


Демьянчук А.И.



Настоящие Правила оказания Услуг (далее – «Правила»), регламентируют отношения, возникающие между:

- **СитиЛанКом** – оператором сети связи «CityLAN» - Обществом с ограниченной ответственностью «СитиЛанКом», предоставляющим услуги связи на основании лицензий Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций
- **Заказчиком** – юридическим или физическим лицом, заказывающим или использующим услуги связи СитиЛанКом, согласным на соблюдение настоящих Правил

Правила устанавливают взаимные права и обязанности Заказчика и СитиЛанКом при использовании Заказчиком следующих основных услуг связи в сети «CityLAN»:

- **«Net-Line»** - Высокоскоростной доступ в Интернет
- **«Data-Line»** - Широкополосный канал передачи данных
- **«VPN-Line»** - Широкополосная виртуальная частная сеть
- **«Leased-Line»** - Аренда выделенного канала связи
- **«Fiber-Line»** - Аренда физической линии связи
- **«Site-Line»** - Размещение оборудования и информационных ресурсов Заказчика в сети «CityLAN»
- **«Phone-Line»** - Услуги телефонной связи
- **«Message-Line»** - Услуги электронной почты, факсимильных и голосовых сообщений
- **«TV-Line»** - Услуга доставки сигнала цифрового телевизионного вещания

совместно с дополнительными услугами, которые Заказчик имеет возможность заказывать у СитиЛанКом в дополнение к основным услугам связи, а также устанавливают механизмы реализации этих прав и обязанностей.

Настоящие Правила утверждены Приказом Президента ООО «СитиЛанКом» №23-П от 20 Декабря 2022 г., введены в действие с 01 Января 2023 г., опубликованы на WWW-странице по адресу <http://www.citylan.ru/> и являются публичной офертой. Экземпляр Правил в письменном заверенном виде может быть предоставлен Заказчику в любой момент по его требованию.

Заказ или использование предоставляемых СитиЛанКом Услуг сети «CityLAN» является безусловным согласием Заказчика с настоящими Правилами.

РАЗДЕЛ I. Общие термины и определения

Сообщения электросвязи – знаки, сигналы, голосовая информация, письменный текст, изображения, звуки и прочая информация, представленная в электронном виде и предназначенная для обработки и перемещения в пространстве

Связь (электрическая связь, электросвязь)– прием, обработка, хранение, передача и доставка Сообщений электросвязи по проводной, радио, оптической и другим электромагнитным системам

Услуги (услуги связи) – деятельность, направленная на удовлетворение потребностей организаций и частных лиц в Электрической связи

Оператор (оператор связи) – лицо, оказывающее Услуги связи на основании лицензий Министерства связи РФ

Пользователь (пользователь услуг связи, клиент, абонент) – лицо, заказывающее или использующее Услуги связи

Оборудование (средства связи) – технические и программные средства, используемые для Электрической связи, а также прочие материально-технические средства, используемые при оказании Услуг связи

Абонентский комплект – совокупность Оборудования, линий связи, дополнительных материалов, устанавливаемых на территории Заказчика

Линии связи – провода, линии передач, кабели, физические цепи и прочее линейно-протяженное Оборудование и Средства связи, предназначенные для передачи электрических и электромагнитных сигналов в пространстве

Линейно-кабельные сооружения связи – специально созданные или приспособленные сооружения и объекты инженерной инфраструктуры, которые используются или могут быть использованы для размещения Линий связи

Сеть (сеть связи, сеть электросвязи) – технологическая система, включающая Средства связи и Линии связи, предназначенная для Электрической связи, в том числе – для предоставления Услуг связи

Порт доступа – точка (интерфейс) на Оборудовании в Сети Оператора связи, в которой он может предоставлять Услуги с объявленным качеством

Трафик – совокупность Сообщений электросвязи, передаваемых по Сети электросвязи

Пропуск трафика – осуществление процесса установления соединения и передачи Сообщений электросвязи

Межсетевое взаимодействие – взаимодействие между Сетями электросвязи, при котором становится возможным Пропуск трафика между взаимодействующими Сетями и их Пользователями

Присоединение (услуга присоединения) – деятельность, направленная на удовлетворение потребностей Операторов связи в организации Межсетевого взаимодействия Сетей электросвязи

Межсетевая услуга (услуга по пропуску трафика) – разновидность Услуг связи для Операторов по Пропуску Трафика между взаимодействующими Сетями и их Пользователями

Ресурс (сетевой ресурс) – определенная часть мощности Оборудования и Средств связи в Сети связи, используемая для предоставления Услуг (в том числе – для Услуг по пропуску Трафика)

Технические условия – условия организационно-технического характера, выдвигаемые Оператором Заказчику и необходимые для исполнения Оператором своих обязательств перед Заказчиком

Технические условия на присоединение – Технические условия, обязательные для исполнения присоединяемой Сетью связи, необходимые для Присоединения этой Сети

Прочие термины и определения, используемые в настоящих Правилах, при первом их упоминании в тексте Правил выделяются жирным шрифтом или кавычками и приводятся вместе с объяснением их значения, а в дальнейшем выделяются в тексте настоящих Правил использованием первой прописной буквы термина.

РАЗДЕЛ II. Общие положения

1. Принципы отношений Сторон

1.1. Основой, регламентирующей отношения между СитиЛанКом и Заказчиком, являются настоящие Правила, а также принципы добровольности, ответственности, взаимного доверия и равноправия Сторон.

2. Регулирование

- 2.1. К отношениям, возникшим между СитиЛанКом и Заказчиком в соответствии с настоящими Правилами, применяются нормы права Российской Федерации.
- 2.2. При выполнении настоящих Правил Стороны руководствуются положениями федеральных законов, нормативных и иных актов России, решениями и документами Гостехкомиссии России, ФАПСИ и Госстандарта России, организационно-распорядительными документами в области электросвязи.
- 2.3. СитиЛанКом предоставляет Услуги связи на основании Лицензий выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций:
- № 180978 от 19.04.2020 г. - На оказание телематических услуг связи
 - № 180917 от 19.04.2020 г. - На оказание услуги связи по передачи данных, за исключением услуг связи по передачи данных для целей передачи голосовой информации

3. Основания для оказания Услуг

3.1. Договор:

- 3.1.1. Услуги связи в сети «CityLAN» оказываются Заказчику на основании заключаемого между СитиЛанКом и Заказчиком «Договора на предоставлении услуг связи» (далее именуемого в тексте настоящих Правил как «Договор»), основанного на настоящих Правилах.
- 3.1.2. Договор с Заказчиком заключается в формах, предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 3.1.3. Договор между СитиЛанКом и Заказчиком заключается на неопределенный срок.
- 3.1.4. Если положения заключенного Сторонами в письменной форме Договора противоречат настоящим Правилам, применяются положения Договора.
- 3.1.5. Межсетевые услуги для Заказчика, являющегося Оператором связи, оказываются на условиях настоящих Правил с учетом особенностей Межсетевого взаимодействия с Операторами, приведенных в Разделе VII.

3.2. Регистрационная форма:

- 3.2.1. Основанием для заключения Договора является желание Заказчика заключить с СитиЛанКом указанный Договор, выраженное в форме заполнения Заказчиком утвержденной СитиЛанКом «Регистрационной формы», содержащей полный перечень реквизитов и персональных данных Заказчика, необходимых для признания Договора состоявшимся и исполнения СитиЛанКом своих обязательств по предоставлению Услуг Заказчику.
- 3.2.2. Заказчик гарантирует и отвечает за достоверность реквизитов и персональных данных, указанных Заказчиком в Регистрационной форме. При получении от Заказчика Регистрационной формы СитиЛанКом вправе потребовать от него документов, подтверждающих правильность и достоверность указанных в ней данных.
- 3.2.3. Договор и все приложения к нему остаются в силе в случае изменения реквизитов и персональных данных Сторон, учредительных документов, включая изменение собственника и организационно-правовой формы. При этом Стороны обязаны уведомить друг друга об изменении реквизитов в течение десяти дней.
- 3.2.4. Подписывая Договор Заказчик даёт Исполнителю, а так же партнерам Компании, свое согласие на обработку включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение Персональных Данных, указанных в

Регистрационной форме, с использованием средств автоматизации, без использования средств автоматизации, а также смешанным способом, для целей предоставления услуг связи в соответствии с заключенным Договором, для проведения исследований, направленных на улучшение качества услуг, для проведения маркетинговых программ, статистических исследований.

