

Дополнительное соглашение № 1
к Договору об оказании услуги «Ростелеком Ключ» № 10084749
от «__» _____ 2022 г.

г. Санкт-Петербург

«__» _____ 2022 г.

Настоящее Дополнительное соглашение на оказание услуги «Умный Домофон» (далее «Соглашение») к Договору об оказании услуг (далее – «Договор») заключено между:

Товарищество собственников недвижимости «Лофт на Среднем» (ТСН «Лофт на Среднем»), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Председателя правления Володиной Анастасии Викторовны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и **Публичное акционерное общество «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком»)**, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Заместителя директора филиала – Директора по работе с массовым сегментом ПАО «Ростелеком» Зиминной Евгении Юрьевны, действующего на основании доверенности № 02/29/421/21 от 02.12.2021, с другой стороны, о нижеследующем:

1. Термины и определения

Определения, написанные с заглавной буквы, используются в настоящем Соглашении в значениях, установленных в Приложении № 1 к настоящему Соглашению, а также в нижеуказанных значениях:

- 1.1. **Положение об оказании услуг, Положение** - документ, содержащий подробные и детализированные условия оказания Услуги, описывающий методы, подходы, организационно-технические принципы, применяемые Исполнителем при оказании Услуги. Положение об оказании Услуги приобретает юридическую силу и становится неотъемлемой частью настоящего Соглашения с момента подписания его обеими Сторонами. Положение приведено в Приложении № 1 к Договору;
- 1.2. **Оборудование** – Оборудование Исполнителя и Оборудование Заказчика
- 1.3. **Оборудование Заказчика** – оборудование, предоставляемое Заказчиком Исполнителю для оказания Услуги, если это предусмотрено Бланком Заказа. Перечень такого оборудования, его количество указывается в Приложении №2 к Бланку Заказа.
- 1.4. **Оборудование Исполнителя** – оборудование, применяемое Исполнителем для оказания Услуги, если это предусмотрено Бланком Заказа. Перечень такого оборудования, его количество указывается в Приложении №1 к Бланку Заказа.
- 1.5. **Услуга** – термин определен в Положении об оказании услуг (Приложение № 1 к настоящему Соглашению).

2. Предмет соглашения

- 2.1. Исполнитель обязуется предоставить Заказчику Услугу с характеристиками, приведенными в Положении, и параметрами, указанными в Бланках Заказов, а Заказчик обязуется принять и оплатить указанную Услугу на условиях, предусмотренных настоящим Соглашением и Договором.
- 2.2. Для целей исполнения Договора и Соглашения:
 - 2.2.1. Заказчик на время оказания Услуги предоставляет Исполнителю Оборудование Заказчика, если иное не предусмотрено Бланком Заказа;
 - 2.2.2. Исполнитель на время оказания Услуги осуществляет установку Оборудования Заказчика. Места установки Оборудования Исполнителя определяются в Бланке заказа.

3. Обязательства Заказчика

- 3.1. Заказчик обязуется обеспечивать своевременный доступ представителям Исполнителя, а также организациям, нанятым Исполнителем в целях инсталляции, технического обслуживания и ремонта Оборудования в местах его установки.



3.2. В случае использования в процессе оказания Услуги Оборудования Исполнителя Заказчик обязуется принять Оборудование Исполнителя по Акту сдачи-приемки оборудования по форме, указанной в Приложении № 3 к Соглашению. В течение 10 (десяти) рабочих дней с момента окончания действия Бланка заказа, вернуть Исполнителю Оборудование Исполнителя по Акту сдачи-приемки оборудования.

3.3. Заказчик обязуется обеспечить сохранность Оборудования.

3.4. Заказчик несет ответственность за утрату или повреждение оборудования в размере его рублевой балансовой стоимости, приведенной в акте сдачи-приемки оборудования на ответственное хранение и подтвержденной первичными документами

3.5. Заказчик обязуется обеспечить возможность подключения Оборудования к электрической сети в соответствии с требованиями и инструкциями Исполнителя. Без согласования с Исполнителем не осуществлять каких-либо воздействий на Оборудование, включая отключение его от сети связи или сети электропитания.

3.6. Заказчик подтверждает, что на дату подписания настоящего Соглашения у него имеются все необходимые и надлежащим образом оформленные, в том числе в соответствии с Жилищным кодексом Российской Федерации, согласия Жителей дома на заключение Договора и Соглашения, установку Исполнителем Оборудования, если это необходимо.

