакции Оператора на запрос Пользователя о возможной компенсации, не должно превышать 15 дней с момента получения запроса Пользователя.

Результатом реакции Оператора на запрос Пользователя об инциденте являются следующая последовательность действий Оператора:

- 1) Подтверждение получения запроса Пользователя об инциденте.
- 2) Подтверждение или отказ в подтверждении инцидента.
- 3) Фиксация времени и продолжительности инцидента.
- 4) Подтверждение или отказ в подтверждении ответственности Оператора по настоящему Соглашению за данный инцидент.
- 5) Принятие и исполнение принятого решения о компенсации Пользователю на условиях настоящего Соглашения, а именно: период недоступности услуги Оператора по подтвержденному Оператором инциденту и ответственность Оператора по настоящему Соглашению за данный инцидент.
- 6) Принятие своевременных мер к восстановлению доступности услуги Оператора.

5. Приоритеты инцидентов

Инциденты подразделяются на три приоритета по степени срочности их решения:

Первый: авария – перерыв в предоставлении Услуги, вызванный неисправностью на сети в зоне ответственности Оператора.

Второй: любые возникающие проблемы, не приводящие к прерыванию оказания Услуги, но влияющие на параметры качества сервиса. Параметры услуги не соответствуют требуемому качеству.

Третий: обращения Пользователя по техническим вопросам, связанные с оказанием Услуги, за исключением обращений по проблемам первого и второго приоритетов, а также перерывы в предоставлении Услуги, вызванные неисправностью сети в зоне ответственности Пользователя.



Таблица 1. Продолжительность устранения неисправности, а также периодичность информирования Оператором Пользователя о ходе устранения проведения работ.

Приоритет	Продолжительность устранения неисправности	Периодичность информирования Заказчика о ходе устранения неисправности	Период устранения неисправности Исполнителем (время местное)
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

В случае, если в течение одного часа, с момента окончания срока устранения неисправности (в соответствии с Таблицей 1) от Пользователя не поступило претензий по качеству услуги, то обязательства Оператора по устранению неисправности считаются исполненными надлежащим образом.

6. Условия перерасчета стоимости Услуг.

Таблица 2. Схема перерасчета Ежемесячного платежа:

Общий перерыв в работе Услуги меньше или равен 720*(1-SA/100) часа	Перерасчет Ежемесячного платежа не производится
Общий перерыв в работе Услуги больше чем 720*(1-SA/100) часа	Перерасчет стоимости определяется пропорционально количеству минут перерыва в работе по следующей форме: $CompenSA = (MRC / Qmonth) * Tcompen / 24$, где MRC (MonthlyRecurringCharges) – сумма фиксированных/обязательных ежемесячных платежей за Услугу в данной точке; Qmonth – общее количество дней в месяце; Tcompen – общая продолжительность неисправностей (в часах) превышающая значение 720*(1-SA/100); CompenSA – сумма возмещения

Оператор производит перерасчет ежемесячного платежа на основании Таблицы 2, при поступлении от Пользователя запроса на возмещение и оформленного Акта сверки технических перерывов подтверждающего факт перерыва по истечению каждого Отчетного периода, не позднее 5 числа месяца, следующего за Отчетным. Если такой запрос от Пользователя не поступил, то перерасчет не производится. В случае подтверждения Оператором правомерности претензий Пользователя перерасчет стоимости Услуг производится в виде соответствующего уменьшения платежей за последующий (после получения претензий) календарный месяц.

7. Срок действия

Настоящее соглашение действует на период действия Гражданско-правового договора на предоставление услуг связи юридическому лицу.

8. Служба технической поддержки

Для координации взаимодействия между Оператором и Пользователем по вопросам предоставления и поддержки Услуги, а так же в случае обнаружения неисправности в предоставлении Услуги Пользователь 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: 8-3842-45-25-25, Новокузнецк 8-3843-20-00-00, Белово 8-38452-9-55-55, Гурьевск 8-38463-5-21-20, Киселевск 8-38464-2-22-00, Ленинск-Кузнецкий 8-38456-4-92-92,

Прокопьевск 8-3846-64-35-35, Юрга 8-38451-2-03-03

С учетом положений настоящего Соглашения, все остальные обязательства, не предусмотренные явно Гражданско-правовым договором на оказание услуг связи и дополнительными соглашениями или действующим законодательством, не увеличивают обязательств и гарантий Оператора.

