

Порядок оказания услуг

Настоящий Порядок оказания услуг (далее Порядок) является приложением к Договору, размещенному на Официальном сайте Оператора по адресу: <http://www.miralogic.ru>

1. Услуги подключения к Сети Оператора.

- 1.1. Общие положения:
 - 1.1.1. Оператор может организовать подключение оборудования Клиента к Сети Оператора, в порядке, указанном в Договоре и в соответствии с Соглашением.
 - 1.1.2. Перечень услуг требующих организации подключения к Сети Оператора:
 - 1.1.2.1. Услуги передачи данных.
 - 1.1.2.2. Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации.
 - 1.1.2.3. Услуги связи для целей кабельного вещания.
 - 1.1.3. Срок организации подключения оборудования Клиента к Сети Оператора указан в Соглашении в рабочих днях при пятидневной рабочей неделе.
- 1.2. Виды услуг:
 - 1.2.1. Организация подключения к Сети Оператора (витая пара, интерфейс Ethernet, 10/100/1000BASE-T)
 - 1.2.1.1. Услуга включает выделение Порта Коммутатора, организацию Линии Связи типа «витая пара» к месту расположения оборудования Клиента с установкой стандартного разъемного соединения.
 - 1.2.2. Организация подключения к Сети Оператора (ВОЛС, интерфейс Ethernet, 100BASE-X или 1000BASE-X).
 - 1.2.2.1. Услуга включает выделение Порта Коммутатора, организацию волоконно-оптической Линии Связи к месту расположения оборудования Клиента, при необходимости, размещение на территории Клиента оборудования Оператора (оптический кросс и медиаконвертер) требующего электропитания, с установкой стандартного разъемного соединения.
 - 1.2.2.2. Если для оказания данной услуги, Оператору требуется произвести наружные работы по прокладке волоконно-оптического кабеля связи, и если в течение срока проведения таких работ температура окружающего воздуха опускается до -15 (минус пятнадцать) °С или ниже, то общий срок оказания соответствующей разовой Услуги Оператора увеличивается на количество рабочих дней, в течение которых температура воздуха опускалась до -15 (минус пятнадцать) °С или ниже. При этом Оператор уведомляет Клиента о невозможности оказания данной услуги в установленный Договором срок.
 - 1.2.3. Перенос подключения к сети Оператора (витая пара, интерфейс Ethernet, 10/100/1000BASE-T) в пределах наличия технической возможности Оператора.
 - 1.2.3.1. Услуга предоставляется в случае смены Клиентом места потребления Услуг, при условии наличия у Оператора технической возможности предоставления Услуг по новому месту расположения оборудования Клиента.
 - 1.2.4. Перенос подключения к сети Оператора (ВОЛС, интерфейс Ethernet, 100BASE-X или 1000BASE-X), при наличии технической возможности Оператора.
 - 1.2.4.1. Услуга предоставляется в случае смены Клиентом места потребления Услуг, при условии наличия у Оператора технической возможности предоставления Услуг по новому месту расположения оборудования Клиента.
 - 1.2.5. Организация локально-вычислительной сети Клиента при подключении к Сети Оператора (2 порта, 4 порта, 8 портов, 16 портов – по выбору Клиента) в пределах одного помещения.
 - 1.2.5.1. Услуга включает организацию соответствующего количества Линий Связи типа «витая пара» от сетевого оборудования Клиента к рабочим местам в пределах одного помещения, с установкой разъемных соединений RJ45.
 - 1.2.6. Организация порта локально-вычислительной сети Клиента.
 - 1.2.6.1. Услуга включает организацию 1 (одной) Линии Связи типа «витая пара» от сетевого оборудования Клиента к 1 (одному) рабочему месту в пределах 1 (одного) помещения, с установкой 1 (одного) разъемного соединения RJ45.
 - 1.2.7. Предоставление в собственность маршрутизатора (4 порта).
 - 1.2.7.1. Услуга включает поставку телекоммуникационного оборудования для организации локально-вычислительной сети Клиента. Оборудование предоставляется с соответствующими настройками, готовое к работе с Сетью Оператора. Модель оборудования указывается в Соглашении.
 - 1.2.8. Предоставление в собственность коммутатора (до 16 портов).
 - 1.2.8.1. Услуга включает поставку телекоммуникационного оборудования для организации или расширения локально-вычислительной сети Клиента. Модель оборудования указывается в Соглашении.

2. Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации (далее – услуги передачи данных).

- 2.1. Общие положения:
 - 2.1.1. Оборудование Клиента должно быть совместимым с интерфейсом Ethernet.
 - 2.1.2. Услуги передачи данных организуются с помощью отдельного Канала Передачи Данных от оборудования Клиента до Коммутатора Оператора.
 - 2.1.3. Полоса Пропускания Канала и способ его организации определяется Оператором с учетом требований Клиента к параметрам услуги и с учетом технической возможности Оператора.
 - 2.1.4. Зона ответственности Оператора перед Клиентом по Договору ограничена стандартным разъемным соединением, размещенным по адресу предоставления услуги (адрес указан в Соглашении).
- 2.2. Качество оказания услуг передачи данных:
 - 2.2.1. Оператор предоставляет Клиенту услуги передачи данных в соответствии с характеристиками, указанными в Соглашении. Оператор гарантирует данные качественные характеристики лишь в том случае, когда Клиент осуществляет передачу данных на скорости, не превышающей предоставляемую Полосу Пропускания Канала. При превышении Полосы Пропускания Канала, оборудование Сети Оператора автоматически ограничивает возможность передачи части информации в предоставленном Канале Передачи Данных, то есть часть передаваемой информации в этом случае может быть потеряна.
 - 2.2.2. Оператор оказывает услуги в соответствии с требованиями лицензии.
 - 2.2.3. Оператор гарантирует соответствие качественным показателям услуг передачи данных только внутри Сети Оператора.
- 2.3. Виды услуг:
 - 2.3.1. Организация услуги Виртуальный маршрутизатор.
 - 2.3.1.1. По каждому адресу потребления данной Услуги необходима Организация Порта Виртуального маршрутизатора.
 - 2.3.1.2. Услуга включает организацию Каналов Передачи данных и настройку оборудования Сети Оператора для объединения нескольких точек подключения Клиента в виртуальную частную сеть с заданными правилами маршрутизации передаваемой информации.
 - 2.3.1.3. По согласованию с Клиентом для организации данной услуги возможно использование как реальных Адресов Сети Интернет, так и частных. При использовании частных Адресов Сети Интернет Оператор предоставляет сервис передачи данных, изолированный от других пользователей Сети Интернет (в том числе и от других клиентов Оператора).
 - 2.3.1.4. При использовании Клиентом частных Адресов Сети Интернет, диапазоны (подсети) таких адресов в рамках одной услуги «Виртуальный маршрутизатор» должны быть разными для каждого адреса подключения к Сети Оператора.
 - 2.3.2. Организация услуги Порт Виртуального маршрутизатора.
 - 2.3.2.1. Услуга включает выделение и настройку Порта Коммутатора и предоставляется в составе услуги, описанной в пункте 2.3.1. Порядка.
 - 2.3.2.2. Услуга заказывается Клиентом для каждого адреса, по которому предоставляется услуга Предоставление в пользование Виртуального маршрутизатора, в соответствии с пунктом 2.3.14. Порядка.
 - 2.3.3. Организация услуги Виртуальная локальная сеть.
 - 2.3.3.1. По каждому адресу потребления данной Услуги необходима Организация Порта Виртуальной локальной сети.