3.7. С целью повышения эффективности управления городским хозяйством, повышения уровня обеспечения безопасности жителей городов Российской Федерации, комфорта и удобства повседневной жизни граждан за счет применения информационно-телекоммуникационных государственных/муниципальных информационных систем, Исполнитель имеет право в режиме реального времени передавать в такие информационные системы следующую информацию, включая, но не ограничиваясь: видеопотоки с установленного в рамках настоящего Соглашения Оборудования, сведения о его местонахождении, дате и времени осуществления видеонаблюдения.

3.8. Поскольку Услуга организуется исключительно в интересах Заказчика и Жильцов дома, использование Оборудования производится без дополнительной оплаты.

4. Расчеты между сторонами

4.1. Стоимость Услуги, определяется в соответствии с Приложением №1 к настоящему Соглашению¹.

4.2. Расчеты между сторонами приведены в разделе 3 Договора².

4.3. Заказчик несет перед Исполнителем ответственность за последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных статьей 3 Соглашения в соответствии с правилами п.1 ст.313 и ст.403 ГК РФ.

5. Ответственность

5.1. Заказчик несет ответственность за наличие надлежащим образом оформленных согласий, предусмотренных п.3.6 настоящего Соглашения.

5.2. В случае возникновения претензий/судебных исков Жителей дома/третьих лиц к Исполнителю, в том числе, связанных с исполнением Заказчиком положений п.п.3.1, 3.3. -3.7 Соглашения, Заказчик обязуется своими силами и за свой счет урегулировать возникшие претензии, а также возместить Исполнителю убытки, понесенные последним в связи с указанными претензиями/судебными исками, включая судебные расходы.

6. Прочие условия

6.1. Нижеуказанные Приложения являются неотъемлемой частью Соглашения:

Приложение №1 «Положение об указании услуги «Умный домофон»;

Приложение №2 «Бланк заказа».

¹ Стороны вправе согласовать в данном пункте Соглашения иные условия оплаты

² Стороны вправе согласовать в данном пункте Соглашения иные условия оплаты

Приложение №3 «Акт сдачи – приемки оборудования».

10. ПОДПИСИ СТОРОН

От Заказчика:

Подпись: _____
Володина А.В.

Председатель правления



От Исполнителя:

Подпись: _____
Зими́на Е.Ю.
Заместитель директора филиала – Директор по
работе с массовым сегментом



[Handwritten signature]

Положение об указании услуги «Умный домофон»

Настоящее положение (далее по тексту - Положение) регламентирует особенности оказания Услуги, взаимодействия Сторон в ходе оказания Услуги, а также описывает процедуры, связанные с устранением Инцидентов, проведением плановых и неотложных работ и работой служб технической поддержки.

1. Термины и определения

Абонентское устройство – устройство, принадлежащее лицам, проживающим в доме, с двусторонней аудио связью, позволяющее принимать вызовы с Вызывной панели домофона и осуществлять дистанционное открытие замка двери в подъезде. К абонентским устройствам относятся домофонная трубка, телефонный аппарат (стационарный или мобильный, с выделенным абонентским номером в коде ABC или DEF), планшетный компьютер или мобильное интернет-устройство с установленным Мобильным приложением Услуги.

Аварийно-Восстановительные работы - комплекс оперативных мероприятий по восстановлению нормального функционирования отдельной точки эксплуатации после повреждений, вызванных аварией;

Вызывная панель домофона – специализированное оборудование, устанавливаемое на входные двери подъезда многоквартирного дома (и/или на двери, ограничивающие доступ к придомовой территории), обеспечивающее аудио- и/или видео- связь между посетителями и Абонентскими устройствами Жителей дома; передающее видеопотоки, сведения о месте нахождения оборудования, дате и времени осуществления видеонаблюдения; а также возможность доступа в подъезд многоквартирного дома и открытия двери с помощью индивидуального кода доступа, электронного ключа и другими способами;

Заказ – формализованная совокупность требований пользователей;

Инфраструктура – совокупность аппаратных и программных средств и технологий сбора, хранения, обработки и передачи информации;

Инцидент – любая совокупность обстоятельств, которая привела к невозможности оказания Услуги с заявленными характеристиками – нарушение штатной работы программного обеспечения Услуги и/или Инфраструктуры и/или ПАК и/или ЦОД Исполнителя, повлекшее за собой Перерыв в работе Услуги или которое может привести к Перерыву или понижению качества Услуги.

Житель дома – физическое лицо (собственник и/или наниматель жилого помещения), проживающий в многоквартирном доме, в котором Исполнитель оказывает Услугу и в отношении, которого Заказчик является управляющей организацией.

Личный кабинет Услуги – web-ресурс, представляющий Заказчику и/или Жителям дома возможность пользоваться различным функционалом Услуги.

Мобильное приложение Услуги – программное обеспечение, устанавливаемое на Абонентском устройстве, предоставляющее возможность управления Услугой в рамках заложенного Исполнителем функционала.

