

УТВЕРЖДЕНО
приказом Генерального
директора товарищества с
ограниченной
ответственностью
«TeleAlpha»
от «03» января 2024 года
№ 2 -о/д

Общие условия оказания услуг Доступ к сети Интернет по выделенной линии

1. Описание Услуги

1.1 Заказчику предоставляется услуга сети Передачи Данных (ПД) – круглосуточный доступ к сети Интернет по выделенной линии согласно Перечню предоставляемых услуг.

Исполнитель обеспечивает организацию доступа к сети Интернет, которая включает:

- организацию выделенной линии
- предоставление модема в аренду или во временное пользование

1.2 Скорость гарантируется до ближайшего узла сети Оператора.

1.3 Подключение Заказчика к сети Оператора с использованием статической маршрутизации IP пакетов; в случае использования динамической маршрутизации IP пакетов – используется протокол BGPversion 4

2. Оплата услуг

2.1 С момента введения Услуги в эксплуатацию Заказчик обязуется подписать соответствующий Акт приемки работ, на основании которого начинается выставление счета на оплату единовременных/ежемесячных платежей.

3. Заранее согласованные убытки

3.1 Если Заказчиком были оплачены единовременные платежи по настоящему Договору, то при отказе Исполнителя от предоставления Услуг до Даты приемки работ Исполнитель обязуется в течение тридцати (30) календарных дней выплатить Заказчику полную сумму оплаченных Заказчиком единовременных платежей.

3.2 Если работы по организации сервиса, согласно настоящему Договору, были произведены до оплаты Заказчиком единовременных платежей, то при отказе Заказчика от Услуг до Даты приемки работ Заказчик обязуется в течение тридцати (30) календарных дней возместить Исполнителю расходы в размере ста процентов (100%) от суммы единовременных платежей.

3.3 В случае не подписания Акта приемки работ и неготовности Заказчика принять услугу в течение 3-х рабочих дней с момента выполнения инсталляционных работ со стороны Исполнителя. Исполнитель оставляет за собой право расформировать данную точку с взиманием единовременного платежа за проведенные работы по подключению порта (-ов) при предоставлении доступа к сети Интернет в соответствии с действующими прейскурантами ТОО «TeleAlpha».

3.4 Услуга предоставляется в тестовое пользование на срок не более 72 часов. При отказе Заказчика от услуги по истечении срока тестирования, Исполнитель расформировывает услугу, без выставления оплаты. В случае согласия Заказчика, услуга считается принятой в эксплуатацию по истечении срока тестирования. В данном случае Заказчик обязуется подписать Акт приемки работ в соответствии с п. 2.1.

4. Особые условия

4.1 Заказчик обеспечивает электрическую подводку в помещение, в котором будет находиться оборудование Исполнителя, заземление, бесперебойное электропитание, температурный режим 18-24 градусов по Цельсию.

4.2 Исполнитель отвечает за внешнюю сетевую инфраструктуру, ответственность заканчивается на распределительной телефонной коробке либо оптической полке Исполнителя в здании Заказчика. От телефонной коробки/оптической полки зона ответственности Заказчика. В случае, когда оборудование передано Исполнителем Заказчику в пользование, Исполнитель отвечает за работоспособность такого оборудования. В зону ответственности Заказчика входит его локальная сеть, включая все программные продукты, все компьютеры и сетевые устройства локальной сети.

4.3 В случае если во время действия настоящего Договора Заказчику предоставляется оборудование для оказания Услуг по месту подключения Услуг, составляется Акт приема-передачи оборудования во временное пользование, в котором указывается тип и стоимость оборудования. При прекращении действия Договора/ расформировании (отключении) услуги, Заказчик обязуется вернуть Исполнителю всё оборудование согласно Акту возврата оборудования либо возместить его стоимость (в случае повреждения или утраты предоставленного оборудования по вине Заказчика) согласно Акту приема-передачи оборудования во временное пользование в течение пяти (5) рабочих со дня прекращения действия Договора/ расформирования (отключения) услуги.