- 2.3.3.2. Услуга включает организацию Каналов Передачи данных и настройку оборудования Сети Оператора для объединения нескольких точек подключения Клиента в виртуальную частную сеть с заданными правилами коммутации передаваемой информации.
- 2.3.4. Организация услуги Порт Виртуальной локальной сети.
- 2.3.4.1. Услуга включает выделение и настройку Порта Коммутатора и предоставляется в составе услуги, описанной в пункте 2.3.3. Порядка.
- 2.3.4.2. Услуга заказывается Клиентом для каждого адреса, по которому предоставляется услуга Предоставление в пользование Виртуальной локальной сети, в соответствии с пунктом 2.3.16. Порядка.
- 2.3.5. Организация Цифрового канала связи.
- 2.3.5.1. Услуга включает организацию Каналов Передачи данных и настройку оборудования Сети Оператора для объединения 2 (Двух) точек подключения Клиента.
- 2.3.6. Организация присоединения к Сети Оператора по протоколу BGP.
- 2.3.6.1. Услуга включает согласование адресации для точки присоединения сетей, согласование номера автономной системы для обеспечения обмена информацией об адресном пространстве и маршрутах сетей по протоколу BGP, настройку оборудования Оператора.
- 2.3.7. Поддержка присоединения к Сети Оператора по протоколу BGP.
- 2.3.7.1. Услуга может быть предоставлена только при наличии организованного присоединения к Сети Оператора по протоколу BGP.
- 2.3.7.2. Услуга включает анонсирование по протоколу BGP автономной системе Клиента информации о согласованном адресном пространстве Сети Оператора, а также прием информации об анонсированном адресном пространстве по протоколу BGP от автономной системы Клиента.
- 2.3.7.3. Передача данных в организованной точке присоединения осуществляется на условиях, обозначенных в пункте 2.3.9. Порядка, если иное не определено в Соглашении.
- 2.3.8. Доступ в Сеть Интернет с тарификацией объема Входящего Трафика Клиента.
- 2.3.8.1. Полоса Пропускания Канала, предоставляемого Клиенту для доступа в Интернет, составляет 10 (Десять) мегабит в секунду.
- 2.3.8.2. Весь поставляемый Оператором Входящий Трафик Клиента относится к категории «Трафик внешний».
- 2.3.8.3. При необходимости организации доступа в Сеть Интернет для более одного компьютера Клиента, Оператор, по заявке Клиента, может разработать техническое решение, вариантами которого могут быть организация локально-вычислительной сети Клиента при подключении к Сети Оператора, а также Предоставление в собственность маршрутизатора. Условия предоставления данных услуг указываются в Соглашении.
- 2.3.8.4. При необходимости Клиенту оказывается услуга Предоставление в пользование непрерывного блока из Адресов Сети Интернет в соответствии с пунктом 2.3.11. Порядка.
- 2.3.8.5. Учет и тарификация Трафика, производится автоматически Расчетно-информационной системой.
- 2.3.8.6. Если иное не определено в Соглашении, то для тарификации стоимости Трафика берется объем Входящего Трафика Клиента, округленный до полного Мегабайта в большую сторону.
- 2.3.9. Широкополосный доступ в Интернет.
- 2.3.9.1. Услуга предоставляется без тарификации объема Трафика Клиента.
- 2.3.9.2. Полоса Пропускания Канала, предоставляемого Клиенту для доступа в Интернет определяется в Соглашении.
- 2.3.9.3. При необходимости организации Широкополосного доступа в Интернет для более одного компьютера Клиента, Оператор, по заявке Клиента, может разработать техническое решение, вариантами которого могут быть организация локально-вычислительной сети Клиента при подключении к Сети Оператора, а также Предоставление в собственность маршрутизатора. Условия предоставления данных услуг указываются в Соглашении.
- 2.3.9.4. Для оказания Услуги Широкополосный доступ в Интернет Оператор организует присвоение Адреса Сети Интернет оборудованию Клиента одним из следующих способов:
- 2.3.9.4.1. Автоматически по протоколу DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol – протокол динамической конфигурации узла). Оператор выделяет Клиенту 1 (один) реальный (внешний) Адрес Сети Интернет из диапазона Оператора.
- 2.3.9.4.2. В порядке оказания услуги Предоставление в пользование непрерывного блока из Адресов Сети Интернет в соответствии с пунктом 2.3.11. Порядка.
- 2.3.10. Организация порта для передачи телеметрических данных через Интернет.
- 2.3.10.1. Услуга предоставляется без тарификации объема Трафика Клиента.
- 2.3.10.2. Услуга предназначена для удаленного управления и сбора информации с датчиков телеметрических систем (например, приборов учета тепла и электроэнергии, лифтового хозяйства), принадлежащих Клиенту или обслуживаемых Клиентом и подключенных к Сети Оператора.
- 2.3.10.3. Данная услуга заказывается Клиентом для каждого подключения к Сети Оператора.
- 2.3.10.4. Полоса Пропускания Канала, предоставляемого Клиенту для доступа в Интернет составляет 1 (Один) Мегабит в секунду, если иное не определено в Соглашении.
- 2.3.10.5. Закрепление Сетевых Реквизитов производится на условиях, аналогичных изложенным в пункте 2.3.9.4. Порядка.
- 2.3.11. Предоставление в пользование непрерывного блока из Адресов Сети Интернет.
- 2.3.11.1. В соответствии с заявкой Клиента Оператор может предоставить Клиенту услуги выделения и маршрутизации непрерывного блока из необходимого количества Адресов Сети Интернет. Стоимость услуги зависит от количества выделяемых Адресов Сети Интернет и определяется в Соглашении.
- 2.3.11.2. Оператор закрепляет за Клиентом Сетевые Реквизиты на следующих условиях:
- 2.3.11.2.1. Закрепление Сетевых Реквизитов для доступа к Сети Интернет производится при завершении работ по организации постоянного подключения к Сети Оператора с подписанием Сторонами Приложения № 2 «Сетевые Реквизиты для доступа к Сети Интернет».
- 2.3.11.2.2. При изменении Сетевых Реквизитов Стороны подписывают новое Приложение № 2.
- 2.3.11.2.3. Клиент обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения им Приложения № 2 подписать его и передать 1 (Один) подписанный экземпляр Оператору.
- 2.3.11.2.4. После закрепления за Клиентом Сетевых Реквизитов, предшествующие Сетевые Реквизиты для доступа к Сети Интернет (в случае их существования) становятся недействительными.
- 2.3.11.3. В случае неполучения Оператором в срок, указанный в пункте 2.3.11.2.3. Порядка, подписанного Клиентом Приложения № 2, Сетевые Реквизиты считаются закрепленными за Клиентом (измененными) с даты, указанной в Приложении № 2.
- 2.3.12. Предоставление в пользование Цифрового канала связи Etherline.
- 2.3.12.1. Услуга представляет собой изолированный от других клиентов Оператора двунаправленный канал передачи данных организованный в стандарте Ethernet (VPN layer 2) между 2 (двумя) точками Сети Оператора (например, для связи двух территориально разнесенных помещений Клиента).
- 2.3.12.2. Основные технические характеристики услуги перечислены в таблице:

Характеристика	Значение
Тип интерфейса оборудования Клиента	Ethernet, 10/100/1000BASE-T
Задержка между двумя соседними передаваемыми пакетами данных, Миллисекунд (не более)	100
Вариация задержки – джиттер, Миллисекунд (не более)	Не гарантируется
Потери пакетов, не более за 1 (один) месяц, %	0,5

- 2.3.12.1. Условия предоставления услуги:
- 2.3.12.1.1. Услуга может быть предоставлена только после организации Цифрового канала связи, в соответствии с разделом 1 и пунктом 2.3.5. Порядка.
- 2.3.12.1.2. Полоса Пропускания Канала, адреса предоставления услуги и ее стоимость указаны в Соглашении.
- 2.3.12.1.3. Тарификация передаваемого Клиентом Трафика по выделенному каналу связи Оператором не производится, если иное не определено в Соглашении.
- 2.3.13. Предоставление в пользование Цифрового канала связи Etherline с расширенными параметрами качества.
- 2.3.13.1. Условия предоставления услуги соответствуют пункту 2.3.12.1. Порядка.
- 2.3.13.2. Основные технические характеристики услуги перечислены в таблице:

Характеристика	Значение
----------------	----------

Характеристика	Значение
Тип интерфейса оборудования Клиента	Ethernet, 10/100/1000BASE-T
Задержка между двумя соседними передаваемыми пакетами данных, Миллисекунд (не более)	25
Вариация задержки – джиттер, Миллисекунд (не более)	20
Потери пакетов, не более за 1 (один) месяц, %	0,1