3.3. **Заказ на предоставление Услуги:**

- 3.3.1. Исполнение Договора осуществляется на основании «Заказов на предоставление Услуги» (далее в тексте настоящих Правил именуемых «Заказы»), заключаемых Сторонами дополнительно к Договору по каждой предоставляемой Заказчику Услуге и являющихся неотъемлемой частью Договора с момента заключения.
 - 3.3.2. Каждый Заказ содержит наименование и детальное описание Услуги, ее параметры, стоимость, срок предоставления Услуги и иную информацию, необходимую обеим сторонам для исполнения Договора в отношении предоставления данной Услуги.
 - 3.3.3. Отдельные положения Договора и Правил могут быть уточнены (дополнены, изменены) Сторонами в каждом Заказе.
- 3.4. СитиЛанКом организует и предоставит Услугу Заказчику по каждому отдельному Заказу, а Заказчик будет использовать и оплачивать эту Услугу в соответствии с порядком и обязательствами Сторон, приведенными в настоящих Правилах и Договоре.

РАЗДЕЛ III. Права и обязанности Сторон

4. Порядок предоставления Услуг Заказчику

4.1. **Место предоставления Услуги:**

- 4.1.1. СитиЛанКом предоставляет Услугу Заказчику по адресу, указанному в Заказе, именуемому далее «Место предоставления Услуги». Услуга предоставляется через Порт доступа к Услуге, организуемый за счет СитиЛанКом в Месте предоставления Услуги. Технические характеристики используемого Порта доступа приведены в Заказе.
- 4.1.2. Изменение Места предоставления Услуги, характеристик Порта доступа или прочих характеристик Услуги по просьбе Заказчика равносильно расторжению старого и последующему принятию Сторонами нового Заказа.
- 4.1.3. СитиЛанКом в своей зоне ответственности до _____ гарантирует качество, заявленные характеристики и работоспособность Услуги. При этом зона ответственности (_____) СитиЛанКом заканчивается непосредственно на Порту _____ доступа к Услуге _____, если иное не обговорено дополнительно и не оформлено соответствующим Приложением.

4.2. **Оборудование:**

- 4.2.1. Для обеспечения предоставления Заказчику Услуг СитиЛанКом в своей зоне ответственности за свой счет устанавливает необходимое Оборудование, в том числе организует необходимые Линии связи.
- 4.2.2. СитиЛанКом самостоятельно определяет состав устанавливаемого Оборудования, необходимого для предоставления Услуги Заказчику. В процессе предоставления Услуг СитиЛанКом может без согласования с Заказчиком изменять состав и характеристики применяемого Оборудования при условии соблюдения всех существенных технических параметров предоставляемой Заказчику Услуги.
- 4.2.3. СитиЛанКом гарантирует соответствие характеристик устанавливаемого Оборудования требованиям ТУ поставщика.
- 4.2.4. Все права на устанавливаемое Оборудование для юридических лиц сохраняются за СитиЛанКом, Заказчик не получает каких-либо прав на указанное Оборудование.
- 4.2.5. СитиЛанКом вправе предоставлять Услугу, пользуясь Оборудованием, Линиями связи, а также прочими Ресурсами и услугами третьих лиц.

4.3. **Начало предоставления Услуги:**

- 4.3.1. СитиЛанКом осуществит все действия, необходимые для начала предоставления Услуг Заказчику в установленный в Заказе срок.
- 4.3.2. Начало предоставления Услуги фиксируется «Актом о включении Услуги», в котором указывается дата, начиная с которой СитиЛанКом начал предоставление Услуги Заказчику.
- 4.3.3. Акт о включении Услуги предоставляется на утверждение Заказчику в момент, когда СитиЛанКом исполнил все свои обязательства по подготовке, монтажу необходимого Оборудования, тестированию и наладке Услуги в своей зоне ответственности и фактически начал предоставление Услуги Заказчику.
- 4.3.4. Акт о включении Услуги автоматически считается утвержденным Заказчиком с даты, указанной в Акте, если в течение 2-х дней после его представления Заказчику СитиЛанКом в письменном виде не получил от Заказчика возражений с указанием перечня невыполненных обязательств СитиЛанКом по включению и началу предоставления Услуги.
- 4.3.5. Неготовность или невозможность Заказчика использовать Услугу СитиЛанКом не может являться причиной отказа Заказчика утвердить Акт о включении Услуги.
- 4.3.6. Акт о включении Услуги автоматически считается утвержденным Заказчиком с момента фактического начала использования Заказчиком Услуги, подтвержденного данными Оборудования мониторинга и учета потребляемых Услуг связи в сети «CityLAN».

4.4. **Срок предоставления Услуги:**

- 4.4.1. СитиЛанКом будет предоставлять Заказчику Услугу в течение срока, установленного в Заказе и именуемого далее как «Срок предоставления Услуги».
- 4.4.2. Срок предоставления Услуги отсчитывается с Начала предоставления Услуги, зафиксированного в Акте о включении Услуги.
- 4.4.3. Срок предоставления Услуги автоматически возобновляется на последующие периоды времени такой же длительности, если любая из Сторон, не менее, чем за сорок пять (45) дней до окончания очередного Срока предоставления Услуги не уведомит другую Сторону об отказе от Услуги и расторжении Заказа.

4.5. **Гарантии качества Услуги:**

- 4.5.1. СитиЛанКом в своей зоне ответственности предоставляет Заказчику Услугу, удовлетворяющую типовым эксплуатационным характеристикам, гарантируемым техническим параметрам, уровню доступности и бесперебойности, приведенным в настоящих Правилах для Услуг каждого типа, а также дополнительным требованиям к качественным и эксплуатационным характеристикам Услуги, если таковые предусмотрены в Заказе.
- 4.5.2. Услуга предоставляется 24 часа в сутки 7 дней в неделю, за исключением времени проведения необходимых профилактических, аварийно-восстановительных и ремонтных работ, которые по возможности, производятся в периоды времени, когда это может нанести наименьший ущерб Заказчику и другим пользователям Услуг СитиЛанКом.
- 4.5.3. О плановых профилактических и ремонтных работах и прогнозируемых сроках их окончания СитиЛанКом заблаговременно уведомляет Заказчика не менее, чем за 48 часов до начала работ.
- 4.5.4. СитиЛанКом может менять технические параметры, применяемые при предоставлении Услуги, при условии, что эти изменения не скажутся отрицательно на качестве и потребительских свойствах Услуги. СитиЛанКом также имеет право модифицировать, расширять, восстанавливать или заменять любую часть Услуги при условии, что после завершения такой операции модификация или замена не ухудшат предоставляемую Заказчику Услугу.

5. Обязанности Заказчика при пользовании Услугами

5.1. **Представители Заказчика:**

- 5.1.1. Для целей оперативного взаимодействия со службами СитиЛанКом в процессе подготовки и предоставления Услуги Заказчик назначит своих представителей по административным и техническим вопросам, о чем в письменном виде с указанием контактных данных проинформирует СитиЛанКом.
- 5.1.2. Заказчик через своих представителей окажет всякую разумную помощь и содействие в монтаже и настройке Оборудования (Линии связи) СитиЛанКом, в оформлении необходимых пропусков, разрешений и согласований, а также в техническом обслуживании Оборудования СитиЛанКом и решении возникающих во время его эксплуатации проблем согласно указаниям СитиЛанКом.

5.2. **Помещение Заказчика:**

- 5.2.1. Заказчик за свой счет обеспечивает все приготовления и приспособления помещений Заказчика, необходимые для установки и эксплуатации Оборудования СитиЛанКом и предоставления Услуги Заказчику. Под «Помещениями Заказчика» в данном случае подразумевается Место предоставления Услуги, указанное в Заказе, а также необходимые СитиЛанКом для установки Оборудования (Линий связи) здания, линейно-кабельные и другие сооружения, территории, коммуникации и прочие конструкции, находящиеся прямо или косвенно в ведении Заказчика или владельцев территорий, где расположены объекты Заказчика.
- 5.2.2. Заказчик за свой счет предоставит СитиЛанКом необходимую техническую документацию по Помещению Заказчика (включая - поэтажные планы, схемы ведомственных коммуникаций и т.д.).
- 5.2.3. Спецификация на требуемые приготовления и приспособления Помещения Заказчика, а также перечень требуемой СитиЛанКом технической документации предоставляются Заказчику после заключения соответствующего Заказа.
- 5.2.4. Заказчик за свой счет осуществляет обслуживание Помещений и соответствующих сооружений с тем, чтобы обеспечить сохранность и надлежащие условия эксплуатации Оборудования СитиЛанКом.

