

## ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 16-2024

на открытый запрос предложений по выбору исполнителей работ  
по закупке «Организация межфилиальных каналов связи: г. Санкт-Петербург, ул.  
Новгородская, д. 11 и п. Мурманши, ул. Советская, д. 2; г. Петрозаводск, ул. Кирова, д. 43 и  
п. Мурманши, ул. Советская, д. 2; г. Санкт-Петербург, ул. Новгородская, д. 11 и  
г. Петрозаводск, ул. Кирова, д. 43.

(номер закупки №1090/7.39-873)

ОКВЭД 64.20  
ОКДП 6420090

### I. Общие требования

Требование к месту выполнения работ:

- 191144, г. Санкт-Петербург, ул. Новгородская, д. 11 - 184355, Мурманская обл., Кольский р-н, п. Мурманши, ул. Советская, 2
- 191144, г. Санкт-Петербург, ул. Новгородская, д. 11 - 185035, Республика Карелия, 185035, г. Петрозаводск, ул. Кирова, 43
- 184355, Мурманская обл., Кольский р-н, п. Мурманши, ул. Советская, 2 - 185035, республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Кирова, д.43.

Должность, ФИО и контактный телефон ответственного лица, составившего техническое задание: Начальник группы планирования и контроля сметы затрат ПСДТУиИТ филиала «Невский» ОАО «ТГК-1» Волкова Вита Валерьевна.

Тел. (812) 901-32-71

#### 1.1.Обобщенные характеристики выполняемых работ:

Организация межфилиальных цифровых каналов связи (МЦКС) VPLS между Управлением ОАО "ТГК-1", управлением филиала «Карельский», управлением филиала «Кольский» ОАО "ТГК-1" для использования в производственных процессах, а также для передачи данных в процессе функционирования корпоративной системы управления (КСУ) ОАО «ТГК-1».

#### 1.2 Требования к срокам выполнения работ:

Начало: январь 2016 г.  
Окончание: декабрь 2016 г.

#### 1.3 Стоимость работ:

Предельная стоимость работ в 2016 году составляет 5 976 000,00 руб., без учета НДС 18%. Стоимость работ ежемесячно подтверждается подписанными Сторонами Актами приемки-сдачи выполненных работ и оказанных услуг.

Ориентировочный объем услуги – 3 канала.

### II. Требования к выполнению работ

#### 2.1 цель выполнения работ (услуг)

2.1.1 Предоставление магистральных цифровых каналов связи (МЦКС) VPLS между тремя точками:

- 191144, г. Санкт-Петербург, ул. Новгородская, д. 11 - 184355, Мурманская обл., Кольский р-н, п. Мурманши, ул. Советская, 2
- 191144, г. Санкт-Петербург, ул. Новгородская, д. 11 - 185035, республика Карелия, 185035, г. Петрозаводск, ул. Кирова, 43

- 184355, Мурманская обл., Кольский р-н, п. Мурмаши, ул. Советская, 2 - 185035, республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Кирова, д.43.

2.1.2 Услуга по предоставлению межфилиальных цифровых каналов связи VPLS также должна включать в себя организацию «последней мили» от оборудования Исполнителя до оборудования Заказчика в конечных точках. Исполнитель предоставляет Заказчику в его помещении порт для подключения оборудования Заказчика в VPLS. Разграничение зоны эксплуатационной ответственности проходит по порту оборудования Исполнителя, находящегося в помещении Заказчика.

2.1.3 Целями предоставления доступа к межфилиальным цифровым каналам связи для «ОАО «ТГК-1» являются:

- объединение ведомственных телефонных сетей Управления и филиалов «Невский» (г. Санкт-Петербург), «Карельский» (г. Петрозаводск), «Кольский» (Мурманская обл., п. Мурмаши) ОАО «ТГК-1» в единую корпоративную сеть телефонной связи.
- объединение сетей передачи данных Управления и филиалов «Невский» (г. Санкт-Петербург), «Карельский» (г. Петрозаводск), «Кольский» (Мурманская обл., п. Мурмаши) ОАО «ТГК-1» в единую корпоративную сеть связи.
- обеспечение надежной бесперебойной работы каналов связи для передачи информации, поступающей по каналам связи в рамках КСУ ОАО «ТГК-1».
- эффективность исполнения ежедневной работы сотрудников ОАО «ТГК-1» с использованием информации КСУ.
- обеспечение надежной бесперебойной работы каналов связи для проведения видеоконференций между филиалами «Невский» (г. Санкт-Петербург), «Карельский» (г. Петрозаводск), «Кольский» (Мурманская обл., п. Мурмаши).
- обеспечение надежной бесперебойной работы каналов связи для проведения селекторных совещаний между филиалами «Невский» (г. Санкт-Петербург), «Карельский» (г. Петрозаводск), «Кольский» (Мурманская обл., п. Мурмаши).
- обеспечение надежной бесперебойной работы каналов связи для доступа в сеть «INTERNET» филиалов «Карельский» (г. Петрозаводск), «Кольский» (Мурманская обл., п. Мурмаши).

2.1.4 Услуга должна обеспечивать решение следующих основных задач:

- передача данных в рамках КСУ ОАО «ТГК-1».
- обеспечение ведения служебных телефонных переговоров между филиалами.
- обеспечение функционирования селекторной связи между филиалами.
- обеспечение функционирования видеоконференцсвязи между филиалами.
- обмен сообщениями электронной почты.
- доступ к ресурсам корпоративного портала.
- доступ к ресурсам сети «INTERNET».

## 2.2 Технические характеристики

2.2.1 МЦКС должны предоставляться по протоколу подключения Ethernet.

Скорость канала связи	150 Мбит/с
Доступность сети Исполнителя за месяц	99.5%
Время восстановления соединения не более	5 минут
Коэффициент готовности Услуги за месяц	0.995
Задержка прохождения пакетов	не более 50 мс

- 2.2.2 Описание параметров качества услуг и гарантий по ним определяет отдельный документ – «Соглашение о качестве обслуживания» (Приложение №1);
- 2.2.3 Использование только сертифицированного оборудования ведущих производителей операторского уровня;
- 2.2.4 Наличие основной и резервной точки стыка клиента и оператора связи для полноценного резервирования услуги. Адрес основной точки стыка – г. Санкт-Петербург, ул. Новгородская, д.11, адрес резервной точки стыка - г. Санкт-Петербург, ул. Броневая, д.6.;
- 2.2.5 Использование маршрутизации принципа Split Horizon;
- 2.2.6 Размер Ethernet пакетов Клиента – MTU (без учета заголовков Ethernet кадра), поступающих на оборудование оператора-1500 байт;
- 2.2.7 Необходимый класс трафика – Real Time.

### **2.3 Эксплуатационные характеристики**

- 2.3.1 Условия параметров качества услуг распространяются на сеть Исполнителя, состоящую из каналов связи, маршрутизаторов и точек присутствия в рамках единой сети Исполнителя.
- 2.3.2 Исполнитель обеспечивает мониторинг, управление и эксплуатацию услуги 24 часа в сутки 365 дней в году.
- 2.3.3 По вопросам эксплуатации и качества услуг Заказчику доступна дежурная служба инженеров Исполнителя 24 часа в сутки 365 дней в году по телефону и электронной почте.
- 2.3.4 По запросу и согласованию с Заказчиком, Исполнитель обеспечивает различные приоритеты для различных типов данных Заказчика, передаваемых через магистральную сеть оператора (QoS – Quality of Service).
- 2.3.5 Исполнитель обеспечивает необходимый уровень резервирования связи с объектом для повышения надежности, включая, доступность услуги до 99, 99% в месяц (общее время отказов не превышает 5 мин/месяц).

## **III. Требования к участникам ОЗП**

- 3.1 Опыт организации межрегиональных цифровых каналов связи.
- 3.2 Наличие собственной транспортной сети передачи данных на территории филиалов:
  - наличие у Исполнителя собственной транспортной сети передачи данных подразумевает обязательное наличие собственной службы технической поддержки и инженерно-технического персонала, способного оперативно взаимодействовать с техническим персоналом Заказчика и решать возникающие технические проблемы;
  - наличие у исполнителя собственной транспортной сети передачи данных означает наличие службы мониторинга состояния транспортной сети, что позволяет оперативно выявлять причины и локализовать места возникновения неисправностей.
- 3.3 Наличие у участника круглосуточного технического обслуживания и мониторинга для поддержания сети, и оборудования в работоспособном состоянии на период предоставления услуги.
- 3.4 Оперативное решение проблем, возникающих на сети и оборудовании, и влияющих на предоставление Услуги.
- 3.5 Соблюдение Правил технической эксплуатации первичных сетей взаимовязанной сети связи (ПТЭ ВСС) Российской Федерации при подключении своих линий связи к оборудованию с использованием только сертифицированного оборудования.
- 3.6 Сеть связи Исполнителя должна иметь лицензию Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций сети (Роскомнадзор).
- 3.7 Соблюдение тайны связи в соответствии с Федеральным Законом “О связи”.

- 3.8 Наличие сертифицированных специалистов для производства работ по предоставлению услуги.
- 3.9 Опыт организации межфилиальных цифровых каналов связи и эксплуатационного обслуживания оборудования.

#### Приложения

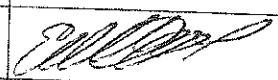
1. Приложение №1 – «Соглашение об уровне обслуживания».

Директор ПСДТУ и ИТ  
Филиала «Невский» ОАО «ТГК-1»

А.В. Малафеев



Техническое задание согласовано:

Согласующий орган Управления ОАО «ТГК-1»	Дата согласования	Ф.И.О.	Подпись
Отдел обеспечения каналами связи	10.02.2015г.	Сычев Е.М.	

## СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (далее – «Соглашение») между \_\_\_\_\_ (далее – «Исполнитель») и Предприятие средств диспетчерского и технологического управления и информационных технологий (ПСДТУИТ) филиала "Невский" ОАО "ТГК-1" (далее – «Заказчик») определяет набор гарантируемых параметров качества Услуг на основе Сети Исполнителя и устанавливает для них соответствующие гарантируемые пороговые значения, условия дающие право Заказчику на получение перерасчета, а так же описывает процедуры, связанные с устранением неисправностей, проведением плановых и неотложных ремонтных работ и сервисной поддержкой.

