

**Контактная информация.**

**Таблица 1.**

<b>Оператор:</b>	_____		
<b>Адрес:</b>			
	<b>Телефон</b>	<b>Факс</b>	<b>e-mail</b>
<b>Административный представитель:</b>			
<b>Технический представитель:</b>			
<b>Контактное лицо по оплате счетов:</b>			
<b>Синтерра:</b>	<b>ЗАО "Синтерра"</b>		
<b>Официальный сайт в сети Интернет</b>	<a href="http://www.synterra.ru">www.synterra.ru</a>		
<b>Адрес:</b>	<b>109147, г. Москва, ул. Воронцовская, д. 35Б, корп. 3</b>		
<b>Коммерческий представитель:</b>	+7 (495) 647-77-77	+7 (495) 647-77-76	
<b>Административный представитель:</b>	+7 (495) 647-77-77	+7 (495) 647-77-76	@synterra.ru
<b>Технический представитель:</b> <i>Центр управления сетью (ЦУС)</i>	+7 (495) 647-77-52 +7 (495) 647-77-53 +7 (495) 647-77-54	+7 (495) 647-77-54	noc@synterra.ru
<b>Контактное лицо по выставлению счетов:</b> <i>Отдел расчетов</i>	+7 (495) 647-77-77	+7 (495) 647-77-76	customer@synterra.ru

**Подписи Сторон**

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО: П.А. Кучерук

\_\_\_\_\_  
Должность: Коммерческий директор  
ЗАО «Синтерра»

\_\_\_\_\_  
Дата:

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО:

\_\_\_\_\_  
Должность:

\_\_\_\_\_  
Дата:

**Формы бланков Заказа на услуги Синтерры**

**Форма № 1. Бланк заказа на услугу присоединения сетей электросвязи.**

<b>ЗАКАЗ № _____</b> <b>на услугу присоединения сетей электросвязи</b> <b>к Договору № _____ от «__» _____ 200__ г.</b>	
<b>г. Москва</b>	<b>200 г.</b>
<b>1. Тип заказа (отметить необходимое):</b> <input type="checkbox"/> Новая точка присоединения <input type="checkbox"/> Изменение характеристик подключения	
<b>2. Технические параметры средств связи Синтерры (заполняется в случае организации новой точки присоединения):</b>	
<b>2.1. Физическая среда передачи (отметить необходимое):</b>	
<input type="checkbox"/> ОВ	<input type="checkbox"/> Single Mode (s/m) <input type="checkbox"/> ZX <input type="checkbox"/> Multi Mode (m/m) <input type="checkbox"/> LX/LH <input type="checkbox"/> SX <input type="checkbox"/> LX/LH
<input type="checkbox"/> Медная пара (TP) <input type="checkbox"/> Медная пара (UTP)	
<b>Тип коннектора:</b> <input type="checkbox"/> LC <input type="checkbox"/> FC <input type="checkbox"/> SC <input type="checkbox"/> RJ45 <input type="checkbox"/> Другой _____	
<b>2.2. Интерфейс на оборудовании Синтерры (отметить необходимое):</b> <input type="checkbox"/> E1 <input type="checkbox"/> FE1 <input type="checkbox"/> V.35 <input type="checkbox"/> Ethernet <input type="checkbox"/> Fast Ethernet <input type="checkbox"/> Gigabit Ethernet <input type="checkbox"/> Другой: _____	
<b>Пропускная способность интерфейса (для V.35, FE1): _____ Кбит/с</b>	
<b>2.3. Виртуальные порты в точке присоединения (отметить необходимое):</b>	
<input type="checkbox"/> Пропуск IP-трафика для доступа к ресурсам сети Internet	
<input type="checkbox"/> Пропуск IP VPN трафика: CoS: <input type="checkbox"/> best-effort <input type="checkbox"/> другое _____	
<b>Максимальная пропускная способность виртуального порта: _____ Мбит/с</b>	
<b>3. Адрес местонахождения средств связи Синтерры – Точки присоединения:</b> <b>Адрес (город, улица, дом, узел доступа (иное)):</b> _____	
<b>4. Адрес местонахождения средств связи Оператора:</b> <b>Адрес (город, улица, дом, узел доступа (иное)):</b> _____	
<b>5. Присоединение осуществляется на основании Технических условий Синтерры:</b> от «__» _____ 200__ г.	
<b>6. Точкой разграничения зон ответственности Сторон является:</b> <u>Интерфейс на оборудовании Синтерры.</u>	
<b>7. Организация линии связи от средств связи Оператора до Точки присоединения входит в обязанности:</b> <u>Оператора.</u>	