5.3. **Доступ и разрешения:**

- 5.3.1. Заказчик за свой счет обеспечит доступ в Помещения Заказчика для работников и подрядчиков СитиЛанКом, необходимый для установки и последующего обслуживания Оборудования и предоставления Услуги.
- 5.3.2. Заказчик за свой счет обеспечит разрешения и согласования, необходимые для производства работ по установке, обслуживанию и замене Оборудования в Помещениях Заказчика.
- 5.3.3. Заказчик отвечает за сохранность, а также ограничит доступ посторонних лиц к Оборудованию СитиЛанКом, установленного в Помещении Заказчика.
- 5.3.4. Заказчик обязуется не производить какого-либо технического обслуживания, ремонта или иного воздействия на Оборудование без прямого указания СитиЛанКом, включая несогласованное отключение электропитания.
- 5.3.5. Конкретные требования к режиму доступа в Помещения Заказчика для сотрудников и подрядчиков СитиЛанКом предоставляются Заказчику после заключения соответствующего Заказа.

- 5.4. Заказчик в течение двух рабочих дней с момента получения подпишет и доставит в СитиЛанКом направленные ему на утверждение документы и акты СитиЛанКом, фиксирующие исполнение взаимных обязательств, предусмотренных в Договоре, Правилах или Заказе, либо направит в письменном виде в адрес СитиЛанКом мотивированный отказ от их подписания.

- 5.5. Заказчик обязан своевременно осуществлять оплату в соответствии с условиями Договора, настоящих Правил и каждого принятого Сторонами Заказа.
- 5.6. Заказчик обязуется не использовать Услуги в целях, противоречащих действующему законодательству РФ, либо ущемляющих законные права и интересы третьих лиц.
- 5.7. Заказчик не будет нарушать и создавать условий для нарушения прав СитиЛанКом на установленное Оборудование, а также вернет установленное в Помещении Заказчика Оборудование в течение пяти рабочих дней с момента получения требования СитиЛанКом, в том числе после расторжения Договора независимо от наличия неурегулированных вопросов и претензий между СитиЛанКом и Заказчиком.

6. Технические условия

- 6.1. СитиЛанКом после заключения Заказа вправе предоставить Заказчику Технические условия, содержащие конкретный перечень вытекающих из настоящих Правил обязательств Заказчика организационно-технического характера.
- 6.2. Технические условия дополняют и конкретизируют положения настоящих Правил и являются обязательными для исполнения Заказчиком, заказывающим и использующим Услуги СитиЛанКом.

7. Нормы пользования Услугами

- 7.1. Заказчик, используя Услуги Сети СитиЛанКом, обязуется соблюдать общепринятые «Нормы пользования Услугами», направленные на:
 - создание условий, когда деятельность каждого пользователя Услугами сети не мешает работе других пользователей;
 - недопущение нарушений действующего законодательства РФ и норм международного права;
 - запрещение каких-либо действий, которые могут отрицательно повлиять на функционирование сетей и процесс предоставления Услуг;
 - ограничение возможной деятельности Заказчика, которая может быть правомерно интерпретирована другими пользователями как неэтичная, недопустимая с точки зрения общепринятых норм общественной морали и нравственности.
- 7.2. Краткий и не исчерпывающий перечень действий Заказчика, которые не допустимы с использованием Услуг СитиЛанКом и являются нарушением настоящей Статьи:

Распространение недопустимых материалов и информации:

- 7.2.1. Разглашение сведений, составляющих государственную или иную специально охраняемую законом тайну.
- 7.2.2. Призывы к захвату власти, насильственному изменению конституционного строя и целостности государства.
- 7.2.3. Разжигание национальной, классовой, социальной, религиозной нетерпимости или розни.
- 7.2.4. Пропаганда войны, культа насилия и жестокости.
- 7.2.5. Распространение материалов, пропагандирующих порнографию, материалов с графическим содержанием "только для взрослых" (завуалированная и/или явная порнография).
- 7.2.6. Распространение сведений о способах, методах разработки, изготовления и использования, местах приобретения ограниченных в обороте вещей (психотропные вещества, наркотические средства, оружие, боеприпасы и т.п.).
- 7.2.7. Использование Услуг СитиЛанКом для распространения материалов, носящих оскорбительный характер для других пользователей Услуг связи.

Неправомерное использование Услуг:

- 7.2.8. Неправомерный доступ к компьютерной информации; создание, использование и распространение вредоносных программ для ЭВМ.
- 7.2.9. Описание алгоритмов, способов, методов получения неправомерного доступа к компьютерной информации или создания и распространения вредоносных программ для ЭВМ.
- 7.2.10. Компрометация средств обеспечения правомерного доступа к компьютерной информации (распространение закрытых шифров, паролей, кодов, серийных номеров, ключей и т.п.)
- 7.2.11. Действия, направленные на нарушение нормального функционирования Средств связи и иных устройств (компьютеров, линий связи, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Заказчику.
- 7.2.12. Действия, направленные на получение несанкционированного доступа к ресурсам сетей связи (компьютерам, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Заказчику, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса. (Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса).
- 7.2.13. Действия, которые могут отрицательно повлиять на состояние и работоспособность Сети СитиЛанКом или других взаимодействующих Сетей, а также качество оказания Услуг другим лицам (различные виды сетевых атак, действия приводящие к чрезмерному потреблению ресурсов и т.п), в том числе передача бессмысленных или бесполезных Сообщений электросвязи, создающая паразитную непредусмотренную Услугой и обычными нормами ее использования нагрузку на Сеть, Ресурсы или некоторые устройства.
- 7.2.14. Целенаправленные действия по сканированию и выявлению внутренней структуры сетей, доступных ресурсов и т.п., иначе как в пределах, минимально необходимых для проведения штатных технических мероприятий, не ставящих своей целью нарушение пунктов настоящей Статьи.

- 7.2.15. Проведение с использованием Услуг СитиЛанКом различного рода сетевых атак и сетевого взлома и участие в них, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса.
- 7.2.16. Подделка или фальсификация служебной информации в заголовках Сообщений электросвязи, а также идентификационных данных Заказчика.
- 7.2.17. Использование не принадлежащих Заказчику ресурсов и услуг без разрешения владельца, либо с нарушением установленных им правил.
- 7.2.18. Действия, осуществляемые с использованием Услуг, подпадающие под определение «СПАМ», т.е. отправка незапрашиваемых Сообщений электросвязи (в том числе – сообщений электронной почты) любого объема и содержания в любом размере любым лицам, в том числе тем, которые неизвестны Заказчику, рассылка незапрашиваемых рекламных и информационных объявлений.
- 7.2.19. Использование Заказчиком Услуги для каких-либо иных незаконных целей, или же получение Услуги незаконным способом.

Нарушение прав третьих лиц:

- 7.2.20. Нарушение авторских прав, других законных прав и интересов владельцев ресурсов, правообладателей и других лиц.
 - 7.2.21. Прочие действия или бездействие Заказчика, вызывающие обоснованные жалобы третьих лиц касательно ущемления их законных прав и интересов.
- 7.3. К нарушению положений настоящей Статьи приравнивается распространяемая Заказчиком с использованием Услуг СитиЛанКом реклама и ссылки на материалы, информацию и ресурсы, противоречащие условиям настоящей Статьи.
- 7.4. Используя Услуги СитиЛанКом, Заказчик обязан довести до сведения любых лиц, которые прямо или косвенно будут иметь доступ к предоставляемым Заказчику Услугам, либо будут осуществлять какие-либо действия через предоставленные Заказчику Услуги, либо получают доступ к Сети СитиЛанКом, связанный с имеющимися между Заказчиком и СитиЛанКом отношениями, положения и ограничения настоящих Правил и обеспечить невозможность их нарушения третьими лицами.
- Соответственно этому, Заказчик обязан принять надлежащие меры по такой настройке своего оборудования и ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а при обнаружении случаев такого использования принимать оперативные меры по их прекращению.