Используемые термины, определения и сокращения приведены в пункте 2 данного Соглашения.

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Доступность Услуги (SA, Service Availability)** – это отношение количества минут в Отчетном периоде, в течение которого Услуга была доступна, к общему количеству минут в Отчетном периоде, выраженное в процентах.

### 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТИ И НЕДОСТУПНОСТИ

Услуга считается недоступной, если она вышла из строя в связи с неисправностью. Под неисправностью понимается состояние Услуги, когда она не готова к эксплуатации или её эксплуатационные характеристики не соответствуют гарантированным Исполнителем параметрам.

Недоступность Услуги, вызванная любой из перечисленных ниже причин, не является основанием для заявления Клиентом своих прав на получение перерасчета оплаты Услуги:

- Проведение плановых и неотложных ремонтных работ, в случае если работы проводятся с уведомлением в сроки, определенные настоящим Соглашением;
- Время, затраченное Исполнителем на получение доступа к Оборудованию Исполнителя, расположенному на Объекте Заказчика;
- Перерывы в оказании Услуги, вызванные согласованной с Заказчиком приостановкой или прекращением предоставления Услуги;
- Перерывы в предоставлении Услуги, вызванные умышленными или неумышленными действиями Клиента;
- Перерывы в предоставлении Услуги и задержки в восстановлении работоспособности Услуги, вызванные отказом или неспособностью Заказчика обеспечить содействие сотрудникам в установлении и устранении неисправностей;
- Форс-мажор.

### 3. ПРОЦЕДУРА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН ПРИ ВЫЯВЛЕНИИ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

#### 3.1. Язык

Обмен информацией между Заказчиком и Исполнителем в отношении составления отчетов о неисправностях осуществляется на русском языке.

#### 3.2. Неисправности, выявленные силами Ростелекома

В случае обнаружения силами Исполнителя какой-либо неисправности в оказании Услуги, Исполнитель регистрирует неисправность и принимает меры по ее устранению, а также оперативно направляет уведомление об обнаруженной неисправности Заказчику не позднее 1 (одного) часа с момента обнаружения неисправности, в соответствии с контактными данными, указанными в Разделе 9 настоящего Соглашения.

В уведомлении, направленном Заказчику, указывается номер зарегистрированной неисправности, время обнаружения и краткое описание неисправности.

#### 3.3. Неисправности, выявленные силами Заказчика

В случае обнаружения Заказчиком какой-либо неисправности в работе Услуги, он информирует о наличии неисправности Исполнителя по контактными данным, указанным в Разделе 9 настоящего Соглашения. Информация предоставляется устно по телефону с последующим уведомлением по электронной почте и/или по факсу.

Исполнитель регистрирует неисправность, принимает меры по ее устранению и в течение 1 (одного) часа сообщает Заказчику номер зарегистрированной неисправности, время регистрации неисправности с кратким описанием неисправности. Уведомление направляется по электронной почте и/или по факсу.

#### 4. ПРОЦЕДУРА УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ И ПРОВЕДЕНИЯ РЕМОНТНЫХ РАБОТ

После выявления неисправности Исполнителем или сообщения о неисправности Заказчиком, Исполнитель проводит анализ неисправности, затем, при необходимости, отключает Услугу, подлежащую ремонту; локализует неисправность, при возможности, переключает Заказчика на резервный канал и начинает ремонтные работы.

Исполнитель по запросу информирует Заказчика о характере неисправности, принятых мерах, предполагаемых сроках ремонта и возможности переключения на резерв.

Неисправность считается устраненной, когда Услуга готова к эксплуатации и её эксплуатационные характеристики соответствуют гарантированным Исполнителем параметрам.

Устранив неисправность, Исполнитель информирует об этом Заказчика. В течение 2 (двух) часов с момента получения информации об устранении неисправности, ответственный сотрудник Заказчика, указанный в Разделе 9 настоящего Соглашения, предоставляет подтверждение устранения неисправности путем отправки сообщения на электронный адрес Исполнителя, указанный в Разделе 9 настоящего Соглашения или информирует Исполнителя о причинах, по которым он отказывается подтвердить устранение неисправности. Если Заказчик не представляет указанное уведомление в течение 2 часов, неисправность считается устраненной и зарегистрированная проблема автоматически закрывается.

Письменное уведомление об устранении неисправности направляется Заказчику на электронный адрес ответственного лица указанного в Разделе 9 настоящего Соглашения в течение 3 (трех) рабочих дней в случае, если от Заказчика поступил запрос на предоставление указанного уведомления или запрос на открытие проблемы поступил на электронную почту. В уведомлении должна содержаться следующая информация:

- Регистрационный номер неисправности;
- Время регистрации проблемы в Исполнителем;
- Время устранения неисправности;
- Продолжительность неисправности по времени;
- Причина неисправности;

Продолжительность интервала неисправности Услуги по времени рассчитывается как промежуток времени между временем регистрации неисправности и временем устранения неисправности, при условии, что Заказчик подтверждает устранение неисправности, за исключением случаев, когда:

- Задержка в получении подтверждения устранения неисправности вызвана тем, что Исполнитель не смог связаться с Заказчиком;
- Задержка произошла по вине Заказчика.

Уведомление об устранении неисправности используется Заказчиком для заявления своих прав на получение перерасчета оплаты Услуги согласно п. 7. настоящего Соглашения.

#### 5. ПРИОРИТЕТЫ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

Неисправности подразделяются на четыре приоритета по степени срочности их устранения:

Первый приоритет: авария – полное прерывание в предоставлении Услуги, продолжительностью более 15 минут, вызванное неисправностями на сети и/или оборудовании Исполнителя.

Второй приоритет: предаварийное состояние – периодически возникающие прерывания в предоставлении Услуги, продолжительностью не более 15 минут, возникающие с периодичностью не более 1 раза в 1 час.

Третий приоритет: любые возникающие неисправности, не приводящие к прерыванию предоставления Услуги, но влияющие на параметры качества сервиса (QoS), при которых параметры услуги не соответствуют требуемому качеству обслуживания.

Четвертый приоритет: обращения Заказчика по техническим вопросам, связанным с предоставлением Услуги, за исключением обращений по неисправностям первого, второго и третьего приоритетов.

Продолжительность устранения неисправности, а также периодичность информирования Исполнителем Заказчика о ходе устранения неисправности, указаны в Таблице №1.

**Таблица №1 Продолжительность устранения неисправности:**

Приоритет	Продолжительность устранения неисправности	Периодичность информирования Заказчика о	Время проведения работ (время Московское)
-----------	--	--	---

		ходе устранения неисправности	
Первый*	Не более 6 часов**	По запросу Заказчика и по факту устранения неисправности	Круглосуточно
Второй	Не более 8 часов	По запросу Заказчика и по факту устранения неисправности	Ежедневно с 9:00 до 18:00
Третий	Не более 3 рабочих дней	По запросу Заказчика и по факту устранения неисправности	Рабочие дни с 9:00 до 18.00
Четвертый	Не более 10 рабочих дней	По запросу Заказчика и по факту устранения неисправности	Рабочие дни с 9:00 до 18.00

\* - в случае повреждения кабеля, время устранения неисправности не более 72 часов.

\*\* - аварии, возникающие у клиента на территории г. Санкт-Петербурга, устраняются в течение 4 часов. В случае повреждения кабеля, время устранения неисправности не более 72 часов.

## 6. ВРЕМЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

Услуги оказываются в режиме «24x7» - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.

## 7. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЕРЕРАСЧЕТА

### 7.1. Расчет доступности

Доступность Услуги (SA) – рассчитывается, как отношение разницы между Общим временем предоставления услуги в течение Периода измерения Услуги и суммарной продолжительностью неисправностей, первого приоритета, приведших к полному отсутствию услуги и произошедших за Период измерения Услуги, к общему времени предоставления услуги в течение Периода измерения.

$$SA = \frac{\text{Общее время} - \Sigma(\text{Продолжительность неисправностей})}{\text{Общее время}} * 100\%, \text{ где}$$

Общее время - общая продолжительность предоставления услуги за Период измерения Услуги.

Период измерения Услуги - означает промежуток времени с даты начала предоставления услуги в текущем Отчетном периоде до даты окончания предоставления услуги в текущем Отчетном периоде.

$\Sigma(\text{Продолжительность неисправностей})$  - общая продолжительность неисправностей, первого приоритета, приведших к полному отсутствию услуги и произошедших за Период измерения Услуги.

### 7.2. Условия предоставления перерасчета

Гарантируемый параметр Доступность Услуги составляет не менее 99,7% (девятью девять целых семь десятых процента) в месяц, в течение всего срока действия настоящего Соглашения.

В случае если гарантированная Доступность Услуги не соответствует указанным величинам, Заказчик имеет право на перерасчет Ежемесячного платежа.

Схема перерасчета Ежемесячного платежа представлена в Таблице №2.

**Таблица №2 Схема перерасчета Ежемесячного платежа:**

Замеряемая доступность (a) (%, ежемесячно)	Перерасчет Ежемесячного платежа (% от начисленного платежа)*
$a \geq 99.7$	0%
$99.7 > a \geq 99.375$	3%
$99.375 > a \geq 99.03$	5%
$99.03 > a \geq 98.681$	7%
$98.681 > a \geq 98.333$	10%
$98.333\% > a$	10% + 1/720 за каждый час перерыва в обслуживании

\*- Указан максимальный % для перерасчета Ежемесячного платежа, может быть изменен в меньшую сторону, по усмотрению Менеджера по продажам на стадии заключения Дополнительного соглашения.

Исполнитель производит перерасчет всех Ежемесячных платежей, в рамках конкретного Бланка заказа, на основании Таблицы №2, при поступлении от Заказчика запроса на перерасчет и оформленного «Акта сверки технических перерывов в оказании услуг» подтверждающего факт перерыва по истечении каждого Отчетного периода, в котором не соблюдались условия настоящего Соглашения. Запрос направляется по электронной почте, указанному в Разделе 9 настоящего Соглашения, не позднее 10 (десятого) числа следующего за Расчетным периодом, оригинал направляется почтой.. Если такой запрос от Заказчика не поступил в указанный срок, то перерасчет не производится.