Монтаж - комплекс работ, включающих сборку оборудования, установку в рабочее положение на месте использования, устройство и подведение линий электроснабжения, подключение к сетям передачи данных, а также вспомогательные, подготовительные и пригоночные операции, связанные с объектом и местом установки оборудования.

Оборудование – оборудование, необходимое для оказания Услуги «Умный Домофон», описанное в п.1.2 Дополнительно соглашения.

Перерыв в работе Услуги – неисправность автоматического запирающего устройства, его элементов, препятствующая входу и выходу из подъезда или открытию/закрытию входной двери в подъезд, а также неработоспособность Личного кабинета Услуги/Мобильного приложения Услуги, отсутствие передачи аудио и видеoinформации от вызывной панели домофона к Абонентскому устройству Жителя дома, не предоставление доступа к видеoinформации через Личный кабинет



Услуги/Мобильное приложение Услуги или перебои в функционировании Инфраструктуры и Технологической площадки, возникшие по вине Исполнителя.

Планово-профилактические работы - техническое обслуживание, выполняемое через определенные временные интервалы или в соответствии с заранее установленными критериями и направленное на своевременное Предупреждение действию по появлению отказа или ухудшения качества функционирования оборудования.

Предупреждающее действие - действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации

Программно-аппаратный комплекс (ПАК) – серверное, сетевое оборудование и системы хранения данных Исполнителя, находящиеся на его Технологической площадке, с установленным и настроенным программным обеспечением, необходимым для оказания Услуги;

Пуско-наладочные работы – это комплекс работ, выполняемых на установленном и смонтированном Оборудовании, для проверки его работоспособности и более детальной настройки перед вводом в эксплуатацию;

Тарифный план – совокупность ценовых условий, на которых Исполнитель предлагает пользоваться Услугой. Тарифные планы указываются и утверждаются Сторонами в соответствующих Бланках Заказов.

Тестовый период – период времени, в течение которого Заказчик осуществляет знакомство с функциональными и иными возможностями Услуги. Исполнитель оказывает Услугу Заказчику с целью определения/изучения ее свойств, таких как работоспособность, удобство пользования, надежность, быстрдействие и других;

Техническое обслуживание - совокупность технических решений и организационных мероприятий по предупреждению, обнаружению и устранению неисправностей с целью обеспечения выполнения оборудованием требуемых функций с показателями качества в соответствии с нормами;

Техническая поддержка – оказание Исполнителем устных и письменных консультаций по вопросам оказания Услуги, а также устранение Инцидентов, возникающих в зоне ответственности Исполнителя в связи с оказанием Услуги;

Технологическая площадка (ЦОД) – специализированные помещения (центры обработки данных), в которых размещаются серверное и сетевое оборудование и системы хранения данных Исполнителя, и на базе которых предоставляются услуги Исполнителя;

Услуга «Умный домофон», Услуга – комплексное технологическое решение, предоставляемое Заказчику и включающее в себя:

- а) плановые, ремонтные, аварийно-восстановительные, планово-профилактические работы и дальнейшее техническое обслуживание Оборудования;
- б) предоставление Жителям дома возможности блокирования доступа в подъезд многоквартирного дома и/или на придомовую территорию посторонним лицам, а также открытия входных дверей с помощью индивидуального кода доступа, электронного ключа, в том числе дистанционно – с помощью Абонентских устройств;
- в) предоставление Заказчику, Жителям дома, доступа к видеоизображению, передающемуся с видеокamеры Вызывной панели домофона, а также к архиву видеозаписей за определенный период времени, с целью обеспечения безопасности Жителей дома и сохранности общедомового имущества.

1. Заказ услуги

1.1. Услуга заказывается путем оформления и подписания Сторонами Бланка заказа.

1.2. Заказчик в рамках каждого Заказа может подключить в Личном кабинете Услуги дополнительные опции Услуги. Исполнитель вправе в одностороннем порядке менять состав доступных к заказу дополнительных опций Услуги без предварительного уведомления Заказчика.

