

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кулешин Максим Георгиевич

Должность: И.о. ректора, проректор по науке и инновациям

Дата подписания: 13.11.2023 14:23:21

Уникальный программный ключ:

312493fc67d5b3b417608c09e38fd9867e5c7259

Контракт № 977292

на оказание услуг по предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет

ИКЗ 22 22635028429263501001 0040 000 0000 244

г. Ставрополь

«28» декабря 2022 г.

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный педагогический институт» (ГБОУ ВО СГПИ), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице ректора Смагиной Марии Викторовны, действующей на основании Устава, с одной стороны и ООО «Сеть» именуемое в дальнейшем «Исполнитель» в лице начальника отдела по работе с корпоративными клиентами Сырых Евгении Александровны, действующего на основании Доверенности от 06.10.2021 г., с другой стороны, совместно именуемые «Стороны» на основании пункта 5 части 1 статьи 93 Федерального закона от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, услуг, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», заключили настоящий Контракт о нижеследующем.

1. ПРЕДМЕТ КОНТРАКТА

1.1. Исполнитель обязуется оказать услуги связи, технические параметры которых указаны в приложениях к настоящему Контракту, являющихся неотъемлемой его частью (далее - «Услуги»), а Заказчик обязуется оплатить эти Услуги.

1.2. Исполнитель оказывает Услуги при наличии лицензии на оказание телематических услуг связи, выданной в соответствии с п.п. 36 ч. 1 ст. 12 Федерального закона №99-ФЗ от 04.05.2011 «О лицензировании отдельных видов деятельности», в соответствии с ч. 1 ст. 29 Федерального закона № 126-ФЗ от 07.07.2003 «О связи», Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.01.2006 г. № 32 «Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных».

1.3. Услуги оказываются с «01» января 2023 года по «31» декабря 2023г., включительно.

1.4. Перечень и стоимость оказываемых услуг определяется в Приложении № 2 к настоящему Контракту.

1.5. Место оказания услуг:

- Ставропольский край, г. Ставрополь, ул. Ленина, 417 «А»;
- Ставропольский край, г. Ставрополь, ул. Пирогова, 58;

1.6. Исполнитель подтверждает, что соответствует единым требованиям требованиям, установленным пунктами 3 - 5, 7 - 11 части 1 статьи 31 Федерального закона № 44-ФЗ.

2. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА СТОРОН

2.1. Исполнитель обязуется при условии наличия технической возможности или выдаче Заказчиком технических условий, согласованных с Исполнителем, на ввод волоконно-оптического кабеля и размещение оборудования:

2.1.1. оказывать Услуги связи 24 часа в сутки в соответствии с перечнем услуг, указанным в соответствующих приложениях к настоящему Контракту.

2.1.2. обеспечить качественное оказание услуг в установленные сроки (за исключением времени, требуемого для проведения профилактических и ремонтных работ) с учётом технических норм и требований, определённых нормативными правовыми актами в области связи.

2.1.3. устранять в установленные сроки неисправности, препятствующие пользованию Услугами.

2.1.4. извещать Заказчика по факсу или электронной почте не позднее, чем за 24 часа о действиях, предпринимаемых им в соответствии с пунктом 2.2.1 настоящего Контракта.

2.1.5. возобновить оказание Услуг в течение суток со дня предоставления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по их оплате (в случае приостановления).

2.2. Исполнитель вправе:

2.2.1. приостанавливать оказание Услуг в случае, если Заказчик предоставил о себе заведомо неверные реквизиты организации, а также нарушения Заказчиком требований, связанных с оказанием Услуг, установленных ФЗ «О связи», Правилами, утверждёнными Правительством РФ, и настоящим Контрактом, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных Услуг до устранения нарушения, уведомив об этом Заказчика любым из способов, указанных в п. 2.1.4; В случае неустранения нарушения в течение 6 месяцев с даты получения Заказчиком от Исполнителя уведомления о намерении приостановить оказание Услуг, Исполнитель в одностороннем порядке вправе расторгнуть Контракт.