\_\_\_\_\_  
Подпись  
\_\_\_\_\_  
ФИО: П.А. Кучерук  
\_\_\_\_\_  
Должность: Коммерческий директор  
\_\_\_\_\_  
ЗАО «Синтерра»  
\_\_\_\_\_  
Дата:

\_\_\_\_\_  
Подпись  
\_\_\_\_\_  
ФИО:  
\_\_\_\_\_  
Должность:  
\_\_\_\_\_  
Дата:

**Окончание формы № 1.**

Форма № 2. Бланк заказа на услуги по пропуску IP-трафика для доступа к ресурсам сети Internet.

<b>ЗАКАЗ № _____</b> <b>на услуги по пропуску IP-трафика для доступа к ресурсам сети Internet</b> <b>к Договору № _____ от «__» _____ 200__ г.</b>
<b>г. Москва</b> <span style="float: right;"><b>200__ г.</b></span>
<p><b>1. Тип заказа (отметить необходимое):</b></p> <p><input type="checkbox"/> Новый виртуальный порт</p> <p><input type="checkbox"/> Изменение конфигурации виртуального порта</p> <p><b>2. Характеристики виртуального порта в точке присоединения:</b></p> <p><b>Максимальная пропускная способность виртуального порта:</b> _____ Мбит/с</p> <p><b>3. Маршрутизация и IP-адресация (отметить необходимое):</b></p> <p><input type="checkbox"/> Динамическая маршрутизация (BGP-4)</p> <p><input type="checkbox"/> Статическая маршрутизация</p> <p><input type="checkbox"/> Необходим блок из IP-адресов из адресного пространства Синтерры<sup>1</sup> (отметить необходимо): <input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет</p> <p><input type="checkbox"/> Номер AS Оператора: _____</p> <p><input type="checkbox"/> Имеющиеся IP-адреса: _____</p> <p><input type="checkbox"/> Размер блока (кол-во адресов): _____</p> <p><b>4. Дата начала оказания услуг (не позднее):</b> «__» _____ 200__ г.</p>

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО: П.А. Кучерук

\_\_\_\_\_  
Должность: Коммерческий директор

\_\_\_\_\_  
ЗАО «Синтерра»

\_\_\_\_\_  
Дата:

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО:

\_\_\_\_\_  
Должность:

\_\_\_\_\_  
Дата:

**Окончание формы № 2.**

<sup>1</sup> При выделении более 4 IP адресов необходимо заполнить запрос по форме rірe-219

## Приложение к заказу на услуги по пропуску IP-трафика

Запрос на выделение IP адресов по форме `ripe - 219` (заполняется на английском языке) выделение подсети /24 требует дополнительного согласования)

<b>Наименование Оператора:</b>	
<b>Место расположения Оператора:</b>	
<b>Web-site</b>	
<b>Размер сети (количество выделяемых IP адресов)</b>	
<b>Назначение сети</b>	
<b>Оборудование, для которого требуются IP адреса:</b>	
<b>Рабочие станции</b>	
производитель	
модель	
количество	
<b>Коммутаторы</b>	
производитель	
модель	
количество	
<b>Другое оборудование</b>	
тип	
производитель	
модель	
количество	
Уже имеющиеся сети (IP адреса) Оператора (перечислить)	
<b>Администратор сети Оператора</b>	
ФИО	
e-mail	
телефон	
идентификатор nic-hdl в базе RIPE (при наличии)	

Примечание. Выделение подсети /24 требует дополнительного согласования.

Форма № 3. Бланк заказа на услуги по пропуску IP VPN трафика.