- 2.3.13.3. Условия предоставления услуги соответствуют пункту 2.3.12.1. Порядка.
- 2.3.13.4. Оператором, по согласованию с Клиентом, могут быть предоставлены дополнительные расширенные параметры качества услуги, которые указываются в Соглашении.
- 2.3.14. Предоставление в пользование Виртуального маршрутизатора.
- 2.3.14.1. Услуга включает реализацию с помощью Сети Оператора функций передачи данных по Протоколу Сети Интернет между оборудованием Клиента, подключенным к Сети Оператора.
- 2.3.14.2. Услуга может быть предоставлена только при наличии организованной услуги Виртуальный маршрутизатор в соответствии с разделом 1 и пунктами 2.3.1. , 2.3.2. Порядка.
- 2.3.14.3. Полоса Пропускания Канала, адреса предоставления услуги и ее стоимость указываются в Соглашении.
- 2.3.14.4. Тарификация передаваемого Клиентом Трафика в рамках Виртуального маршрутизатора Оператором не производится, если иное не определено в Соглашении.
- 2.3.14.5. Перечень адресов Клиента, подключенных к услуге Виртуальный маршрутизатор, а также Адреса Сети Интернет, используемые в каждом адресе подключения, указываются в Соглашении.
- 2.3.15. Предоставление в пользование Порты Виртуального маршрутизатора.
- 2.3.15.1. Услуга может быть предоставлена только при наличии организованной услуги Виртуальный маршрутизатор в соответствии с разделом 1 и пунктами 2.3.1. , 2.3.2. Порядка.
- 2.3.15.2. Тип интерфейса для подключения оборудования Клиента: Ethernet, 10/100/1000BASE-T.
- 2.3.15.3. Полоса пропускания канала по адресам подключения определяется в Соглашении.
- 2.3.16. Предоставление в пользование Виртуальной локальной сети.
- 2.3.16.1. Услуга включает реализацию с помощью Сети Оператора функций передачи данных по Протоколу Сети Интернет между оборудованием Клиента, подключенным к Сети Оператора.
- 2.3.16.2. Услуга может быть предоставлена только при наличии организованной услуги Виртуальная локальная сеть в соответствии с разделом 1 и пунктами 2.3.3. , 2.3.4. Порядка.
- 2.3.16.3. Полоса Пропускания Канала, адреса предоставления услуги и ее стоимость указываются в Соглашении.
- 2.3.16.4. Тарификация передаваемого Клиентом Трафика в рамках Виртуальной локальной сети Оператором не производится, если иное не определено в Соглашении.
- 2.3.17. Предоставление в пользование Порты Виртуальной локальной сети.
- 2.3.17.1. Услуга может быть предоставлена только при наличии организованной услуги Виртуальная локальная сеть, в соответствии с разделом 1 и пунктами 2.3.3. , 2.3.4. Порядка.
- 2.3.17.2. Тип интерфейса для подключения оборудования Клиента: Ethernet, 10/100/1000BASE-T.
- 2.3.17.3. Полоса пропускания канала по адресам подключения определяется в Соглашении.

3. Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации (далее – услуги Голосовой Связи).

- 3.1. Общие положения:
- 3.1.1. Оператор в порядке, указанном в Договоре, может организовать услуги Голосовой Связи. В результате, в соответствии с техническим решением и Соглашением, Оператор производит подключение Телефонного Оборудования Клиента к Сети Оператора и Клиенту предоставляется в пользование Цифровые Линии, Аналоговые Линии или Порты Виртуальной АТС. Конкретный тип, количество и адреса мест предоставления Цифровых Линий, Аналоговых Линий или Портов Виртуальной АТС указывается в Соглашении.
- 3.1.2. Для идентификации Телефонного Оборудования Клиента и для возможности тарификации Телефонных Соединений Оператор присваивает Телефонному Оборудованию Клиента SIP-id. В Личном Кабинете Клиенту доступен перечень присвоенных SIP-id.
- 3.1.3. Оператор производит тарификацию оказываемых Клиенту услуг Голосовой Связи, в соответствии с условиями, указанными в Соглашении.
- 3.1.4. Качество услуг Голосовой Связи гарантируется Оператором только внутри Сети Оператора. Качество данных услуг вне Сети Оператора зависит от качественных показателей других операторов связи в Сети Интернет по маршруту передачи данных.
- 3.1.5. Оператор обеспечивает возможность приема и передачи факсимильных сообщений внутри Сети Оператора.
- 3.1.6. Зона ответственности Оператора перед Клиентом по Договору ограничена стандартным разъемным соединением, размещенным по адресу предоставления услуги (адрес указан в Соглашении).
- 3.2. Виды услуг:
- 3.2.1. Организация подключения Телефонного Оборудования Клиента к Сети Оператора по Аналоговой Линии.
- 3.2.1.1. Услуга включает организацию одной Аналоговой Линии к месту подключения Телефонного Оборудования Клиента с установкой стандартного разъемного соединения, если иное не определено в Соглашении.
- 3.2.2. Организация подключения Телефонного Оборудования Клиента к Сети Оператора по Цифровой Линии с использованием протокола SIP, интерфейс Ethernet.
- 3.2.2.1. Услуга включает выделение Порты Коммутатора (интерфейс Ethernet) и организацию Линии Связи до места подключения Телефонного Оборудования Клиента с установкой стандартного разъемного соединения, если иное не определено в Соглашении.
- 3.2.2.2. Услуга может быть предоставлена только при совместимости Телефонного Оборудования Клиента с протоколом SIP, используемым в Сети Оператора.
- 3.2.3. Организация подключения Телефонного Оборудования Клиента к Сети Оператора по Цифровой Линии, с использованием протокола EDSS-1, интерфейс E1 (до 24 Цифровых Голосовых Каналов).
- 3.2.3.1. Услуга включает выделение интерфейса E1 и организацию Линии Связи до места подключения Телефонного Оборудования Клиента с установкой стандартного разъемного соединения, если иное не определено в Соглашении.
- 3.2.3.2. Услуга может быть предоставлена только при совместимости Телефонного Оборудования Клиента с протоколом EDSS-1, используемым в Сети Оператора.
- 3.2.3.3. Максимально возможное количество Цифровых Голосовых Каналов, которые можно организовать в одном интерфейсе E1 не может превышать 24 (двадцати четырех) и зависит от характеристик используемого оборудования.
- 3.2.4. Организация подключения Телефонного Оборудования Клиента к Сети Оператора по Цифровой Линии, с использованием протокола EDSS-1, интерфейс E1 (до 30 Цифровых Голосовых Каналов).
- 3.2.4.1. Услуга включает выделение интерфейса E1 на оборудовании Сети Оператора и прокладку Линии Связи до места подключения Телефонного Оборудования Клиента с установкой стандартного разъемного соединения, если иное не определено в Соглашении.
- 3.2.4.2. Услуга может быть предоставлена только при совместимости Телефонного Оборудования Клиента с протоколом EDSS-1, используемым в Сети Оператора.
- 3.2.4.3. Максимально возможное количество Цифровых Голосовых Каналов, которые можно организовать в одном интерфейсе E1 не может превышать 30 (тридцать) и зависит от характеристик используемого оборудования.
- 3.2.5. Организация Цифрового Голосового Канала.
- 3.2.5.1. Включает предоставление в пользование Цифрового Голосового Канала для организованного подключения Телефонного Оборудования Клиента по Цифровой Линии.
- 3.2.6. Перенос подключения Телефонного Оборудования Клиента к Сети Оператора в пределах наличия технической возможности Оператора.

3.2.6.1. Порядок проверки наличия технической возможности описан в Договоре.

3.2.7. Дальняя Голосовая Связь.

3.2.7.1. Оператор предоставляет Клиенту возможность установки Телефонных Соединений с использованием технологии передачи данных. При этом установка соединений с пользователями, которые находятся за пределами Сети Оператора осуществляется через присоединенных операторов, с которыми у Оператора заключены соответствующие договоры.

3.2.7.2. Оператор может предоставлять Клиенту возможность пользования несколькими вариантами услуги Дальней Голосовой Связи. Выбор варианта осуществляется Клиентом самостоятельно, путем набора специального префикса, согласно действующему Плану Набора.

3.2.8. План Набора для доступа к услугам Дальней Голосовой Связи.