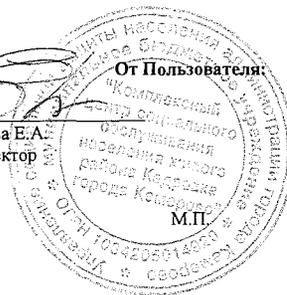
От Оператора:

Подпись: 
 Ф.И.О.: Бойко Е.В.
 Должность: Директор В2В



От Пользователя:

Подпись: 
 Ф.И.О.: Глазунова Е.А.
 Должность: Директор



между ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ и ООО "Е-Лайт-Телеком"
к Гражданско-правовому договору на предоставление услуг связи юридическому лицу
№ 27380-ю от «11» сентября 2022 г.

**АКТ СВЕРКИ ТЕХНИЧЕСКИХ ПЕРЕРЫВОВ В ОКАЗАНИИ УСЛУГ
ФОРМА**

г. Кемерово

«11» сентября 2022 г.

ООО «Е-Лайт-Телеком», именуемое в дальнейшем ОПЕРАТОР, в лице Директора В2В Бойко Елены Владимировны, действующего на основании Доверенности № 155/21 от «25» октября 2021 г., с одной стороны, и муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения жилого района Кедровка города Кемерово», именуемое в дальнейшем ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ, в лице Директора Глазуновой Елены Александровны, действующего на основании Устава и приказа от 02.12.2002 № 42-к, с другой стороны (при совместном наименовании – «Стороны», по отдельности – «Сторона»), составили настоящий Акт к Соглашению об уровне обслуживания от «___» _____ 20__ г. (далее – Гражданско-правовой договор) о нижеследующем:

3. Стороны подтверждают факт перерыва предоставления Услуг.

№	Наименование услуги	Регистрационный номер неисправности	Дата и время начала перерыва	Дата и время окончания перерыва	Общее время перерыва	Причина перерыва

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

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

Подписи сторон

КОНЕЦ ФОРМЫ

Приложение №1
к Гражданско-правовому договору на предоставление
услуг связи юридическому лицу
№ 27380-ю от «11» сентября 2022 г.

Соглашение о безопасности к Гражданско-правовому договору № 27380-ю от «11» сентября 2022 г.

1. Пользователь принимает на себя обязательства по обеспечению собственной сетевой безопасности. Параметры настройки сетевого оборудования, пароли, ключи шифрования являются конфиденциальной информацией и передаче третьим лицам не подлежат. При утере конфиденциальной информации или подозрении её доступности Пользователь обязуется немедленно сообщить об этом Исполнителю, и подать заявку на выделение новых ключей шифрования и паролей доступа.
2. Пользователь принимает факт доступности своих ресурсов, имеющих пометку «для общего доступа» как по умолчанию, так и принудительно выставленные Пользователем, а также при отсутствии на подключенном рабочем месте программного и аппаратного контроля за доступом.
3. Исполнитель не несет ответственности за факты заражения рабочих станций Пользователя вредоносными программами или прочими средствами, позволяющих получить удаленный доступ к управлению рабочих станций Пользователя и к данным, находящимся на этих рабочих станциях.
4. Исполнитель гарантирует, что любая конфиденциальная информация Пользователя, которая в силу служебной необходимости станет доступна сотрудникам Исполнителя, не будет распространяться даже внутри компании Исполнителя. Она будет доступна только персоналу, непосредственно работающему с Пользователем, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

От Оператора:

Подпись: _____

Ф.И.О.: Бойко Е.В.

Должность: Директор В2В

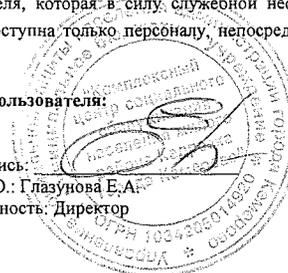


От Пользователя:

Подпись: _____

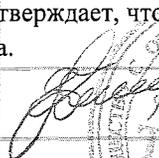
Ф.И.О.: Глазунова Е.А.

Должность: Директор



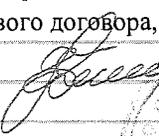
М.П.



