

Договор № SIMT/U 18 / 1 С
на предоставление телекоммуникационных услуг юридическим лицам
(по технологии ADSL / FTTx / WI-FI)

«01» 02 2022г.

ООО "SIMUS", именуемое в дальнейшем "Оператор", ООО "SIMUS", в лице Руководителя филиала Жалилова М.И. действующего на основании Доверенности № 5 от 07 января 2021 г и Ферганский областной перинатальный центр, именуемое в дальнейшем "Абонент", в лице М.З. Сервериева действующего на основании устава, с другой стороны, именуемые в дальнейшем каждый в отдельности как Сторона, а вместе Стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

I. Общие положения

1.1. Оператор оказывает Абоненту Услуги в соответствии с Приложением №1 «Технические спецификации соединения услуги доступа к сети» (далее – «Приложение №1») и Приложением №3 «Соглашение об уровне обслуживания» (далее – «Приложение №3»), а Абонент пользуется выбранными услугами в соответствии с настоящим Договором и обязуется оплачивать их в сроки и объёмах в соответствии с Приложением №2 «Протокол соглашения договорной цены» (далее – «Приложение №2»).

Приложения №1, №2 и №3 являются неотъемлемой частью настоящего договора.

1.2. Описание правил, специфики и порядка предоставления услуг приводятся согласно Приложению №1 и Приложению №3 при предоставлении Абоненту одновременно нескольких видов услуг по настоящему Договору.

1.3. Прекращение предоставления Оператором Абоненту одного вида услуг не влечет за собой прекращения действия Договора в целом или прекращения предоставления каких-либо других услуг, если иное не вытекает из настоящего Договора и/или существа услуг.

1.4. Определения терминов, применяемых в рамках настоящего Договора:

Аутентификационные данные – совокупность индивидуальных учетных данных, формируемых Оператором при заключении Договора с Абонентом. Аутентификационные данные могут быть использованы для доступа к личному кабинету, который включает в себя:

а) **имя пользователя (login)** – основной индивидуальный идентификационный параметр Абонента в системе Оператора, который не может быть изменен в течение действия настоящего Договора.

б) **пароль (password)** – это секретное слово или набор символов, предназначенный для подтверждения личности и полномочий Абонента. Первичный пароль формируется и присваивается Оператором. В дальнейшем пароль должен быть изменен Абонентом.

Оператор не несет ответственность за сохранность Аутентификационных данных.

Лицевой счет – «электронный» счет Абонента в системе Оператора, на котором фиксируется информация об авансовых платежах, депозитах, начислениях и прочих оплатах за услуги, наличии дебиторской задолженности или кредитового остатка (баланс счета).

II. Предмет договора

2.1. Предметом настоящего Договора является определение сроков и условий, в соответствии с которыми Оператор обязуется оказывать Абоненту телекоммуникационные услуги (далее – Услуга ADSL), а Абонент обязуется оплачивать Услугу в соответствии и на условиях настоящего Договора.

III. Стоимость услуг и порядок расчетов

3.1. Цена настоящего Договора рассчитывается исходя из суммы единовременных и ежемесячных платежей за предоставляемые услуги, стоимость которых является договорной и определяется в соответствии с Приложением №2.

3.2. Оплата стоимости услуг осуществляется в национальной валюте Республики Узбекистан – «сум».

3.3. Оплата Абонентом платежей за первоначальное подключение услуг по настоящему договору производится в размере 100% предоплаты единовременных платежей и абонентской платы за один месяц, путём перечисления денежных средств на расчётный счёт Оператора в течение 3 (трех) банковских дней с момента заключения Договора.

3.4. В первый месяц подключения абонентская плата рассчитывается из фактического количества календарных дней, оставшихся до конца месяца со дня пользования услугой. Оставшуюся часть суммы Оператор зачисляет на Лицевой счет Абонента в качестве частичной оплаты ежемесячной абонентской платы за следующий месяц.

3.5. В последующем, оплата стоимости ежемесячных услуг по настоящему Договору производится

итом на условиях 100% авансового платежа и абонентской платы не позднее последнего числа месяца, следующего за расчетным. Авансовый платеж может осуществляться как на основании счета на оплату, так и на основании Договора.