3.2.8.1. Для доступа к различным вариантам услуг Дальней Голосовой Связи применяется следующий План Набора:

Услуга Оператора	Порядок набора номера	
	Для междугородных телефонных номеров	Для международных телефонных номеров
Дальняя Голосовая Связь (6)	196+код города+номер	196+10+код страны+код города+номер
Дальняя Голосовая Связь (7)	197+код города+номер	197+10+код страны+код города+номер
Дальняя Голосовая Связь (8)	198+код города+номер	198+10+код страны+код города+номер

3.2.8.2. С согласия Клиента, Оператор осуществляет обработку набираемых Клиентом номеров и приводит номера в соответствие с Планом Набора:

Набираемый Клиентом номер	Преобразуемый Оператором номер в соответствии с Планом Набора
6+код города+номер	196+код города+номер
6+10+код страны+код города+номер	196+10+код страны+код города+номер
7+код города+номер	197+код города+номер
7+10+код страны+код города+номер	197+10+код страны+код города+номер
8+код города+номер	198+код города+номер
8+10+код страны+код города+номер	198+10+код страны+код города+номер

3.2.9. Организация Виртуальной АТС с базовым набором сервисов.

3.2.9.1. Услуга включает настройку требуемых Клиентом функций Виртуальной АТС в соответствии с бланком заказа услуги Виртуальная АТС.

3.2.9.2. С Телефонного Оборудования Клиента, подключенного к Виртуальной АТС может осуществляться доступ к услугам Телефонной Связи после организации Цифровых Голосовых Каналов (пункт 3.2.5. Порядка) и выделения Телефонных Номеров (пункт 4.3.1. Порядка).

3.2.9.3. Перечень функций, входящих в базовый набор сервисов:

- 3.2.9.3.1. Организация внутреннего номерного плана.
- 3.2.9.3.2. Перевод принятого вызова на другого пользователя Виртуальной АТС.
- 3.2.9.3.3. Переадресация вызовов при «неответе», по сигналу «занято» и безусловно.
- 3.2.9.3.4. Управление настройками Виртуальной АТС с Телефонного Оборудования Клиента.

3.2.10. Организация Виртуальной АТС с расширенным набором сервисов.

3.2.10.1. Услуга включает настройку требуемых Клиентом функций Виртуальной АТС в соответствии с бланком заказа услуги Виртуальная АТС.

3.2.10.2. Перечень функций, входящих в расширенный набор сервисов включает в себя функции базового набора сервисов (пункт 3.2.9.3. Порядка) и дополнительно:

- 3.2.10.2.1. Автосекретарь с возможностью аудио-приветствия и интерактивного многоуровневого меню (все сообщения, необходимые для настройки сервиса предоставляются Клиентом в формате, согласованном с Оператором).
- 3.2.10.2.2. Многопользовательские конференции.
- 3.2.10.2.3. Перехват входящих вызовов внутри Виртуальной АТС.
- 3.2.10.2.4. Запись переговоров с пересылкой по электронной почте (адрес предоставляется Клиентом).
- 3.2.10.2.5. Прием факсимильных сообщений и пересылка в графическом формате по электронной почте (адрес предоставляется Клиентом).
- 3.2.10.2.6. Голосовая почта с пересылкой принятых сообщений по электронной почте (адрес предоставляется Клиентом).
- 3.2.10.2.7. Ограничение возможности исходящей связи по паролю.

3.2.11. Организация Порты Виртуальной АТС.

3.2.11.1. Услуга включает организацию одной Аналоговой Линии к месту подключения Телефонного Оборудования Клиента с установкой стандартного разъёмного соединения, если иное не определено в Соглашении.

3.2.12. Перенастройка Виртуальной АТС по заявке Клиента.

3.2.12.1. Каждая услуга включает однократное изменение настроек Виртуальной АТС Оператором по письменному заявлению Клиента.

3.2.13. Предоставление в пользование Аналоговой Линии или Цифрового Голосового Канала.

3.2.14. Предоставление в пользование Виртуальной АТС с базовым набором сервисов.

3.2.15. Предоставление в пользование Виртуальной АТС с расширенным набором сервисов.

3.2.16. Предоставление в пользование порта Виртуальной АТС.

4. Услуги местной телефонной связи.

4.1. Общие положения:

4.1.1. Для предоставления услуг местной телефонной связи Оператор, в силу технологической неразрывности предоставляемых сервисов, организует услуги Голосовой Связи в соответствии с разделом 3. Порядка.

4.1.2. Доступ к услугам местной телефонной связи осуществляется посредством переадресации Телефонных Соединений с SIP-id, присвоенных в рамках услуг Голосовой Связи на выделенные Клиенту Телефонные Номера и наоборот: с Телефонных Номеров на соответствующие SIP-id.

4.1.3. Перечень выделенных Клиенту Телефонных Номеров указывается в Соглашении.

4.1.4. Оператор производит тарификацию Местных Телефонных Соединений, в соответствии с условиями, указанными в Соглашении.

4.1.5. Оператор предоставляет возможность доступа к услугам внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи, которые могут быть оказаны Клиенту М-Оператором. Доступ Клиента к услугам конкретного М-Оператора осуществляется на основании действующего договора между Клиентом и М-Оператором. Клиент может направить Оператору заявление по установленной форме, чтобы зафиксировать выбор одного из М-Операторов, который указывается в Соглашении.

4.1.5.1. ОАО «Ростелеком» (код выбора междугородной связи - 55, код выбора международной связи - 10)

4.1.5.2. ОАО «МТТ» (код выбора междугородной связи - 53, код выбора международной связи - 58)

4.1.5.3. ОАО «ВымпелКом» (код выбора междугородной связи - 51, код выбора международной связи - 56)

4.1.5.4. ЗАО «Компания ТрансТелеКом» (код выбора междугородной связи - 52, код выбора международной связи - 57)

4.1.5.5. ООО «Эквант» (код выбора междугородной связи - 54, код выбора международной связи - 59)

4.1.5.6. ОАО «АРКТЕЛ» (код выбора междугородной связи - 21, код выбора международной связи - 26)

4.1.5.7. ЗАО «Синтерра» (код выбора междугородной связи - 22, код выбора международной связи - 27)

4.1.5.8. ОАО «Мобильные ТелеСистемы» (код выбора междугородной связи - 23, код выбора международной связи - 28)

4.1.5.9. ООО «О.С.С.-Телеком» (код выбора междугородной и международной связи - 14)

4.1.5.10. ОАО «МегаФон» (код выбора междугородной и международной связи - 15)

4.1.5.11. ЗАО «ОптиТелеком» (код выбора междугородной и международной связи - 16)

4.1.5.12. ООО «Мобифон-2000» (код выбора междугородной и международной связи - 17)

4.1.5.13. ООО «КОННЭКТ» (код выбора междугородной и международной связи - 24)

4.1.6. Доступ Клиента к услугам М-оператора ограничивает доступ Клиента к услуге «Дальняя Голосовая Связь (8)».

- 4.2. Качество оказания услуги Местной Телефонной Связи.
 - 4.2.1. Оператор оказывает услуги в соответствии с требованиями лицензии.
- 4.3. Виды услуг:
 - 4.3.1. Выделение Телефонного Номера.
 - 4.3.2. Выбор Клиентом Категорийного Телефонного Номера Клиента. (Оператор предоставляет Клиенту список номеров для выбора)
 - 4.3.3. Предоставление в пользование Категорийного Телефонного Номера.
 - 4.3.4. Местные Телефонные Соединения.
 - 4.3.5. Местные Телефонные Соединения (специальные службы).
 - 4.3.5.1. Оператор бесплатно предоставляет доступ к номерам специальных экстренных оперативных служб:
 - 4.3.5.1.1. Служба пожарной охраны – 01;
 - 4.3.5.1.2. Служба полиции – 02;
 - 4.3.5.1.3. Служба скорой медицинской помощи – 03;
 - 4.3.5.1.4. Аварийная служба газовой сети – 04;
 - 4.3.5.1.5. Единый номер службы экстренных вызовов – 112.
 - 4.3.6. Местные Телефонные Соединения без тарификации их продолжительности.

5. Телематические услуги связи.