Наименование услуги	УСЛУГИ СВЯЗИ ПО ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ И ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ (ИНТЕРНЕТ)		
Состав услуги:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ обеспечение доступа к сети связи Оператора; ▪ обеспечение доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет; ▪ обеспечение приема и передачи телематических электронных сообщений; ▪ обеспечение соединений по сети передаче данных, за исключением соединений для целей передачи голосовой информации; ▪ обеспечение соединений по сети передаче данных для целей передачи голосовой информации; ▪ обеспечение доступа к услугам передачи данных, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных, которые взаимодействуют с сетью связи Оператора; ▪ обеспечение доступа к услугам по передаче голосовой информации, оказываемым другими операторами связи, сети передачи данных, которые взаимодействуют с сетью связи Оператора. 		
Исполнитель	Общество с ограниченной ответственностью «Е-Лайт-Телеком»		
в лице	Директора В2В Бойко Елены Владимировны		
действующего на основании	Доверенности № 155/21 от «25» октября 2021 г.		
Пользователь	муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения жилого района Кедровка города Кемерово»		
в лице	Директора Глазуновой Елены Александровны		
действующего на основании	Устава и приказа от 02.12.2002 № 42-к		
Адрес предоставления услуги	Г.Кемерово, ж.р. Кедровка, ул. Новогодняя, 11а - 1		
Вид (тип) оборудования	- персональный компьютер - сетевая карта Ethernet		
Технические показатели, характеризующие качество услуг (в т.ч. полосу пропускания в сети передачи данных)	- коэффициент потери IP-пакетов: не более 1x10 ⁻³ ; - коэффициент ошибок в IP-пакетах: не более 1x10 ⁻⁴ ; - критерий отказа: отказом считается ситуация, при которой коэффициент потери IP-пакетов превышает 0,75. - временные задержки при передаче пакетов информации – не более 2 сек.	Используемые абонентские интерфейсы	Ethernet
		Протокол передачи данных	IP
Технические нормы, в соответствии с которыми оказываются Услуги	определяются Федеральным законом «О связи» №126-ФЗ от 07.07.2003 и Приказом Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации №113 от 27.09.2007 «Об утверждении Требований к организационно-техническому обеспечению устойчивого функционирования сети связи общего пользования»		
Дата начала оказания услуг	01.01.2022		
Стоимость Услуги			
Тариф	Ежемесячная абонентская плата за одну точку подключения (руб. с учетом НДС)	Гарантированная скорость доступа в Интернет (Мбит/сек)	
«Кузбасс 75 Мбит»	5 100	75	
На данный тарифный план Пользователю предоставляется скидка 10%. Итоговая абонентская плата с учетом скидки составляет 4590 рублей (четыре тысячи пятьсот девяносто рублей) , с учетом НДС ежемесячно, за одну точку подключения.			
Настоящий Заказ вступает в силу с момента его подписания сторонами и распространяет свое действие на отношения сторон, возникшие с «01» января 2022 г., и действует до «31» декабря 2022 г., а в части исполнения обязательств по оплате до их полного исполнения.			
Пользователь подтверждает, что информация об оказании Услуг, необходимая для заключения и исполнения Договора, ему предоставлена.			
Исполнитель:	 Бойко Е.В. М.П.	Пользователь:	 / Глазунова Е.А. М.П.
Дата:	 М.П.	Дата:	 М.П.



ЗАКАЗ № 2 от «01» января 2022 г.
к Гражданско-правовому договору на предоставление услуг связи юридическому лицу
№ 27380-ю от «01» января 2022 г.

Наименование услуги	ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ РЕАЛЬНОГО IP АДРЕСА	
Исполнитель	Общество с ограниченной ответственностью «Е-Лайт-Телеком»	
в лице	Директора В2В Бойко Елены Владимировны	
действующего на основании	Доверенности № 155/21 от «25» октября 2021 г.	
Пользователь	муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения жилого района Кедровка города Кемерово»	
в лице	Директора Глазуновой Елены Александровны	
действующего на основании	Устава и приказа от 02.12.2002 № 42-к	
Адрес предоставления услуги:	Г.Кемерово, ж.р.Кедровка, ул. Новогодняя, 11а	
Вид (тип) оборудования:	- персональный компьютер - сетевая карта Ethernet	
Дата начала оказания услуг	01.01.2022	
Услуга "Предоставление реального IP- адреса" включает в себя: - выделение реального IP- адреса; - аренда реального IP- адреса.		
Стоимость Услуги		
Количество реальных IP-адресов: 1 (шт.) Ежемесячная абонентская плата за аренду одного реального IP-адреса составляет 300 рублей (триста рублей), включая НДС.		
Настоящий Заказ вступает в силу с момента его подписания сторонами и распространяет свое действие на отношения сторон, возникшие с «01» января 2022 г., и действует до «31» декабря 2022 г., а в части исполнения обязательств по оплате до их полного исполнения.		
Пользователь подтверждает, что информация об оказании Услуг, необходимая для заключения и исполнения Гражданско-правового договора, ему предоставлена.		
Исполнитель:	 Бойко Е.В.	Пользователь:  / Глазунова Е.А.
Дата:	М.П.	Дата: М.П.

