

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

Общие условия оказания услуг IP VPN

1. Описание услуги

1.1 Заказчику предоставляется услуга сети Передачи Данных (ПД) согласно Перечню предоставляемых услуг.

1.2 IP VPN (организация защищенных корпоративных IP-сетей), классифицируется по направлениям:

- Городской
- Областной
- Республиканский

1.3 Для организации Городского и Областного IP VPN предоставляется порт с оговоренной скоростью доступа. Для организации Республиканского IP VPN предоставляется шлюз с оговоренной скоростью доступа.

1.4 IP адресный план для услуги VPN формируется Заказчиком самостоятельно.

1.5 Исполнитель обеспечивает:

1.5.1 Организацию последней мили, при наличии технической возможности. Организация последней мили включает:
организацию выделенной линии

предоставление модема в аренду, либо во временное пользование

1.5.2 Поддержку оговоренного профиля порта в соответствии с выбранным тарифным планом.

2. Срок оказания услуг

2.1 Исполнитель проводит инсталляционные работы в целях обеспечения оказания Услуг с момента подписания Договора и Дополнительного соглашения к Договору, где указан перечень предоставляемых услуг: в течение двенадцати (12) календарных дней в г. Алматы и г. Астана; в течение восемнадцати (18) календарных дней в региональных подразделениях.

3. Оплата услуг

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

4. Скидки при перерывах связи

4.1 Скидки предоставляются в случаях:

- при перерывах в связи, не являющихся техническими перерывами для проведения профилактических и ремонтных работ, продолжительностью более двадцати четырех (24) часов совокупно за весь месяц оказания услуг.
- при технических перерывах в связи для проведения профилактических и ремонтных работ продолжительностью более двадцати четырех (24) часов непрерывно.

4.2 Не предоставляются скидки за период простоя, если перерывы в связи произошли по вине Заказчика.

5. Заранее согласованные убытки

5.1 При отказе Исполнителя от предоставления Услуги до Даты приемки работ Исполнитель обязуется в течение тридцати (30) календарных дней выплатить Заказчику полную сумму оплаченных Заказчиком единовременных платежей.

5.2 При отказе Заказчика от Услуги до Даты приемки работ Заказчик обязуется в течение тридцати (30) календарных дней возместить Исполнителю расходы в размере ста процентов (100%) от суммы единовременных платежей, в случае если работы по организации сервиса, согласно заключенному Договору, были произведены до оплаты Заказчиком единовременных платежей.

5.3 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 подключение к порту при предоставлении доступа к сети в соответствии с действующими прейскурантами ТОО «TeleAlpha».

5.4 Услуга предоставляется в тестовое пользование на срок не более 72 часов. При отказе Заказчика от услуги по истечении срока тестирования Исполнитель расформировывает услугу. 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. 3.1.

6. Особые условия

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

6.2 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.

6.3. Заказчик отвечает за наличие внутренней проводки и телефонной линии в своем помещении, если иное не оговорено в Договоре.

6.4. В случае если во время действия настоящего Договора Заказчику предоставляется оборудование для оказания Услуг, составляется Акт приема-передачи оборудования во временное пользование. При прекращении действия Договора/ расформировании услуги, Заказчик обязуется вернуть Исполнителю все 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 дней со дня прекращения действия Договора/ расформирования услуги.

6.5. Заказчик отвечает за поддержание места, где расположено оборудование Исполнителя, в надлежащем состоянии, обеспечивающем защиту оборудования от кражи, пожара, вандализма и т.п.

6.6 Исполнитель не отвечает за ненадлежащее качество Услуг, если оно вызвано следующими действиями Заказчика: изменениями настроек или самостоятельным переносом каналобразующего оборудования.

6.7 В случае, если Заказчик заказывает услуги сети ПД дополнительно, не отраженные в настоящем Договоре, Сторонами подписывается соответствующие Дополнения, оговаривающие эти услуги и условия их предоставления.

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

6.9 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%.

6.10 Фактическое расформирование услуги Исполнителем производится с даты, указанной в заявлении Заказчика, но не ранее чем за месяц с момента поступления заявления к Исполнителю.

7. Техническое обслуживание

7.1 Текущее обслуживание

7.1.1 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:

- а) Название организации;
- б) Имя и фамилию контактного лица;
- в) Контактный телефон;
- г) Вид сервиса.
- д) В зависимости от вида сервиса: направление связи, адрес, телефон точки подключения;
- е) Характер проблемы;
- ж) Идентификатор канала (ID канала)

7.1.2 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.

7.1.3 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.

7.1.4 Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика обо всех плановых и профилактических перерывах связи, которые продолжаются более шести (6) часов непрерывно на стороне ТОО «TeleAlpha» и на оборудовании каналов связи третьих лиц не меньше чем за 24 часа до начала перерыва связи.

7.2 Изменение услуг по требованию Заказчика.

7.2.1 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.

7.3 Плановое техническое обслуживание

7.3.1 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.