1.3. Результатами оказания Услуги Исполнителем является:

1.3.1. Плановые, ремонтные, аварийно-восстановительные, планово-профилактические работы и техническое обслуживание Оборудования;

1.3.2. Предоставление Жителям дома возможности доступа в подъезд многоквартирного дома и открытия дверей с помощью индивидуального кода доступа, электронного ключа, а также дистанционно – с помощью Абонентских устройств, установленных в квартирах Жителей дома или находящихся в их непосредственном пользовании;

1.3.3. Передача видеoinформации с Вызывной панели домофона по протоколу IP через публичную сеть Интернет и/или локальную сеть передачи данных Заказчика с целью организации визуального наблюдения за лицами, входящими в подъезд, приподъездной территорией многоквартирного дома как в режиме реального времени, так и в записи;

1.3.4. хранение видеoinформации в течение периода времени, определенного параметрами Услуги;

1.3.5. предоставление доступа к видеoinформации через Личный кабинет Услуги/Мобильное приложение Услуги;

1.3.6. обеспечение бесперебойного функционирования и подключения к локальной сети Исполнителя и/или сети Интернет Инфраструктуры и Технологической площадки, на которой размещается Услуга;

2. Тестовый период

2.1. В целях знакомства с функциональными возможностями Услуги Исполнитель может предоставить Заказчику Тестовый период в пользовании Услугой.

2.2. Длительность Тестового периода определяет Исполнитель. Тестовый период не может превышать 30 (тридцати) календарных дней с момента начала оказания Услуги Заказчику.

2.3. Плата за пользование Услугой во время Тестового периода не взимается и включена в оплату первого месяца пользования Услугой после окончания Тестового периода.

2.4. В случае отказа Заказчика от предоставления ему Услуги по окончании Тестового периода и повторного обращения через какой-либо период времени за предоставлением Услуги Тестовый период повторно не предоставляется.

3. Характеристики Услуги

3.1. Исполнитель предоставляет Услугу 24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю, 365 (366) дней в году, за исключением последствий аварий/порчи/хищения оборудования, в соответствии со сроками, отведенными Исполнителем на аварийно-восстановительные работы.

3.2. Исполнитель выдает Заказчику/Жителям дома электронные ключи для доступа в подъезды многоквартирного дома из расчета один экземпляр на каждую квартиру. По желанию Жителей дома им могут быть предоставлены дополнительные экземпляры ключей за дополнительную оплату по тарифам Исполнителя.

3.3. Исполнитель консультирует Заказчика по вопросам пользования Услугой и устраняет Инциденты – оказывает Техническую поддержку, описанную в пунктах 5-9.

3.4. Для управления и пользования Услугой с помощью Личного кабинета Услуги/Мобильного приложения Услуги Заказчику необходимо устройство (персональный компьютер, ноутбук, смартфон, планшет и т.п.) с доступом к сети Интернет на скорости не менее 512 Кбит/с, и с установленным программным обеспечением, перечень которого предоставляется Исполнителем.

4. Требования к надлежащему использованию и ограничения Услуги

4.1. Заказчику в процессе использования Услуги запрещается публикация или передача:

4.1.1. Любой информации, распространение которой противоречит законодательству Российской Федерации в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 09.03.2021) «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (с изменениями и дополнениями, вступившими в силу с 20.03.2021) или нормам международного права;

4.1.2. Совершение действий, которые могут привести к нарушению работоспособности аппаратных или программных средств Услуги и/или ПАК и/или ЦОД Исполнителя, а также создание препятствий для получения услуг другими пользователями Услуги.

4.2. Исполнитель не несет ответственности за Инциденты и другие обстоятельства, повлекшие за собой Перерывы в работе Услуги, вызванные следующими причинами:

4.2.1. Проведение плановых и неотложных ремонтных работ, в случае, если работы проводятся с уведомлением и в сроки, определенные настоящим Соглашением;

4.2.2. Любые задержки и прерывания, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программном обеспечении, либо иные объективные технологические причины, а также результат действий или бездействия третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Исполнителя;

4.2.3. Согласованная с Заказчиком приостановка или прекращение предоставления Услуги, в том числе приостановка оказания Услуги для изменения параметров предоставляемой Услуги;

4.2.4. Умышленные или неумышленные действия Заказчика, в том числе изменение Заказчиком настроек программного обеспечения, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услуге и/или на ПАК Исполнителя, производимые без согласования с Исполнителем;

4.2.5. Отказ или неспособность Заказчика обеспечить содействие Исполнителю в установлении и устранении Инцидентов;

4.2.6. Нарушение Заказчиком условий Договора с Исполнителем, в том числе условий оплаты;

4.2.7. Неработоспособность или несовместимость программного и/или аппаратного обеспечения Заказчика с Услугой;

4.2.8. Обстоятельства непреодолимой силы.

Исполнитель не несет ответственности за Инциденты, описанные в пунктах 6-8 Положения об оказании услуги, повлекшие за собой Перерывы в работе Услуги, если они вызваны обстоятельствами непреодолимой силы, описанными в п.3 ст.401 ГК РФ.

5. Плановые и неотложные ремонтные работы

5.1. Плановые ремонтные работы

5.1.1. Исполнитель или его субподрядчики могут проводить плановое техническое обслуживание, модернизацию или усовершенствование подсистем Услуги, Инфраструктуры, ПАК, ЦОД, на базе которых оказывается Услуга. Эти работы определяются как плановые ремонтные работы и могут вызвать временные приостановки оказания Услуги, которые не рассматриваются как Перерывы в работе Услуги.