3.6. Оператор не позднее пятнадцатого числа месяца, выставляет Абоненту счет-фактуру и акт выполненных работ за расчетный месяц и счет на оплату авансовых платежей на будущий месяц в размере 100%.

3.7. Не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента получения счёт-фактуры и акта выполненных работ, Абонент подписывает их, один экземпляр подписанной счёт-фактуры и акта выполненных работ остаётся у Абонента, а второй возвращается Оператору.

3.8. Списание с лицевого счета Абонента стоимости услуг осуществляется в автоматизированной системе расчетов Оператора первого числа расчетного месяца. При количестве средств на лицевом счете Абонента, недостаточном для списания полной абонентской платы по всем услугам, подключенным по данному Договору, доступ к услугам Оператора блокируется до пополнения Абонентом счета до суммы, достаточной для списания полной абонентской платы по всем услугам. После пополнения лицевого счета происходит списание полной абонентской платы за расчетный месяц и доступ к услугам возобновляется.

3.9. В случае если Абонент в течение одного календарного месяца после блокировки услуги не пополнил лицевой счет до суммы, достаточной для списания полной абонентской платы по всем услугам за месяц согласно Приложению №2, подключение Абонента к услугам возможно только после подачи письменного заявления Оператору о разблокировке услуги.

3.10. Блокировка Абонента не производится при количестве средств на лицевом счете Абонента, недостаточном для списания полной абонентской платы по всем услугам только в случае наличия гарантийного письма Абонента с указанием точного срока оплаты, не достигающей суммы. В таком случае, Абонент, безусловно обязан оплатить полную абонентскую плату за текущий месяц в указанные в гарантийном письме сроки. В противном случае, на следующий день после окончания срока услуга блокируется.

3.11. Факт неиспользования подключенных и предоставленных услуг Оператором не является для Абонента основанием освобождения от их оплаты.

3.12. Датой начала пользования Услугой считается Активация Абонента в системе Оператора.

3.13. Смена тарифного плана у Абонента осуществляется в течение 3 (трех) дней после подачи письменного заявления со стороны Абонента, двустороннего подписания дополнительного соглашения и после 100% предоплаты со стороны Абонента.

3.14. В случае прерывания оказания услуг по вине Оператора, стороны оформляют акт сверки в течение 3-х рабочих дней следующего месяца. На основании акта, Оператор производит перерасчет.

3.15. В случае расторжения Договора, вопросы перерасчетов и выплат решаются в установленном законодательстве порядке.

3.16. В случае не подписания Абонентом и/или не возвращения Оператору счет-фактур и/или актов выполненных работ, при непредставлении им мотивированного отказа от подписания этих документов в течение 10 дней с момента их выставления, счет-фактуры и акты выполненных работ считаются принятыми, а услуги оказанными.

IV. Обязанности и права сторон

4.1. Оператор обязуется:

4.1.1. Предоставлять Абоненту услуги в соответствии с условиями, описанными в настоящем Договоре с учетом требований действующих законодательных актов Республики Узбекистан.

4.1.2. Своевременно зачислять авансовые платежи Абонента на его лицевой счет.

4.1.3. Предоставлять Абоненту возможность получения телефонных консультаций службы поддержки по телефону 113-15-15 (круглосуточно, 7 дней в неделю). Объем консультаций по телефону ограничивается конкретными вопросами, связанными с предоставлением Услуг.

4.1.4. Предоставлять Абоненту возможность доступа к личному кабинету. В случае приостановления предоставления Услуги, личный кабинет остаётся доступным для Абонента через сеть Интернет в течение действия Договора.

4.1.5. Предоставлять услугу на сумму, не превышающую положительный остаток предоплаты. В случае снижения размера предоплаты Абонента до уровня, ниже необходимого для оплаты одного соединения, Услуга не предоставляется.

4.1.6. Предпринимать общепринятые технические и организационные меры для обеспечения конфиденциальности информации, касающейся порядка пользования Услугой Абонентом и прочих условий заключенного им Договора.