<b>ЗАКАЗ № _____</b>	
<b>на услуги по пропуску IP VPN трафика</b>	
<b>к Договору № _____ от «__» _____ 200__ г.</b>	
<b>г. Москва</b>	<b>200__ г.</b>
<b>1. Тип заказа (отметить необходимое):</b>	
<input type="checkbox"/> Новый виртуальный порт <input type="checkbox"/> Изменение конфигурации виртуального порта <input type="checkbox"/> Изменение типа трафика	
<b>2. Характеристики VPN и виртуального порта в точке присоединения:</b>	
<b>Имя VPN<sup>1</sup> (отметить необходимое):</b>	
<input type="checkbox"/> Новое	
<input type="checkbox"/> _____ (указать латинскими буквами)	
<b>Топология сети (отметить необходимое):</b>	
<input type="checkbox"/> Full mesh <input type="checkbox"/> Hub and spoke <input type="checkbox"/> Другая _____ (указать ИТР)	
<b>Имя порта<sup>2</sup> (отметить необходимое):</b>	
<input type="checkbox"/> Новое	
<input type="checkbox"/> _____ (указать латинскими буквами)	
<b>Максимальная пропускная способность виртуального порта:</b> _____ Мбит/с	
<b>Тип виртуального порта (отметить необходимое):</b>	
<input type="checkbox"/> Bronze <input type="checkbox"/> Gold <input type="checkbox"/> Medium <input type="checkbox"/> Active <input type="checkbox"/> Silver <input type="checkbox"/> Platinum <input type="checkbox"/> КСПД <input type="checkbox"/> Нестандартный _____	
<b>Тип трафика (если нестандартный тип виртуального порта) (отметить необходимое):</b>	
<input type="checkbox"/> _____ % real-time <input type="checkbox"/> _____ % business-critical <input type="checkbox"/> _____ % best-effort	
<b>3. Маршрутизация (отметить необходимое):</b>	
<input type="checkbox"/> Статическая (до 3 префиксов): _____	
<input type="checkbox"/> Динамическая (BGP): _____	
Номер AS: _____	
<b>4. Дата начала оказания услуг (не позднее):</b> «__» _____ 200__ г.	

\_\_\_\_\_  
Подпись  
\_\_\_\_\_  
ФИО: П.А. Кучерук  
\_\_\_\_\_  
Должность: Коммерческий директор  
\_\_\_\_\_  
ЗАО «Синтерра»  
\_\_\_\_\_  
Дата:

\_\_\_\_\_  
Подпись  
\_\_\_\_\_  
ФИО:  
\_\_\_\_\_  
Должность:  
\_\_\_\_\_  
Дата:

**Окончание формы № 3.**

**Формы бланков заказов согласованы.**

\_\_\_\_\_  
Подпись  
\_\_\_\_\_  
ФИО: П.А. Кучерук  
\_\_\_\_\_  
Должность: Коммерческий директор  
\_\_\_\_\_  
ЗАО «Синтерра»  
\_\_\_\_\_  
Дата:

\_\_\_\_\_  
Подпись  
\_\_\_\_\_  
ФИО:  
\_\_\_\_\_  
Должность:  
\_\_\_\_\_  
Дата:

<sup>1</sup> Заполняется на этапе реализации.

<sup>2</sup> Заполняется на этапе реализации.

Приложение № 3  
к Договору № \_\_\_\_  
от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2007г.

**Форма бланка Заказа на услуги Оператора по пропуску трафика.**

**Форма № 1. Бланк заказа на услуги по пропуску IP VPN трафика.**

**Окончание формы № 1.**

\_\_\_\_\_  
Подпись  
\_\_\_\_\_  
ФИО: П.А. Кучерук  
\_\_\_\_\_  
Должность: Коммерческий директор  
\_\_\_\_\_  
ЗАО «Синтерра»  
\_\_\_\_\_  
Дата:

\_\_\_\_\_  
Подпись  
\_\_\_\_\_  
ФИО:  
\_\_\_\_\_  
Должность:  
\_\_\_\_\_  
Дата:

**Форма бланка заказа согласована.**

\_\_\_\_\_  
Подпись  
\_\_\_\_\_  
ФИО: П.А. Кучерук  
\_\_\_\_\_  
Должность: Коммерческий директор  
\_\_\_\_\_  
ЗАО «Синтерра»  
\_\_\_\_\_  
Дата:

\_\_\_\_\_  
Подпись  
\_\_\_\_\_  
ФИО:  
\_\_\_\_\_  
Должность:  
\_\_\_\_\_  
Дата:

**Формы экономических условий Синтерры**

**Форма № 1.**

**Экономические условия на услугу присоединения**

*Единовременные платежи*

Код услуги	Наименование услуг	ЗАКАЗ № _____ на услугу присоединения сетей электросвязи	Цена за услугу, руб.
5.1.1	Организация точки присоединения, включая организацию _____ виртуального(ых) порта(ов)		

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО: П.А. Кучерук

\_\_\_\_\_  
Должность: Коммерческий директор

\_\_\_\_\_  
ЗАО «Синтерра»

\_\_\_\_\_  
Дата:

**Окончание формы № 1.**

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО:

\_\_\_\_\_  
Должность:

\_\_\_\_\_  
Дата:

Форма № 2.