5.1.2. При наличии технической возможности плановые ремонтные работы проводятся в интервале с 19:00 до 05:00 следующего дня (по Московскому времени).

5.1.3. Суммарная длительность плановых ремонтных работ в течение Отчетного периода не должна превышать 8 часов, при этом разовая длительность плановых ремонтных работ не должна превышать 4 часа. В суммарную длительность плановых ремонтных работ не включается длительность плановых ремонтных работ, осуществляемых по пятницам в интервале с 21:00 до 23:00 (по Московскому времени).

5.1.4. Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении любых плановых ремонтных работ, которые могут вызвать временную приостановку оказания Услуги, минимум за 2 (двое) суток до начала работ. В уведомлении, направленном Исполнителем, указываются:

5.1.4.1. Время проведения плановых ремонтных работ;

5.1.4.2. Дата проведения плановых ремонтных работ;

5.1.4.3. Продолжительность проведения плановых ремонтных работ;

5.2. Неотложные ремонтные работы

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

5.2.2. Временные приостановки оказания Услуги, вызванные проведением неотложных ремонтных работ, суммарная продолжительность которых не превышает 4 (четырёх) часов в месяц, не могут рассматриваться как Перерывы в работе Услуги и не могут служить основанием для заявления Заказчиком своих прав на получение перерасчета стоимости оказания Услуги.

5.2.2.1. Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении неотложных ремонтных работ минимум за 2 (два) часа до начала указанных работ. В уведомлении, направленном Исполнителем, указываются: время проведения неотложных ремонтных работ, дата проведения неотложных ремонтных работ, продолжительность проведения неотложных ремонтных работ, контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах. Уведомление производится по средствам указанных контактных данных Заказчика.

6. Процедура взаимодействия Сторон при выявлении Инцидентов

6.1. Обмен информацией между Заказчиком и Исполнителем в отношении составления отчетов об Инцидентах осуществляется на русском языке.

6.2. В случае обнаружения силами Исполнителя Инцидента в оказании Услуги, Исполнитель действует согласно пункту 7 настоящего Положения.

6.3. В случае обнаружения Заказчиком Инцидента в работе Услуги, Заказчик информирует о наличии Инцидента Исполнителя по контактными данным, указанным в пункте 11 настоящего Положения. Информация предоставляется устно по телефону.

6.4. В случае обнаружения Жителем дома Инцидента в работе Услуге, Житель дома обращается к Заказчику с целью дальнейшего информирования Исполнителя о наличии Инцидента в соответствии с пунктом 6.3 настоящего Положения.

6.5. Исполнитель регистрирует Инцидент, принимает меры по его устранению и в течение 1 (одного) часа сообщает Заказчику номер зарегистрированного Инцидента, время регистрации Инцидента с кратким описанием Инцидента. Уведомление направляется по электронной почте в соответствии с контактными данными, указанными в статье 13 настоящего Договора.

7. Процедура устранения Инцидентов и проведения ремонтных работ

7.1. После выявления Инцидента Исполнителем или сообщения об Инциденте Заказчиком, Исполнитель проводит анализ Инцидента, затем, при необходимости, отключает Услугу, подлежащую ремонту; локализует Инцидент, и начинает ремонтные работы.

7.2. Исполнитель по запросу информирует Заказчика о характере Инцидента, принятых мерах, предполагаемых сроках ремонта.



7.3. Инцидент считается устраненным, когда Услуга готова к эксплуатации, её эксплуатационные характеристики соответствуют указанным в Договоре параметрам и характеристикам.

7.4. В случае выявления механических повреждений отдельных элементов установленной системы или всей системы в целом, вызванных вандальными действиями со стороны Пользователей или третьих лиц, Исполнитель вправе прекратить выполнение обязательств по техническому обслуживанию подсистем Услуги, Инфраструктуры, на базе которых оказывается Услуга, и возобновить их только после того, как будут проведены отдельно оплачиваемые работы по восстановлению работоспособности системы.

7.5. Устранив Инцидент, Исполнитель информирует об этом Заказчика. В течение 2 (двух) часов с момента получения информации об устранении Инцидента, ответственный сотрудник Заказчика, указанный в пункте 11 настоящего Приложения №1 к Договору, предоставляет подтверждение устранения Инцидента путем отправки сообщения на электронный адрес Исполнителя, указанный в пункте 11 настоящего Положения, или информирует Исполнителя о причинах, по которым он отказывается подтвердить устранение Инцидента. Если Заказчик не представляет указанное уведомление в течение 2 часов, Инцидент считается устраненным.