Общая сумма перерасчета стоимости Услуг по настоящему Соглашению не может превышать 20% (двадцать процентов) Ежемесячных платежей за предыдущий Отчетный период, в котором была оказана соответствующая Услуга.

## **8. ПЛАНОВЫЕ И НЕОТЛОЖНЫЕ РЕМОНТНЫЕ РАБОТЫ**

### **8.1. Плановые ремонтные работы**

Исполнитель или его субподрядчик может проводить плановое техническое обслуживание, в том числе и РНР, модернизацию или усовершенствование 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 рассматриваются как неисправность или недоступность и не могут служить основанием для заявления Заказчиком своих прав на получение перерасчета оплаты.

При наличии технической возможности плановые ремонтные работы проводятся в следующие интервалы времени:

- Интервал времени, предусмотренный для проведения плановых ремонтных работ, затрагивающих всю сеть Исполнителя (или часть сети, находящуюся в зоне ответственности нескольких филиалов<sup>1</sup> компании Исполнителя) – от 23.00 до 06.00 (Московское время).

- Интервал времени, предусмотренный для проведения плановых ремонтных работ, затрагивающих часть сети, относящуюся к одному филиалу компании Исполнителя (*Работы влияющие на непрерывное оказание услуг только клиентам одного филиала компании Исполнителя*) - от 23.00 до 06.00 (Местное время).

Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении любых плановых ремонтных работ, которые могут вызвать перерывы в работе Услуги, минимум за 3 (трое) суток до начала работ. За исключением случаев, когда Исполнитель не может соблюсти указанный срок в связи с тем, что плановые ремонтные работы на сети Исполнителя проводятся по требованию Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации или иных Российских государственных органов или компетентных органов отрасли телекоммуникаций России (в соответствии с ст.66 Федерального закона «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ, а также в Постановлении Правительства РФ от 31.12.2004 № 895).

В уведомлении, направленном Исполнителем, указывается:

- время;
- дата;
- перечень подключений Заказчика, на которые распространяется действие ПРР;
- продолжительность проведения плановых ремонтных работ;
- контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

Заказчик уведомляет Исполнителя о проведении любых плановых ремонтных работ на своем оборудовании, которые могут привести к его временной неработоспособности и, как следствие, к пропаданию нагрузки на Услуге, минимум за 1 (одни) сутки до начала работ.

При изменении сроков проведения плановых ремонтных работ или их отмене Заказчик оповещает Исполнителя в кратчайшие сроки после принятия решения.

### **8.2. Неотложные ремонтные работы**

Неотложные ремонтные работы проводятся, когда отмечаются прерывания в оказании Услуги, существенные ухудшения параметров качества или отклонения от режима работы оборудования, которые могут в дальнейшем привести к состоянию аварии.

Перерывы в работе Услуги, вызванные проведением неотложных ремонтных работ, продолжительность которых не превышает 4 (четыре) часов, не могут рассматриваться как неисправность или недоступность и не могут служить основанием для заявления Заказчика своих прав на получение перерасчета оплаты.

---

<sup>1</sup> Филиал - обособленное подразделение Исполнителя, расположенное вне места нахождения Исполнителя и осуществляющее функции Исполнителя или их часть.

Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении неотложных ремонтных работ, минимум за 4 (четыре) часа до начала указанных работ.

В уведомлении, направленном Исполнителем, указывается:

- время;
- дата;
- перечень подключений Заказчика, на которые распространяется действие ПРР;
- продолжительность проведения неотложных ремонтных работ;
- контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

Заказчик уведомляет Исполнителя о проведении любых неотложных ремонтных работ на своем оборудовании, которые могут привести к его временной неработоспособности и, как следствие, к пропаданию нагрузки на Услуге, минимум за 2 (два) часа до начала работ.

При изменении сроков проведения неотложных ремонтных работ или их отмене Заказчик оповещает Исполнителя в кратчайшие сроки после принятия решения.

## 9. СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Регистрация обращения Заказчика о неисправности и координация действий, направленных на устранение неисправности проводится сотрудником отдела сервисной поддержки и сопровождения продаж.

Часы работы: Круглосуточно.  
(24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году)

Телефон:

E-mail:

Для координации взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком по вопросам предоставления и поддержки Услуги, Заказчику предоставляется сервис-менеджер.

Сервис-менеджер является сотрудником отдела сервисной поддержки и сопровождения продаж и отвечает за оказание сервисной поддержки Заказчику, в том числе:

- Координацию всех действий Исполнителя, направленных на своевременное предоставление сервисов Заказчику и выполнение всех контрактных обязательств;
- Участие в процедуре эскалации;
- Организацию и проведение встреч по качеству предоставляемых Услуг и порядку взаимодействия между сторонами;
- Предоставление по запросу Заказчика отчетов о прерываниях предоставления Услуг за согласованный период;

Контроль за своевременным решением всех поступивших от Заказчика запросов.

Часы работы:

Телефон:

E-mail:

Эскалация проводится в случаях нарушения сроков устранения неисправности, а так же по требованию Заказчика.

Координаты ответственных сотрудников Исполнителя, по которым проводится поэтапное информирование в случае несогласия с ходом решения возникающих проблем, указаны в Таблице эскалации Исполнителя.

*Примечание: процедура эскалации проводится круглосуточно с соблюдением иерархического порядка (маршрута эскалации) согласно указанным в Таблице эскалации данным.*

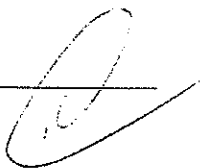
Таблица Эскалации Исполнителя

Уровень эскалации	Должность	ФИО	Контактные данные

## 10. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по 1 (одному) для каждой из Сторон.

Должность: Директор ПСДТУ и ИТ  
ф-ла «Невский» ОАО «ТГК-1»



А.В. Малафеев

## **Квалификационные требования к участникам закупочной процедуры**

**Наименование закупки:** Организация межфилиальных каналов связи: г. Санкт-Петербург, ул. Новгородская, д.11 и п. Мурмаши, ул. Советская, 2; г.

Петрозаводск, ул. Кирова, 43 и п. Мурмаши, ул. Советская, д.2; г. Санкт-Петербург, ул. Новгородская, д.11 и г. Петрозаводск, ул. Кирова, 43

**(Номер закупки по ГКПЗ 1090/7.39-873)**

### **Требования к Участникам**

Участвовать в данной процедуре Запроса предложений может любое юридическое лицо или несколько юридических лиц, выступающих на стороне одного участника процедур закупки, независимо от организационно-правовой формы, формы собственности, места нахождения и места происхождения капитала либо любое физическое лицо или несколько физических лиц, выступающих на стороне одного участника процедур закупки, в том числе индивидуальный предприниматель или несколько индивидуальных предпринимателей, выступающих на стороне одного участника процедур закупки, соответствующие обязательным требованиям, установленным в соответствии с настоящей Документацией.

Чтобы претендовать на признание заявки лучшей в процедуре Запроса предложений и на право заключения Договора, Участник самостоятельно или коллективный участник в целом должен отвечать следующим требованиям:

- a. Соответствовать требованиям, устанавливаемым в соответствии с законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг, являющихся предметом закупки.
- b. Не находиться в процессе ликвидации участника закупки - юридического лица и решения арбитражного суда о признании участника закупки - юридического лица, индивидуального предпринимателя банкротом и об открытии конкурсного производства.
- c. Деятельность Участника закупки не должна быть приостановлена в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день подачи заявки на участие в конкурентной закупке.
- d. Сведения об участнике и его соисполнителях (субподрядчиках) не должны быть включены в реестр недобросовестных поставщиков, размещенный на официальном сайте Российской Федерации для размещения информации о закупках отдельными видами юридических лиц (<http://rnp.fas.gov.ru>).

- e. Обладать исключительными правами на объекты интеллектуальной собственности, если в связи с исполнением договора Заказчик приобретает права на объекты интеллектуальной собственности.
- f. Иметь в наличии соответствующие производственные мощности, технологическое оборудование, финансовые и трудовые ресурсы, обладать профессиональной компетентностью для производства (поставки) товаров, выполнения работ и оказания услуг, являющихся предметом закупки, а также положительной репутацией.
- g. Участник должен быть готов заключить Договор по форме, принятой у Заказчика.
- h. В случае необходимости Организатор оговаривает дополнительные требования к Участникам в Техническом задании.
- i. Вышеуказанные требования к участникам закупки также установлены к соисполнителям (субподрядчикам), привлекаемым участником закупки для исполнения договора.

**Требования к документам, подтверждающим соответствие участника установленным требованиям**

Участник должен включить в состав Заявки следующие документы, подтверждающие его соответствие вышеуказанным требованиям:

- a. заверенную Участником копию свидетельства о внесении записи об Участнике в Единый государственный реестр юридических лиц.
- b. заверенную Участником выписку из Единого государственного реестра юридических лиц за последние 6 месяцев текущего года;
- c. заверенные Участником копии документов (приказов, протоколов собрания учредителей о назначении руководителя и т.д.), подтверждающие полномочия лица, подписавшего Заявку, а также его право на заключение соответствующего Договора по результатам процедуры. Если Заявка подписывается по доверенности, предоставляется оригинал или нотариально заверенная копия доверенности и вышеуказанные документы на лицо, выдавшее доверенность;
- d. копии учредительных документов (учредительный договор и Устав);
- e. копия свидетельства о присвоении ИНН;
- f. копия справки о постановке на налоговый учет. (Копия уведомления о переводе на упрощенный порядок налогообложения – при наличии);
- g. заверенные Участником копии действующих лицензий на виды деятельности, связанные с выполнением Договора, вместе с приложениями, описывающими конкретные виды деятельности, на которые Участник обладает лицензией (при необходимости наличия таких лицензий) или свидетельство о вступлении в

саморегулируемую организацию с допуском к работам, которые оказывают влияние на безопасность объектов капитального строительства;

- h. копия финансовой отчетности контрагента (бухгалтерский баланс и отчет о прибылях и убытках за четыре последних отчетных периода);

Для организаций с упрощенным порядком налогообложения — налоговая декларация за два последних полных года.

Данные документы предоставить:

- завизированная руководителем организации копия отчетности, заверенная печатью и имеющая отметку о сдаче данной отчетности в налоговый орган — в отсканированном виде;

- в электронном виде в формате, представляемом в органы ФНС РФ (при наличии);

- i. справка об отсутствии (наличии) у контрагента задолженности перед государственными органами (в случае, если с контрагентом ранее не оформлялись договорные отношения и срок с момента предоставления информации более 6 мес.);
- j. анкету по установленной в Документации по запросу предложений форме — (форма 7);
- k. оригинал справки о выполнении аналогичных (сопоставимых) по характеру и объему оказываемых договоров за последние 3 (три) года по установленной в Документации по запросу предложений форме — (форма 8);
- l. оригинал справки о материально-технических ресурсах, которые будут использованы в рамках выполнения Договора по установленной в Документации по запросу предложений форме — (форма 9);
- m. оригинал справки о кадровых ресурсах, которые будут привлечены в ходе выполнения Договора, по установленной в Документации по запросу предложений форме — (форма 10);
- n. оригинал справки о собственниках и конечных бенефициарах организации - контрагента ОАО "ТГК-1" (форма 12);
- o. согласие на обработку персональных данных (форма — приложение №13);
- p. копия паспорта руководителя организации, копия действующего паспорта лица, подписывающего Заявку по доверенности от имени контрагента;
- q. копии карточек об открытии счетов в банках, в которые по договору предполагается перечисление денежных средств (заверенная либо нотариально, либо уполномоченным сотрудником банка);
- r. копию заверенного банком платежного поручения о переводе на указанный в Извещении расчетный счет обеспечения Заявки в размере, указанном в извещении о проведении запроса предложений (если обеспечение назначено в извещении).

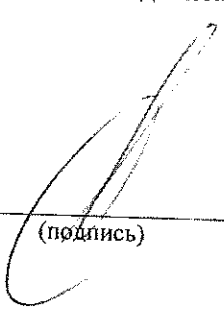
с. Иные документы, которые, по мнению Участника подтверждают его соответствие установленным требованиям, с соответствующими комментариями, разъясняющими цель предоставления этих документов.

Все указанные документы прилагаются Участником к Заявке.

В случае если по каким-либо причинам Участник не может предоставить требуемый документ, он должен приложить составленную в произвольной форме справку, объясняющую причину отсутствия требуемого документа, а также содержащую заверения Организатору в соответствии Участника данному требованию.

Директор ПСДТУиИТ филиала «Невский»  
ОАО «ТГК-1»

(должность руководителя Подразделения,  
являющегося Инициатором закупки)



(подпись)

А.В. Малафеев

(ФИО)

ДОГОВОР  
ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ № \_\_\_\_\_

г. \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

ОАО «ТГК-1», именуемое в дальнейшем «Заказчик» в лице Директора ПСДТУиИТ филиала "Невский" ОАО "ТГК-1" Малафеева Алексея Викторовича, действующего на основании Доверенности №836-2015 от 30.10.2015г., с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_ с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий договор (в дальнейшем – Договор) о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по заданию Заказчика (Приложение № 1 к настоящему Договору) оказать следующие услуги Организация межфилиальных каналов связи: г. Санкт-Петербург, ул. Новгородская, д.11 и п. Мурмаши, ул. Советская, 2; г. Петрозаводск, ул. Кирова, 43 и п. Мурмаши, ул. Советская, д.2; г. Санкт-Петербург, ул. Новгородская, д.11 и г. Петрозаводск, ул. Кирова, 43 далее именуемые «Услуги», а Заказчик обязуется принять и оплатить Услуги Исполнителя в сроки и в порядке, установленные настоящим Договором.

1.2. Срок оказания Услуг устанавливается с " \_\_\_\_ " января 2016г. по 31 декабря 2016г.

1.3. Результат оказанных Услуг передается Заказчику по Акту об оказании услуг, в порядке, установленном настоящим Договором, в 2-х экземплярах, в форме, на бумажном носителе.

1.4. Комплекс исключительных имущественных прав на результаты оказанных Услуг принадлежит Заказчику.

1.5 Исполнитель гарантирует отсутствие договорных и иных отношений третьими лицами, которые могли бы оказать влияние на проведение и результат оказания Услуг. Исполнитель гарантирует свою научную и материальную независимость в ходе исполнения настоящего Договора.

1.6. Качество Услуг должно соответствовать:

Скорость канала связи по протоколу подключения Ethernet	150 Мбит/с
Доступность сети Исполнителя за месяц	99.5%
Время восстановления соединения не более	5 минут
Коэффициент готовности Услуги за месяц	0.995
Задержка прохождения пакетов	не более 50 мс

1.6.1 Использование только сертифицированного оборудования ведущих производителей операторского уровня;

1.6.2 Наличие основной и резервной точки стыка клиента и оператора связи для полноценного резервирования услуги. Адрес основной точки стыка – г. Санкт-Петербург, ул. Новгородская, д.11, адрес резервной точки стыка - г. Санкт-Петербург, ул. Бронева, д.6.;

1.6.3 Использование маршрутизации принципа Split Horizon;

- 1.6.4 Размер Ethernet пакетов Клиента – MTU (без учета заголовков Ethernet кадра), поступающих на оборудование оператора-1500 байт;
- 1.6.5 Необходимый класс трафика – Real Time.
- 1.6.6 Исполнитель обеспечивает необходимый уровень резервирования связи с объектом для повышения надежности, включая, доступность услуги до 99, 99% в месяц (общее время отказов не превышает 5 мин/месяц).

Описание параметров качества услуг и гарантий по ним определяет отдельный документ – «Соглашение об уровне обслуживания» (Приложение № 4)

1.7 Исполнитель обязан оказывать услуги Заказчику в течение согласованных в договоре сроков, соблюдая режим работы заказчика: 24 часа в сутки, 7 дней в неделю и 365 дней в году, за исключением перерывов на плановое техническое обслуживание. Плановое техническое обслуживание (периодическое тестирование, наладка и ремонт, необходимые для обеспечения качества предоставляемых Услуг) проводится в ночь с субботы на воскресенье, с предварительным уведомлением о плановых работах, которые приведут к перерыву предоставления Услуги. Уведомление должно содержать описание плановых работ, дату и продолжительность и направляться не менее чем за 24 часа до начала работ. Продолжительность плановых работ не может превышать более 45 минут в месяц.

## 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

2.1. Исполнитель обязуется:

2.1.1. Обеспечить выполнение обязательств по настоящему Договору надлежащим образом и в срок, установленный настоящим Договором.

2.1.2. Оказывать Услуги лично, если иное не будет дополнительно согласовано Сторонами.

При привлечении для исполнения своих обязательств по настоящему Договору третьих лиц (соисполнителей и консультантов), после получения согласия Заказчика в письменном виде, Исполнитель вправе передать третьему лицу сведения и документацию, полученные от Заказчика, только в объеме, необходимом для исполнения третьим лицом своих обязательств.

При этом Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств привлеченными к исполнению настоящего Договора третьими лицами, в том числе, но не исключительно, в отношении соблюдения условий конфиденциальности, согласованных настоящим Договором.

2.1.3. Заботиться о сохранности передаваемого Заказчиком для использования в целях исполнения обязательств по настоящему Договору оборудования, имущества, а также документации Заказчика.

В случае утраты, хищения или порчи оборудования, имущества, а также документации Заказчика немедленно ставить в известность Заказчика.

2.1.4. Не разглашать и не использовать никаким образом без письменного разрешения Заказчика информацию, предоставленную Заказчиком или ставшую ему известной в связи с оказанием Услуг по настоящему Договору. Довести до сведения собственных специалистов (сотрудников) условия о конфиденциальности настоящего Договора.

2.1.5. Заказчик не предоставляет Исполнителю право ссылаться на факт заключения настоящего Договора.

2.2. Заказчик обязуется:

2.2.1. Принимать и оплачивать Услуги Исполнителя согласно подписанному Сторонами Акту об оказании услуг в порядке, определенном настоящим Договором.

2.3. Заказчик имеет право:

2.3.1. Контролировать соблюдение сроков оказания Услуг и их соответствие заданиям Заказчика, не вмешиваясь в область профессиональной компетенции Исполнителя.

2.3.2. В одностороннем порядке изменять задания, если эти изменения не выходят за пределы содержания и объема оказываемых Исполнителем Услуг по настоящему Договору.

2.3.3. Изменять сроки оказания отдельных Услуг по взаимному согласованию Сторон.

2.3.4. Увеличивать объем оказания услуг путем заключения дополнительного соглашения, при этом цена единицы услуги и (или) работы является твердой и не может изменяться в ходе исполнения договора.

## 3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ПРИЁМКА ИХ ЗАКАЗЧИКОМ.

3.1. Услуги по настоящему Договору оказываются в сроки, установленные подпунктом 1.2 настоящего Договора ежемесячно.

3.2. Исполнитель обязан ежемесячно предоставлять Акт об оказании услуг, счет и счет-фактуру не позднее 05 (пятого) числа месяца, следующего за отчетным.

3.3. Заказчик подписывает Акт об оказании услуг или представляет мотивированный отказ в его подписании не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты его получения от Исполнителя. Все доработки по мотивированному отказу производятся Исполнителем за свой счёт, в срок указанный Заказчиком.

3.4. С даты подписания Акта об оказании услуг Заказчик получает исключительное право на использование результатов оказания Услуг.

3.5. Информация, отчеты, документы и иной результат оказания Услуг по настоящему Договору является собственностью Заказчика, и Исполнитель не имеет права передавать его третьим лицам без письменного согласия Заказчика.

3.6. Гарантийный срок. Заказчик вправе предъявить требования, связанные с недостатками материального результата услуг по организации межфилиальных каналов связи: г. Санкт-Петербург, ул. Новгородская, д.11 и п. Мурмаши, ул. Советская, 2; г. Петрозаводск, ул. Кирова, 43 и п. Мурмаши, ул. Советская, д.2; г. Санкт-Петербург, ул. Новгородская, д.11 и г. Петрозаводск, ул. Кирова, 43, обнаруженными в течение одного года с момента, когда этот результат был принят Заказчиком.

#### 4. ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ.

4.1. Общая стоимость оказываемых Услуг составляет: \_\_\_\_\_ рублей (\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ копеек), в т.ч. НДС (18%) в размере: \_\_\_\_\_ рублей (\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ копеек). Ежемесячный платеж за оказанные услуги в 2016 году составляет: \_\_\_\_\_ рублей (\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ копеек) в т.ч. НДС (18%) в размере: \_\_\_\_\_ рублей (\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ копеек).

Общая стоимость оказываемых услуг подлежит изменению при условии согласования ее сторонами путем подписания дополнительного соглашения к настоящему Договору.

4.2. В цену Договора включены все расходы и издержки Исполнителя, связанные с выполнением им принятых на себя обязательств по настоящему Договору.

Иные расходы Исполнителя подлежат возмещению исключительно при наличии их согласования с Заказчиком, путем подписания Дополнительного соглашения к настоящему Договору.

4.3. Оплата по настоящему Договору производится Заказчиком на основании подписанного сторонами Акта об оказании услуг и представленных Исполнителем счёта и счёта-фактуры путем перечисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя в следующие сроки и порядке: в течение 30-ти (тридцати) дней с даты подписания Акта об оказании услуг.

4.4. Оплата Услуг Исполнителя производится в безналичной форме путем перечисления денежных средств на его расчётный счет.

По соглашению Сторон допускается исполнение обязательств по оплате в иной форме, не противоречащей действующему законодательству Российской Федерации.

4.5. Все расчетно-платежные документы по настоящему Договору должны содержать ссылку на его регистрационный номер и дату его заключения.

#### 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

5.1. В случае порчи имущества или оборудования Заказчика или утери документации Заказчика по неосторожности или по причине виновных действий и бездействия Исполнителя последний обязан возместить возникшие в связи с такой утерей или порчей убытки в полном объёме.

5.2. При неисполнении или ненадлежащем исполнении принятых на себя обязательств по настоящему Договору Исполнитель обязан возместить Заказчику все возникшие в связи с этим убытки.

5.3. За нарушение сроков оказания Услуг, указанных в подпункте 1.2 настоящего Договора, Заказчик вправе начислить пени из расчёта 0,1% (Ноль целых одну десятую процента) от цены настоящего Договора за каждый день просрочки. При просрочке свыше 10-ти (десяти) календарных дней Заказчик вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор, направив Исполнителю соответствующее уведомление. Договор считается расторгнутым с даты получения Исполнителем такого уведомления.

5.4. Уплата неустойки не освобождает Исполнителя от выполнения принятых по настоящему Договору обязательств и/или устранения нарушений.

5.5. Во всех иных случаях при неисполнении или ненадлежащем исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

#### 6. ФОРС-МАЖОР.

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если их неисполнение явилось следствием форс-мажорных обстоятельств.

6.2. Под форс-мажорными обстоятельствами понимаются такие обстоятельства, которые возникли после заключения настоящего Договора в результате непредвиденных и непредотвратимых событий чрезвычайного характера, не поддающихся контролю Сторон, а именно: стихийные бедствия, запретительные меры государства, война, военные действия, террористический акт и др. при условии, что эти обстоятельства оказывают непосредственное воздействие на выполнение Сторонами обязательств по настоящему Договору.

6.3. Если какое-либо из форс-мажорных обстоятельств непосредственно повлияет на выполнение каких-либо обязательств по настоящему Договору, период их выполнения будет продлён на срок действия форс-мажорных обстоятельств.

6.4. Сторона, у которой возникли обстоятельства форс-мажора, обязана в 3-х (Трёх) дневный срок письменно информировать другую Сторону о начале и предполагаемом окончании действия обстоятельств непреодолимой силы, которые препятствуют выполнению настоящего Договора.

6.5. Надлежащим доказательством наличия указанных выше обстоятельств и их продолжительности будут служить справки, выдаваемые компетентным уполномоченным органом (организацией) Российской Федерации. Не уведомление или несвоевременное уведомление лишает Стороны права ссылаться на любое вышеуказанное обстоятельство как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнение Стороной обязательств по настоящему Договору.

#### 7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

7.1. Все споры, разногласия и требования, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, в том числе, касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, подлежат разрешению в Арбитражном суде Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

7.2. Заказчик вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора при условии компенсации Исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением своих обязательств по настоящему Договору, подтвержденных документально.

#### 8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ.

8.1. В случае если выполнение условий настоящего Договора потребует передачи информации, составляющей коммерческую тайну и иной конфиденциальной информации одной из Сторон другой Стороне, между Сторонами должно быть заключено Соглашение о конфиденциальности.

8.2. Стороны обязуются не разглашать третьим лицам и обеспечить охрану конфиденциальности информации, полученной или ставшей им известной при исполнении заключенного договора и относящейся к коммерческой тайне контрагента. Разглашение конфиденциальной информации относящейся к коммерческой тайне контрагента возможно только с его письменного согласия. В случае разглашения одной из сторон третьим лицам конфиденциальной информации, относящейся к коммерческой тайне контрагента, виновная сторона обязана возместить другой стороне причиненные в связи с этим убытки.

#### 9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.

9.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

Настоящий Договор распространяет свое действие на правоотношения Сторон, возникшие с " " 2016 г.

9.2. Если отдельные положения настоящего Договора окажутся недействительными или потеряют свою силу, то все остальные положения продолжают действовать.

9.3. Все изменения и дополнения к настоящему Договору оформляются дополнительными соглашениями, которые подписываются уполномоченными представителями Сторон и являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

9.4. При изменении наименования, адреса, банковских реквизитов или реорганизации Стороны информируют друг друга в письменной форме в течение 3 (трёх) рабочих дней с даты их изменения. Все действия, совершённые Сторонами по старым адресам и счетам до поступления уведомлений об их изменении, считаются совершёнными надлежащим образом и засчитываются в счёт исполнения соответствующих обязательств.

9.5. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормами законодательства Российской Федерации, регламентирующими взаимоотношения Сторон по правовым отношениям данного вида.

9.6. Сторонами достигнуто соглашение о том, что все условия настоящего Договора являются существенными.

9.7. В случае изменений в цепочке собственников Исполнителя, включая бенефициаров (в том числе конечных), и (или) в исполнительных органах Исполнителя последний представляет ОАО «ТГК-1» информацию об изменениях по адресу электронной почты Malafeyev.AV@tgc1.ru в течение 5 (пяти) календарных дней после таких изменений с подтверждением соответствующими документами.

ОАО «ТГК-1» вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора в случае неисполнения Исполнителем обязанности, предусмотренной данным пунктом настоящего договора. В этом случае настоящий договор считается расторгнутым с даты получения Исполнителем письменного уведомления ОАО «ТГК-1» об отказе от исполнения договора или с иной даты, указанной в таком уведомлении.

9.8. После подписания настоящего Договора, все предыдущие письменные и устные соглашения, переговоры и переписка между сторонами теряют силу.

9.9. Настоящий Договор составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

9.10. Подписанием настоящего договора Исполнитель подтверждает, что им выполнены все действия и соблюдены все формальные требования действующего законодательства и учредительных документов Исполнителя, необходимые для заключения настоящего договора. Исполнитель также подтверждает, что настоящий договор заключается на основании решения (в случае если такое решение требуется согласно настоящему законодательства и учредительных документов Исполнителя) компетентного органа Исполнителя, принятого в установленном законом и учредительными документами Исполнителя порядке.

9.11. Стороны вправе уступать права (требования) и переводить обязанности (долг) по договору третьим лицам только с письменного согласия другой стороны.

9.12. Следующие приложения являются неотъемлемой частью настоящего Договора:

Приложение № 1 – «Задание»;

Приложение №2 – «Соглашение о предоставлении сведений»

Приложение №3 - "Соглашение о конфиденциальности"

Приложение №4 - "Соглашение об уровне обслуживания"

ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И ПОДПИСИ СТОРОН.

«Заказчику»

ПСДТУиИТ ф-а "Невский" ОАО "ТГК-1"

Юридический адрес:  
198188, РФ, г. Санкт-Петербург, ул. Броневая,  
дом 6, литера Б.

Почтовый адрес: 197198, РФ, г. Санкт-  
Петербург, прю Добролюбова, дом 16, корп.2,  
лит. А, Бизнес-центр "Арена-Холл"  
ИНН 7841312071, КПП 781345001  
ОГРН \_\_\_\_\_

Банковские реквизиты:  
р/с 40702810309000000005 в ОАО "АБ "Россия"  
г. Санкт-Петербург  
к/с 301 018 108 000 000 00 861  
БИК 044 030 861  
Контактный телефон: (812)901-32-71

«Исполнитель»

\_\_\_\_\_  
(наименование)

Юридический адрес: \_\_\_\_\_

Почтовый адрес: \_\_\_\_\_

ИНН \_\_\_\_\_, КПП \_\_\_\_\_

ОГРН \_\_\_\_\_

Банковские реквизиты: \_\_\_\_\_

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

А.В. Малафеев \_\_\_\_\_

/

/ \_\_\_\_\_

Соглашение о предоставлении сведений  
к договору № \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

г. Санкт-Петербург

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Исполнитель в течение 15 дней с момента получения запроса представляет Заказчику документы, подтверждающие размер расходов, понесенных Исполнителем при оказании Услуг, по усмотрению Заказчика.

За несвоевременное представление документов Исполнитель уплачивает Заказчику штраф 0,01% от суммы неподтвержденных расходов за каждый день просрочки.

Исполнитель выражает свое согласие на передачу в ПАО «Газпром» документов, подтверждающих размер понесенных расходов.

Исполнитель обязуется внести вышеизложенные условия во все договоры, заключаемые им в целях выполнения настоящего договора с иными контрагентами (субподрядчики и т.д.) по всей цепочке хозяйственных отношений до непосредственных исполнителей.

Исполнитель

Заказчик  
Директор ПСДТУиИТ  
филиала "Невский" ОАО "ТГК-1"

А.В. Малафеев \_\_\_\_\_

## ЗАДАНИЕ

### I. Общие требования

Требование к месту выполнения работ:

- 191144, г. Санкт-Петербург, ул. Новгородская, д. 11 - 184355, Мурманская обл., Кольский р-н, п. Мурмаши, ул. Советская, 2
- 191144, г. Санкт-Петербург, ул. Новгородская, д. 11 - 185035, Республика Карелия, 185035, г. Петрозаводск, ул. Кирова, 43
- 184355, Мурманская обл., Кольский р-н, п. Мурмаши, ул. Советская, 2 - 185035, республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Кирова, д.43.