- 5.1. Общие положения:
 - 5.1.1. Оператор в порядке, указанном в Договоре, может организовать предоставление телематических услуг связи.
 - 5.1.2. Для оказания телематических услуг связи Оператор использует специализированное оборудование с установленным и настроенным на нем программным обеспечением (далее – «Серверы Телематических Служб»).
 - 5.1.3. Оператор производит тарификацию оказываемых Клиенту телематических услуг связи, в соответствии с условиями, указанными в Соглашении.
- 5.2. Качество оказания телематических услуг связи.
 - 5.2.1. Оператор предоставляет Клиенту телематические услуги связи в соответствии с требованиями лицензии и характеристиками, указанными в Соглашении.
 - 5.2.2. Оператор гарантирует соответствие качественных показателей телематических услуг связи только внутри Сети Оператора.
- 5.3. Особые условия приостановки предоставления телематических услуг связи:
 - 5.3.1. Оператор имеет право приостановить предоставление телематических услуг связи Клиенту, если с Сетевых Реквизитов, закрепленных за Клиентом, происходит распространение Вредоносного Программного Обеспечения или производится рассылка Спама.
- 5.4. Виды услуг:
 - 5.4.1. Организация web-сервера объемом до 1000 Мегабайт.
 - 5.4.1.1. Оператор отводит дисковое пространство в объеме до 1000 Мегабайт и определенные ресурсы на Сервере Телематических Служб для размещения информации, например, сайта Клиента.
 - 5.4.1.2. Оператор организует доступ к пространству на Сервере Телематических Служб с помощью протокола FTP. Для оказания услуг Клиенту выделяются Сетевые Реквизиты.
 - 5.4.1.3. По запросу Клиента, Оператор может создать базу данных MySQL для хранения данных Клиента. Для доступа к базе данных Клиенту выделяется Сетевые Реквизиты.
 - 5.4.2. Поддержка web-сервера объемом до 1000 Мегабайт.
 - 5.4.2.1. Оператор обеспечивает круглосуточный публичный доступ к информации Клиента размещенной на Сервере Телематических Служб из Сети Интернет с помощью стандартных средств.
 - 5.4.2.2. Клиент имеет возможность самостоятельно, посредством предоставленных Оператором Сетевых Реквизитов, изменять (или обновлять) размещаемую информацию при помощи стандартных средств.
 - 5.4.2.3. Оператор обеспечивает возможность хранения и восстановления информации размещенной Клиентом на web-сервере в течении 14 дней.
 - 5.4.3. Организация электронного почтового ящика.
 - 5.4.3.1. Оператор организует для Клиента адрес электронной почты и отводит объем памяти 50 (пятьдесят) Мегабайт на Сервере Телематических Служб для хранения сообщений, адресуемых Клиенту.
 - 5.4.3.2. Оператор организует адрес электронной почты в специально поддерживаемых Оператором Доменных Именах, или определяет дополнительные технические требования.
 - 5.4.3.3. Название электронного почтового ящика должно начинаться с любой буквы латинского алфавита или арабской цифры, начиная со второго символа дополнительно к указанным буквам и цифрам допустимо использовать символы “.”, “-” и “_”. Недопустимо использовать несколько символов “.” или “-” подряд, а так же заканчивать ими название электронного почтового ящика. Название ящика может содержать от 1 до 15 символов.
 - 5.4.4. Поддержка электронного почтового ящика.
 - 5.4.4.1. Услуга позволяет Клиенту обмениваться сообщениями или документами по каналам электросвязи.
 - 5.4.4.2. Клиент при помощи Сетевых Реквизитов с любого Адреса Сети Интернет самостоятельно при помощи стандартных средств получает хранимые на Сервере Телематических Служб сообщения, а также осуществляет их удаление, при этом Клиент может быть подключен не к Сети Оператора.
 - 5.4.4.3. Оператор предоставляет Клиенту Сервис Интернет для отправки сообщений любому адресату, при условии, что Клиент подключен к Сети Оператора. Размер одного сообщения не должен превышать 10 (десяти) Мегабайт.
 - 5.4.5. Организация информационного почтового ящика.
 - 5.4.5.1. Условия предоставления услуги соответствуют пункту 5.4.3. Порядка.
 - 5.4.5.2. Услуга предоставляется бесплатно и используется для доставки Клиенту информационных сообщений Оператора.
 - 5.4.6. Поддержка информационного почтового ящика.
 - 5.4.6.1. Условия предоставления услуги соответствуют пункту 5.4.4. Порядка.
 - 5.4.6.2. Услуга предоставляется бесплатно, и используется для доставки Клиенту информационных сообщений Оператора.
 - 5.4.7. Организация услуги Поддержка почтового relay по протоколу SMTP.
 - 5.4.7.1. Оператор организует сервис круглосуточного приема электронных почтовых сообщений, адресованных Клиенту.
 - 5.4.8. Поддержка почтового relay по протоколу SMTP.
 - 5.4.8.1. Оператор обеспечивает круглосуточный прием электронных почтовых сообщений, адресованных Клиенту, и автоматически пересылает их на сервер Клиента, в случае его доступности.
 - 5.4.8.2. При недоступности сервера Клиента (например, по причине аварии) электронные почтовые сообщения сохраняются на Сервере Телематических Служб Оператора в течение 7 (Семи) дней.
 - 5.4.8.3. Размер одного сообщения не должен превышать 10 (Десяти) Мегабайт.
 - 5.4.9. Организация выделенного SMTP-сервера.
 - 5.4.9.1. Оператор на базе Сервера Телематических Служб организует выделенный SMTP-сервер, выделяет для него 1 (Один) Адрес сети Интернет.
 - 5.4.10. Поддержка выделенного SMTP-сервера.
 - 5.4.10.1. Оператор обеспечивает круглосуточную отправку исходящих электронных почтовых сообщений Клиента без ограничений со стороны Оператора.
 - 5.4.10.2. Оператор не несет ответственность за возможные проблемы доставки электронных почтовых сообщений Клиента в случае наличия у данных электронных сообщений признаков Спама.

- 5.4.11. Организация услуги Поддержка зоны DNS для Доменного имени.
 - 5.4.11.1. Оператор организует на серверах телематических служб сервис поддержки Доменного Имени, принадлежащего Клиенту.
- 5.4.12. Поддержка зоны DNS для Доменного имени.
 - 5.4.12.1. Оператор обеспечивает на серверах телематических служб поддержку Доменного Имени, принадлежащего Клиенту.
 - 5.4.12.2. Оператор различает поддержку первичной зоны для Доменного Имени и вторичной зоны для Доменного имени:
 - 5.4.12.2.1. Услуга поддержки первичной зоны для Доменного Имени оказывается полностью на серверах телематических служб Оператора.
 - 5.4.12.2.2. Для поддержки вторичной зоны для Доменного Имени требуется выполнение дополнительных специальных технических требований, определяемых Оператором.
- 5.4.13. Организация почтового домена.
 - 5.4.13.1. Оператор организует по заявке Клиента до 50 (пятидесяти) электронных почтовых ящиков в соответствии с пунктом 5.4.3. Порядка.
- 5.4.14. Поддержка почтового домена.
 - 5.4.14.1. Оператор организует поддержку до 50 (пятидесяти) электронных почтовых ящиков в соответствии с пунктом 5.4.4. Порядка.

6. Услуги сопровождения Информационных Систем Клиента.

- 6.1. Оператор берет на себя выполнение непрофильных для Клиента функций по обслуживанию его программного обеспечения, компьютерного или телекоммуникационного оборудования.
- 6.2. Перечень и адрес предоставления данных услуг, а также зона ответственности определены в Приложении по сопровождению Информационной Системы Клиента к Соглашению.
- 6.3. Стоимость услуг по сопровождению Информационной Системы Клиента указывается в Соглашении.
- 6.4. Замена деталей или модулей оборудования Клиента производится по согласованию Сторон и оплачивается Клиентом дополнительно по счету, выставляемому Оператором.

7. Услуги аренды и технического обслуживания ВОЛС.