7.5.1. Письменное уведомление об устранении Инцидента направляется Заказчику на электронный адрес ответственного лица, указанного в пункте 11 настоящего Приложения №1 к Договору, в течение 3 (трех) рабочих дней. В уведомлении должна содержаться следующая информация: регистрационный номер Инцидента, время выявления Инцидента, время устранения Инцидента, продолжительность Инцидента по времени, причина Инцидента, время отправки уведомления.

8. Приоритеты Инцидентов

8.1. Инциденты подразделяются на четыре приоритета по степени срочности их устранения:

8.1.1. *Первый приоритет* – полное прерывание в предоставлении Услуги (без альтернативного решения, более 5 мин), продолжительностью более 5 минут, вызванное неисправностями в зоне ответственности Исполнителя.

8.1.2. *Второй приоритет* – периодически возникающие прерывания в предоставлении Услуги, продолжительностью не более 5 минут, возникающие с периодичностью не более 1 раза в 1 час.

8.1.3. *Третий приоритет* - любые возникающие Инциденты, не приводящие к прерыванию предоставления Услуги, но влияющие на параметры качества сервиса, при которых параметры услуги не соответствуют требуемому качеству обслуживания.

8.1.4. *Четвертый приоритет* - обращения Заказчика по техническим вопросам, связанным с предоставлением Услуги, за исключением обращений по Инцидентам первого, второго и третьего приоритетов, а также обращения Заказчика по вопросам, связанным с предоставлением дополнительных опций Услуги.

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

Таблица № 1. Продолжительность устранения Инцидента

Приоритет	Продолжительность устранения Инцидента	Информирование Заказчика о ходе устранения	Время проведения работ (по местному времени)
<i>Первый</i>	<i>Не более 4 часов</i>	<i>По запросу Заказчика и по факту устранения</i>	<i>Круглосуточно</i>
<i>Второй</i>	<i>Не более 24 часов</i>	<i>По запросу Заказчика и по факту устранения</i>	<i>Ежедневно с 10:00 до 19:00 по рабочим дням</i>
<i>Третий</i>	<i>Не более 32 часов</i>	<i>По запросу Заказчика и по факту устранения</i>	<i>Ежедневно с 10:00 до 19:00 по рабочим дням</i>
<i>Четвертый</i>	<i>Не более 48 часов</i>	<i>По запросу Заказчика и по факту устранения</i>	<i>Ежедневно с 10:00 до 19:00 по рабочим дням</i>

9. Принципы тарификации Услуги

9.1. Стоимость Услуги в Отчетном периоде определяется в соответствии с Бланками заказов и действующими Тарифными планами.

9.2. Сутки подключения/отключения Услуги входят в расчет стоимости Услуги в соответствующем Отчетном периоде как целые сутки оказания Услуги.

9.3. В случае оказания Услуги неполный Отчетный период стоимость Услуги рассчитывается из фактического количества полных календарных суток предоставления Услуги в Отчетном периоде. Неполные календарные сутки оказания Услуги в расчете учитывается как полные календарные сутки оказания Услуги.

9.4. Приостановление Услуги по заявке Заказчика без взимания с Заказчика платы за Услугу не производится, так как на этот срок Заказчик продолжает занимать ресурсы Инфраструктуры, используемой для оказания Услуги.

10. Соглашение об уровне обслуживания

10.1. Определение Доступности Услуги:

10.1.1. Доступность Услуги – выраженное в процентах отношение продолжительности Отчетного периода за вычетом суммарной продолжительности Перерывов в работе Услуги в течение Отчетного периода, в минутах, к общему количеству минут в Отчетном периоде (в расчете участвуют только Инциденты Приоритетов 1 и 2 поступившие от Заказчика).

10.1.2. Исполнитель обеспечивает Доступность Услуги не менее 99,9%.

10.1.3. При расчете Доступности Услуги не учитываются Инциденты, повлекшие за собой Перерывы в работе Услуги, вызванные любой из причин, указанных в статье 5 и пункте 6.1, п.7.4 Положения.

10.1.4. При расчете Доступности Услуги не учитываются Инциденты, связанные с неработоспособностью дополнительных опций Услуги.

10.2. Условия перерасчета стоимости оказания Услуги:

10.2.1. В случае если фактическая Доступность Услуги за Отчетный период не соответствует указанной в пункте 10.1.2 настоящего Положения величине, Заказчик имеет право на перерасчет стоимости оказания Услуги за этот Отчетный период.

10.2.2. Схема перерасчета стоимости Услуги представлена в Таблице № 2.