- 4.4** В случае если Заказчик заказывает услуги сети ПД дополнительно, не отраженные в Договоре, Сторонами подписывается соответствующие Дополнения, оговаривающие эти услуги и условия их предоставления.
- 4.5** Заказчик отвечает за наличие внутренней проводки и телефонной линии в своем помещении, если иное не оговорено в Договоре.
- 4.6** Заказчик отвечает за поддержание места, где расположено оборудование Исполнителя, в надлежащем состоянии, обеспечивающем защиту оборудования от кражи, пожара, вандализма, несанкционированного доступа (хакерские, вирусные атаки), ответственность за действия третьих лиц.
- 4.7** Фактическое расформирование (отключение) услуги Исполнителем производится с даты, указанной в заявлении Заказчика, но не ранее чем за месяц с момента поступления заявления к Исполнителю.
- 4.8** При использовании технологий передачи данных, таких как АТМ, Ethernet, IP, в канале помимо полезной информации (полезного трафика), передаваемой Заказчиком, существует служебная информация, которая составляет примерно 15 – 20%, от общей пропускной способности канала Заказчика. Данный объем зависит от размера заголовков различных протоколов, которые используются на канале Заказчика, начиная от протоколов канального уровня и заканчивая уровнем приложений. Из этого следует, что если Заказчик поверх протокола IP использует другие протоколы, то размер служебной информации возрастает более 20%.
- 4.9** В случае прекращения действия Договора Заказчик утрачивает права на использование IP-адресов, предоставляемых Исполнителем.
- 4.10** Исполнитель не несет ответственности за недоступность отдельных узлов или ресурсов всемирной системы Internet, администрируемых третьими сторонами. Случаи такой недоступности не являются перерывами связи.
- 4.11** Если Заказчик заказывает дополнительную услугу – регистрация домена второго уровня, то в этом случае срок регистрации/перерегистрации домена определяется стандартными сроками для этой процедуры компании-владельца домена. За сроки такой регистрации Исполнитель ответственности не несет.
- 4.12** Исполнитель не несет ответственности
- за все действия компании-владельца домена при регистрации/перерегистрации доменов
 - за все случаи неисправности оборудования компании-владельца домена
 - за нарушение в имени домена прав на чью-либо торговую марку и за все конфликтные ситуации, вызванные этим нарушением
- 4.13** Заказчик обязан самостоятельно проверить имя домена на предмет его несовпадения с именами доменов, уже зарегистрированных в базе данных компании-владельца домена.

4.14 Заказчик несет ответственность перед Исполнителем и иными организациями за соблюдение порядка и правил работы подключенных им к сети третьих лиц.

4.15 Стороны обязуются немедленно оповещать друг друга обо всех известных случаях и предполагаемых попытках нарушения безопасности информационных ресурсов сети передачи данных (в том числе, Заказчиков сети или исходящих от Заказчиков сети). В случае установленных нарушений информационной безопасности, Стороны должны незамедлительно предоставить друг другу всю имеющуюся у них информацию об источнике нарушений их деятельности и принять необходимые меры по пресечению незаконной деятельности, включая приостановку оказания Услуги до устранения причины нарушения безопасности информации.

4.16 Заказчик обязуется не использовать предоставляемый в рамках настоящего Договора доступ к сети Интернет для предоставления услуг IP телефонии.

5. Техническое обслуживание

5.1 Текущее обслуживание

5.1.1 При возникновении аварийных ситуаций, перерывов или ухудшения качества оказываемых услуг, Заказчик незамедлительно сообщает о необходимости технического обслуживания в Help Desk по телефону +7 (7172) 95 95 55, 8 8000 800 595 и на эл. адрес helpdesk@telealpha.kz. (круглосуточно).

В устном сообщении Заказчик должен сообщить специалисту Help Desk следующее:

- 1) Название организации;
- 2) Имя и фамилию контактного лица;
- 3) Контактный телефон;
- 4) Вид сервиса;
- 5) В зависимости от вида сервиса: направление связи, адрес, телефон точки подключения;
- 6) Характер проблемы;
- 7) Идентификатор канала (ID канала)

5.1.2. Специалист Help Desk фиксирует время обращения Заказчика, сообщает о проблеме дежурному инженеру, который выясняет причину повреждения и определяет статус проблемы. Для определения статуса проблемы дежурный инженер может связываться с ответственным лицом Заказчика.

5.1.3. Исполнитель предпринимает необходимые меры для устранения повреждений и, в случае необходимости, направляет к Заказчику соответствующий персонал для устранения неисправностей. Исполнитель уведомляет Заказчика о предпринятых мерах по устранению повреждений.

5.2. Техническое обслуживание и модификация Услуг по требованию Заказчика.

5.2.1. Заказчик вправе потребовать изменений или модификаций в оказываемых Услугах, направив Исполнителю уведомление с подробным описанием своих запросов и желаемых сроков выполнения таких работ. Исполнитель должен сообщить возможность выполнения таких работ, ориентировочную стоимость и дату выполнения этих работ.

5.3. Плановое техническое обслуживание

5.3.1 Исполнитель планирует и производит периодическое тестирование, наладку и ремонт, необходимые для обеспечения качества предоставляемых Услуг. Сообщения о проведении всех плановых и профилактических работ направляются курирующим менеджером на электронные адреса Заказчика.