8. Приоритетное предоставление Услуги

- 8.1. Во время стихийных бедствий, карантин и других чрезвычайных ситуаций, предусмотренных законодательством Российской Федерации, уполномоченные на то государственные органы имеют право приоритетного использования Услуг связи, оказываемых СитиЛанКом.
- 8.2. В соответствии с Законом РФ «О связи» и условиями лицензирования СитиЛанКом предоставляет абсолютный приоритет всем сообщениям, касающимся:
 - безопасности человеческой жизни на море, на земле, в воздухе, в космическом пространстве;
 - проведения неотложных мероприятий в области обороны, безопасности и охраны правопорядка в Российской Федерации;
 - информации о крупных авариях, катастрофах, эпидемиях, эпизоотиях, стихийных бедствиях и других чрезвычайных ситуациях.

9. Отказ предоставить Услугу или приостановка предоставления Услуги

- 9.1. СитиЛанКом вправе отказать в предоставлении Услуги Заказчику при отсутствии технической возможности ее предоставить.
- 9.2. СитиЛанКом имеет право отказать в предоставлении, ограничить или приостановить предоставление Услуги в следующих случаях:
 - получение предписаний, решений уполномоченных на то органов исполнительной и судебной власти РФ;
 - введение временных ограничений на предоставление Услуг во время стихийных бедствий, карантин и других чрезвычайных ситуаций согласно законодательству Российской Федерации;
 - необходимость обеспечения приоритетного предоставления Услуги согласно статье 8 Правил;
 - предоставление Услуги может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;
 - Заказчик не соблюдает Технические условия;
 - Заказчик не выполняет Нормы пользования Услугой;
 - Заказчик эксплуатирует предоставленное Оборудование с нарушением правил технической эксплуатации, или использует не сертифицированное оборудование;
 - Заказчик нарушает иные положения настоящих Правил, условия Договора, своевременно не производит платежи за предоставленную Услугу.
- 9.3. СитиЛанКом обязан уведомить Заказчика об отказе в предоставлении Услуги, введении ограничений или приостановке предоставления Услуги с указанием причин. При этом предоставление Услуги возобновляется в полном объеме без ограничений, как только будут устранены указанные причины.
- 9.4. При приостановке предоставления Услуги или отказе в предоставлении Услуги СитиЛанКом может потребовать от Заказчика отключить от Услуги и/или демонтировать все или некоторое оборудование Заказчика, либо может провести за счет Заказчика удаление оборудования Заказчика с территории и из помещений СитиЛанКом и приведения в порядок всех возникших при этом повреждений.

9.5. Отказ СитиЛанКом в предоставлении Услуги равносителен расторжению соответствующего Заказа.

РАЗДЕЛ IV. Расчеты за Услуги

10. Стоимость Услуг

10.1. Тарифы на Услугу:

10.1.1. Тарифы на Услугу состоят из следующих частей:

- «Установочной платы», выплачиваемой Заказчиком единовременно за включение Услуги;
- «Абонентской платы», оплачиваемой Заказчиком за каждый период предоставления Услуги;
- «Дополнительной платы», оплачиваемой в зависимости от объема предоставленной Услуги.

10.1.2. Величина Установочной платы, размер Абонентской платы и расчетный период для ее исчисления, а также определение тарифных единиц для исчисления объема предоставленной Услуги и метод расчета Дополнительной платы за Услугу устанавливаются в Заказе.

10.2. Валюта расчетов:

10.2.1. Тарифы на Услугу устанавливаются в рублях РФ и включают в себя все предусмотренные действующим законодательством обязательные налоги и сборы (без учета отдельно начисляемых сумм налога с продаж при наличных расчетах).

10.2.2. Для проведения расчетов за предоставленные Заказчику Услуги используются рубли Российской Федерации.

10.3. Момент реализации и стоимость Услуг:

10.3.1. Моментом реализации работ СитиЛанКом по включению Услуги Заказчику является дата Начала предоставления Услуги, зафиксированная Актом о включении Услуги. Стоимость таких работ устанавливается равной величине Установочной платы за Услугу, если только в Акте о включении Услуги Сторонами не указана иная их стоимость.

10.3.2. Моментом реализации работ СитиЛанКом по оказанию Заказчику периодически предоставляемой Услуги считается дата окончания очередного расчетного периода предоставления Услуги, установленная в Заказе. Стоимость таких работ устанавливается равной величине Абонентской платы.

10.3.3. Стоимость работ СитиЛанКом, оплачиваемых в виде Дополнительной платы за объем предоставленной Услуги, определяется на основании показаний Оборудования учета времени и объема предоставляемых услуг в сети «CityLAN» в соответствии с Тарифами на Услугу.

Моментом реализации таких работ Стороны согласились считать дату обработки показаний Оборудования учета времени и объема предоставленной Услуги и начисления Заказчику Дополнительной платы в соответствии с методом расчета, указанным в Заказе.

10.3.4. СитиЛанКом в процессе тарификации вправе производить округление стоимости предоставленных Заказчику Услуг в большую сторону до сотых долей расчетной единицы.

10.3.5. СитиЛанКом вправе по своему усмотрению вводить разовые, временные и постоянные скидки со стоимости предоставленных Заказчику Услуг с целью проведения маркетинговых мероприятий с уведомлением Заказчика за 15 (пятнадцать) дней до начала акции.

10.4. Акт-детализация предоставленных Услуг и Счета-фактуры:

10.4.1. СитиЛанКом предоставляет Заказчику «Универсальный передаточный документ» (УПД) с указанием перечня оказанных Заказчику Услуг и их стоимости в рублях РФ в течение пяти (5) дней с момента оказания Услуг (или окончания предусмотренного в Заказах расчетного периода оказания Услуг).

10.4.2. «Универсальный передаточный документ» является документом, подтверждающим факт оказания и стоимость предоставленных Заказчику Услуг СитиЛанКом и являющимся основанием для проведения расчетов Сторон за предоставленные Услуги.

10.4.3. Претензии Заказчика, касающиеся стоимости предоставленных ему Услуг, рассматриваются и удовлетворяются в порядке согласно Статье 12 настоящих Правил. При этом Заказчик обязан принимать к расчету 10.4.2. «Универсальный передаточный документ» СитиЛанКом до момента удовлетворения СитиЛанКом претензии Заказчика со стоимостью оказанных ему Услуг.

11. Порядок расчетов Сторон

11.1. Лицевой счет Заказчика:

11.1.1. Для осуществления контроля над взаиморасчетами с Заказчиком СитиЛанКом ведет «Лицевой счет» Заказчика, на котором учитывается стоимость предоставленных ему Услуг и полученных от Заказчика платежей, выраженная в Рублях Российской Федерации.

11.1.2. Полученные от Заказчика платежи, в Рублях РФ, зачисляются на Лицевой счет Заказчика.

11.1.3. Стоимость оказанных Заказчику Услуг, выраженная в Рублях РФ, списывается с Лицевого счета Заказчика.

11.1.4. СитиЛанКом ограничит доступ третьим лицам к информации о Лицевом счете Заказчика.

11.1.5. СитиЛанКом предоставит Заказчику доступ к информации о состоянии его Лицевого счета для проведения сверок расчетов за Услуги.

11.2. Порядок оплаты Услуг Заказчиком:

11.2.1. Заказчик осуществляет Оплату Услуг в Рублях РФ с обязательным указанием в платежных документах номера счета на оплату, а за неимением счета на оплату, номер договора.

- 11.2.2. Оплата Абонентских платежей производится Заказчиком авансовым методом до 10 (десятого) числа расчетного месяца предоставления Услуг.
- 11.2.3. Сборы и комиссионные, взимаемые банком Заказчика или иным посредником Заказчика за осуществление платежа и/или перевод денег за Услуги, осуществляются за счет Заказчика.
- 11.2.4. Сборы и комиссионные, взимаемые банком СитиЛанКом, осуществляются за счет СитиЛанКом.
- 11.2.5. Безналичный платеж Заказчика считается свершившимся в момент зачисления суммы платежа на банковский счет СитиЛанКом, при условии соблюдения пункта 11.2.1 настоящих Правил.
При наличной оплате Услуг датой платежа Заказчика считается дата кассового документа СитиЛанКом, подтверждающего прием наличных от Заказчика.
- 11.3. **Срок оплаты Услуг Заказчиком:**
- 11.3.1. Срок оплаты Установочной платы за Услугу определяется в Заказе. СитиЛанКом вправе не приступать к исполнению своих обязательств по подготовке и включению Услуги до получения Установочной платы за Услугу в полном объеме.
- 11.3.2. Заказчик обязан проводить платежи за оказываемые ему Услуги, самостоятельно планируя время и размер платежей таким образом, чтобы баланс его Лицевого счета оставался положительным.

12. Порядок рассмотрения претензий Заказчика

- 12.1. Заказчик в порядке досудебного (претензионного) разбирательства вправе предъявлять претензии в адрес СитиЛанКом в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения СитиЛанКом настоящих Правил, Договора и каждого Заказа, в том числе:
- при отказе предоставить Услугу Заказчику, приостановке предоставления Услуги или введении ограничений на предоставляемую Услугу;
 - при несоблюдении срока Начала предоставления Услуги, предусмотренного в Заказе;
 - при нарушениях Гарантии качества Услуги, в том числе при перерывах в предоставлении Услуги;
 - при несогласии с объемом и стоимостью предоставленной Заказчику Услуги.
- 12.2. Претензии в адрес СитиЛанКом предъявляются Заказчиком в письменном виде в течение четырех месяцев с момента, когда права Заказчика были нарушены по его обоснованному мнению.
- 12.3. Полученные СитиЛанКом претензии Заказчика подлежат обязательной регистрации в «Книге регистрации претензий» с назначением каждой претензии регистрационного номера претензии.
- 12.4. В случае обнаружения Заказчиком какой-либо неисправности, перерыва в предоставляемой Услуге или иных нарушениях Гарантии качества Услуги, Заказчик до направления претензии обязан незамедлительно уведомить СитиЛанКом о возникших проблемах посредством телефонного звонка в СитиЛанКом с изложением сути проблемы, а также получить предварительный регистрационный номер претензии.
Длительность нарушения Гарантии качества Услуги определяется с момента назначения предварительного регистрационного номера претензии Заказчика до момента, когда предоставление Услуги Заказчику возобновлено в полном объеме и была предпринята первая попытка сообщить об этом Заказчику при условии подтверждения технической службой СитиЛанКом наличия нарушения.
- 12.5. Полученные и зарегистрированные претензии Заказчика рассматриваются СитиЛанКом по существу на предмет нарушения условий настоящих Правил, Договора и каждого отдельного Заказа в течение одного календарного месяца с даты их регистрации. По результатам рассмотрения СитиЛанКом обязан направить Заказчику мотивированный ответ.
- 12.6. Признанные СитиЛанКом претензии Заказчика удовлетворяются в размерах, предусмотренных Статьей 15 настоящих Правил и условиями Заказа, одним из способов или их комбинацией (по выбору Заказчика):
- предоставлением Заказчику скидки со стоимости Услуг на сумму признанной СитиЛанКом претензии Заказчика в том расчетном периоде, в котором претензия Заказчика была рассмотрена и признана СитиЛанКом;
 - перечислением на счет Заказчика суммы признанной СитиЛанКом претензии в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней с даты признания СитиЛанКом правомочности претензии Заказчика.
- 12.7. Заказчик вправе на период с момента регистрации его претензии в СитиЛанКом и до получения от СитиЛанКом мотивированного ответа оплачивать Услуги СитиЛанКом за вычетом указанной в претензии суммы компенсации, а СитиЛанКом обязуется не приостанавливать предоставление Услуг Заказчику, если размер задолженности Заказчика по оплате за Услуги не превышает суммы претензии.
- 12.8. При отклонении претензии Заказчика полностью или частично или неполучении ответа СитиЛанКом в установленные для ее рассмотрения сроки Заказчик имеет право предъявить иск в суд или арбитражный суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
- 12.9. Спор может быть передан на рассмотрение судебной инстанции лишь после соблюдения досудебного (претензионного) порядка согласно настоящей Статье.

РАЗДЕЛ V. Прочие условия

13. Порядок изменения и расторжения

- 13.1. **Расторжение:**
- 13.1.1. Договор и/или любой Заказ могут быть расторгнуты в любое время по обоюдному соглашению Сторон.
- 13.1.2. Расторжение любого отдельного Заказа не влечет за собой расторжение Договора и других Заказов.

- 13.1.3. Если одна из Сторон (далее - "нарушившая сторона") допускает какое-либо нарушение настоящих Правил, Договора или Заказа, которое, будучи подлежащим устранению, не устраняется в течение тридцати (30) дней после требования об этом другой Стороны, то другая Сторона может в одностороннем порядке расторгнуть соответственно Договор или Заказ, направив нарушившей Стороне соответствующее уведомление.
- 13.1.4. Каждая из Сторон может немедленно расторгнуть Договор или любой Заказ, направив другой Стороне уведомление в том случае, если другая Сторона становится банкротом или оказывается неплатежеспособной; ищет защиты от своих кредиторов с помощью закона или через суд; соглашается с назначением или передачей имущества и активов доверенному лицу, ликвидатору, администратору доходов, управляющему доходами или другому подобному лицу; добровольно или принудительно начала судебный процесс по роспуску или ликвидации.
- 13.1.5. СитиЛанКом имеет право расторгнуть настоящий Договор и/или Заказ, направив Заказчику уведомление о расторжении за пять (5) дней, если причитающиеся с Заказчика платежи просрочены более чем на пятнадцать (15) дней. В случае если в течение этих пяти дней Заказчик не погасил полностью имеющуюся задолженность, то настоящий Договор и/или Заказ считается расторгнутым с даты, указанной в уведомлении о расторжении.
- 13.2. **Изменение:**
- 13.2.1. СитиЛанКом вправе в любое время вносить изменения в настоящие Правила, Договор и любой Заказ, уведомляя об этом Заказчика заблаговременно за десять (10) дней до предполагаемого вступления изменений в силу.
- 13.2.2. Заказчик вправе отказаться принять предложенные СитиЛанКом изменения, направив в письменном виде СитиЛанКом соответствующее сообщение о своем несогласии до даты вступления изменений в силу.
- 13.2.3. Отсутствие письменных сообщений Заказчика о несогласии с предполагаемыми изменениями, равно как и использование Заказчиком Услуг после предложенной СитиЛанКом даты вступления изменений в силу признается как безусловный факт согласия Заказчика принять предложенные СитиЛанКом изменения.
- 13.2.4. При не достижении Сторонами согласия о внесении предложенных СитиЛанКом изменений в настоящие Правила, Договор и любой Заказ СитиЛанКом вправе расторгнуть Договор и/или соответствующий Заказ с даты, указанной в уведомлении СитиЛанКом об изменениях как дата предполагаемого вступления изменений в силу.

14. Конфиденциальность

- 14.1. Стороны настоящим подтверждают, что существенная часть информации, которой они обмениваются в рамках подготовки, а также после заключения Договора и отдельных Заказов, носит конфиденциальный характер, являясь ценной для Сторон и не подлежащей разглашению, поскольку составляет служебную или коммерческую тайну, имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу ее неизвестности третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании (далее в тексте – «Конфиденциальная информация»). К Конфиденциальной информации относятся, но не исчерпываются ими:
- состав и объем предоставляемых Заказчику Услуг;
 - финансовые отношения между Сторонами;
 - содержание переписки и иных сообщений, направляемых друг другу Сторонами;
 - сведения, связанные с коммерческой деятельностью Сторон, доступ к которым ограничен в соответствии с Гражданским кодексом РФ и федеральными законами (коммерческая тайна);
 - сведения о сущности разрабатываемых и применяемых Сторонами организационных и технологических решений по предоставлению Услуг до официальной публикации информации об этих решениях.
- 14.2. Каждая из Сторон не раскроет без письменного согласия другой Стороны полученную от нее Конфиденциальную информацию никакому третьему лицу и не использует эту Конфиденциальную информацию в целях собственной выгоды или в целях третьего лица в течение срока действия Договора и в течение 5(пяти) лет после его прекращения по любой причине.
- 14.3. Каждая из Сторон гарантирует, что доступ к Конфиденциальной информации будут иметь только те сотрудники и должностные лица Стороны, которым надлежит владеть такой Конфиденциальной информацией для исполнения своих обязанностей в рамках отношений Сторон.
- 14.4. Стороны примут все меры для сохранения Конфиденциальной информации другой Стороны, которые они принимают для сохранения своей собственной конфиденциальной информации, и во всех случаях будут относиться к ней с должной степенью осторожности.
- 14.5. Приведенные ниже случаи раскрытия Конфиденциальной информации не рассматриваются как нарушение настоящей Статьи:
- Раскрытие информации, разрешенное в письменной форме;
 - Раскрытие информации в соответствии с законодательными или другими нормативными документами либо по решению компетентного органа;
 - Раскрытие информации любому контролирующему органу, эксперту или арбитру, в той степени, в которой такое раскрытие отвечает требованиям законодательства;
 - Раскрытие информации финансовым или профессиональным советникам раскрывающей информацию Стороны при условии, что они берут на себя обязательства по сохранению конфиденциальности данной информации;
 - Раскрытие информации учредителю или дочерней компании раскрывающей Стороны, при условии, что они берут на себя обязательства по сохранению конфиденциальности данной информации.
- 14.6. СитиЛанКом в конкретных случаях может раскрывать любому другому предполагаемому конкретному заказчику информацию о наличии взаимоотношений между Сторонами с целью проведения мероприятий по маркетингу.

- 14.7. Любые публичные объявления, включая пресс-релизы, касающиеся существующих между Сторонами отношений, будут согласованы Сторонами до передачи для опубликования.

15. Ответственность Сторон

- 15.1. СитиЛанКом несет ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, предусмотренных настоящими Правилами, Договором и каждым Заказом.
- 15.2. При нарушении срока Начала предоставления Услуги Заказчик вправе по своему выбору:
- назначить новый срок, в течение которого СитиЛанКом обязан начать предоставлять Услугу Заказчику;
 - в претензионном порядке потребовать предоставления скидки в размере 1% от величины Установочной платы за включение Услуги за каждый день просрочки;
 - расторгнуть Заказ в соответствии с условиями расторжения, предусмотренными в Правилах и Заказе.
- Ответственность СитиЛанКом в этом случае ограничена выбранным Заказчиком вариантом.
- 15.3. В случае обнаружения Заказчиком какой-либо неисправности, перерыва в предоставляемой Услуге или иных нарушениях Гарантии качества Услуги Заказчик вправе по своему выбору:
- требовать безвозмездного устранения недостатков Услуги в срок, назначенный Заказчиком;
 - в претензионном порядке потребовать предоставления скидки в размере 1/720 от величины Абонентской платы за каждый полный или неполный час нарушения;
 - расторгнуть Заказ в соответствии с условиями расторжения, указанными в Правилах и Заказе.
- Ответственность СитиЛанКом в этом случае ограничена выбранным Заказчиком вариантом.
- 15.4. СитиЛанКом ни при каких обстоятельствах не несет никакой ответственности перед Заказчиком за любые косвенные потери и убытки, а также их последствия, в том числе возникшие в результате использования Услуг, в результате перерывов в предоставлении Услуг, в результате несвоевременного или некачественного предоставления Услуг, вне зависимости от того, мог или нет Заказчик предвидеть возможность таких потерь в конкретной ситуации. В этом смысле "косвенные потери и убытки" включают:
- остановку производства;
 - утраченный бизнес или упущенную выгоду;
 - потерю ожидаемой экономии, деловой активности или репутации;
 - потерю, порчу или искажение информации;
 - потери, связанные с исками третьих сторон, подписавших контракты с Заказчиком, которые частично или полностью исполняются Заказчиком через Услуги или сеть СитиЛанКом;
 - потери, связанные с нарушением прав и интересов третьих лиц (в том числе - прав на интеллектуальную собственность) в связи с использованием или эксплуатацией Заказчиком Услуг СитиЛанКом.
- но не ограничиваются ими. Заказчик соглашается полностью освободить СитиЛанКом и обеспечить ему защиту от любых претензий и исков (включая претензии и иски третьих лиц), связанных с возмещением косвенных потерь и убытков Заказчика в связи с использованием им Услуг СитиЛанКом.
- 15.5. СитиЛанКом не отвечает за понесенные Заказчиком убытки, возникшие в результате использования им для подключения к Услуге несертифицированного оборудования или нелицензионного программного обеспечения.
- 15.6. СитиЛанКом не отвечает за установку, эксплуатацию и техническое обслуживание любого оборудования, каналов, линий, услуг связи и программного обеспечения, не представленных СитиЛанКом в рамках Заказа, а также за невозможность в связи с этим для Заказчика воспользоваться предусмотренной этим Заказом Услугой или ухудшением ее качества.
- 15.7. СитиЛанКом не несет юридической, материальной или иной ответственности:
- за качество, содержание, соответствие действующему законодательству информации, полученной или переданной Заказчиком посредством Услуг СитиЛанКом;
 - за использование Заказчиком платных услуг других организаций, к которым он получил доступ посредством Услуг СитиЛанКом;
 - за качество работы линий связи и услуг, предоставляемых Заказчику другими организациями.
- 15.8. СитиЛанКом не отвечает за понесенные Заказчиком убытки, возникшие по причине несанкционированного использования третьими лицами предоставляемых Заказчику Услуг за пределами зоны ответственности СитиЛанКом.
- 15.9. СитиЛанКом не отвечает за понесенные Заказчиком убытки, возникшие по причине компрометации средств обеспечения правомерного доступа к информации, оборудованию, ресурсам или Услугам, за исключением случаев, когда такая компрометация произошла вследствие виновных действий СитиЛанКом.
- 15.10. СитиЛанКом не отвечает за понесенные Заказчиком убытки в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств СитиЛанКом перед Заказчиком в случае, если это было обусловлено действиями или бездействием Заказчика вне зависимости от того, являются ли эти действия или бездействия нарушением настоящих Правил, Договора или Заказа.
- 15.11. СитиЛанКом освобождается от ответственности за вред, причиненный Заказчику из-за неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств СитиЛанКом перед Заказчиком, если докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы.
- 15.12. СитиЛанКом освобождается от предусмотренной в настоящей Статье ответственности в любой период времени, когда причитающиеся с Заказчика платежи просрочены.
- 15.13. Ни в каком случае предельный размер ответственности СитиЛанКом по каждому отдельному Заказу не может быть больше стоимости Услуги, приходящейся на период неисполнения СитиЛанКом обязательств по предоставлению Услуги.

- 15.14. Заказчик несет ответственность перед СитиЛанКом за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, предусмотренных настоящими Правилами, Договором и каждым Заказом.
- 15.15. Сторонами не начисляются и не подлежат уплате противоположной стороне проценты на сумму долга за период использования денежных средств (пени) согласно статье 317.1 Гражданского кодекса РФ.
- 15.16. В случае введения ограничений или приостановки предоставления Услуги по вине Заказчика, Заказчик оплачивает Услуги СитиЛанКом в полном объеме за все время действия ограничений или приостановки предоставления Услуги.
- 15.17. Если любой отдельный Заказ расторгнут в результате действий или бездействия Заказчика до окончания Срока предоставления Услуги, Заказчик должен выплатить СитиЛанКом дополнительно к сумме, подлежащей к оплате на дату расторжения, неустойку за аннулирование Услуги в размере общей стоимости Услуги за весь период времени до окончания Срока предоставления Услуги, исчисленной исходя из среднемесячной величины оплаты за Услугу за последние 30 дней ее предоставления.
- 15.18. Заказчик самостоятельно отвечает за любые действия третьих лиц, осуществляемые через предоставленные Заказчику Услуги, либо произошедшие с использованием Сети СитиЛанКом, которое стало возможным в связи с регулируруемыми настоящими Правилами отношениями Сторон.

РАЗДЕЛ VI. Взаимодействие с Заказчиком

16. Служба поддержки пользователей

- 16.1. Взаимодействие с Заказчиком осуществляется через организованную СитиЛанКом «Службу поддержки пользователей», а также через вспомогательные средства, размещенные на официальном WWW-представительстве СитиЛанКом по адресу: <http://www.citylan.ru>
- 16.2. Функциями «Службы поддержки пользователей» являются:
 - консультации и информирование Заказчика о настоящих Правилах, о предоставляемых в Сети «CityLAN» Услугах и их стоимости, а также об иных сведениях, связанных с предоставляемыми Услугами, которые Заказчик вправе получить;
 - представление коммерческих предложений на оказание Услуг;
 - оформление Договоров и Заказов;
 - оформление счетов, счетов-фактур и прочих документов, касающихся отношений Сторон;
 - прием, регистрация, рассмотрение и принятие решений по претензиям Заказчика;
 - решение возникающих в процессе предоставления Услуг технических проблем;
 - информирование Заказчика о планируемых мероприятиях по техническому обслуживанию, возможных перерывах в предоставлении Услуг и их ожидаемой длительности.
- 16.3. График работы Службы поддержки пользователей : по рабочим дням с 10:00 до 18:00
- 16.4. Телефон Службы поддержки пользователей
По административным вопросам и техническим вопросам : +7 (495) 710-7171
По техническим вопросам с 18:00 до 10:00 : +7 (495) 710-7166;
Почтовый адрес Службы поддержки пользователей : 119526, г. Москва, пр-т Вернадского, д. 89, корп. 1,
Служба поддержки пользователей ООО «СитиЛанКом»
- 16.5. Электронный адрес Службы поддержки пользователей
По административным вопросам : feedback@citylan.ru
По техническим вопросам : noc@citylan.ru

17. Обмен документами и сообщениями

- 17.1. Все уведомления, сообщения между Заказчиком и СитиЛанКом должны выполняться в письменном виде.
- 17.2. Сообщения и уведомления Заказчика в адрес СитиЛанКом адресуются Заказчиком в соответствии с приведенными в Статье 16 настоящих Правил реквизитами и контактными данными Службы поддержки пользователей.
- 17.3. Сообщения и уведомления СитиЛанКом адресуются представителям Заказчика, назначенным в соответствии с п.5.1 настоящих Правил или по официальным реквизитам Заказчика.
- 17.4. Стороны согласились признавать копии сообщений, уведомлений и документов другой Стороны, полученные по факсимильной связи, электронной почте, телефонограммой или через средства автоматизации, размещенные на WWW-представительстве СитиЛанКом <http://www.citylan.ru> при условии, что оригиналы этих сообщений, уведомлений и документов будут доставлены получающей Стороне по почте или с курьером в течение 10-ти рабочих дней.
Датой вручения таких уведомлений и сообщений является дата получения копии.

РАЗДЕЛ VII. Порядок Межсетевого взаимодействия с Операторами

18. Договор о межсетевом взаимодействии

- 18.1. Межсетевое взаимодействие с предоставлением Межсетевых услуг связи осуществляется с Заказчиками, являющимися Операторами связи, имеющими необходимые для предоставления Услуг связи лицензии и разрешения.

- 18.2. Межсетевое взаимодействие и предоставление Межсетевых услуг связи (далее в тексте настоящего Раздела Правил именуемые – «Услуги») осуществляется на основании «Договора о межсетевом взаимодействии», заключаемого между СитиЛанКом и Заказчиком.
- 18.3. Договор о межсетевом взаимодействии с Заказчиком заключается в письменной форме на неопределенный срок, если иное не предусмотрено в тексте Договора.
- 18.4. Если положения заключенного Сторонами в письменной форме Договора о межсетевом взаимодействии противоречат настоящим Правилам, применяются положения Договора.
- 18.5. Основаниями для заключения Договора о межсетевом взаимодействии с Заказчиком являются его заявление и условия имеющихся у Заказчика лицензий Минсвязи РФ.

19. Особенности предоставления Межсетевых услуг

- 19.1. Исполнение Договора о межсетевом взаимодействии осуществляется на основании «Заказов на предоставление Услуги» (далее в тексте настоящего Раздела именуемых «Заказы»), заключаемых Сторонами дополнительно к Договору о межсетевом взаимодействии по каждой предоставляемой Заказчику Межсетевой услуге и являющихся неотъемлемой частью Договора с момента заключения.
- 19.2. Права и обязанности Сторон, вытекающие из каждого заключенного Сторонами Заказа, регламентируются настоящими Правилами с учетом следующих особенностей:
- 19.3. **Присоединение:**
 - 19.3.1. Присоединение сети Заказчика - Оператора связи осуществляется в порядке, предусмотренном Разделом III настоящих Правил на основании «Технических условий на присоединение», выдаваемых СитиЛанКом после заключения соответствующего Заказа.
- 19.4. **Приостановление и ограничение Межсетевых услуг:**
 - 19.4.1. Отключение, приостановление или введение ограничений на предоставляемую Заказчику Межсетевую услугу осуществляется на основаниях, предусмотренных настоящими Правилами с учетом действующих распоряжений и нормативных актов федерального органа исполнительной власти РФ в области связи об отключении Операторами связи одной сети от другой.
- 19.5. **Ответственность:**
 - 19.5.1. Заказчик прямо признает, что на него ложатся любые риски, связанные с использованием Услуг СитиЛанКом в предпринимательской и иной деятельности, включая риск получения претензий своих пользователей, которые Заказчик принимает на себя.
 - 19.5.2. Заказчик самостоятельно отвечает перед своими пользователями за убытки, возникшие в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения СитиЛанКом своих обязательств. При этом Заказчик вправе предъявлять регрессивные претензии в адрес СитиЛанКом, которые подлежат удовлетворению в порядке и в размерах, установленных Правилами.
- 19.6. С учетом приведенных в настоящем Разделе дополнительных условий все остальные положения настоящих Правил действуют и распространяются на отношения Сторон, вытекающие из Договора о межсетевом взаимодействии.

РАЗДЕЛ VIII. Описание сети «CityLAN»

Начало строительства Сети – 1998г.

Линии связи – организованы на базе собственных волоконно-оптических кабелей, проложенных по Линейно-кабельным сооружениям связи на территории г. Москвы и Московской области. В строительстве применяются только сертифицированные волоконно-оптические кабели с одномодовыми волокнами.

Созданная в период с 1998г. разветвленная кабельная волоконно-оптическая инфраструктура Сети постоянно наращивается, что уже сейчас позволяет быстро и экономически эффективно предоставлять Заказчикам качественные и современные Услуги практически на всей территории г. Москвы и многих районов Московской области.

Оборудование Сети – Телекоммуникационное Оборудование магистральных узлов Сети расположено на объектах связи: ММТС-9, ММТС-10, ЦСС МПС и т.д.

Региональные и местные узлы доступа к Сети размещаются в зданиях Заказчиков и партнеров, на территориях государственных организаций и в бизнес-центрах.

Узлы связи соединяются магистральными волоконно-оптическими Линиями связи с использованием радиально-кольцевого принципа построения, позволяющего обеспечить высокую надежность и качество Услуг в Сети.

Сеть «CityLAN» строится с применением современного телекоммуникационного оборудования производства фирм Cisco, HP, Eltex и др.

Порты доступа к Сети – расположены в местах установки Оборудования узлов Сети, а также на территориях и в помещениях Заказчиков, где уже существуют окончания оптических Линий связи Сети «CityLAN».

В остальных случаях подключение Заказчиков к Услугам Сети осуществляется с использованием Портов доступа, организуемых с помощью волоконно-оптических Линий связи и Оборудования, специально устанавливаемых и монтируемых непосредственно на территории Заказчика.

С согласия Заказчика, если это экономически целесообразно, вместо волоконно-оптических Линий связи для организации Портов доступа к Сети могут применяться собственные или арендованные медные кабели, радиорелейные системы связи, а также арендованные каналы связи.

Архитектура Сети – Сеть «CityLAN» является широкополосной мультисервисной Сетью связи нового поколения, ориентированной на предоставление полного спектра высококачественных Услуг связи для Операторов связи, корпоративных Заказчиков и конечных пользователей. Логически Сеть является транспортной сетью передачи данных.

Магистральная транспортная сеть передачи данных функционирует на основе семейства протоколов передачи данных Ethernet, MPLS, IP. Узлы сети передачи данных соединяются по радиально-кольцевому принципу с помощью магистральных волоконно-оптических Линий связи пропускной способностью - N x 10Гбит/сек.

В Сети передачи данных в полном объеме поддерживаются технологии различных уровней качества сервиса (QoS), что позволяет обеспечивать требуемые параметры качества для различных видов трафика, включая трафик телефонных, голосовых и видео- приложений, гарантировать минимальные и ограничивать максимальные величины полос пропускания для трафика различных категорий.

Технологии «последней мили» подключения новых Заказчиков – Подключение Заказчиков к Услугам Сети осуществляется с использованием волоконно-оптического кабеля связи, прокладываемого от ближайшей Точки доступа к Сети непосредственно в помещение Заказчика.

Подключение Заказчика к Сети передачи данных осуществляется по протоколу Fast Ethernet на скорости от 100Мбит/сек до 10 Гбит/сек. Реальная пропускная способность канала передачи данных, а также гарантируемые задержки, уровень потерь и прочие характеристики Услуг передачи данных определяются в соглашении с Заказчиком.

Качество и надежность Услуг – обеспечивается использованием волоконно-оптических Линий связи в качестве кабельной инфраструктуры Сети, применением высококачественного телекоммуникационного Оборудования, расположением магистральных узлов связи на объектах с развитой инфраструктурой связи, а также круглосуточным обслуживанием Оборудования и Линий связи и их резервированием.

РАЗДЕЛ IX. Виды предоставляемых Услуг в Сети «CityLAN»

Основными видами Услуг, предоставляемых Заказчику в Сети «CityLAN», являются:

«Net-Line» - Высокоскоростной доступ в Интернет: Услуга передачи данных доступа в сеть Интернет по выделенному каналу.

Подключение Заказчика к Услуге осуществляется через порт Сети передачи данных «CityLAN» - 1 Gigabit Ethernet на скорости до 1 Гбит/сек. с использованием волоконно-оптической Линии связи, организуемой от ближайшей Точки доступа непосредственно до помещения Заказчика.

В качестве дополнительных предоставляются услуги по выделению Заказчику необходимого количества IP-адресов и поддержке доменных имен DNS Заказчика.

В рамках Услуги для Заказчика дополнительно представляется поддержка различных уровней качества сервиса (QoS) для трафика разных категорий, позволяющая организовать приоритетную маршрутизацию чувствительного к потерям и задержкам голосового и видео- трафика в сети Интернет.

«Data-Line» - Широкополосный канал передачи данных: Услуга организации выделенного канала передачи данных со скоростью 100 -10 240 Мбит/сек. и более между двумя точками подключения Заказчика.

Услуга предоставляется на основе Сети передачи данных «CityLAN» с использованием волоконно-оптических Линий связи, проложенных до окончаний канала передачи данных. В качестве окончаний канала используются порты передачи данных типа Fast Ethernet 100Мбит/сек, Gigabit Ethernet.

Дополнительно, Заказчику обеспечивается возможность поддержки различных уровней качества сервиса (QoS) для разных видов трафика Заказчика в канале передачи данных.

Данная Услуга является разновидностью более общего вида Услуг «VPN-Line» и может быть применена для решения аналогичных задач.

«VPN-Line» - Широкополосная виртуальная частная сеть: Услуга организации широкополосной виртуальной частной сети связи Заказчика на основе магистральной Сети передачи данных «CityLAN».

С помощью этой Услуг Заказчик сможет:

- создать защищенную отделенную от Интернет на логическом и транспортном уровнях внутреннюю корпоративную сеть с частной адресацией и обменом данными по схеме «каждый с каждым», поддерживающую различные уровни качества сервиса (QoS) для трафика разного типа;
- объединить более двух точек присутствия (офисов) Заказчика, расположенных в различных районах г.Москвы, Московской области или даже в других регионах Российской Федерации;
- организовать единое контролируемое подключение сразу всех офисов Заказчика к Интернет, услугам телефонной связи или к другим услугам связи, предоставляемым в Сети «CityLAN» и в сетях других операторов связи;
- обеспечить эффективный обмен разнородной информацией, организовать внутреннюю видео- и телефонную связь, передачу данных, факс-доставку, электронную почту, предоставить сотрудникам возможность совместной работы над документами и базами данных, обмена файлами и сообщениями независимо от их местоположения;
- эффективно использовать существующие возможности и ресурсы головного офиса (например, имеющиеся телефонные номера, каналы связи и доступа в Интернет, сервера и базы данных, оргтехнику и пр.) во всех остальных географически удаленных офисах Заказчика;

- оптимизировать свою деятельность по принципу «OutSource», т.е. передать все функции по управлению и эксплуатации своей корпоративной сети связи профессиональному Оператору, сосредоточившись на своем профильном бизнесе.

Данная Услуга предоставляется с использованием волоконно-оптических Линий связи, прокладываемых в каждый офис Заказчика. Параметры виртуальной частной сети определяются в соглашении с Заказчиком.

Дополнительно Заказчику могут быть предоставлены услуги по проектированию внутренней корпоративной сети Заказчика, поставке оборудования, его монтажу и настройке под ключ.

«Fiber-Line» - Аренда физической линии связи: Услуга предназначена для операторов связи и крупных организаций, которые имеют или строят свою собственную сеть связи.

Данная Услуга предусматривает предоставление в пользование Заказчику свободных оптических волокон (либо медных пар в телефонном кабеле) в существующих кабельных Линиях связи.

При необходимости, для предоставления Услуги осуществляется прокладка недостающих участков кабеля непосредственно на территорию Заказчика.

«Site-Line» - Размещение оборудования Заказчика: Данная Услуга заключается в предоставлении Заказчику места для размещения оборудования Заказчика (серверов, маршрутизаторов, телефонных станций и пр.) и его последующее эксплуатационно-техническое обслуживание, включая обеспечение климатических условий, бесперебойное электропитание, настройку и конфигурирование по заданиям Заказчика, подключение внешних линий связи к оборудованию Заказчика. Как правило, Услуга «Site-Line» предоставляется вместе с другими Услугами Сети «CityLAN».

«TV-Line» - Услуга доставки сигнала цифрового телевизионного вещания: Данный вид Услуг заключается в предоставлении Заказчику канала доступа к серверу владельца контента.

РАЗДЕЛ X. Применяемые нормативы качества Услуг

1. Для всех Услуг, предоставляемых в Сети СитиЛанКом, гарантируются следующие характеристики:

- Время неработоспособности Услуги - не более 1 часа в месяц
- Время восстановления Услуги - не более 45 минут после сбоя на сетевом оборудовании
- - не более 8 часов после аварии на сетевом оборудовании
- не более 96 часов после аварии на кабельной линии связи

2. Услуги передачи данных – «Net-Line», «Data-Line»,

Услуги передачи данных, предоставляемые СитиЛанКом, соответствуют по качеству стандартам и техническим нормам, приведенным в Руководящих Документах по сети службы передачи данных (РД.45.128–2000) и телематических служб.

В пределах Сети СитиЛанКом гарантируются следующие параметры Услуг передачи данных:

- Время переноса пакета данных по Сети СитиЛанКом - не более 30 миллисекунд.
- Предельный уровень ошибочных или утерянных пакетов - не более 1% за любой период длительностью 8ч.

Данные параметры Услуг гарантируются Заказчику при предельном уровне загрузки Порта доступа к сети передачи данных в режиме «Full Duplex», не превышающем 85% от назначенной в Заказе полосы пропускания для данного Порта доступа к Услуге, при условии, что Заказчик обеспечит отсутствие коллизий в сегментах локальной сети Заказчика, подключенных к разным Портam доступа к сети передачи данных СитиЛанКом и ограничит размер сегмента одним устройством (не более одного MAC-адреса).

3. Услуги предоставления в аренду линии связи – «Fiber-Line»

При предоставлении Услуги «Fiber-Line» Заказчику выделяется в Сети СитиЛанКом в пользование оптическое волокно одномодовое стандартное в соответствии с рекомендацией G.652 МСЭ-Т и «Техническим требованиям к оптическим кабелям связи, предназначенным для применения на Взаимовязанной сети связи Российской Федерации», утвержденным Госкомсвязи России 21.05.98 (с дополнением от 12.11.98).

При предоставлении Услуги «Fiber-Line» СитиЛанКом вправе ограничить параметры сигнала Заказчика, используемые в предоставляемых Заказчику оптических волокнах в связи с планируемым вводом в эксплуатацию системы волнового уплотнения передачи сигналов (WDM)

Приведенный перечень видов Услуг в сети «CityLAN» и их описание не являются исчерпывающими. СитиЛанКом вправе вносить изменения в предоставляемые Услуги, изменять их характеристики и пользовательские свойства, а также предоставлять любые другие Услуги связи в соответствии с условиями настоящих Правил. Полное описание и характеристики предоставляемых Заказчику Услуг приведено в соответствующих Заказах, заключаемых между Заказчиком и СитиЛанКом.