4.1.7. Предоставлять Абоненту дополнительные Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора и подписания, в случае необходимости, Дополнительных соглашений на предоставление Услуги.

4.1.8. Уведомлять Абонента на официальном сайте Оператора о сроках начала и продолжительности проведения профилактических, плановых, ремонтных, а также аварийно-восстановительных работ, которые могут привести к нарушению нормального режима предоставления услуг.

4.1.9. Производить своевременный пересчет платежей Абонента в случае перерывов оказания услуг или при их ненадлежащем качестве, происшедших по вине Оператора согласно Приложению №3, и оформленным соответствующим актом.

4.1.10. Ежемесячно предоставлять Абоненту счет-фактуры и акты выполненных работ по предоставленным услугам, которые Абонент забирает из офиса Оператора, если иное не предусмотрено Договором.

4.1.11. Соблюдать конфиденциальность информации об условиях настоящего Договора бессрочно.

4.2. Оператор имеет право:

4.2.1. Изменять в одностороннем порядке стоимость Услуги, уведомляя Абонента об изменении на официальном сайте Оператора – www.simus.uz или через средства массовой информации. В случае согласия Абонент должен подписать Дополнительное соглашение на изменение стоимости Услуги или подать заявление на отключение от услуги.

4.2.2. Приостановить предоставление услуг до внесения Абонентом 100% предоплаты первоначального платежа или ежемесячной абонентской платы, либо до принятия решения Абонентом об отказе от пользования услугами.

4.2.3. В одностороннем порядке отказать Абоненту в выполнении работ по подключению и предоставлению услуг, если в необходимых документах, полученных от Абонента, содержится недостоверная информация об адресе доставки корреспонденции, банковских реквизитах, фактическом местонахождении, почтовом адресе и адресе временной регистрации, а также другие сведения, используемые в целях настоящего Договора.

4.2.4. Отказать Абоненту в заключение Договора в случаях:

- отсутствия технической возможности в предоставлении Услуги;

- наличия у Оператора сведений об имеющейся задолженности потенциального Абонента по ранее оказанным Оператором Услугам.

4.2.5. В случае, если при подключении Абонента Оператор установил свое коммутационное и иное оборудование на территории «помещения» абонента Оператор имеет право от данного оборудования подключать других абонентов в свою сеть и/или провести определенные работы (перенос оборудования, профилактические работы и другие работы необходимые для качественного функционирования сети), оповестив Абонента заранее - за 1 рабочий день и запросив допуск на территорию Абонента и к помещению, где установлено данное оборудование. Оповещение может быть осуществлено как в письменном, так и устном порядке с указанием даты и времени проведения работ уполномоченными лицами от Оператора.

4.3. Абонент обязуется:

4.3.1. Своевременно вносить оплату за услуги в соответствии с ценами, указанными в Приложении № 2.

4.3.2. Пользоваться услугами Оператора с соблюдением действующего законодательства Республики Узбекистан и условий настоящего Договора, не нарушая прав и законных интересов третьих лиц и не причиняя им ущерба.

4.3.3. Предоставлять Оператору достоверные данные об адресе доставки корреспонденции, банковских реквизитах, фактическом местонахождении, почтовом адресе и адресе временной регистрации, а также другие сведения, используемые в целях Договора, в объеме, в котором Оператор потребует указать такие данные при заключении Договора. В случае изменения указанных данных предоставить Оператору уточненные данные в письменном виде в течение 3 (трех) календарных дней с момента вступления в силу таких изменений.

4.3.4. Поддерживать положительный баланс лицевого счета, своевременно производя необходимые авансовые платежи.

4.3.5. Своевременно забирать из офиса Оператора счета, счет-фактуры и акты выполненных работ и вносить предоплату за все предоставляемые Услуги. Отказ Абонента от получения или неполучение по другим каким-либо причинам счетов, в том числе в случае доставки счетов Оператора по адресу доставки, не освобождает Абонента от своевременной оплаты услуг Оператора.

4.3.6. При оплате услуг в платежных документах указывать назначение платежа, номер договора и счета, по которым производится оплата, а также регистрационный номер Абонента.