Экономические условия на услуги по пропуску IP-трафика для доступа к ресурсам сети Internet

Ежемесячные платежи

Код услуги	Наименование услуг	ЗАКАЗ № ____ на услуги по пропуску IP-трафика	Пропускная способность виртуального порта, Мбит/с	Цена, руб./ 1 Мбит/с
5.1.3	Оказание услуг по пропуску IP-трафика в сеть передачи данных через организованный виртуальный порт без лимита предоплаченного трафика			

Код услуги	Наименование услуг	ЗАКАЗ № ____ на услуги по пропуску IP-трафика	Цена за оказание услуги по пропуску IP-трафика в сеть передачи данных через организованный виртуальный порт с лимитом предоплаченного трафика, руб.	Лимит предоплаченного трафика, Мб
5.1.5	Оказание услуг по пропуску IP-трафика в сеть передачи данных через организованный виртуальный порт с лимитом предоплаченного трафика			

Код услуги	Наименование услуг	Цена, руб./Мб.
5.1.9	Пропуск расчетного IP-трафика, превышающего лимит предоплаченного трафика	

Примечание:

1. Под расчетным IP-трафиком подразумевается суммарный IP-трафик (исходящий + входящий).
2. Тарификация осуществляется побайтно с 1-го переданного байта с округлением до мегабайта. Один гигабайт равен 1024 мегабайтам.
3. Указанные цены не включают НДС.

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО: П.А. Кучерук

\_\_\_\_\_  
Должность: Коммерческий директор  
\_\_\_\_\_  
ЗАО «Синтерра»

\_\_\_\_\_  
Дата:

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО:

\_\_\_\_\_  
Должность:

\_\_\_\_\_  
Дата:

Окончание формы № 2.

Экономические условия на услуги по пропуску IP VPN трафика

Ежемесячные платежи

Код услуги	Наименование услуг	ЗАКАЗ № ____ на услуги по пропуску IP VPN трафика	Пропускная способность виртуального порта, Мбит/с	Цена, руб./ 1 Мбит/с
5.1.4	Оказание услуг по пропуску IP VPN трафика в сеть передачи данных через организованный виртуальный порт без лимита предоплаченного трафика			

Код услуги	Наименование услуг	ЗАКАЗ № ____ на услуги по пропуску IP VPN трафика	Цена за оказание услуги по пропуску IP VPN -трафика в сеть передачи данных через организованный виртуальный порт с лимитом предоплаченного трафика, руб.	Лимит предоплаченного трафика, Мб
5.1.6	Оказание услуг по пропуску IP VPN трафика в сеть передачи данных через организованный виртуальный порт с лимитом предоплаченного трафика			

Код услуги	Наименование услуг	Цена, руб./Мб.
5.1.12	Пропуск расчетного IP VPN трафика, превышающего лимит предоплаченного трафика	

Примечание:

1. Под расчетным IP-трафиком подразумевается суммарный IP-трафик (исходящий + входящий).
2. Тарификация осуществляется побайтно с 1-го переданного байта с округлением до мегабайта. Один гигабайт равен 1024 мегабайтам.
3. Указанные цены не включают НДС.

\_\_\_\_\_  
 Подпись  
 ФИО: П.А. Кучерук  
 Должность: Коммерческий директор  
 ЗАО «Синтерра»  
 \_\_\_\_\_  
 Дата:

\_\_\_\_\_  
 Подпись  
 ФИО:  
 Должность:  
 \_\_\_\_\_  
 Дата:

Окончание формы № 3.

Формы экономических условий Синтерры согласованы.