- 7.1. Общие положения:
 - 7.1.1. Оператор передает в аренду Клиенту оптическое волокно в волоконно-оптических линиях связи (ВОЛС).
 - 7.1.2. Оператор обязуется осуществлять техническое обслуживание и поддерживать в переданном в обслуживание оптическом волокне километрическое затухание оптического сигнала не более 0,3 (трех десятых) дБ/км (без учёта затухания на разъёмных соединениях) на 1 (одно) волокно по всей трассе ВОЛС на длине волны 1310 нм.
 - 7.1.3. Клиент обязуется самостоятельно осуществлять контроль используемого оптического волокна средствами сетевого оборудования. О факте обнаружения неисправности Клиент уведомляет дежурную смену Оператора по телефонам: 379-00-11 с 8:00 до 23:00 и дублирует в письменном виде по факсу 379-00-02 и электронной почте support@miralogic.ru.
- 7.2. Виды услуг:
 - 7.2.1. Организация трассы ВОЛС.
 - 7.2.1.1. Организация оптического волокна на участке от оптического кросса (или муфты) до оптического кросса (или муфты).
 - 7.2.1.2. Адреса предоставления услуги, ее стоимость и технические характеристики оптических волокон указываются в Соглашении.
 - 7.2.1.3. Клиент обязуется создать Оператору необходимые условия для выполнения работ, указанных в пункте 7.2.1.1 Порядка.
 - 7.2.2. Предоставление в аренду оптического волокна.
 - 7.2.2.1. Предоставление Оператором во временное пользование Клиенту оптического волокна.
 - 7.2.2.2. Передаваемое в аренду оптическое волокно остается во владении и распоряжении Оператора.
 - 7.2.2.3. Адреса предоставления услуги, ее стоимость и технические характеристики оптических волокон указываются в Соглашении.
 - 7.2.2.4. Услуга может быть предоставлена только после Организации трассы ВОЛС, в соответствии с пунктом 7.2.1 Порядка.
 - 7.2.2.5. Момент предоставления Клиенту в аренду оптического волокна определяется в Соглашении, составление акта передачи в аренду оптического волокна не предусмотрено.

8. Услуги связи для целей кабельного вещания.

- 8.1. Общие положения:
 - 8.1.1. Получение Клиентом данного вида услуг возможно через интерфейс сервиса Цифровое Телевидение Планеты.
 - 8.1.2. Использование сервиса Цифровое Телевидение Планеты возможно через телеприемник Клиента с помощью Телеприставки. Конкретная модель Телеприставки определяется в соответствии с Соглашением. Оборудование приобретается Клиентом у Оператора или предоставляется Оператором в пользование в соответствии с Соглашением.
 - 8.1.3. Некоторые Телеканалы могут предоставляться Оператором в формате изображения высокой четкости (HD). Такие услуги отмечены в интерфейсе Цифровое Телевидение Планеты значком «HD». Для возможности получения услуг в формате HD используемое оборудование Клиента (Телеприставка, телеприемник и т.д.) должно поддерживать данный формат.
 - 8.1.4. Клиент дает согласие на получение на оборудование Клиента информационных сообщений от сервиса Цифровое Телевидение Планеты.
 - 8.1.5. Зона ответственности Оператора перед Клиентом по Договору ограничена стандартным разъёмным соединением, размещенным по адресу предоставления услуги (адрес указан в Соглашении).
- 8.2. Качество оказания услуг связи для целей кабельного вещания.
 - 8.2.1. Качество услуг может ухудшаться по следующим причинам:
 - 8.2.1.1. Воздействие погодных условий, влияющих на прием спутникового сигнала (включая, но не ограничиваясь этим), таких, как: дождь, снег, град, туман, гроза, или сильные порывы ветра;
 - 8.2.1.2. Профилактические работы проводимые Вещателем.
 - 8.2.1.3. Несовместимость оборудования, а также неверная настройка оборудования Клиента.
 - 8.2.1.4. Несогласованный с Оператором способ подключения Телеприставки к Сети Оператора.
- 8.3. Особые условия оказания услуг связи для целей кабельного вещания:
 - 8.3.1. Оператор не несет ответственности за содержание Контента.
 - 8.3.2. Оператор не несет ответственности за трансляцию Телеканала, количество телевизионных программ, если Вещатель, обладающий правами на трансляцию программы, прекратил свою деятельность, или осуществляет это с нарушением технических норм, нарушает нормы и правила, установленные действующим законодательством Российской Федерации.
 - 8.3.3. Клиент не имеет права осуществлять запись Контента, транслируемого Оператором, на любые носители информации. Клиент предупрежден Оператором, что на весь транслируемый Контент распространяются авторские права, в объеме, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации. Клиент обязуется соблюдать правила оборота объектов интеллектуальной собственности. В случае нарушения Клиентом авторских прав и возложения за это ответственности на Оператора, Клиент обязан компенсировать Оператору все расходы, связанные с возмещением убытков. Все вопросы, связанные с нарушением авторских прав и прав на интеллектуальную собственность Клиент решает самостоятельно, без участия Оператора.
 - 8.3.4. Оператор имеет право в случаях нарушения Клиентом требований, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, настоящим договором приостановить оказание всех услуг связи для целей кабельного вещания до устранения нарушения.
 - 8.3.5. Оператор имеет право в одностороннем порядке изменять перечень Телеканалов доступных Клиенту в составе Пакета Телеканалов.
- 8.4. Виды услуг:
 - 8.4.1. Организация доступа к сервису Цифровое Телевидение Планеты.
 - 8.4.2. Предоставление сервиса Цифровое Телевидение Планеты с использованием Телеприставки.

8.4.2.1. Для получения сервиса Клиенту требуется Телеприставка.

8.4.2.2. Для доступа к сервису с нескольких телеприемников, Клиенту требуется соответствующее количество Телеприставок. Услуга заказывается Клиентом отдельно для каждого телеприемника.

8.4.2.3. В рамках сервиса Цифровое Телевидение Планеты Клиенту предоставляются общероссийские обязательные общедоступные Телеканалы, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.4.3. Пакет Телеканалов.

8.4.3.1. Заказанный Клиентом Пакет Телеканалов указывается в Соглашении.

8.4.4. Телеканал.

8.4.4.1. Телеканалы доступные для просмотра Клиенту указаны в Соглашении.

9. Прочие услуги.

9.1. Виды услуг:

9.1.1. Организация услуги Размещение оборудования Клиента в Дата-центре Оператора.

9.1.1.1. Общие положения.

9.1.1.1.1. Оператор, если иное не определено в Соглашении, предоставляет Клиенту место на специализированной площадке Оператора для размещения оборудования Клиента в 19" стойке.

9.1.1.1.2. Оператор предоставляет 1 (Один) Порт Коммутатора для подключения оборудования Клиента к Сети Оператора, интерфейс Ethernet, 10/100/1000BASE-T и организует услугу Широкополосный доступ в Интернет в соответствии с пунктом 2.3.9. Порядка.

9.1.1.1.3. С целью идентификации оборудования Клиента, Оператор размещает на нем дополнительную маркировку в виде таблички, содержащей номер Соглашения, наименование Клиента и порядковый номер единицы оборудования Клиента.

9.1.1.1.4. Стоимость услуги определяется количеством мест (юнитов) занятых оборудованием Клиента в Дата-центре.

9.1.1.1.5. Стороны подписывают Акт передачи-приемки оборудования Клиента Оператору.

9.1.1.1.6. Затраты на обслуживание оборудования Клиента, размещенного на территории Оператора, включая затраты на его ремонт несет Клиент.

9.1.1.1.7. Контактные данные Клиента указываются в Акте передачи-приемки оборудования.

9.1.2. Размещение оборудования Клиента в Дата-центре Оператора.

9.1.2.1. Общие положения:

9.1.2.1.1. Оператор обеспечивает размещение оборудования Клиента в помещениях, оборудованных системами кондиционирования воздуха и бесперебойного электропитания.

9.1.2.1.2. Стоимость услуги определяется количеством мест (юнитов) занятых оборудованием Клиента в Дата-центре и указывается в Соглашении.

9.1.2.2. Порядок доступа Клиента к оборудованию размещенному в Дата-центре Оператора.

9.1.2.2.1. Обслуживание оборудования Клиента может производиться Клиентом в рабочие дни и рабочее время (с 09:00 до 17:00 часов) при выполнении следующих условий:

9.1.2.2.1.1. представитель Клиента должен передать Оператору доверенность на право осуществления им действий по обслуживанию оборудования Клиента;

9.1.2.2.1.2. представитель Клиента должен предъявить Оператору свое удостоверение личности, указанное в доверенности.