2.2.2. осуществлять ограничение отдельных действий Заказчика, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

2.3. Заказчик обязан:

2.3.1. вносить плату за оказанные ему Услуги в полном объёме и в предусмотренный Контрактом срок;

2.3.2. использовать для получения Услуг абонентскую линию, оконечное оборудование, абонентский терминал и программное обеспечение, которые соответствуют установленным требованиям;

2.3.3. уведомить Исполнителя о намерении приостановить пользование Услугами не позднее, чем за 10 (Десять) дней в письменной форме;

2.3.4. сообщать Исполнителю в пятидневный срок об изменении своего наименования (фирменного наименования) и места нахождения в письменной форме;

2.3.5. содержать в исправном состоянии абонентские линии, оконечное оборудование и абонентские терминалы, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования;

2.3.6. предпринимать меры по защите абонентских терминалов от воздействия вредоносного программного обеспечения;

2.3.7. препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с абонентских терминалов.

2.4. Заказчик вправе:

2.4.1. отказаться от оплаты Услуг, не предусмотренных Контрактом и предоставленных ему без его согласия;

2.4.2. назначать по согласованию с Исполнителем сроки оказания Услуг, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;

2.4.3. Пользоваться бесплатной службой технической поддержки Исполнителя в случае сбоев и иных проблем технического характера;

2.4.4. В случае неудовлетворённости качеством предоставляемых Услуг сообщить об этом Исполнителю устно или заявить письменную претензию.

2.5. При необходимости установки дополнительного оборудования для оказания Услуг, стороны подписывают Контракт хранения данного оборудования.

2.6. Начало оказания Услуг по настоящему Контракту осуществляется после его подписания сторонами.

2.7. Заказчик даёт согласие на использование сведений о нем при информационно-справочном обслуживании.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Цена контракта определяется в соответствии с приложениями к настоящему Контракту.

Цена контракта включает стоимость услуг, уплату налогов, сборов и иных обязательных платежей.

3.2. Оплата осуществляется за счёт средств бюджетного учреждения на 2023 год, по факту оказания услуг, в безналичном порядке, ежемесячно, путём перечисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя в течение 7 рабочих дней, с даты подписания акта оказанных услуг на основании счёта.

3.3. Расчёты по контракту производятся в рублях Российской Федерации.

3.4. Цена контракта является твёрдой и определяется на весь срок исполнения контракта и изменению не подлежит, за исключением случаев, предусмотренных статьями 34, 95 Федерального закона от 05.04.2013 г. №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

Изменение существенных условий контракта при его исполнении не допускается, за исключением их изменения по соглашению сторон в следующих случаях:

3.4.1. В случаях, предусмотренных пунктом 6 статьи 161 Бюджетного кодекса Российской Федерации, при уменьшении ранее доведённых до государственного или муниципального заказчика как получателя бюджетных средств лимитов бюджетных обязательств. При этом государственный или муниципальный заказчик в ходе исполнения контракта обеспечивает согласование новых условий контракта, в том числе цены и (или) сроков исполнения контракта и (или) количества товара, объёма работы или услуги, предусмотренных контрактом.

3.4.2. При снижении цены контракта без изменения предусмотренных контрактом количества товара, объёма работы или услуги, качества поставляемого товара, выполняемой работы, оказываемой услуги и иных условий контракта.

3.4.3. При исполнении контракта (за исключением случаев, которые предусмотрены нормативными правовыми актами, принятыми в соответствии с частью 6 статьи 14 Федерального закона) по согласованию заказчика с поставщиком (подрядчиком, исполнителем) допускается поставка товара, выполнение работы или оказание услуги, качество, технические и функциональные характеристики (потребительские свойства) которых являются улучшенными по сравнению с качеством и соответствующими техническими и функциональными характеристиками, указанными в контракте.

3.5. Заказчик обязан уменьшить сумму, подлежащую уплате юридическому лицу или физическому лицу, в том числе зарегистрированному в качестве индивидуального предпринимателя, на размер налогов, сборов и иных обязательных платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации, связанных с оплатой контракта, если в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах такие налоги, сборы и иные обязательные платежи подлежат уплате в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации Заказчик.

3.6. Исполнитель выставляет Заказчику счёт в течение первых 10 (десяти) рабочих дней месяца, следующего за расчётным.

3.7. Счета-фактуры и иные документы предоставляются Заказчику по адресу, указанному в Контракте.

4. ПРИЕМКА И ЭКСПЕРТИЗА

4.1. Заказчик до подписания акта оказанных услуг своими силами, а при необходимости с привлечением независимых экспертов за свой счёт проводит экспертизу услуг в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»

Заказчик подписывает акт о приёме оказанных услуг в течении 5 (пяти) рабочих дней после его получения или даёт мотивированный отказ от его подписания в случае установления факта несоответствия качества услуг или иных условий предусмотренных контрактом. Срок проведения экспертизы составляет 5 (пять) рабочих дней. Акт оказанных услуг подписывается заказчиком только в случае положительного заключения экспертизы услуг.

В ходе проведения экспертизы услуг производится проверка на предмет их соответствия условиям и требованиям, установленным в контракте, а также соответствия требованиям стандартов, технических условий и других, обязательных для сторон правил.

При обнаружении несоответствия качества услуг заказчик приостанавливает дальнейшую приёмку услуг и не позднее следующего рабочего дня направляет исполнителю уведомление о выявленных недостатках с указанием даты и времени его прибытия для организации дальнейшей экспертизы услуг.

Уведомление направляется исполнителю любым из следующих способов: нарочным, либо заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении адресату по месту его нахождения, указанному в контракте, допускается направление иными способами: по факсу, электронной почтой, экспресс почтой.

Результаты экспертизы услуг могут, оформляется уполномоченным экспертом Заказчика в виде письменного экспертного заключения или путём подписи эксперта на документах о приёме услуг с указанием Ф.И.О. эксперта и даты проведения экспертизы.

Письменное экспертное заключение (в том числе уведомление о выявленных недостатках) подписывается экспертом, уполномоченным представителем экспертной организации и должно быть объективным, обоснованным и соответствовать законодательству Российской Федерации.

В случае, если по результатам экспертизы установлены нарушения требований контракта, не препятствующие приёме оказанных услуг, в экспертном заключении или уведомлении о выявленных недостатках могут содержаться предложения об устранении данных нарушений, в том числе с указанием срока их устранения.

В случае привлечения заказчиком для проведения указанной экспертизы экспертов, экспертных организаций при принятии решения о приёме или об отказе в приёме результатов отдельного этапа исполнения контракта либо оказанных услуг должны учитываться отражённые в заключении по результатам указанной экспертизы предложения экспертов, экспертных организаций, привлечённых для её проведения.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение Контракта Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями Контракта.

4.3. Размер штрафа устанавливается Контрактом в порядке, установленном Правилами определения размера штрафа, начисляемого в случае ненадлежащего исполнения заказчиком, неисполнения или ненадлежащего исполнения поставщиком (подрядчиком, исполнителем) обязательств, предусмотренных контрактом (за исключением просрочки исполнения обязательств заказчиком, поставщиком (подрядчиком, исполнителем), утверждёнными постановлением Правительства РФ от 30.08.2017 N 1042 (ред. от 02.08.2019) "Об утверждении Правил определения размера штрафа, начисляемого в случае ненадлежащего исполнения заказчиком, неисполнения или ненадлежащего исполнения поставщиком (подрядчиком, исполнителем) обязательств, предусмотренных контрактом (за исключением просрочки исполнения обязательств заказчиком, поставщиком (подрядчиком, исполнителем), о внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 15 мая 2017 г. N 570 и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 25 ноября 2013 г. N 1063"

4.4. В случае просрочки исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, Исполнитель вправе потребовать уплаты неустоек (штрафов, пеней).

4.5. Пени начисляются за каждый день просрочки исполнения Заказчиком обязательства, предусмотренного Контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Контрактом срока исполнения обязательства. Такая пеня устанавливается в размере одной трёхсотой действующей на дату уплаты пеней ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от неуплаченной в срок суммы.

5.5.3а каждый факт неисполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Контрактом, Исполнитель вправе взыскать с Заказчика штраф в размере, 1000 рублей.

5.6. Общая сумма начисленных штрафов за ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, не может превышать цену Контракта.

5.7. В случае просрочки исполнения Исполнителем обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Контрактом, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, Заказчик направляет Исполнителю требование об уплате неустоек (штрафов, пеней).

5.8. Пени начисляются за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного контрактом срока исполнения обязательства, и устанавливается в размере одной трёхсотой действующей на дату уплаты пени ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от цены Контракта (отдельного этапа исполнения контракта), уменьшенной на сумму, пропорциональную объёму обязательств, предусмотренных Контрактом (соответствующим отдельным этапом исполнения контракта) и фактически исполненных Исполнителем, за исключением случаев, если законодательством Российской Федерации установлен иной порядок начисления пени.

5.9. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Контрактом, Исполнитель выплачивает Заказчику штраф в размере *10 процентов цены Контракта (этапа)*.

5.10.3а каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Контрактом, которое не имеет стоимостного выражения, Исполнитель выплачивает Заказчику штраф в размере *1000 рублей*.

5.11. Общая сумма начисленных штрафов за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, не может превышать цену Контракта.

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

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

6.1. В случае возникновения споров и (или) разногласий между Сторонами в связи с заключением, исполнением, изменением, расторжением настоящего контракта, Стороны принимают меры для разрешения их с использованием досудебного претензионного порядка.

6.2. В случае невозможности урегулирования споров и (или) разногласий с использованием досудебного претензионного порядка, они подлежат рассмотрению в Арбитражном суде Ставропольского края.

7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

7.1. Ни одна из сторон не несёт ответственности перед другой стороной за неисполнение обязательств по настоящему договору, обусловленное действием обстоятельств непреодолимой силы, т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, в том числе объявленная или фактическая война, гражданские волнения, эпидемии, блокада, эмбарго, пожары, землетрясения, наводнения и другие стихийные природные бедствия, а также издание актов государственных органов.

7.2. Свидетельство, выданное соответствующим компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия непреодолимой силы.

7.3. Сторона, не исполнившая своего обязательства, должна в письменной форме уведомить другую сторону о препятствии и его влиянии на исполнение обязательств по настоящему договору в течение 3-х дней с момента возникновения обстоятельства непреодолимой силы.

7.4. При не оповещении должным образом виновная сторона в дальнейшем не может ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы как на препятствующие исполнению обязательства.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ КОНТРАКТА

8.1. Настоящий контракт действует с даты его заключения по 31.12.2023 г., а по обязательствам до полного их исполнения.

9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

9.1. Настоящий контракт заключается в форме электронного документа, подписанного усиленными электронными подписями уполномоченных на подписание контракта лиц каждой из сторон или в письменной форме, в 2 экземплярах, идентичных по содержанию и имеющих одинаковую юридическую силу, один - для Исполнителя, один - для Заказчика.

9.2. Стороны обязуются обеспечить конфиденциальность информации об осуществлении Договора.

9.3. Каждая Сторона обязуется содержать коммерческие тайны, техническую и иную информацию полученную в рамках реализации настоящего Контракта, в условиях строгой конфиденциальности.

9.4. Ни одна из сторон не имеет право передавать права по выполнению настоящего Контракта третьей стороне без согласия другой стороны.

9.5. Все изменения и дополнения к настоящему Контракту являются его неотъемлемой частью и действительны лишь в том случае, если они оформлены в письменном виде и подписаны обеими сторонами.

9.6. Расторжение Контракта допускается по соглашению сторон, решению суда или в связи с односторонним отказом стороны контракта от исполнения контракта в соответствии и по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации.

9.7. Приложения являются неотъемлемой частью настоящего Контракта:

- Приложение № 1 - Техническое задание;
- Приложение № 2 - Расчёт стоимости услуг;

10. АДРЕСА, БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ «СТОРОН»

Заказчик:

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный педагогический институт»

Сокращённое наименование: ГБОУ ВО СГПИ
Адрес: 355029, г. Ставрополь, ул. Ленина, 417 "А"

Тел.: 8 (8652) 56-08-26

Электронная почта: sgpi@mosk.stavregion.ru

ИНН 2635028429 КПП 263501001

ОКПО 02080836 ОГРН

1022601948148 ОКОПФ 75203

Исполнитель:

ООО «СЕТЬ»

Юр. адрес:

355035, г. Ставрополь, ул. К. Хетагурова, 9 помещ.47

ИНН 2635100562 КПП 263401001 ОГРН

1072635008269 Почт, адрес:

355035, г. Ставрополь, ул. К. Хетагурова, 9

Тел./факс: (8652) 333-454

Банковские

реквизиты:

ПАО "МТС-БАНК"

р/с 40702810100000094597

БИК 044525232

кор/с 30101810600000000232

ИКЗ заказчика 22635028429263501001

Минфин края (ГБОУ ВО СГПИ л/с 075700048)

Казначейский счёт: 03224643070000002101

Единый казначейский счёт:

40102810345370000013

ОТДЕЛЕНИЕ СТАВРОПОЛЬ БАНКА

РОССИИ/УФК по Ставропольскому краю г.

Ставрополь

БИК 010702101

ОКТМО 07701000

Ректор

М.П.



/Смагина М.В./

Начальник отдела по работе с корпоративными клиентами

М.П.



/Сырых Е.А./

Юриконсалт
В. Волгина

Техническое задание**1. Требования к предоставляемым услугам связи.**

Исполнитель должен обеспечить доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с соблюдением указанных требований по величине пропускной способности:

№ п/п	Наименование	Адрес точки подключения	Пропускная способность	IP адрес
1.	Предоставление доступа к сети Интернет на скорости 100 Мбит/с	Ставропольский край, город Ставрополь, ул. Ленина 417 А	100 Мбит/с	
2.	Предоставление доступа к сети Интернет на скорости 100 Мбит/с с выделенными 5 ip- адресами	Ставропольский край, город Ставрополь, ул. Ленина 417 А	100 Мбит/с с выделенными 5 ip- адресами	
3.	Предоставление доступа к сети Интернет на скорости 100 Мбит/с	Ставропольский край, город Ставрополь, ул. Пирогова 58	100 Мбит/с	
4.	Предоставление 5 дополнительных ip- адресов			
5.	IP телевидение	Ставропольский край, город Ставрополь, ул. Ленина 417 А		

Объемы входящего и исходящего трафика не должны ограничиваться и тарифицироваться.

Все каналы передачи данных, используемые для обеспечения предоставления услуг должны быть организованы по волоконно-оптическим линиям связи.

Размещение точек подключения производится Исполнителем по согласованию с Заказчиком.

2. Показатели эксплуатационной надежности предоставляемых услуг

Доступность (работоспособность) магистральных сетей и оборудования Узлов связи Исполнителя, задействованных в предоставлении услуг до точки подключения, должна составлять не менее 99,5% в месяц.

Исполнителем должны быть обеспечены следующие качественные среднемесячные показатели сети класса обслуживания трафика:

- задержка - не более 50 мсек;
- процент потерь пакетов - не более 1 %.

Указанные параметры являются максимально возможными и относятся к участкам от оконечного оборудования Исполнителя, установленного в точках **государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ставропольский государственный педагогический институт» (ГБОУ ВО СГПИ)**, до оконечного оборудования Исполнителя.

3. Передача каналообразующего оборудования.

В случае если для оказания услуг каналообразующее оборудование следует установить на территории Заказчика, Исполнитель имеет право передать каналообразующее оборудование Заказчику, а Заказчик обязуется принять его и обеспечить сохранность до окончания срока оказания услуг.

Передача и приём каналообразующего оборудования осуществляется Исполнителем и Заказчиком на основании акта сдачи-приемки оборудования, подписанного уполномоченными представителями Исполнителя и Заказчика.

Стоимость каналообразующего оборудования, устанавливаемого Исполнителем, входит в стоимость организации доступа к услуге передачи данных.

Для оказания услуг Исполнителем должно использоваться только сертифицированное оборудование и сертифицированное программное обеспечение.

4. Условия предоставления услуг, требования к исполнителю

4.1. Оказание услуг Исполнителем должно осуществляться в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе постановлением Правительства Российской Федерации от 23.01.2006 г. № 32 «Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных».

4.2. В соответствии с п.п. 36 ч. 1 ст. 12 Федерального закона №99-ФЗ от 04.05.2011 «О лицензировании отдельных видов деятельности», ч. 1 ст. 29 Федерального закона № 126-ФЗ от 07.07.2003 «О связи» Исполнитель должен иметь действующую лицензию на оказание телематических услуг связи.

4.3. Исполнитель оказывает техническую поддержку в режиме 24 x 7 x 365. Исполнитель должен иметь возможность отправлять и принимать информацию, используя телефонию, электронную почту, SMS сервисы.

4.4. Взаимодействие Заказчика и Исполнителя по оперативно-техническим вопросам функционирования доступа в сеть Интернет включает в себя взаимное информирование о состоянии взаимодействующих сетей, регистрацию заявок о возникновении аварийных ситуаций на взаимодействующих сетях, информирование ответственных лиц Заказчика и Исполнителя о ходе решения вопросов, связанных с

выполнением работ по ликвидации аварийных ситуаций. Взаимодействие Заказчика и Исполнителя должно осуществляться ежедневно, круглосуточно, 7 дней в неделю, с использованием имеющихся средств связи: телефон, электронная почта, факсимильная связь.

4.4.1. Оперативно-техническое взаимодействие Заказчика и Исполнителя при оказании услуг, осуществляется по вопросам:

- ухудшения качества оказываемых услуг или полного прекращения оказания услуг;
- оповещения/согласования приостановки оказываемых услуг для проведения плановых либо аварийно-восстановительных работ;

4.4.2. Исполнитель имеет право привлекать Заказчика к совместным действиям по решению проблемы функционирования доступа в сеть «Интернет». Исполнитель имеет право в любой момент обратиться к Заказчику за помощью в проведении диагностических работ и за любой информацией, необходимой для эффективного решения проблемы функционирования доступа в сеть «Интернет».

4.4.3. При обращении Исполнителя к Заказчику за помощью в проведении диагностических работ и за любой информацией, необходимой для эффективного решения проблемы функционирования доступа в сеть «Интернет», Заказчик обязан предпринять все возможные действия согласно запросу или ответить аргументированным отказом с указанием причин, по которым действия выполнены быть не могут.

4.4.4. Заказчик при возникновении аварийной ситуации передаёт Исполнителю сообщение, содержащее следующие сведения:

- номер контракта, при исполнении которого возникла аварийная ситуация;
- краткое описание проблемы;
- время возникновения проблемы;
- номер протокола неисправности;
- Ф.И.О. лица, направившего сообщение.

Исполнитель в соответствии с полученной информацией обязан:

- в течение 30 минут с момента принятия сообщения, проинформировать Заказчика о состоянии оказания услуг;
- сообщить предполагаемые сроки ликвидации аварийной ситуации функционирования доступа в сеть «Интернет»;
- информировать Заказчика о ходе решения проблемы по запросу;
- сообщить номер протокола неисправности, открытого Исполнителем по данной аварийной ситуации;
- проинформировать Заказчика о причинах нарушения качества оказания услуг после решения проблемы.

4.4.5. Заказчик при выходе из строя оборудования в зоне ответственности Заказчика, приводящем к появлению аварийной сигнализации на средствах мониторинга Исполнителя, передаёт соответствующую информацию Исполнителю для сведения.

4.5. Исполнитель при проведении плановых работ, связанных с перерывом оказания услуг, оповещает Заказчика не менее чем за 3 рабочих дня до начала проведения плановых работ, сообщая при этом:

- причину проведения работ;
- время начала и окончания работ;
- Ф.И.О. лица, направившего сообщение.

Исполнитель при переносе сроков проведения плановых работ или их отмене, оповещает об этом Заказчика дополнительно.

4.6. Заказчик при проведении планово-профилактических работ на своём оборудовании, задействованном в организации взаимодействия сетей Исполнителя и Заказчика, оповещает Исполнителя не менее чем за 3 рабочих дня до начала работ для сведения.

4.7. Реакция Исполнителя на аварийные ситуации функционирования доступа в сеть «Интернет».

4.7.1. Реакция Исполнителя на аварийные ситуации функционирования доступа в сеть «Интернет» определяется степенью воздействия аварийной ситуации на оказываемые услуги:

- полное отсутствие возможности пропуска трафика (за исключением выхода из строя коммутационного оборудования) устраняется Исполнителем не более чем за 4 часа;
- не соответствие параметров оказания услуг требуемому качеству устраняется Исполнителем не более чем за 48 часов;
- повреждение кабеля устраняется Исполнителем не более чем за 24 часа.

Заказчик:

Исполнитель:

Ректора

Начальник отдела по работе
с корпоративными клиентами


/Смагина М.В./
М.П. 


/Сырых Е.А./
М.П. 