Таблица № 2. Схема перерасчета стоимости Услуги

Доступность Услуги в Отчетный период, %	Перерасчет стоимости оказания Услуги, % от стоимости оказания Услуги в Отчетном периоде
$100.00 > \text{Доступность Услуги} \geq 99.9$	0%
$99.899 > \text{Доступность Услуги} \geq 99.475$	3%
$99.475 > \text{Доступность Услуги} \geq 99.03$	5%
$99.030 > \text{Доступность Услуги} \geq 98.681$	7%
$98.681 > \text{Доступность Услуги} \geq 98.333$	10%
$98.333 > \text{Доступность Услуги}$	$20\% + (1/720) * x * 100\%$, где x – суммарное количество часов Перерывов в работе Услуги

10.2.3. Исполнитель производит перерасчет стоимости оказания Услуги на основании Таблицы №2 при поступлении от Заказчика запроса на перерасчет и оформленного «Акта сверки Перерывов в работе Услуги» (оформляется в свободной форме), подтверждающего факт Перерыва в работе Услуги, по истечении каждого Отчетного периода, в котором не соблюдались условия настоящего Положения.

10.2.4. Для заявления своих прав на получение перерасчета стоимости оказания Услуги Заказчик использует все уведомления об устранении Инцидента, направляемые согласно пункту 6.3 Положения, за Отчетный период. Реквизиты соответствующих уведомлений указываются в «Акте сверки Перерывов в работе Услуги».

10.2.5. Запрос на перерасчет направляется путем подачи заявки по телефону, указанному в пункте 11 настоящего Положения, не позднее 10 (десяти) дней с момента окончания Отчетного периода. Если такой запрос от Заказчика не поступил в указанный срок, то перерасчет не производится.

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

11. Контактные данные службы технической поддержки

11.1. Телефон: 8-800-301-05-50

11.2. Часы работы: 24 часа

11.3. Процедура эскалации

11.3.1. В случае несогласия с ходом решения возникающих Инцидентов (статьи 6 и 7 Положения) Заказчик проводит поэтапное информирование (эскалацию) сотрудников Исполнителя.

11.3.2. Контактные данные сотрудников Исполнителя приведены в Таблице № 3.

Таблица № 3. Контактные данные ответственных сотрудников Исполнителя

Ф.И.О.	Должность	Телефон	Электронная почта
–	1 линия технической поддержки	8-800-301-05-50	

11.3.3. Контактные данные сотрудников Заказчика приведены в Таблице № 3.

Таблица № 4. Контактные данные ответственных сотрудников Исполнителя

Ф.И.О.	Должность	Телефон	Электронная почта
		8-812-222-20-83	Lofit2222083@gmail.com

12. Заключительные положения

12.1. Исчерпывающий перечень параметров Услуги, значения параметров Услуги и ограничения Услуги указываются в Бланках заказов.

12.2. Исполнитель осуществляет защиту информации, предоставленной Заказчиком в рамках оказания Услуги, и использует ее только в соответствии с целями настоящего Положения и Договора.

12.3. Исполнитель не несет ответственность за Доступность Услуги через сеть Интернет сверх содержащейся в настоящем Договоре. Исполнитель не несет ответственность за любые последствия, связанные с такой недоступностью в связи с неработоспособностью сети Интернет.

12.4. Исполнитель имеет право удалить всю информацию, размещенную Заказчиком в рамках оказания Услуги, резервные копии и освободить занятые ресурсы ПАК Исполнителя по истечении 3 суток после окончания предоставления Услуги или после окончания Тестового периода.

12.5. Заказчик обязуется обеспечивать конфиденциальность данных, предоставленных своим сотрудникам для доступа к Личному кабинету Услуги и Мобильному приложению Услуги. На Заказчика в полной мере лежат риски последствий утраты и/или разглашения данных для доступа к Личному кабинету Услуги/Мобильному приложению Услуги, программному обеспечению, представленному Исполнителем. Заказчик обязан незамедлительно уведомить Исполнителя в случае утраты или наличия обоснованных подозрений в нарушении конфиденциальности (компрометации) указанных в настоящем пункте данных.

12.6. Заказчик самостоятельно несет ответственность за осуществление видеонаблюдения с видеокамеры Вызывной панели домофона в соответствии с действующим законодательством, а также за содержание видеoinформации, как транслируемой в режиме реального времени, так и в режиме записи.

12.7. Настоящее Положение составлено в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по 1 (одному) для каждой из Сторон.