9.1.2.2.1.3. представитель Клиента должен уведомить Оператора о намерении провести работы не менее чем за 24(Двадцать четыре) часа.

9.1.2.2.2. При необходимости Оператор предоставляет Клиенту во временное пользование монитор, клавиатуру и манипулятор «мышь».

9.1.2.2.3. Клиент может осуществить временное изъятие своего оборудования из Дата-центра для проведения обслуживания в соответствии с условиями пункта 9.1.2.4.

9.1.2.3. Порядок обслуживания Оператором оборудования Клиента, размещенного в Дата-центре, по запросу Клиента.

9.1.2.3.1. Клиент может направить Оператору запрос на один из нижеперечисленных вариантов обслуживания оборудования, размещенного в Дата-центре, по телефону, по электронной почте или факсимильным сообщением. Допустимые варианты обслуживания:

9.1.2.3.1.1. перезапустить устройство путем выключения и включения питания;

9.1.2.3.1.2. временно отсоединить разъем устройства со стороны лицевой или распределительной панели оборудования и присоединить его вновь;

9.1.2.3.1.3. сообщить Клиенту состояние световых индикаторов устройства.

9.1.2.3.2. Запрос на обслуживание должен обязательно содержать:

9.1.2.3.2.1. наименование Клиента и номер Договора с Оператором;

9.1.2.3.2.2. контактный телефон, ФИО представителя Клиента, запрашивающего обслуживание;

9.1.2.3.2.3. перечень и порядок проведения необходимых действий;

9.1.2.3.2.4. указания конкретного оборудования, требующего обслуживания, включая тип оборудования или иные идентифицирующие признаки (дополнительная маркировка).

9.1.2.3.3. Срок реакции Оператора на запрос не превышает 4(Четырех) часов в рабочее время и 12(Двенадцати) часов во вне рабочее время.

9.1.2.3.4. Для обеспечения защиты от несанкционированного вмешательства Оператор совершает телефонный звонок Клиенту по одному из телефонных номеров, указанных в Акте передачи-приемки оборудования и запрашивает подтверждение на совершение обслуживания.

9.1.2.3.5. Любые действия персонала Оператора, выполненные по запросу от представителя Клиента регистрируются Оператором в оперативном журнале, где указывается:

9.1.2.3.5.1. время поступления запроса Клиента на обслуживание;

9.1.2.3.5.2. ФИО лица, сделавшего запрос;

9.1.2.3.5.3. перечень запрошенных действий;

9.1.2.3.5.4. ФИО сотрудника Оператора, производившего действия;

9.1.2.3.5.5. время окончания работ.

9.1.2.4. Порядок изъятия Клиентом оборудования, размещенного в Дата-центре Оператора.

9.1.2.4.1. При намерении изъять оборудование Клиент должен не менее чем за 24(Двадцать четыре) часа предупредить Оператора по телефону.

9.1.2.4.2. Изъятие оборудования Клиента, размещенного в Дата-центре, может производиться Клиентом в рабочие дни с 09:00 до 17:00 часов.

9.1.2.4.3. Для осуществления изъятия оборудования представитель Клиента должен:

9.1.2.4.3.1. передать Оператору доверенность от Клиента на право осуществления изъятия оборудования Клиента, оформленную на свое имя;

9.1.2.4.3.2. предъявить Оператору свое удостоверение личности, указанное в доверенности.

9.1.2.4.4. В момент изъятия оборудования Клиента Стороны подписывают Акт возврата оборудования от Оператора Клиенту.

9.1.3. Регистрация или продление Доменного Имени второго уровня в зонах RU, SU, РФ, COM, NET, INFO, BIZ, ORG сроком на 1 год.

- 9.1.3.1. Оператор, являясь официальным партнером RU-CENTER (ЗАО «Региональный Сетевой Информационный Центр»), оказывает Клиенту услуги по регистрации Доменных Имен.
- 9.1.3.2. Перед процедурой регистрации Клиент подает заявку Оператору в соответствии с Договором и выражает письменное согласие с регламентами регистрации доменных имен, опубликованными в Сети Интернет по адресу <http://www.nic.ru>, которые определены RU-CENTER (ЗАО «Региональный Сетевой Информационный Центр»).
- 9.1.3.3. Клиент соглашается с тем, что информация, предоставляемая им для занесения в систему оказания услуг RU-CENTER, помещаемая в разделы с пометкой «общедоступна», будет размещаться в поисковых сервисах и будет доступна неограниченному кругу лиц. Перечень информации, обязательной для размещения и размещаемой с согласия Клиента, представлена в Сети Интернет по адресу <http://www.nic.ru>.
- 9.1.3.4. В результате регистрации владельцем Доменного Имени является Клиент.
- 9.1.3.5. После регистрации Клиенту предоставляются Сетевые Реквизиты, указываемые в Соглашении.
- 9.1.3.6. Клиент с помощью Сетевых Реквизитов может самостоятельно вносить изменения в контактные данные и производить настройку технических параметров.
- 9.1.3.7. Клиент дает согласие на продление регистрации Доменного Имени на очередной период, оплачивая стоимость услуги не позднее, чем за 30 дней до окончания срока регистрации.
- 9.1.3.8. В случае отсутствия необходимости продления Доменного Имени, Клиент письменно уведомляет об этом Оператора не позднее, чем за 30 дней до окончания срока регистрации Доменного Имени.
- 9.1.4. Предоставление в пользование Телеприставки.
- 9.1.4.1. Наименование и серийный номер предоставленной в пользование Телеприставки указаны в Соглашении.
- 9.1.4.2. Перечисленное в Соглашении оборудование передается Клиенту на основании Акта передачи-приемки оборудования.
- 9.1.4.3. Клиент обязан вернуть Оператору перечисленное в Соглашении оборудование в случае изменений условий Договора на условия, не предусматривающие предоставление в пользование Оператором оборудования данного типа.
- 9.1.4.4. В случае приостановления оказания Услуг Оператора по причине нарушения Клиентом условий Договора, Клиент обязан в течение 20 (Двадцати) рабочих дней: вернуть оборудование в соответствии с условиями, указанными в пункте 9.1.4.5. Порядка или устранить возникшее нарушение.
- 9.1.4.5. Порядок возврата Оператору оборудования, находившегося в пользовании Клиента:
- 9.1.4.5.1. Оборудование возвращается Клиентом в офис Оператора.
- 9.1.4.5.2. При возврате оборудования Оператор и Клиент подписывают Акт возврата оборудования.
- 9.1.4.5.3. Клиент обязан вернуть оборудование исправным, в полном комплекте поставки, с учетом нормального износа.
- 9.1.4.5.4. В случае нарушения Клиентом условий пунктов 9.1.4.3. , 9.1.4.4. , 9.1.4.5.3. Порядка, Клиент обязан оплатить Оператору стоимость оборудования, определенную Прейскурантом, за каждое устройство из перечня соответствующего раздела Соглашения.
- 9.1.4.6. Пользование оборудованием прекращается с момента подписания Оператором и Клиентом Акта возврата оборудования.
- 9.1.5. Аналитическое заключение Оператора о составе Трафика Клиента.
- 9.1.5.1. Оператор, по заявке Клиента, предоставляет расширенную статистику потребления услуги Широкополосный доступ в Интернет за оговоренный период (не более шести последних месяцев потребления услуги Широкополосный доступ в Интернет) с указанием времени и количества переданной информации между Адресами Сети Интернет. Срок подготовки статистики зависит от запрашиваемого периода и является договорным. При необходимости, Оператор может документально оформить аналитическое заключение о составе Трафика Клиента.
- 9.1.5.2. Стоимость услуги взимается за 1 (Один) запрос Клиента и определена в Прейскуранте.
- 9.1.6. Временная приостановка обслуживания.
- 9.1.6.1. Клиент может заказать услугу Временной приостановки обслуживания на следующих условиях:
- 9.1.6.1.1. Клиент непрерывно обслуживался по Договору более 90 (Девяноста) дней с момента окончания предыдущей Временной приостановки обслуживания.
- 9.1.6.1.2. Клиент направляет Оператору письменное заявление о Временной приостановке обслуживания с указанием: номера Договора, даты начала приостановки обслуживания, даты возобновления обслуживания.
- 9.1.6.1.3. Приостановка обслуживания может быть предоставлена не ранее 10 (Десяти) календарных дней с момента регистрации Оператором заявления Клиента.
- 9.1.6.1.4. Продолжительность Временной приостановки обслуживания может составлять не более 30 (Тридцати) календарных дней подряд.
- 9.1.6.1.5. На момент Временной приостановки обслуживания на Лицевом Счете Клиента должен быть остаток средств, достаточный для оплаты услуги.
- 9.1.6.1.6. Оператор приостанавливает оказание всех Услуг по Договору.
- 9.1.6.2. Порядок предоставления услуги Временной приостановки обслуживания:
- 9.1.6.2.1. Оператор регистрирует заявление Клиента о Временной приостановке обслуживания в день его поступления.
- 9.1.6.2.2. В случае несоответствия заявления Клиента условиям, перечисленным в пункте 9.1.6.1. Порядка, Оператор уведомляет Клиента о невозможности предоставления данной услуги.
- 9.1.6.2.3. Обслуживание приостанавливается с даты указанной в заявлении Клиента, с учетом условий пункта 9.1.6.1.3. Порядка.
- 9.1.6.2.4. Все ресурсы, выделенные Клиенту для предоставления Услуг, бронируются Оператором на период Временной приостановки обслуживания.
- 9.1.6.2.5. За организацию предоставления услуги Временной приостановки обслуживания с Лицевого Счета разово списывается стоимость определенная в Прейскуранте.
- 9.1.6.2.6. По итогам Расчетного периода, Стоимость Пакета рассчитывается пропорционально фактическому периоду предоставления Услуг.
- 9.1.6.2.7. Возобновление обслуживания производится автоматически, в соответствии с датой возобновления, указанной в заявлении Клиента, если Клиент не обратился к Оператору с заявлением об установлении иной даты возобновления обслуживания.
- 9.1.7. Повторное предоставление Оператором оригиналов Финансовых Документов.
- 9.1.7.1. Оператор по заявке Клиента повторно предоставляет утраченные Клиентом оригиналы Финансовых Документов.
- 9.1.7.2. Финансовые Документы предоставляются за 1(Один) Расчетный период.
- 9.1.7.3. Стоимость услуги, зависит от Класса обслуживания и определена в Прейскуранте.
- 9.1.8. Переоформление договорных документов без изменения состава и стоимости Услуг.
- 9.1.8.1. Переоформление Соглашения производится Оператором на основании заявки Клиента в связи с изменением реквизитов Клиента или в связи с утратой Клиентом своего экземпляра Соглашения.
- 9.1.8.2. Состав и стоимость Услуг Оператора при переоформлении Соглашения не изменяются.
- 9.1.8.3. Стоимость услуги, зависит от Класса обслуживания и определена в Прейскуранте.
- 9.1.9. Выезд специалиста Оператора для проведения работ по диагностике и устранению неисправностей, находящихся в зоне ответственности Клиента.
- 9.1.9.1. Услуга включает выезд технического специалиста Оператора, который прибывает по адресу предоставления Услуг.
- 9.1.9.2. Стоимость услуги, зависит от Класса обслуживания и определена в Прейскуранте.
- 9.1.10. Работы специалиста Оператора по диагностике и устранению неисправностей, находящихся в зоне ответственности Клиента (каждый полный или неполный час).
- 9.1.10.1. Услуга предоставляется после оказания услуги описанной в пункте 9.1.9. Порядка.
- 9.1.10.2. Услуга включает проведение технических мероприятий на территории Клиента, направленные на устранение неисправностей в зоне ответственности Клиента, препятствующих получению Клиентом Услуг.
- 9.1.10.3. Стоимость взимается за каждый полный или неполный час работ технического специалиста.