\_\_\_\_\_  
 Подпись  
 ФИО: П.А. Кучерук  
 Должность: Коммерческий директор  
 ЗАО «Синтерра»  
 \_\_\_\_\_  
 Дата:

\_\_\_\_\_  
 Подпись  
 ФИО:  
 Должность:  
 \_\_\_\_\_  
 Дата:

**Форма экономических условий Оператора**

**Форма № 1.**

**Экономические условия на услуги по пропуску IP VPN трафика**

*Ежемесячные платежи*

Наименование услуг	ЗАКАЗ № ____ на услуги по пропуску IP VPN трафика	Пропускная способность виртуального порта, Мбит/с	Цена, руб./ 1 Мбит/с
Оказание услуг по пропуску IP VPN трафика в сеть передачи данных через организованный виртуальный порт без лимита предоплаченного трафика			

Наименование услуг	ЗАКАЗ № ____ на услуги по пропуску IP VPN трафика	Цена за оказание услуг по пропуску IP VPN - трафика в сеть передачи данных через организованный виртуальный порт с лимитом предоплаченного трафика, руб.	Лимит предоплаченного трафика, Мб
Оказание услуг по пропуску IP VPN трафика в сеть передачи данных через организованный виртуальный порт с лимитом предоплаченного трафика			

Наименование услуг	Цена, руб./Мб.
Пропуск расчетного IP VPN трафика, превышающего лимит предоплаченного трафика	

Примечание:

\_\_\_\_\_  
Подпись  
\_\_\_\_\_  
ФИО: П.А. Кучерук  
\_\_\_\_\_  
Должность: Коммерческий директор  
\_\_\_\_\_  
ЗАО «Синтерра»  
\_\_\_\_\_  
Дата:

\_\_\_\_\_  
Подпись  
\_\_\_\_\_  
ФИО:  
\_\_\_\_\_  
Должность:  
\_\_\_\_\_  
Дата:

**Окончание формы № 1.**

**Форма экономических условий Оператора согласована.**

\_\_\_\_\_  
Подпись  
\_\_\_\_\_  
ФИО: П.А. Кучерук  
\_\_\_\_\_  
Должность: Коммерческий директор  
\_\_\_\_\_  
ЗАО «Синтерра»  
\_\_\_\_\_  
Дата:

\_\_\_\_\_  
Подпись  
\_\_\_\_\_  
ФИО:  
\_\_\_\_\_  
Должность:  
\_\_\_\_\_  
Дата:

УТВЕРЖДАЮ  
Технический директор  
ЗАО «Синтерра» А.В. Ильин

Технические условия присоединения сети электросвязи \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» к сети  
электросвязи ЗАО «Синтерра»

1. Присоединение:

- 1.1. Средства связи Синтерры: \_\_\_\_\_  
1.2. Присоединение осуществляется на **зонавом (узловом) уровне присоединения.**

2. Технические параметры средств связи Синтерры:

1.	Интерфейс со стороны Синтерры	
2.	Пропускная способность интерфейса, образующего точку присоединения <sup>1</sup>	
3.	Схема организации связи	рис. 1
4.	Пропускная способность (к Синтерре/от Синтерры)	/ Кбит/с
5.	Тип виртуального порта	
6.	Количество виртуальных портов доступа <sup>2</sup>	
7.	Идентификатор (ID) узла на магистральной сети ЗАО «Синтерра», через который обеспечивается пропуск трафика <i>(заполняется на основании данных, представленных в технической справке или техническом решении)</i>	
8.	Количество выделяемых IP адресов	
9.	Номер автономной системы Оператора <i>(заполняется в случае обеспечения динамической маршрутизации по протоколу BGP4)</i>	
10.	Передаваемые Оператором автономные системы <i>(заполняется в случае обеспечения динамической маршрутизации по протоколу BGP4)</i>	
11.	Номер автономной системы Синтерры <i>(заполняется в случае обеспечения динамической маршрутизации по протоколу BGP4)</i>	AS 6854
12.	Передаваемые Синтеррой автономные системы <i>(заполняется в случае обеспечения динамической маршрутизации по протоколу BGP4)</i>	<i>(лишнее удалить)</i> Default Synterra + M9-IX Full
13.	Этапность работ по присоединению	
14.	Готовность точек присоединения сети Синтерры	
15.	Технические условия действительны	

3. Местонахождения средств связи Синтерры: «адрес» (ЛИАЦ № \_\_\_\_\_, ряд № \_\_\_\_\_ стойка № \_\_\_\_\_ место № \_\_\_\_\_) – точка присоединения.

4. Разграничение зон ответственности Сторон:

- 4.1. Точкой разграничения зон ответственности Сторон является **порт на оборудовании Синтерры.**  
4.2. Организация линии связи от средств связи Оператора до точки присоединения входит в обязанности Оператора.