4.3.7. Выполнять и соблюдать требования законодательства Республики Узбекистан, касающихся сети передачи данных.

4.3.8. Посещать официальный веб-сайт Оператора www.SIMUS.uz не реже одного раза в неделю.

4.3.9. Строго выполнять требования по обеспечению информационной безопасности и защите.

4.3.10. Соблюдать конфиденциальность информации об условиях настоящего Договора бессрочно.

4.3.11. Не передавать свои права и обязанности третьим лицам без заключения трехстороннего договора поручения с предоставлением необходимых копий документов.

4.3.12. В случае, если при подключении Абонента Оператор установил свое коммутационное и иное оборудование на территории «помещения» абонента Оператору необходимо подключить других абонентов от данного оборудования в сеть Оператора и/или провести определенные работы (перенос оборудования, профилактические работы и другие работы необходимые для качественного функционирования сети), после оповещения со стороны Оператора в устном или письменном порядке дату и время проведения работ, Абонент обязан согласовать дату и время и допустить уполномоченных лиц от Оператора для проведения определенных работ на территорию Абонента и к помещению, где установлено оборудование Оператора.

оборудование с территории/помещения Абонента (в случае если оно было установлено). Возврат оборудования Оператора должен быть осуществлен со стороны Абонента не позднее пяти рабочих дней.

6.8. Расторжение договора и отключение услуги из системы Оператора осуществляется в течение десяти рабочих дней с момента получения письменного заявления на отключение со стороны Абонента.

VII. Форс-мажор

7.1. Стороны не несут ответственность за неисполнение, либо ненадлежащее исполнение обязательства по настоящему Договору, если докажут, что это произошло вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), возникших после заключения настоящего Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами, и Стороны предприняли все возможные и зависящие от них меры по надлежащему исполнению своих обязанностей.

К форс-мажорным обстоятельствам относятся, в частности: воздействие сил природы (землетрясение, наводнение и т.д.), решения государственных органов.

7.2. Сторона, которая не может выполнить своих обязательств по настоящему Договору, незамедлительно уведомляет другую Сторону о возникновении форс-мажорных обстоятельств.

7.3. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств, срок выполнения обязательств по настоящему Договору переносится на период, в течение которого действуют такие обстоятельства и их последствия.

7.4. Надлежащим доказательством наступления форс-мажорных обстоятельств является документ, выданный уполномоченным территориальным органом, где имели место данные обстоятельства.

VIII. Порядок разрешения споров

8.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего Договора, стороны будут стремиться по возможности решать путём переговоров и консультации между сторонами, включая претензионный порядок урегулирования.

8.2. В случаях, не достижения обоюдного согласия сторон, возникший спор рассматривается в Территориальном экономическом суде в порядке, установленном законодательством Республики Узбекистан.

8.3. Порядок подачи претензий.

8.3.1. При не исполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг Абонент предъявляет Провайдеру письменную претензию.

IX. Прочие условия

9.1. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны сторонами или уполномоченными представителями Сторон.

9.2. При желании Абонента внести изменения в Договор, он должен обратиться к Оператору в письменной форме с описанием требуемых изменений. Письменное заявление рассматривается Оператором в течение 5-ти рабочих дней.

9.3. Настоящий Договор заключен в 2-х экземплярах, по одному для каждой из Сторон, которые имеют одинаковую юридическую силу.

9.4. Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, стороны будут руководствоваться действующим законодательством Республики Узбекистан.

X. Адреса и реквизиты Сторон

ООО „Селмус“ Оператор
ИНН: 201966840
Р/С: 20208000200228127001

(подпись, М.П.)

Абонент

Ф.К.П. И.

ИНН: 200146263
Р/С: 401421860304017073310054001
Фар. Вел. 2019.801120112011
Р/С: 2340000300100001010
ИНН: 20122919 МРД: 00014



Юрист: [подпись] З. Курбанович

Технические спецификации соединения услуги доступа к сети Интернет

I. Общие положения и определения

1.1. Оператор, заключая настоящий Договор, руководствуется презумпцией наличия у Абонента необходимых навыков для работы на персональном компьютере, а также навыков для работы в сети Интернет.