- 9.1.10.4. Стоимость услуги определена в Прейскуранте.
 9.1.10.5. Замена деталей или модулей оборудования Клиента производится по согласованию Сторон, и оплачиваются Клиентом дополнительно по счету, выставляемому Оператором.
 9.1.11. Доставка оригиналов Финансовых Документов с привлечением курьерской службы.
 9.1.11.1. Стоимость услуги, зависит от Класса обслуживания и определена в Прейскуранте.

10. Условия оказания Услуг, определяемые Классом Обслуживания.

10.1. Класс Обслуживания указывается в Соглашении.

10.2. Класс Обслуживания определяет следующие условия оказания Услуг:

10.2.1. Условие передачи (доставки) оригиналов Финансовых Документов Клиенту для каждого Класса Обслуживания указано в следующей таблице:

Класс Обслуживания	Условие
ВИП	Оператор бесплатно доставляет оригиналы Финансовых Документов Клиенту с привлечением курьерской службы.
Корпоративный	
Деловой	
Бюджетный	Клиент самостоятельно получает оригиналы Финансовых Документов в офисе Оператора, или оплачивает услугу доставки оригиналов Финансовых Документов с привлечением курьерской службы в соответствии с Прейскурантом.

10.2.2. Условие повторного предоставления Финансовых Документов для каждого Класса Обслуживания указано в следующей таблице:

Класс Обслуживания	Условие
ВИП	Оператор бесплатно, по заявке Клиента, повторно предоставляет оригиналы Финансовые Документы.
Корпоративный	
Деловой	
Бюджетный	Клиент оплачивает Оператору стоимость услуги по повторному предоставлению оригиналов Финансовых Документов в соответствии с Прейскурантом.

10.2.3. Условие переоформления договорных документов для каждого Класса Обслуживания указано в следующей таблице:

Класс Обслуживания	Условие
ВИП	Оператор бесплатно, по заявке Клиента, переоформляет договорные документы, без изменения состава и стоимости Услуг.
Корпоративный	
Деловой	Клиент оплачивает Оператору стоимость услуги по переоформлению договорных документов без изменения состава и стоимости Услуг в соответствии с Прейскурантом.
Бюджетный	

10.2.4. Условие выезда специалиста Оператора для проведения работ по диагностике и устранению неисправности в зоне ответственности Клиента для каждого Класса Обслуживания указано в следующей таблице:

Класс Обслуживания	Условие
ВИП	Оператор бесплатно, по заявке Клиента, предоставляет услугу выезд специалиста Оператора для проведения работ по диагностике и устранению неисправности в зоне ответственности Клиента.
Корпоративный	
Деловой	Клиент оплачивает Оператору стоимость услуги выезда специалиста Оператора для проведения работ по диагностике и устранению неисправности в зоне ответственности Клиента в соответствии с Прейскурантом.
Бюджетный	

10.2.5. Условие проведения работ специалиста Оператора по диагностике и устранению неисправностей, находящихся в зоне ответственности Клиента (каждый полный или неполный час) для каждого Класса Обслуживания указано в следующей таблице:

Класс Обслуживания	Условие
ВИП	Клиент оплачивает Оператору стоимость услуги проведения работ специалиста Оператора по диагностике и устранению неисправностей, находящихся в зоне ответственности Клиента (каждый полный или неполный час) в соответствии с Прейскурантом.
Корпоративный	
Деловой	
Бюджетный	

10.2.6. Максимальное время, в течение которого Оператор дает Клиенту ответ о возможности оказания дополнительной услуги, для каждого Класса Обслуживания указано в следующей таблице:

Класс Обслуживания	Условие
ВИП	Оператор дает Клиенту ответ в течение 1 (одного) рабочего дня с момента получения заявки.
Корпоративный	
Деловой	Оператор дает Клиенту ответ в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения заявки.
Бюджетный	Оператор дает Клиенту ответ в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения заявки.

10.2.7. Максимальный срок, в течение которого Оператор приступает к устранению технической неисправности, повлекшей ухудшение качества услуги или невозможность получения Клиентом услуги, для каждого Класса Обслуживания указано в следующей таблице:

Класс Обслуживания	Условие
ВИП	Оператор приступает к устранению технической неисправности в течение 3 (трех) часов с момента получения заявки.
Корпоративный	Оператор приступает к устранению технической неисправности в течение 1 (одних) суток с момента получения заявки.
Деловой	
Бюджетный	Оператор приступает к устранению технической неисправности в течение 2 (двух) суток с момента получения заявки.

Текст Порядка оказания услуг утвержден
 «08» июня 2017 г.
 директором ООО «Комтехцентр»
 Бочеговым А.В.