<sup>1</sup> при выделении более 4 IP адресов необходимо заполнить запрос по форме *grp-219*

<sup>2</sup> указывается количество портов доступа в одной точке подключения. При выделении нескольких портов доступа в разных точках подключения на каждую точку подключения оформляется отдельный заказ.

**5. Порядок эксплуатационно-технического обслуживания средств связи и линий связи:**

- 5.1. Обеспечение эксплуатационно-технического обслуживания средств связи и линий связи, используемых в точках присоединения, осуществляется в соответствии с Регламентным соглашением.
6. **Срок реализации настоящих Технических условий** – до « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_г.
7. **Схема организации связи:**

**Рис. 1**

Приложение № 7  
к Договору № \_\_\_\_\_  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2007 года

**Эксплуатационное соглашение.**

*Регламент по эксплуатационно-техническому взаимодействию  
между персоналом центра управления сети ЗАО "Синтерра" и персоналом центра управления сети \_\_\_\_\_  
«\_\_\_\_\_».*

## **1 Общие положения**

- 1.1 Настоящий документ составлен в соответствии с Рекомендациями Международного Союза Электросвязи – ITU CCIT 1550.
- 1.2 Настоящим документом устанавливается порядок взаимодействия ответственных подразделений ЗАО «Синтерра» (Синтерра) и \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» (Оператор), здесь и далее именуемые, совместно, как «Стороны», по оперативно-техническим вопросам.
- 1.3 Эксплуатационное Соглашение основывается на заключенном Сторонами Договоре \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года, о присоединении сетей электросвязи.
- 1.4 Тип и состав Услуг определены в соответствующих Приложениях к Договору.
- 1.5 Взаимодействие Сторон включает в себя взаимное информирование о состоянии взаимодействующих сетей, регистрацию заявок о возникновении аварийных ситуаций на взаимодействующих сетях, информирование ответственных руководителей Сторон о ходе решения вопросов, связанных с выполнением работ по ликвидации аварийных ситуаций.

## **2 Технические характеристики и параметры услуг по пропуску трафика**

- 2.1 Технические характеристики и параметры функционирования Услуг определяются в соответствующих Приложениях к Договору.

## **3 Подразделения и объекты контроля систем управления в рамках данного взаимодействия**

- 3.1 Подразделения систем управления, обеспечивающих взаимодействие:
  - со стороны Синтерры: ЦУС(Центр Управления Сети) /NOC Синтерра;
  - со стороны Оператора: ЦУС/NOC Оператора
- 3.2 Взаимодействие осуществляется круглосуточно, 7 дней в неделю, с использованием имеющихся средств связи: телефон, электронная почта, факсимильная связь (контактная информация приведена в разделе 13 данного соглашения).
- 3.3 Объекты контроля и управления:
  - со стороны Синтерры – сеть электросвязи Синтерры.
  - со стороны Оператора – сеть электросвязи Оператора.Тип взаимодействующих сетей, являющихся объектами контроля и управления, определяется в соответствующих Заказах.

## **4 Зоны ответственности по техническому обслуживанию**

- 4.1 Точкой разграничения зон ответственности Сторон является интерфейс на оборудовании Синтерры.
- 4.2 Организация линии связи от средств связи Оператора до точки присоединения входит в обязанности **Оператора.**

## **5 Порядок взаимодействия Сторон при оказании Услуг**

- 5.1 Взаимодействие при оказании Услуг, осуществляется по вопросам:
  - ухудшения качества оказываемых Услуг или полного прекращения оказания Услуг;
  - оповещения/согласования приостановки Услуг для проведения плановых либо аварийно-восстановительных работ;
- 5.2 Синтерра имеет право привлекать Оператора к совместным действиям по решению проблемы, исходя из разграничения зон ответственности Сторон и оказания взаимопомощи в рамках компетенции Сторон.
- 5.3 Синтерра имеет право в любой момент обратиться к Оператору за помощью в проведении диагностических работ и за любой информацией, необходимой для эффективного решения проблемы.
- 5.4 При обращении Синтерры к Оператору за помощью в проведении диагностических работ и за любой информацией, необходимой для эффективного решения проблемы Оператор обязан предпринять все возможные действия, согласно запросу или ответить аргументированным отказом, с указанием причин, по которым действия выполнены быть не могут.