Объем услуги – 3 канала.

#### 1.1.Обобщенные характеристики выполняемых работ:

Организация межфилиальных цифровых каналов связи (МЦКС) VPLS между Управлением ОАО "ТГК-1", управлением филиала «Карельский», управлением филиала «Кольский» ОАО "ТГК-1" для использования в производственных процессах, а также для передачи данных в процессе функционирования корпоративной системы управления (КСУ) ОАО «ТГК-1»:

- 191144, г. Санкт-Петербург, ул. Новгородская, д. 11 - 184355, Мурманская обл., Кольский р-н, п. Мурмаши, ул. Советская, 2
- 191144, г. Санкт-Петербург, ул. Новгородская, д. 11 - 185035, республика Карелия, 185035, г. Петрозаводск, ул. Кирова, 43
- 184355, Мурманская обл., Кольский р-н, п. Мурмаши, ул. Советская, 2 - 185035, республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Кирова, д.43.

### II. Требования к выполнению работ

#### 2.1 цель выполнения работ (услуг)

2.1.1 Целями предоставления доступа к межфилиальным цифровым каналам связи для «ОАО «ТГК-1» являются:

- объединение ведомственных телефонных сетей Управления и филиалов «Невский» (г. Санкт-Петербург), «Карельский» (г. Петрозаводск), «Кольский» (Мурманская. обл., п. Мурмаши) ОАО «ТГК-1» в единую корпоративную сеть телефонной связи.
- объединение сетей передачи данных Управления и филиалов «Невский» (г. Санкт-Петербург), «Карельский» (г. Петрозаводск), «Кольский» (Мурманская. обл., п. Мурмаши) ОАО «ТГК-1» в единую корпоративную сеть связи.
- обеспечение надежной бесперебойной работы каналов связи для передачи информации, поступающей по каналам связи в рамках КСУ ОАО «ТГК-1».
- эффективность исполнения ежедневной работы сотрудников ОАО «ТГК-1» с использованием информации КСУ.
- обеспечение надежной бесперебойной работы каналов связи для проведения видеоконференций между филиалами «Невский» (г. Санкт-Петербург), «Карельский» (г. Петрозаводск), «Кольский» (Мурманская. обл., п. Мурмаши).

- обеспечение надежной бесперебойной работы каналов связи для проведения селекторных совещаний между филиалами «Невский» (г. Санкт-Петербург), «Карельский» (г. Петрозаводск), «Кольский» (Мурманская. обл., п. Мурманш).

- обеспечение надежной бесперебойной работы каналов связи для доступа в сеть «INTERNET» филиалов «Карельский» (г. Петрозаводск), «Кольский» (Мурманская. обл., п. Мурманш).

2.1.2 Услуга по предоставлению межфилиальных цифровых каналов связи VPLS также должна включать в себя организацию «последней мили» от оборудования Исполнителя до оборудования Заказчика в конечных точках. Исполнитель предоставляет Заказчику в его помещении порт для подключения оборудования Заказчика в VPLS. Разграничение зоны эксплуатационной ответственности проходит по порту оборудования Исполнителя, находящегося в помещении Заказчика.

2.1.3 Услуга должна обеспечивать решение следующих основных задач:

- передача данных в рамках КСУ ОАО «ТГК-1».
- обеспечение ведения служебных телефонных переговоров между филиалами.
- обеспечение функционирования селекторной связи между филиалами».
- обеспечение функционирования видеоконференцсвязи между филиалами.
- обмен сообщениями электронной почты.
- доступ к ресурсам корпоративного портала.
- доступ к ресурсам сети «INTERNET».

## 2.2 Технические характеристики

2.2.1 МЦКС должны предоставляться по протоколу подключения Ethernet.

Скорость канала связи	150 Мбит/с
Доступность сети Исполнителя за месяц	99.5%
Время восстановления соединения не более	5 минут
Коэффициент готовности Услуги за месяц	0.995
Задержка прохождения пакетов	не более 50 мс

2.2.2 Описание параметров качества услуг и гарантий по ним определяет отдельный документ – «Соглашение о качестве обслуживания» (Приложение №1);

2.2.3 Использование только сертифицированного оборудования ведущих производителей операторского уровня;

2.2.4 Наличие основной и резервной точки стыка клиента и оператора связи для полноценного резервирования услуги. Адрес основной точки стыка – г. Санкт-Петербург, ул. Новгородская, д.11, адрес резервной точки стыка - г. Санкт-Петербург, ул. Броневая, д.6.;

2.2.5Использование маршрутизации принципа Split Horizon;

2.2.6 Размер Ethernet пакетов Клиента – MTU (без учета заголовков Ethernet кадра), поступающих на оборудование оператора-1500 байт;

2.2.7 Необходимый класс трафика – Real Time.

## 2.3 Эксплуатационные характеристики

2.3.1 Условия параметров качества услуг распространяются на сеть Исполнителя, состоящую из каналов связи, маршрутизаторов и точек присутствия в рамках единой сети Исполнителя.

2.3.2 Исполнитель обеспечивает мониторинг, управление и эксплуатацию услуги 24 часа в сутки 365 дней в году.

2.3.3 По вопросам эксплуатации и качества услуг Заказчику доступна дежурная служба инженеров Исполнителя 24 часа в сутки 365 дней в году по телефону и электронной почте.

2.3.4 По запросу и согласованию с Заказчиком, Исполнитель обеспечивает различные приоритеты для различных типов данных Заказчика, передаваемых через магистральную сеть оператора (QoS – Quality of Service).

2.3.5 Исполнитель обеспечивает необходимый уровень резервирования связи с объектом для повышения надежности, включая, доступность услуги до 99, 99% в месяц (общее время отказов не превышает 5 мин/месяц).

Директор ПСДТУ и ИТ  
Филиала «Невский» ОАО «ТГК-1

А.В. Малафеев \_\_\_\_\_ /                      / \_\_\_\_\_

Соглашение о конфиденциальности

г. Санкт-Петербург

20\_\_

Открытое акционерное общество «Территориальная генерирующая компания № 1», именуемое в дальнейшем ОАО «ТГК-1», в лице директора ПСДТУиИТ филиала «Невский» ОАО «ТГК-1» А.В. Малафеев, действующий на основании доверенности \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г., с одной стороны, и \_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании Доверенности № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_, с другой стороны, именуемые в дальнейшем "Стороны", заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

1. Стороны в связи с заключением договора на оказание Услуги междугородной/международной связи для Управления и структурных подразделений филиалов «Невский», «Карельский», «Кольский» ОАО «ТГК-1» принимают на себя обязательства по предоставлению друг другу и неразглашению Информации, составляющей коммерческую тайну, и иной конфиденциальной информации в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

2. Термины, применяемые в настоящем Соглашении, означают следующее:

**Коммерческая тайна** – режим конфиденциальности информации, позволяющий ее обладателю при существующих или возможных обстоятельствах увеличить доходы, избежать неоправданных расходов, сохранить положение на рынке товаров, работ, услуг или получить иную коммерческую выгоду;

**Информация, составляющая коммерческую тайну (секрет производства)** – сведения любого характера (производственные, технические, экономические, организационные и другие), в том числе о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере, а также сведения о способах осуществления профессиональной деятельности, которые имеют действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности их третьим лицам, к которым у третьих лиц нет свободного доступа на законном основании и в отношении которых обладателем таких сведений введен режим коммерческой тайны;

**Носители информации** – материальные объекты, в которых Информация, составляющая Коммерческую тайну, находит свое отображение в виде символов, технических решений и процессов;

**Конфиденциальность информации** – обязательное для выполнения лицом, получившим доступ к определенной информации, требование не передавать такую информацию третьим лицам без согласия ее обладателя;

**Гриф конфиденциальности** – реквизиты, свидетельствующие о конфиденциальности Информации, составляющей коммерческую тайну, наносимые на носитель информации и (или) содержащиеся в сопроводительной документации.

Информация, составляющая коммерческую тайну ОАО «ТГК-1», должна иметь гриф:

«Коммерческая тайна

Открытое акционерное общество

«Территориальная генерирующая компания № 1»

Броневая ул, дом 6, литера Б., Санкт-Петербург, 198188»,

иные виды конфиденциальной информации ОАО «ТГК-1»:

«Конфиденциально  
Открытое акционерное общество  
«Территориальная генерирующая компания № 1»  
Броневая ул, дом 6, литера Б., Санкт-Петербург, 198188»,

Информация, составляющая коммерческую тайну \_\_\_\_\_, должна иметь гриф:

«Коммерческая тайна  
\_\_\_\_\_»

иные виды конфиденциальной информации \_\_\_\_\_

«Конфиденциально  
\_\_\_\_\_»

**Разглашение информации, составляющей коммерческую тайну** – действие или бездействие, в результате которых Информация, составляющая коммерческую тайну, в любой возможной форме (устной, письменной, иной форме, в том числе с использованием технических средств) становится известной третьим лицам без согласия обладателя такой информации либо вопреки трудовому или гражданско-правовому договору.

3. В целях исполнения предмета настоящего Соглашения Стороны обязуются:

3.1. Передавать Информацию, составляющую коммерческую тайну (далее – Информация), по предварительным письменным запросам Сторон и оформлять факт передачи актом приема-передачи, подписываемым их уполномоченными представителями.

В разумные сроки уведомлять друг друга в письменной форме о лицах, уполномоченных на прием и передачу Информации.

3.2. Осуществлять передачу Информации ценными (заказными) почтовыми отправлениями или курьерами Сторон.

3.3. Не передавать друг другу Информацию по открытым каналам телефонной, телеграфной и факсимильной связи, а также с использованием других каналов электросвязи общего пользования без принятия мер, обеспечивающих ее защиту.

3.4. Осуществлять защиту Информации, обеспечивающую ее сохранность (неразглашение).

3.5. Использовать Информацию строго в целях осуществления договорной деятельности. При этом не осуществлять без предварительного письменного согласия Стороны, передавшей Информацию (далее – Передающая Сторона), продажу информации, ее обмен, опубликование либо разглашение иным способом, в том числе посредством ксерокопирования, воспроизведения или с использованием электронных носителей, за исключением случаев, когда:

а) от Стороны, получившей Информацию (далее – Получатель), требуется передать эту Информацию органам государственной власти в соответствии с действующим законодательством. При этом до непосредственной передачи Информации Получатель обязан направить Передающей Стороне соответствующее уведомление в письменной форме;

б) передача Информации своим работникам и должностным лицам вызвана неотложностью исполнения Получателем договорных обязательств, при условии, что Получатель несет ответственность за выполнение требований по защите Информации лицами, которым в соответствии с настоящим пунктом сообщается эта Информация.

3.6. Обращаться с Информацией и ее носителями в соответствии с требованиями нормативных актов и документов Сторон и не допускать разглашения Информации.

3.7. Незамедлительно информировать друг друга о случаях разглашения Информации, организовать расследование этих фактов.

При расследовании фактов разглашения Информации Стороны по взаимному соглашению вправе направлять друг другу специалистов в области защиты информации.

Оплата расходов, связанных с командированием таких специалистов, производится Стороной, допустившей разглашение Информации.

Сторона, допустившая разглашение Информации, возмещает убытки, понесенные другой Стороной в связи с разглашением Информации.

4. Контроль за соблюдением порядка использования и хранения Информации, передаваемой Сторонами друг другу в соответствии с условиями настоящего Соглашения, возлагается в ОАО «ТГК-1» на отдел корпоративной защиты филиала ОАО «ТГК-1», в \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_.

5. Передающая Сторона остается собственником и (или) обладателем переданной Информации. Передающая Сторона вправе потребовать от Получателя вернуть ей Информацию, в любое время, направив Получателю уведомление в письменной форме. В течение 15 дней после получения такого уведомления Получатель должен вернуть все оригиналы Информации и уничтожить все ее копии и воспроизведения в любой форме, имеющиеся в его распоряжении, а также в распоряжении лиц, которым он передал с соблюдением условий настоящего Соглашения такую Информацию, кроме случаев, когда Получатель в соответствии с законодательством Российской Федерации обязан хранить одну копию Информации, полученной от Передающей Стороны для осуществления договорной деятельности.

Права и обязанности Сторон по настоящему Соглашению в случае реорганизации какой-либо из Сторон переходят к соответствующему правопреемнику (правопреемникам). В случае ликвидации какой-либо Стороны, такая Сторона должна до завершения ликвидации обеспечить возврат Передающей Стороне всех оригиналов и уничтожение всех и любых копий документов с Информацией, переданной Передающей Стороной.

6. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами в связи с настоящим Соглашением, будут по возможности решаться путем переговоров между Сторонами. При невозможности урегулирования споров путем переговоров в разумные сроки такие споры, по требованию любой из Сторон, передаются для окончательного разрешения в Арбитражный суд Мурманской области.

Настоящее Соглашение толкуется и регулируется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Любые поправки, изменения и дополнения к настоящему Соглашению имеют силу только в том случае, если они составлены в письменном виде и подписаны уполномоченными представителями каждой из Сторон.

8. Настоящее Соглашение вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует до 31.12.2016 года.

9. Информация, полученная Сторонами, не подлежит разглашению в течение 5 лет с момента прекращения договора.

10. Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

**ОАО «ТГК-1»**

Директор ПСДТУиИТ  
Филиала «Невский» ОАО «ТГК-1»

\_\_\_\_\_ А.В. Малафеев  
подпись

М.П.

\_\_\_\_\_   
подпись

М.П.

## СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (далее – «Соглашение») между \_\_\_\_\_ (далее – «Исполнитель»), в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_ и Предприятие средств диспетчерского и технологического управления и информационных технологий (ПСДТУиИТ) филиала "Невский" ОАО "ТГК-1" (далее – «Заказчик»), в лице Директора Алексея Викторовича Малафеева, действующего на основании доверенности № 836-2015 от 30.10.2015г. определяет набор гарантируемых параметров качества Услуг на основе Сети Исполнителя и устанавливает для них соответствующие гарантируемые пороговые значения, условия дающие право Заказчику на получение перерасчета, а так же описывает процедуры, связанные с устранением неисправностей, проведением плановых и неотложных ремонтных работ и сервисной поддержкой. Используемые термины, определения и сокращения приведены в пункте 2 данного Соглашения.

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Доступность Услуги (SA, Service Availability)** – это отношение количества минут в Отчетном периоде, в течение которого Услуга была доступна, к общему количеству минут в Отчетном периоде, выраженное в процентах.

### 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТИ И НЕДОСТУПНОСТИ

Услуга считается недоступной, если она вышла из строя в связи с неисправностью. Под неисправностью понимается состояние Услуги, когда она не готова к эксплуатации или её эксплуатационные характеристики не соответствуют гарантированным Исполнителем параметрам.

Недоступность Услуги, вызванная любой из перечисленных ниже причин, не является основанием для заявления Клиентом своих прав на получение перерасчета оплаты Услуги:

- Проведение плановых и неотложных ремонтных работ, в случае если работы проводятся с уведомлением в сроки, определенные настоящим Соглашением;
- Время, затраченное Исполнителем на получение доступа к Оборудованию Исполнителя, расположенному на Объекте Заказчика;
- Перерывы в оказании Услуги, вызванные согласованной с Заказчиком приостановкой или прекращением предоставления Услуги;
- Перерывы в предоставлении Услуги, вызванные умышленными или неумышленными действиями Клиента;
- Перерывы в предоставлении Услуги и задержки в восстановлении работоспособности Услуги, вызванные отказом или неспособностью Заказчика обеспечить содействие сотрудникам в установлении и устранении неисправностей;
- Форс-мажор.

### 3. ПРОЦЕДУРА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН ПРИ ВЫЯВЛЕНИИ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

#### 3.1. Язык

Обмен информацией между Заказчиком и Исполнителем в отношении составления отчетов о неисправностях осуществляется на русском языке.

#### 3.2. Неисправности, выявленные силами Ростелекома

В случае обнаружения силами Исполнителя какой-либо неисправности в оказании Услуги, Исполнитель регистрирует неисправность и принимает меры по ее устранению, а также оперативно направляет уведомление об обнаруженной неисправности Заказчику не позднее 1 (одного) часа с момента обнаружения неисправности, в соответствии с контактными данными, указанными в Разделе 9 настоящего Соглашения.

В уведомлении, направленном Заказчику, указывается номер зарегистрированной неисправности, время обнаружения и краткое описание неисправности.

#### 3.3. Неисправности, выявленные силами Заказчика

В случае обнаружения Заказчиком какой-либо неисправности в работе Услуги, он информирует о наличии неисправности Исполнителя по контактным данным, указанным в Разделе 9 настоящего

Соглашения. Информация предоставляется устно по телефону с последующим уведомлением по электронной почте и/или по факсу.

Исполнитель регистрирует неисправность, принимает меры по ее устранению и в течение 1 (одного) часа сообщает Заказчику номер зарегистрированной неисправности, время регистрации неисправности с кратким описанием неисправности. Уведомление направляется по электронной почте и/или по факсу.

#### **4. ПРОЦЕДУРА УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ И ПРОВЕДЕНИЯ РЕМОУТНЫХ РАБОТ**

После выявления неисправности Исполнителем или сообщения о неисправности Заказчиком, Исполнитель проводит анализ неисправности, затем, при необходимости, отключает Услугу, подлежащую ремонту; локализует неисправность, при возможности, переключает Заказчика на резервный канал и начинает ремонтные работы.

Исполнитель по запросу информирует Заказчика о характере неисправности, принятых мерах, предполагаемых сроках ремонта и возможности переключения на резерв.

Неисправность считается устраненной, когда Услуга готова к эксплуатации и её эксплуатационные характеристики соответствуют гарантированным Исполнителем параметрам.

Устранив неисправность, Исполнитель информирует об этом Заказчика. В течение 2 (двух) часов с момента получения информации об устранении неисправности, ответственный сотрудник Заказчика, указанный в Разделе 9 настоящего Соглашения, предоставляет подтверждение устранения неисправности путем отправки сообщения на электронный адрес Исполнителя, указанный в Разделе 9 настоящего Соглашения или информирует Исполнителя о причинах, по которым он отказывается подтвердить устранение неисправности. Если Заказчик не представляет указанное уведомление в течение 2 часов, неисправность считается устраненной и зарегистрированная проблема автоматически закрывается.

Письменное уведомление об устранении неисправности направляется Заказчику на электронный адрес ответственного лица указанного в Разделе 9 настоящего Соглашения в течение 3 (трех) рабочих дней в случае, если от Заказчика поступил запрос на предоставление указанного уведомления или запрос на открытие проблемы поступил на электронную почту. В уведомлении должна содержаться следующая информация:

- Регистрационный номер неисправности;
- Время регистрации проблемы в Исполнителем;
- Время устранения неисправности;
- Продолжительность неисправности по времени;
- Причина неисправности;

Продолжительность интервала неисправности Услуги по времени рассчитывается как промежуток времени между временем регистрации неисправности и временем устранения неисправности, при условии, что Заказчик подтверждает устранение неисправности, за исключением случаев, когда:

- Задержка в получении подтверждения устранения неисправности вызвана тем, что Исполнитель не смог связаться с Заказчиком;
- Задержка произошла по вине Заказчика.

Уведомление об устранении неисправности используется Заказчиком для заявления своих прав на получение перерасчета оплаты Услуги согласно п. 7. настоящего Соглашения.

#### **5. ПРИОРИТЕТЫ НЕИСПРАВНОСТЕЙ**

Неисправности подразделяются на четыре приоритета по степени срочности их устранения:

Первый приоритет: авария – полное прерывание в предоставлении Услуги, продолжительностью более 15 минут, вызванное неисправностями на сети и/или оборудовании Исполнителя.

Второй приоритет: предаварийное состояние – периодически возникающие прерывания в предоставлении Услуги, продолжительностью не более 15 минут, возникающие с периодичностью не более 1 раза в 1 час.

Третий приоритет: любые возникающие неисправности, не приводящие к прерыванию предоставления Услуги, но влияющие на параметры качества сервиса (QoS), при которых параметры услуги не соответствуют требуемому качеству обслуживания.

Четвертый приоритет: обращения Заказчика по техническим вопросам, связанным с предоставлением Услуги, за исключением обращений по неисправностям первого, второго и третьего приоритетов.

Продолжительность устранения неисправности, а также периодичность информирования Исполнителем Заказчика о ходе устранения неисправности, указаны в Таблице №1.

Таблица №1 Продолжительность устранения неисправности:

Приоритет	Продолжительность устранения неисправности	Периодичность информирования Заказчика о ходе устранения неисправности	Время проведения работ (время Московское)
Первый*	Не более 6 часов**	По запросу Заказчика и по факту устранения неисправности	Круглосуточно
Второй	Не более 8 часов	По запросу Заказчика и по факту устранения неисправности	Ежедневно с 9:00 до 18:00
Третий	Не более 3 рабочих дней	По запросу Заказчика и по факту устранения неисправности	Рабочие дни с 9:00 до 18.00
Четвертый	Не более 10 рабочих дней	По запросу Заказчика и по факту устранения неисправности	Рабочие дни с 9:00 до 18.00

\* - в случае повреждения кабеля, время устранения неисправности не более 72 часов.

\*\* - аварии, возникающие у клиента на территории г. Санкт-Петербурга, устраняются в течение 4 часов. В случае повреждения кабеля, время устранения неисправности не более 72 часов.

## 6. ВРЕМЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

Услуги оказываются в режиме «24x7» - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.

## 7. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЕРЕРАСЧЕТА

### 7.1. Расчет доступности

Доступность Услуги (SA) – рассчитывается, как отношение разницы между Общим временем предоставления услуги в течение Периода измерения Услуги и суммарной продолжительностью неисправностей, первого приоритета, приведших к полному отсутствию услуги и произошедших за Период измерения Услуги, к общему времени предоставления услуги в течение Периода измерения.

$$SA = \frac{\text{Общее время} - \Sigma(\text{Продолжительность неисправностей})}{\text{Общее время}} * 100\% , \text{ где}$$

Общее время - общая продолжительность предоставления услуги за Период измерения Услуги.

Период измерения Услуги - означает промежуток времени с даты начала предоставления услуги в текущем Отчетном периоде до даты окончания предоставления услуги в текущем Отчетном периоде.

$\Sigma(\text{Продолжительность неисправностей})$  - общая продолжительность неисправностей, первого приоритета, приведших к полному отсутствию услуги и произошедших за Период измерения Услуги.

### 7.2. Условия предоставления перерасчета

Гарантируемый параметр Доступность Услуги составляет не менее 99,7% (девяносто девять целых семь десятых процента) в месяц, в течение всего срока действия настоящего Соглашения.

В случае если гарантированная Доступность Услуги не соответствует указанным величинам, Заказчик имеет право на перерасчет Ежемесячного платежа.

Схема перерасчета Ежемесячного платежа представлена в Таблице №2.

**Таблица №2 Схема перерасчета Ежемесячного платежа:**

Замеряемая доступность (a) (%, ежемесячно)	Перерасчет Ежемесячного платежа (% от начисленного платежа)*
$a \geq 99.7$	0%
$99.7 > a \geq 99.375$	3%
$99.375 > a \geq 99.03$	5%
$99.03 > a \geq 98.681$	7%
$98.681 > a \geq 98.333$	10%

98.333% &gt; a

10% + 1/720

за каждый час перерыва в обслуживании

*\*- Указан максимальный % для перерасчета Ежемесячного платежа, может быть изменен в меньшую сторону, по усмотрению Менеджера по продажам на стадии заключения Дополнительного соглашения.*

Исполнитель производит перерасчет всех Ежемесячных платежей, в рамках конкретного Бланка заказа, на основании Таблицы №2, при поступлении от Заказчика запроса на перерасчет и оформленного «Акта сверки технических перерывов в оказании услуг» подтверждающего факт перерыва по истечении каждого Отчетного периода, в котором не соблюдались условия настоящего Соглашения. Запрос направляется по электронной почте, указанному в Разделе 9 настоящего Соглашения, не позднее 10 (десятого) числа следующего за Расчетным периодом, оригинал направляется почтой. Если такой запрос от Заказчика не поступил в указанный срок, то перерасчет не производится.

Общая сумма перерасчета стоимости Услуг по настоящему Соглашению не может превышать 20% (двадцать процентов) Ежемесячных платежей за предыдущий Отчетный период, в котором была оказана соответствующая Услуга.

## 8. ПЛАНОВЫЕ И НЕОТЛОЖНЫЕ РЕМОНТНЫЕ РАБОТЫ

### 8.1. Плановые ремонтные работы

Исполнитель или его субподрядчик может проводить плановое техническое обслуживание, в том числе и РНР, модернизацию или усовершенствование 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 рассматриваются как неисправность или недоступность и не могут служить основанием для заявления Заказчиком своих прав на получение перерасчета оплаты.

При наличии технической возможности плановые ремонтные работы проводятся в следующие интервалы времени:

- Интервал времени, предусмотренный для проведения плановых ремонтных работ, затрагивающих всю сеть Исполнителя (или часть сети, находящуюся в зоне ответственности нескольких филиалов<sup>1</sup> компании Исполнителя) – от 23.00 до 06.00 (Московское время).

- Интервал времени, предусмотренный для проведения плановых ремонтных работ, затрагивающих часть сети, относящуюся к одному филиалу компании Исполнителя (Работы влияющие на непрерывное оказание услуг только клиентам одного филиала компании Исполнителя) - от 23.00 до 06.00 (Местное время).

Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении любых плановых ремонтных работ, которые могут вызвать перерывы в работе Услуги, минимум за 3 (три) суток до начала работ. За исключением случаев, когда Исполнитель не может соблюсти указанный срок в связи с тем, что плановые ремонтные работы на сети Исполнителя проводятся по требованию Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации или иных Российских государственных органов или компетентных органов отрасли телекоммуникаций России (в соответствии с ст.66 Федерального закона «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ, а также в Постановлении Правительства РФ от 31.12.2004 № 895).

В уведомлении, направленном Исполнителем, указывается:

- время;
- дата;
- перечень подключений Заказчика, на которые распространяется действие ППР;
- продолжительность проведения плановых ремонтных работ;
- контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

Заказчик уведомляет Исполнителя о проведении любых плановых ремонтных работ на своем оборудовании, которые могут привести к его временной неработоспособности и, как следствие, к пропаданию нагрузки на Услуге, минимум за 1 (один) сутки до начала работ.

При изменении сроков проведения плановых ремонтных работ или их отмене Заказчик оповещает Исполнителя в кратчайшие сроки после принятия решения.

### 8.2. Неотложные ремонтные работы

Неотложные ремонтные работы проводятся, когда отмечаются прерывания в оказании Услуги, существенные ухудшения параметров качества или отклонения от режима работы оборудования, которые могут в дальнейшем привести к состоянию аварии.

<sup>1</sup> Филиал - обособленное подразделение Исполнителя, расположенное вне места нахождения Исполнителя и осуществляющее функции Исполнителя или их часть.

Перерывы в работе Услуги, вызванные проведением неотложных ремонтных работ, продолжительность которых не превышает 4 (четыре) часов, не могут рассматриваться как неисправность или недоступность и не могут служить основанием для заявления Заказчика своих прав на получение перерасчета оплаты.

Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении неотложных ремонтных работ, минимум за 4 (четыре) часа до начала указанных работ.

В уведомлении, направленном Исполнителем, указывается:

- время;
  - дата;
  - перечень подключений Заказчика, на которые распространяется действие ПРР;
  - продолжительность проведения неотложных ремонтных работ;
  - контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.
- Заказчик уведомляет Исполнителя о проведении любых неотложных ремонтных работ на своем оборудовании, которые могут привести к его временной неработоспособности и, как следствие, к пропаданию нагрузки на Услуге, минимум за 2 (два) часа до начала работ.

При изменении сроков проведения неотложных ремонтных работ или их отмене Заказчик оповещает Исполнителя в кратчайшие сроки после принятия решения.

## 9. СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Регистрация обращения Заказчика о неисправности и координация действий, направленных на устранение неисправности проводится сотрудником отдела сервисной поддержки и сопровождения продаж.

Часы работы: Круглосуточно.  
(24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году)

Телефон:

E-mail:

Для координации взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком по вопросам предоставления и поддержки Услуги, Заказчику предоставляется сервис-менеджер.

Сервис-менеджер является сотрудником отдела сервисной поддержки и сопровождения продаж и отвечает за оказание сервисной поддержки Заказчику, в том числе:

- Координацию всех действий Исполнителя, направленных на своевременное предоставление сервисов Заказчику и выполнение всех контрактных обязательств;

- Участие в процедуре эскалации;

- Организацию и проведение встреч по качеству предоставляемых Услуг и порядку взаимодействия между сторонами;

- Предоставление по запросу Заказчика отчетов о прерываниях предоставления Услуг за согласованный период;

Контроль за своевременным решением всех поступивших от Заказчика запросов.

Часы работы:

Телефон:

E-mail:

Эскалация проводится в случаях нарушения сроков устранения неисправности, а так же по требованию Заказчика.

Координаты ответственных сотрудников Исполнителя, по которым проводится поэтапное информирование в случае несогласия с ходом решения возникающих проблем, указаны в Таблице эскалации Исполнителя.

Примечание: процедура эскалации проводится круглосуточно с соблюдением иерархического порядка (маршрута эскалации) согласно указанным в Таблице эскалации данным.

Таблица Эскалации Исполнителя

Уровень эскалации	Должность	ФИО	Контактные данные
-------------------	-----------	-----	-------------------

--	--	--	--

## 10. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по 1 (одному) для каждой из Сторон.

От Исполнителя:  
Подпись: \_\_\_\_\_

М.П.

От Заказчика:  
Подпись: \_\_\_\_\_

Ф.И.О.: Малафеев А.В.  
Должность: Директор ПСДТУ и ИТ  
ф-ла «Невский» ОАО «ТГК-1»

М.П.