От Заказчика:
Председатель правления


/ Володина А.В./


От Исполнителя:
Заместитель директора филиала – Директор
по работе с массовым сегментом


/ Зими́на Е.Ю. /




Бланк заказа № 1

БЛАНК ЗАКАЗА № 1		Дата	
к Дополнительному соглашению №__ от _____ к договору об оказании услуги «Ростелеком Ключ» №__ от _____			
Ростелеком: ПАО «Ростелеком»			
Клиент: ТСН «Лофт на Среднем»			
Прекращает действие бланка заказа №__ от _____			
1. Тип заказа		<input checked="" type="checkbox"/> Новый заказ <input type="checkbox"/> Изменение конфигурации заказа	
		<input type="checkbox"/> Изменение тарифов	
2. Состав заказа		Оказание услуги «Умный Домофон»	
Параметр услуги и единица измерения	Стоимость, руб./месяц без НДС	НДС 20%	Стоимость, руб./месяц с НДС
Умный домофон, 3 вызывных видеопанели (стоимость за одно домохозяйство составит 70 рублей 80 копеек с НДС исходя из 117 домохозяйств/квартир/апартаментов). В стоимость услуги входит хранение видеопотока 7 дней, обслуживание домофонной сети и управление электромагнитным замком с помощью клиентского устройства в квартире (при его наличии)	6903,00	1380,60	8283,60
3. Платежи			
Наименование платежа		Размер платежа	
Ежемесячный платеж, руб.		6903,00	
Итого:		6903,00	
Все указанные платежи приведены в рублях без учета НДС. НДС взимается сверх установленных платежей по ставке, действующей на момент оказания услуг.			
4. Период оказания услуги		с «01» июля 2022 г. Бессрочно	
5. Оборудование			
Услуга предоставляется с использованием Оборудования Заказчика, перечень Оборудования содержится в приложении №2 к Бланку заказа			
6. Особые условия			
Услуга предоставляется по адресу: Средний пр-кт. ВО, д. 83, стр. 2 Адрес доставки расчетно-платежных документов: loft2222083@gmail.com			
Настоящий Бланк составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по 1 (одному) для каждой из Сторон.			
От Ростелекома		От Клиента	
Подпись		Подпись	
Ф.И.О.	Зими́на Е.Ю.	Ф.И.О.	Володина А.В.
Должность	Заместитель директора филиала – Директор по работе с массовым сегментом ПАО «Ростелеком»	Должность	Председатель правления

Приложение №1
к Бланку заказа № 1
от «__» _____ 2022 г.
к Дополнительному соглашению № 1
к Договору № 10084749
от «__» _____ 2022 г.

ПЕРЕЧЕНЬ ОБОРУДОВАНИЯ ИСПОЛНИТЕЛЯ
(Заполняется при наличии указания его использования в п.5 Бланка Заказа)

№ п/п	Наименование оборудования	Серийный номер	Место нахождения Оборудования	Примечание
1.				
2.				
...				
N.				

Подпись _____

Подпись _____



Приложение №2
к Бланку заказа № 1
от «__» _____ 2022 г.
к Дополнительному соглашению № 1
к Договору № 10084749
от «__» _____ 2022 г.

ПЕРЕЧЕНЬ ОБОРУДОВАНИЯ ЗАКАЗЧИКА

№ п/п	Наименование оборудования	Серийный номер	Место нахождения Оборудования	Примечание
1.	Многоабонентская вызывная панель QTECH QDB-27C-H	OC11050D8C2E	Средний пр-кт. ВО, д. 83, стр. 2, Лобби 1	
2.	Многоабонентская вызывная панель QTECH QDB-27C-H	OC11050D8C83	Средний пр-кт. ВО, д. 83, стр. 2, Лобби 2	
3.	Многоабонентская вызывная панель QTECH QDB-27C-H	OC11050D8B5E	Средний пр-кт. ВО, д. 83, стр. 2, Лобби 3	

От Заказчика:
Председатель правления



/ Володина А.В./

От Исполнителя:
Заместитель директора филиала – Директор по работе с массовым сегментом



/ Зими́на Е.Ю. /

Акт сдачи-приемки оборудования

(Заполняется в случае при 100% инвестировании проекта со стороны ПАО «Ростелеком»)

Настоящий Акт составлен в том, что ПАО «Ростелеком» (именуемое далее «Исполнитель») сдал, а ТСН «Лофт на Среднем» (именуемое в дальнейшем «Заказчик») принял «__» _____ 2022 г. по адресу Средний пр-кт. ВО, д. 83, стр. 2 следующее оборудование:

№ п/п	Наименование оборудования	Серийный номер	Стоимость оборудования без учета НДС, руб.	Примечание

Сдал
Ф.И.О. _____
Должность _____
Подпись _____

Принял
Ф.И.О. _____
Должность _____
Подпись _____

От Заказчика:
Председатель правления



Володина А.В./

От Исполнителя:
Заместитель директора филиала – Директор по работе с массовым сегментом



Зими́на Е.Ю /