## **6 Порядок взаимодействия Сторон при возникновении аварийных ситуаций**

- 6.1 Оператор при возникновении аварийной ситуации передает Синтерре сообщение, содержащее следующие сведения:
  - номер договора на оказание Услуг, при исполнении которого возникла аварийная ситуация;
  - краткое описание проблемы;

- время возникновения проблемы;
  - номер протокола неисправности;
  - Ф.И.О. лица, направившего сообщение.
- 6.2 Синтерра, в соответствии с полученной информацией обязана:
- в течение 30 минут с момента принятия сообщения, проинформировать Оператора о состоянии Услуги, оказываемой в рамках соответствующего Заказа;
  - сообщить предполагаемые сроки ликвидации аварийной ситуации;
  - информировать Оператора о ходе решения проблемы, по запросу;
  - сообщить номер протокола неисправности, открытого Синтеррой по данной аварийной ситуации;
  - проинформировать Оператора о причинах нарушения качества, после решения проблемы.
- 6.3 Оператор при выходе из строя оборудования в зоне ответственности Оператора, приводящем к появлению аварийной сигнализации на средствах мониторинга Синтерры, передает соответствующую информацию Синтерре, для сведения.
- 7 Оповещение/согласование приостановки оказания Услуг для проведения Синтеррой плановых либо аварийно-восстановительных работ**
- 7.1 Синтерра при проведении плановых работ, связанных с перерывом в оказании Услуг или нарушением во взаимодействии сетей, оповещает Оператора не менее чем за 3 (три) рабочих дня до начала проведения работ, сообщая при этом:
- причину проведения работ;
  - время начала и окончания работ;
  - Ф.И.О. лица, направившего сообщение.
- 7.2 Синтерра при переносе сроков проведения работ или их отмене, оповещает об этом Оператора дополнительно.
- 7.3 Все планово-профилактические работы Синтерры, связанные с перерывом в оказании Услуг, должны планироваться на «стандартное время», определенное для проведения таких работ.
- 7.4 При отсутствии возможности проведения работ в «стандартное время», работы планируются на период, когда страдающая от этих работ Услуга наименее востребована.
- 7.5 При объявлении необходимости запланированного перерыва Услуги в рабочие часы, Синтерра должна предоставить особо веские аргументы в пользу выбранного времени проведения работ.
- 7.6 Работы в нестандартное время, связанные с перерывом в оказании Услуг должны проводиться во время, согласованное с Оператором.
- 7.7 В случае аргументированного возражения Оператора, объявленное время проведения работ должно подлежать пересмотру.
- 7.8 При планировании работ или возникновении аварии, Синтерра обязана рассмотреть альтернативный вариант оказания Услуг на время проведения плановых работ или на время восстановления основного варианта оказания Услуг;
- 8 Оповещение о проведении планово-профилактических работ на сети Оператора.**
- 8.1 Оператор при проведении планово-профилактических работ на своем оборудовании, задействованном в организации взаимодействия сетей Синтерры и Оператора, оповещает Синтерру не менее чем за 3 (три) рабочих дня до начала работ, для сведения.
- 9 Реакция Синтерры на аварийные ситуации.**
- 9.1 Реакция Синтерры на аварийные ситуации определяется степенью воздействия аварийной ситуации на оказываемые Услуги.
- 9.2 Время устранения неисправности зависит от ее приоритета и определяется в соответствии с Таблицей 1.

Таблица 1.

Приоритет	Оценка состояния услуги по отношению к критерию качества	Время устранения неисправности
1	Полное отсутствие возможности пропуска трафика	Не более 4 часов*
2	Отсутствие возможности пропуска трафика отдельных клиентов	Не более 8 часов
3	Параметры услуги не соответствуют требуемому качеству	Не более 72 часов

\* При повреждении кабеля – не более 48 часов.

## 10 Ответственность сторон

- 10.1 Синтерра не несет ответственности по аварийным ситуациям, возникшим по причине обстоятельств, приведших, прямо или косвенно, например наводнения, пожары, землетрясения, эпидемии, военные перевороты, террористические акты, гражданские волнения, приказы или иные акты государственных органов, к невозможности выполнения Сторонами взаимных обязательств.
- 10.2 Стороны несут ответственность друг перед другом по всем обоснованным претензиям, которые следуют из того, что одна из Сторон нарушила порядок взаимодействия установленный данным Эксплуатационным Соглашением.