1.2. В настоящем Приложении используются следующие понятия:

Интернет – глобальное добровольное независимое объединение компьютерных сетей и информационных ресурсов, принадлежащих множеству различных людей и организаций.

FTTx - (англ. fiber to the x — оптическое волокно до точки X) — это общий термин для любой телекоммуникационной сети, в которой от узла связи до определенного места (точка X) доходит волоконно-оптический кабель, а далее, до абонента, — медный кабель (возможен и вариант, при котором волоконно-оптический кабель прокладывается непосредственно до абонентского устройства).

Wi-Fi - (англ. Wireless Fidelity) - один из стандартов беспроводной передачи данных.

ADSL- (англ. Asymmetric Digital Subscriber Line — асимметричная цифровая абонентская линия) — модемная технология, в которой доступная полоса пропускания канала распределена между исходящим и входящим трафиком асимметрично.

II. Перечень сведений и телекоммуникационных средств, используемых для подключения Абонента к сети ООО "SIMUS"

2.1. Услуга Интернет по технологиям ADSL / FTTx / Wi-Fi (нужное подчеркнуть)

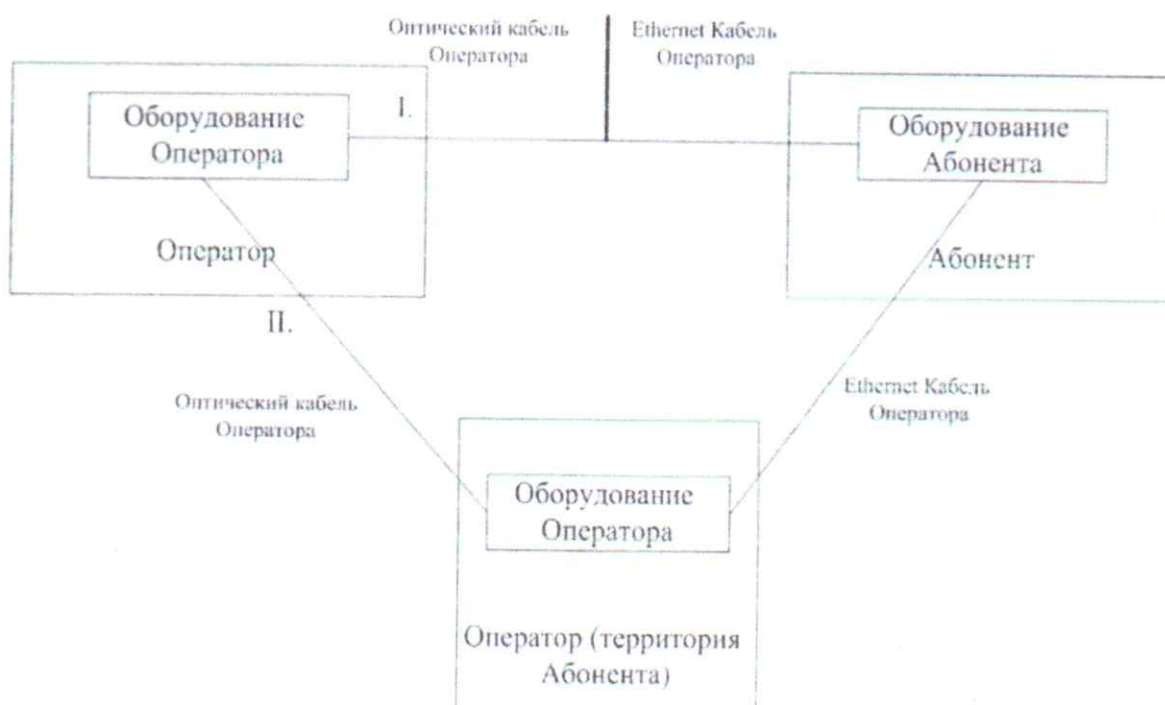
Номер АТС	Фактический адрес подключения	Логин	Пароль	Тип используемого оборудования*
226	Ойбек5	51mfg 2267385		-

* Оборудование предоставляется Абоненту в постоянное пользование после внесения полной оплаты за подключение.

III. Ответственность сторон

3.1. Ответственность за соблюдение параметров рабочих (технических) характеристик и качество Услуг, за состояние связи и устранение аварийных ситуаций несут Стороны в зонах и границах, соответственно, согласно схеме:

Зоны ответственности Оператора и Абонента по Услуге доступа в сеть Интернет



3.2. Оператор не несет ответственность за невозможность оказания услуг доступ в сеть Интернет, если это обусловлено:

- возможным ухудшением качества связи в результате негативного влияния помех от посторонних источников сигнала, вносимых в сеть Оператора и Абонента; - неработоспособностью оборудования или программного обеспечения Абонента, поставленного третьими лицами и используемого совместно с услугой Оператора;

- нарушением Абонентом установленных настоящим договором и приложениями условий.

3.3. Оператор не несет ответственность за утерю абонентом аутентификационных данных, а также возможные дальнейшие последствия такой утери.

3.4. Абонент принимает на себя полную ответственность за использование Услуги.

3.5. Открытие портов для организации VPN-туннелей между территориально разнесенными офисами, расположенными как на территории Республики Узбекистан, так и за ее пределами, производится на основании письменного обращения Абонента к Оператору. Заявка на открытие портов направляется не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дня до начала использования VPN-соединения.

IV. Контактная информация

4.1 Контактная информация Оператора

Контактное лицо	Ф. И. О.	Телефон/Офис	Факс	e-mail
По техническим вопросам	Гесс В	2442552		
По вопросам оплаты и общим вопросам	Сейдаметова С	2441188		
Служба Технической Поддержки	Собиров М.	2442552		

4.2 Контактная информация Абонента

Контактное лицо	Ф. И. О.	Телефон/Факс	e-mail
По техническим вопросам			
По вопросам оплаты			

V. ПОДПИСИ СТОРОН:

Оператор

Абонент


(подпись, М.П.)



(подпись, М.П.)


Дополнительное соглашение № 1

Протокол согласования договорной цены на предоставляемые услуги

Мы, нижеподписавшиеся, от Оператора – ООО "SIMUS", ООО "SIMUS", в лице Руководителя филиала Жалилова М. И. действующего на основании Доверенности № 5 от 07 января 2021 г., и от Абонента – Ферганский областной перинатальный центр, в лице И. З. Серверюкова действующего на основании устава удостоверяем, что сторонами принят Протокол согласования договорной цены на предоставляемые услуги.

Услуга Интернет по технологии ADSL / FTTx / WI-FI (нужное подчеркнуть)

Логин	Наименование тарифного плана	Объем включенного внешнего трафика период с 08:00 до 19:00, МБ	Скорость Tas -IX, Кбит/с	Ежемесячная абон. плата, сум
Slmfg 2267385	Unlim PPPoE 4096/1024 Tas-ix 5120/1024 сумма 300 000	Unlim	5120/1024	210 000

Итого: ежемесячная абонентская плата : 210 000 UZS

Примечание:

- 1.Цены установлены с учетом НДС 7%
- 2.Абонентская плата вносится Абонентом ежемесячно на условиях предоплаты 100%.
- 3.В стоимость абонентской платы входит предоставление 1 (одного) статического IP адреса.
- 4.Бесплатный объем исходящего трафика предоставляется в объеме входящего трафика за период. Тарифицируемый объем трафика учитывается по наибольшему объему входящего или исходящего трафика.
- 5.Положительный остаток между внесенным Абонентом депозитом за сверхлимитный трафик и фактической суммой его потребления на последний день месяца, засчитывается в счет абонентской платы за следующий календарный месяц.
- 6.Невыработанные остатки лимита трафика на следующий месяц не переходят.
- 7.Настоящий протокол является основанием для проведения взаимных расчетов и платежей между Абонентом и Оператором

ПОДПИСИ СТОРОН:

Оператор

Абонент



Соглашение об уровне обслуживания Service Level Agreement (SLA)

«НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ДОСТУПА В СЕТЬ ИНТЕРНЕТ ЧЕРЕЗ СЕТЬ ООО "SIMUS"»

I. СОГЛАШЕНИЕ

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (Service Level Agreement – SLA), является приложением к Договору № СИМ/418/1С от «02» 02 2021 г., заключенного между ООО "SIMUS" (далее «Оператор») и Ф. Б. П. И. (далее «Абонент»);

- определяет уровни качества оказания Услуги;
- устанавливает параметры качества и гарантируемые пороговые значения этих параметров.

Услуга доступа в сеть Интернет ООО "SIMUS" по своим характеристикам не предназначена (Оператор не гарантирует соблюдения необходимых технических параметров) для предоставления Абонентом услуг обеспечения территориально разобщенных пользователей возможностью обмена речевой информацией в режиме реального времени с использованием ресурсов сетей пакетной передачи данных Оператора.

В случае несоответствия фактически измеренных и рассчитанных параметров диапазонам, заданным гарантированными пороговыми значениями, услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества.

II. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

Услуга предоставляется 24 (двадцать четыре) часа в сутки, ежедневно, без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических (плановых, внеплановых) и аварийно-ремонтных (восстановительных) работ, как на стороне Оператора, так и на стороне Абонента.

Услуга считается доступной в полном объеме, если ее эксплуатационные характеристики, оговоренные в настоящем SLA, соответствуют гарантированным Оператором параметрам.

Доступность Услуги (SA – Service Availability) – отношение количества минут в отчетном месяце, в течение которых Услуга была доступна, к общему количеству минут в отчетном месяце, выраженное в процентах.

Оператор гарантирует Доступность Услуги (SA) на своей сети не менее 99%, при полном исполнении своих обязательств, что составляет максимум 24 часа полной недопустимости Услуги суммарно в месяц.

III. ПАРАМЕТРЫ УСЛУГИ

Оператор гарантирует следующие нормативные параметры Услуги доступа в сеть Интернет через сеть ООО "SIMUS":

- средняя за месяц круговая сетевая задержка между любыми двумя маршрутизаторами на магистральной сети Оператора (Round Trip Delay) – не более 250 мс;
- потерянные пакеты (Packet Loss) на выходе маршрутизатора Оператора в сторону Абонента – не более 5%, при мгновенном значении утилизации порта подключения – не более 80%.

Для определения и измерения параметров услуги применяются следующие правила:

- все параметры измеряются в зоне ответственности Оператора;
- пакеты, потерянные на оборудовании Абонента, и сетевые задержки на участке от порта на маршрутизаторе Оператора до оборудования Абонента не учитываются;
- сетевые задержки измеряются для пакетов с максимальным размером 128 байт.

IV. ЗОНА ОТВЕТСТВЕННОСТИ ОПЕРАТОРА

Оператор не несет ответственности перед Абонентом за перебои в предоставлении Услуг, происходящих не в зоне ответственности Оператора, каковы бы не были причины такого отказа и как бы долго такой отказ в предоставлении Услуг не длился.

В зону ответственности Оператора входит вся IP сеть Оператора, включающая узлы, соединяющие их магистральные каналы. Зона ответственности Оператора в сторону Абонента заканчивается на порту подключения оборудования Абонента к оборудованию Оператора.

Оператор не гарантирует доступность хостов и сетей, не находящихся под его управлением.

V. УРОВНИ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГИ

5.1. Определение полностью доступной Услуги

Услуга доступа в сеть Интернет является «Полностью доступной», если Абонент может использовать Услугу в полном объеме, в рамках ее определенных параметров (см. раздел 3 настоящего Соглашения).

5.2. Определение частично доступной Услуги Услуга является «Частично доступной», если Абонент может использовать определенные услугой возможности, но имеет место одно из следующих условий:

- среднемесячное значение сетевой задержки превышает 250 мс;
- среднемесячное значение потерянных пакетов превышает 5%.

5.3. Определение полной недоступности Услуги

«Полная недоступность услуги» определяется как случай, когда Абонент не может передать или получить

пакеты IP из-за отказа сервисов Оператора на более чем 15 (пятнадцать) последовательных минут, исключая простой сервиса, связанные с профилактическими (плановыми/внеплановыми) работами, как на стороне Оператора, так и на стороне МЦПК АК «Узтелекома».

Состояние Услуги, описанное в п.п. 5.2. и 5.3. настоящего Соглашения является основанием для обращения Абонента по контактным телефонам и электронной почте Ответственному менеджеру Оператора за открытием «Уведомления о неисправности» или в Службу Технической Поддержки.

VI. ПЛАНОВЫЕ, ВНЕПЛАНОВЫЕ И АВАРИЙНЫЕ РЕМОНТНЫЕ РАБОТЫ

6.1. Плановые ремонтные работы Оператор может проводить плановые профилактические измерения ремонтно-настроечные работы, техническое обслуживание, модернизацию или совершенствование сети или сетевого оборудования. Эти работы определяются как плановые ремонтные работы и могут вызвать перерывы в оказании Услуги.

Временные перерывы в работе Услуги, обусловленные проведением плановых ремонтных работ, не будут рассматриваться как недоступность, и не будут служить основанием для заявления Абонента своих прав на получение перерасчета оплаты.

Плановые ремонтные работы, по возможности, проводятся в интервале времени, определенном в п.п. 6.4. настоящего Соглашения.

6.2. Внеплановые ремонтные работы к ним относятся случаи, когда требуется проведение внеплановых измерений, ремонтно-настроечных работ на сети

Оператора (например, предаварийное состояние услуги), в результате которых возможно временное ухудшение качества предоставляемой Услуги или полное ее приостановление.

Временные перерывы в работе Услуги, обусловленные проведением внеплановых ремонтных работ, не будут рассматриваться как неисправность или недоступность и не будут служить основанием для заявления Абонентом своих прав на получение перерасчета оплаты. Внеплановые ремонтные работы, по возможности, проводятся в интервале времени, определенном в п.п. 6.4. настоящего Соглашения.

6.3. Уведомление о проведении плановых и внеплановых ремонтных работ Оператор должен уведомить Абонента о проведении любых плановых ремонтных работ, которые могут вызвать перерывы в работе Услуги, минимум за 2 (два) рабочих дня до начала работ.

Оператор должен уведомить Абонента о проведении любых внеплановых ремонтных работ, которые могут вызвать перерывы в работе Услуги, минимум за 1 (одни) сутки до начала работ. Исключением являются случаи, когда работы выполняются по запросу Абонента, а также в случаях, когда Оператор не может соблюсти указанный срок.

6.4. Интервал времени, предусмотренный для проведения плановых и внеплановых ремонтных работ При наличии технической возможности плановые или внеплановые ремонтные работы производятся в интервалах времени 13:00 до 14:00 и 21:00 до 06:00 (Ташкентское время).

6.5. Аварийные ремонтные работы Авария – состояние, при котором выбранные для контроля параметры качества вышли за установленные пределы в результате нарушения режима и/или условий работы оборудования, при помощи которого обеспечивается предоставление Услуги.

Аварийные ремонтно-восстановительные работы проводятся, когда отмечаются периодически возникающие прерывания в оказании Услуг, при обнаружении ухудшения параметров качества предоставляемой Услуги или когда существенные ухудшения параметров качества, которые могут в дальнейшем привести к состоянию аварии или при полном ее прекращении предоставления в связи с неполадкой.

Перерывы в работе Услуги, вызванные проведением аварийных ремонтных работ, продолжительность которых не превышает 2 (двух) часов, не будут рассматриваться как неисправность или недоступность и не будут служить основанием для заявления Абонентом своих прав на получение компенсации.

О проведении таких работ Абонент должен будет уведомлен по запросу, в возможно кратчайшие сроки. Сами работы, по возможности, будут планироваться на время, когда это может нанести наименьшие потери Абоненту.

6.6. Резервирование При проведении любых плановых, внеплановых или аварийно-восстановительных работ, Оператор, при наличии возможности, принимает максимальные меры по сохранению гарантированного уровня качества предоставляемой Услуги за счет переключения на резервное оборудование и/или организации обходных путей на время проведения таковых работ.

ПОДПИСИ СТОРОН:

Оператор

Абонент


(подпись, М.П.)


(подпись, М.П.)