## 11 Информирование руководства

- 11.1 Обе Стороны информируют собственное руководство о ходе решения проблемы и, при необходимости получения помощи руководства, эскалируют ему проблему. Информирование и эскалация производится с документированием (по факсу), или устно (по телефону)-при необходимости немедленного вмешательства.
- 11.2 Административная эскалация разрешения аварийных ситуаций у Синтерры и у Оператора приведена в Таблице 2 и Таблице 3 соответственно.

Таблица 2

### ЗАО «Синтерра»

Уровень	Ф.И.О.	Должность
0		Сменный инженер
1		Руководитель дежурной смены
2	Кажохин Игорь Александрович	Директор по Эксплуатации
3	Ильин Александр Владимирович	Технический директор
4	Слизень Виталий Александрович	Генеральный директор

Таблица 3

Уровень	Ф.И.О.	Должность
0		Сменный инженер
1		Руководитель дежурной смены
2		Директор по Эксплуатации
3		Технический директор
4		Генеральный директор

Примечание: Все служебные и домашние телефоны имеются у сменного дежурного персонала Синтерры/Оператора.

- 11.3 Контрольные сроки эскалации/информирования руководства определены в таблице 4.

Таблица 4

Уровень	Контрольные сроки эскалации/информирования	
	Приоритет 1	Приоритет 2

0	немедленно	немедленно
1	1 час	2 часа
2	2 часа	4 часа
3	3 часа	6 часов
4	4 часа	8 часов

Примечание: Время указано с момента регистрации проблемы.

## 12 Срок действия Эксплуатационного Соглашения

- 12.1 Настоящее Эксплуатационное Соглашение вступает в силу с момента подписания его Сторонами. Срок действия настоящего Эксплуатационного Соглашения связан со сроком действия Договора о присоединении сетей, заключенного между Сторонами. Следствием расторжения или аннулирования Договора о присоединении сетей является одновременное окончание срока действия настоящего Эксплуатационного Соглашения.
- 12.2 Настоящее Эксплуатационное Соглашение исполнено в двух экземплярах, на 6 листах.
- 12.3 Внесение изменений и дополнений производится установленным порядком по взаимному согласию Сторон.

## 13 Контактная информация

Наименование подразделений систем управления	Контактные данные
<b>Синтерра</b>	
ЦУС/НОС (дежурный персонал)	Телефон: +7 (495) 647 7752 +7 (495) 647 7753 +7 (495) 647 7754  факс: +7 (495) 647 -7754 e-mail: noc@synterra.ru
ЦУС/НОС (дежурный персонал)	телефон: +7 495 факс: +7 495 e-mail:

Подпись

ФИО: П.А. Кучерук

Должность: Коммерческий директор  
ЗАО «Синтерра»

Дата:

Подпись

ФИО:

Должность:

Дата:

### Информационные условия присоединения сетей электросвязи

В связи с тем, что Стороны самостоятельно осуществляют расчеты со своими пользователями за оказанные услуги присоединения и услуги по пропуску трафика и ведут претензионно-исковую работу по взысканию задолженности за оказанные услуги, то Стороны не передают друг другу информацию, необходимую для осуществления расчетов за оказанные услуги и рассмотрения претензий.

---

Подпись

---

ФИО: П.А. Кучерук

---

Должность: Коммерческий директор  
ЗАО «Синтерра»

---

Дата:

---

Подпись

---

ФИО:

---

Должность:

---

Дата:

**Акт об оказании услуг**  
**по организации точек присоединения**  
к Договору № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

между ЗАО «Синтерра» и \_\_\_\_\_

г. Москва

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2007г.

Мы, нижеподписавшиеся, представитель \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_, с одной стороны, и представитель ЗАО «Синтерра» П.А. Кучерук, с другой стороны, составили настоящий акт о том, что в соответствии с условиями Договора № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2007 г. и Приложением № \_\_\_\_ к Договору ЗАО «Синтерра» организовало \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) точек присоединения «\_\_» \_\_\_\_\_ 2007 г.

Работы по организации точек присоединения выполнены ЗАО «Синтерра» в полном объеме.

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО: П.А. Кучерук

\_\_\_\_\_  
Должность: Коммерческий директор  
ЗАО «Синтерра»

\_\_\_\_\_  
Дата:

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО:

\_\_\_\_\_  
Должность:

\_\_\_\_\_  
Дата: