

**Порядок оказания услуг связи
Оператора связи**

**Общество с ограниченной ответственностью
«Национальный Центр Информатизации»**

1. Общие положения

1. При исполнении Договора Оператор связи и Пользователь обязаны соблюдать ФЗ «О связи», Правила оказания телематических услуг связи, иные нормы действующего законодательства Российской Федерации, настоящий Порядок и условия Договора, заключенного путем акцепта Оферты.

2. Настоящий Порядок оказания услуг связи разработан в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации и устанавливает условия оказания Оператором связи Услуг связи и использования их Пользователем, включая права и обязанности Оператора связи и Пользователя при оказании и использовании Услуг связи, технические показатели, характеризующие качество услуг связи, описание абонентских линий, технические нормы, в соответствии с которыми оказываются Услуги связи и технологически неразрывно связанные с ними услуги (если применимо), порядок рассмотрения претензий и другое.

3. Порядок оказания Услуг связи опубликован на сайте Оператора связи [www.nci-rt.ru](http://nci-rt.ru) в разделе <http://nci-rt.ru/ratecard/framework.html> и является неотъемлемой частью Оферты Оператора связи.

2. Права и обязанности Пользователя

1. Пользователь обязуется исполнять свои обязательства перед Оператором связи в порядке, предусмотренном Договором, настоящими Правилами, ФЗ «О связи» и действующим законодательством Российской Федерации, в том числе своевременно оплачивать Услуги связи.

2. Пользователь обязан:

- не использовать Услуги связи, оказываемые Оператором связи, для оказания Услуг связи третьим лицам;
- использовать для получения Услуг связи пользовательское (оконечное) оборудование и программное обеспечение (абонентский терминал), которое соответствует установленным требованиям, в том числе не подключать к абонентской линии Оборудование Пользователя

**Communications Service Provision Regulatory
Framework of Service Provider**

Limited Liability Company «National IT Centre»

1. General Provisions

1. By performing the Agreement the Service Provider and the Customer shall comply with the Federal Law 'On Communications', Rules for provision of telematics services, and other norms of the current legislation of the Russian Federation, the Communications Service Provision Regulatory Framework ('the Regulatory Framework') herein and the conditions of the Agreement effective upon acceptance of the Offer.

2. This Regulatory Framework complies with the regulatory norms of the current Russian Federation legislation and sets out the conditions on which the Service Provider will provide communications Services, technical indicators of service quality, description of subscriber lines, technical standards which regulate provision of communications services and related technical services (if relevant), handling complaints, rights and obligations of the Customer and the Service Provider and other.

3. The Regulatory Framework has been published on the website of the Service Provider [www.nci-rt.ru](http://nci-rt.ru) see section <http://nci-rt.ru/ratecard/framework.html> and constitutes a part and parcel of the Service Provider's Offer.

2. Rights and obligations of the Customer

1. The Customer shall perform their obligations subject to the Agreement, the Regulatory Framework herein, the Federal Law 'On Communications' and current Russian Federation legislation, and will provide payment for the Services without delay.

2. The Customer shall:

- not use the Services of the Service Provider to provide such Services to third parties;
- use Customer's (local end user) equipment and software (subscriber's terminal) which meets the required specifications to access the Services; the Customer will not switch to the subscriber line any Customer Equipment (customer lines) which is not duly certified; the Customer will take necessary precautions

(абонентский терминал), не имеющее документа о подтверждении соответствия установленным требованиям, а также предпринять все необходимые действия по защите пользовательского (оконечного) оборудования и программного обеспечения (абонентского терминала) от воздействия вредоносного программного обеспечения;

- содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование Пользователя (абонентский терминал);

- соблюдать правила эксплуатации Оборудования;

- используя Услуги связи Оператора связи, не осуществлять попытки несанкционированного доступа к сети связи, в том числе Оператора связи, и взлома защиты узлов сети; не проводить сканирования элементов сети и других действий, имеющих цель проверить их уязвимость, без явного разрешения их владельцев;

- не осуществлять атак (включая создание паразитного трафика), а также других действий, способных нарушить нормальное функционирование элементов сети;

- предпринимать все возможные меры по защите оборудования Пользователя/программного обеспечения (абонентского терминала) от воздействия вредоносного программного обеспечения;

- препятствовать распространению СПАМа и вредоносного программного обеспечения с Оборудования Пользователя (абонентского терминала);

- не пересылать по сети и не размещать в сети любую информацию, если такая пересылка или такое размещение противоречит действующему законодательству Российской Федерации;

- не распространять по сети информацию, оскорбляющую честь и достоинство любых физических или юридических лиц, включая Пользователей и операторов сети;

- не фальсифицировать заголовки TCP/IP пакетов или заголовки почтовых сообщений;

- не пересылать по сети и не размещать в сети любую информацию, содержащую вирусы;

- не совершать массовую, более чем в 50 адресов одновременно, предварительно не согласованную с Оператором связи рассылку электронных сообщений (СПАМ), а также не посылать сообщения адресатам, высказавшим ранее явное нежелание получать эти сообщения;

- не использовать чужие почтовые сервера для ретрансляции почты без явного согласия их владельцев;

- сообщать Оператору связи в срок, не превышающий 60 дней (если иной срок не

not to expose the Customer's (local end user) equipment and software (subscriber's terminal) to the effect of any malware.

- Keep in working condition the subscriber's line and Customer's equipment (subscriber's terminal);

- Follow the Equipment operating procedures;

- Not engage in unauthorized access to the communications network, including Service provider's network and prevent attacks on group sites; not scan the network elements and abstain from other actions which aim is to test sensitivity of the elements without express consent of the owner;

- Not undertake attacks (including parasitic traffic) as well as other actions which may compromise the network elements;

- Undertake all necessary measures to protect the equipment of the Customer / software (subscriber's terminal) from exposure to malware;

- Prevent distribution of spam and malware from the Customer's Equipment (subscriber's terminal);

- Not send within the network any information where the act of sending or posting such information can constitute violation of the Russian Federation legislation;

- Not disseminate within a network information which intends to insult honor and dignity of individuals or legal entities, including Customers and service providers;

- Not falsify the headers of TCP/IP packages or headers of emails;

- Not forward or post within a network any information containing viruses;

- Not undertake bulk messaging (SPAM), more than 50 addressees simultaneously, without prior consent of the Service Provider or send messages to those addressees who previously expressly declined such messages;

- Not use other person's e-mail servers to retransmit mail without express consent of the mail owner;

- Notify the Service Provider within 60 days (unless otherwise agreed by the Agreement) on the termination

установлен Договором), о прекращении своего права владения и (или) пользования телефонизированным помещением, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и места нахождения,

- не превышать нагрузку 0,2 Эрланга на 1 абонентскую линию типа АЛ и 0,7 Эрланга на 1 абонентскую линию типа СЛ (соединительная линия);

3. Пользователь обязан самостоятельно осуществлять контроль за удалённым доступом к Оборудованию Пользователя, используя средства защиты от несанкционированного доступа, а также принимает на себя в полном объёме ответственность за все последствия несанкционированного доступа к Оборудованию Пользователя, как принадлежащему Пользователю, так и выделенному Оператором связи.

4. Если Пользователь эксплуатирует доступные из сети серверы, он должен соблюдать следующие ограничения: ретрансляция электронной почты через почтовый сервер Пользователя допускается только для почты Пользователя; доступ к серверу новостей Пользователя должен быть открыт только для Пользователя и его пользователей; доступ к прокси-серверу Пользователя должен быть открыт только для Пользователя и его пользователей.

5. В случае обнаружения Пользователем какой-либо неисправности в работе Услуг связи, Пользователь информирует Оператора связи о наличии неисправности по контактным телефонам Единого контактного центра (далее по тексту ЕКЦ), указанным на сайте Оператора связи. Информация предоставляется в соответствии с порядком, определенным Офертой.

3. Права и обязанности Оператора связи

1. Оператор связи обязуется оказывать Пользователю Услуги связи в порядке и на условиях, установленных Договором, настоящими Правилами, ФЗ «О связи», и иным действующим законодательством Российской Федерации в отрасли связи.

2. Услуги связи оказываются в режиме «24x7» - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, если иное не установлено Заявкой Пользователя и/или выбранным Пользователем Тарифным планом.

3. Оператор связи организует Пользователю Услуги связи в составе, с характеристиками и параметрами, указанными в настоящих Правилах, соответствующих Заявках, являющихся неотъемлемой частью Договора, в порядке, установленном Договором и соответствующей Заявкой.

of their right to possession and/or enjoyment of a telephone room, and change of the last name (first name, patronymic) and place of residence, company name, and location,

- Not exceed 0,2 Erlang load per 1 subscriber line SL type and 0,7 Erlang per 1 subscriber line CL type (connection line);

3. The Customer shall independently oversee the remote access to the Customer equipment, using tools against unauthorized access and assumes full responsibility for the consequences arising from unauthorized access to the Customer's equipment, belonging to the Customer and assigned by the Service Provider.

4. If the Customer uses servers available in the network, the Customer shall observe the following restrictions: retransmission of email via mail server of the Customer extends solely to the Customer's email; access to the Customer's news network shall be open to the Customer and their authorized users; access to proxy-server of the Customer will be open to the Customer and their authorized users.

5. In case the Customer identifies an error when using the Services, the Customer shall report such errors to the Service Provider by contact phone of the Call Centre (hereinafter CC), as indicated on the website of the Service Provider. Information will be provided in accordance with the procedure stipulated in the Offer.

3. Rights and obligations of the Service Provider

1. The Service Provider shall provide the Services subject to the terms and conditions of the Agreement, the Regulatory Framework herein, Federal Law 'On Communications' and other current laws of the Russian Federation pertinent to the communications sphere.

2. The Services are provided in '24x7' regime, 7 days a week unless otherwise stipulated in the Booking Order Form and / or the selected Rates plan of the Customer.

3. The Service Provider provides communications services as part of the Services, bearing the characteristics and parameters indicated in the Regulatory Framework herein and constituting a part and parcel of the Agreement subject to the provisions of the Agreement and respective Booking Order Form.

4. Оператор связи проверяет наличие технической возможности предоставления доступа к Услугам связи и оказания Услуг связи. Наличие технической возможности проверяется в порядке и в соответствии с процедурами/регламентами, установленном у Оператора связи. При наличии соответствующей технической возможности Оператор связи заключает с заявителем договор в порядке, предусмотренном Офертой Оператора связи, опубликованной на сайте [www.nci-rt.ru](http://nci-rt.ru) в разделе <http://nci-rt.ru/ratecard/offer.html>.

5. Оператор связи не осуществляет контроль над содержанием трафика Пользователя, проходящего от/к Пользователю через сеть связи Оператора связи (с использованием сети связи Оператора связи), и не несет ответственности за содержание информации, передаваемой (получаемой) Пользователем.

6. Оператор связи не несёт ответственности за взлом пользовательского (оконечного) оборудования и несанкционированный доступ к пользовательскому (оконечному) оборудованию и абонентской линии, в том числе посредством вредоносных программных обеспечений. В случае если Оператору связи будут причинены убытки, возникшие из-за несанкционированного доступа третьих лиц к пользовательскому (оконечному) оборудованию и/или абонентской линии Пользователя (посредством использования оборудования/абонентской линии Пользователя через несанкционированный доступ будут потреблены услуги связи Оператора), Пользователь обязан оплатить такие убытки/услуги в полном объеме независимо от наличия или отсутствия вины Пользователя на основании выставленного счета, при этом для Оператора будет считаться, что Услугами связи воспользовался непосредственно Пользователь. В таких случаях Оператор связи выставляет счет на оплату услуг связи по реквизитам, установленным в Договоре с Пользователем.

7. Оператор связи имеет право:

- отказать в заключении Договора при отсутствии технической возможности предоставления доступа к Услугам связи;
- по согласованию с Пользователем определять новые сроки оказания Услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;
- приостанавливать оказание Услуг связи Пользователю в случае нарушения Пользователем условий Договора, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации;

4. The Service Provider will check technical feasibility of Service access and Service connection. Technical feasibility check is done in accordance with the procedure/ rules set out by the Service Provider. In case of positive technical feasibility the Service Provider will conclude an agreement with the Customer in accordance with the procedure provided in the Service Provider's Offer , published on the website www.nci-rt.ru, section <http://nci-rt.ru/ratecard/offer.html>.

5. The Service Provider will not oversee the content of the Customer's traffic transmitted from/to the Customer via the Service Provider network (using the Service Provider's network) and does not bear responsibility for the content of the information transmitted (received) by the Customer.

6. The Service Provider will not bear responsibility for the attack to the Customer (local end user) equipment and unauthorized access to subscriber's line, including effects of malware. In case the damage is incurred to the Service Provider as a result of unauthorized access of third parties to the Customer (local end user) equipment and/or subscriber's line of the Customer (use of equipment/ subscriber line of the Customer via unauthorized access will lead to unauthorized use of Services) the Customer shall compensate such damage/ services in full as billed whether or not the fault is on the Customer. The services will be deemed used directly by the Customer. In such cases the Service Provider will bill the Customer using the bank details provided in the Agreement.

7. The Service Provider has right to:

- refuse to conclude the Agreement in case of negative technical feasibility for the Services access;
- upon consent of the Customer set new terms for provision of the Services in case the agreed terms were defaulted owing to force majeure ;
- suspend the Service provision in case of breach of the Agreement by the Customer and in case of violations pursuant to the Russian Federation legislation;

- осуществлять ограничение отдельных действий Пользователя, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

- ограничить право на тайну телефонных переговоров, передаваемых по сетям связи, в случаях, предусмотренных федеральными законами Российской Федерации;

- при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера в порядке, определенном законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, оказывать имеющему на то право Пользователю Услуги связи в приоритетном порядке, а также вправе временно прекращать или ограничивать оказание Услуг связи;

- по своей инициативе заменить выделенный Пользователю абонентский (городской) номер, если продолжение оказания Услуг связи с использованием указанного номера невозможно. При этом Оператор связи письменно уведомляет Пользователя и сообщает ему новый абонентский (городской) номер не менее чем за 60 дней до даты замены, если необходимость замены не была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами;

- при превышении нагрузки на 1 абонентскую линию типа АЛ более 0,2 Эрланга и/или на 1 абонентскую линию типа СЛ (соединительная линия) более 0,7 Эрланга ограничить Услуги связи до устранения Пользователем обстоятельств, вызвавших ограничение (либо снижения нагрузки, либо организации дополнительных абонентских линий);

- приостановить оказание Услуг связи в случае нарушения Пользователем условий оплаты услуг, определенных Офертой;

- приостановить оказание Услуг связи в случае обнаружения взлома оборудования Пользователя, как принадлежащему Пользователю, так и выделенному Оператором связи.

8. Оператор связи гарантирует организацию Услуг связи со следующими техническими характеристиками или удовлетворяющую следующим требованиям:

8.1. Телематические услуги связи:

- Подключение оборудования Пользователя к услуге производится через стык с оборудованием Оператора связи с поддержкой протокола IEEE 802.1Q VLAN.

- Пропускная способность общего предоставляемого канала доступа к сети Интернет делится динамически между пользовательскими портами;

- Оператор выделяет 5 публичных IPv4 адресов;

- impose restrictions on certain actions of the Customer, if such actions threaten the sound functioning of the network.

- Restrict privacy of telephone calls transmitted via communications networks subject to provisions of the Russian Federation laws;

- In case of emergency and natural and technogenic accident subject to the procedure set forth in regulatory acts of the Russian Federation the Service Provider will provide the Services to the entitled Customer on a priority basis; the Service Provider also can take actions to suspend or restrict the provision of Services;

- on its own initiative the Service Provider will replace the subscriber's (city) number assigned to the Customer in case the Services cannot be provided to that number. The Service Provider will send a written notice to the Customer and will inform the Customer of a new subscriber (city) number within 60 days before the date of replacement unless the replacement is caused by emergency and other unexpected circumstances;

- the Service Provider will limit the Services in case the load per 1 subscriber line (SL type) exceeds 0,2 Erlang and / or exceeds 0,7 Erlang per 1 subscriber line (CL type) until the Customer eliminates the cause of the overload (or decrease of the load, or setting additional subscriber lines);

- suspend the provision of Services in case the Customer fails to meet the payment conditions of the Agreement;

- suspend the provision of Services in case the Service Provider identifies the fact of attack on the equipment of the Customer as belonging to the Customer and assigned by the Service Provider.

8. The Service Provider guarantees the provision of communications services will comply with the following technical specifications or conform to the following technical requirements:

8.1. Telematics communications services:

- The Customer's equipment is connected to the Service via an integrated interface with the Service Provider's equipment, compliant with the IEEE 802.1Q VLAN protocol.

- The total bandwidth of the common Internet access channel is dynamically shared between customers' ports;

- The Service Provider creates 5 public IPv4 addresses;

- Технические показатели, характеризующие качество услуг по передаче данных (в т.ч. полоса пропускания линии связи в сети передачи данных, потеря пакетов информации, временные задержки при передаче пакетов информации, достоверность передачи данных): Класс обслуживания в пределах сети Оператора связи (до узла вышестоящего провайдера) – высокий (время переноса IP-пакета не более 400 мс, вариации переноса IP-пакета не более 50 мс, коэффициент потери пакетов информации – не более 10-3, коэффициент ошибок в пакетах информации - не более 10-4);

- Технические нормы, в соответствии с которыми оказываются телематические услуги связи и технологически неразрывно связанные с ними: В соответствии с международными стандартами Ethernet IEEE 802.3, MetroEthernet, требованиями RIPE NCC законодательства Российской Федерации и Приказа №258 от 28.08.2014, а также регламентами, утвержденными у Оператора связи;

- Точка разграничения зоны ответственности Оператора связи и Пользователя: розетка/разъем в помещении Пользователя;

- симметричная полоса пропускания;

- возможно только проводное подключение кабелем с разъемом RJ45;

- подключение без ограничения объема исходящего/входящего трафика;

- для подключения выделяется 1 физический порт.

8.2. Услуги аналоговой телефонии:

Предоставление доступа к ТФОП

- тип интерфейса– коммутируемая линия, аналоговый абонентский шлейф (FXS), DTMF;

- Абонентские номера местной городской сети – не менее 1 шт. на линию;

- Предоставление доступа к услугам местной, зоновой, междугородной и международной связи;

- Предоплаченные вызовы на местные, зоновые, междугородные и международные направления без ограничения трафика.

- Тип абонентской линии: аналоговая абонентская линия

- Точка разграничения зоны ответственности Оператора связи и Пользователя: розетка/разъем в помещении Пользователя

- Порядок набора номера:

при междугородном вызове: 8 - код населенного пункта РФ – номер вызываемого Пользователя

при международном вызове: 8 – 10 – код страны – код населенного пункта страны – номер вызываемого пользователя

- Technical performance characteristics used to assess the quality of data connection (including the bandwidth of a specific line in the data network, packet loss, packet lag, data transmission validity): servicing class within the carrier network (before a higher-rank provider's node) – high (IP-packet transfer time no more than 400 ms, IP-packet transfer variation no more than 50 ms, packet loss ratio – no more than 10-3, packet error ratio – no more than 10-4);

- Telematics communications services are provided in accordance with the technical norms and indissolubly eied to corresponding international standards: Ethernet IEEE 802.3, MetroEthernet, and requirements of RIPE NCC, Russian Federation legislation and Order №258 of 28.08.2014, as well as regulations used by the Service Provider;

- Area of responsibility demarcation point between the Service Provider and the Customer: outlet/socket on the premises of the Customer;

- Symmetric bandwidth;

- Delivered on RJ45 cable (Wired only);

- Unlimited data traffic (no usage caps);

- 1 physical circuit for 1 connection.

8.2. Analogue telephone services:

Access to PSTN

- Interface type – dial-up line, analogue customer loop (FXS), DTMF;

- Customers' numbers within the local telephone network – no less than one per line;

- Access to local, local calling area, long-distance and international calls;

- Prepaid calls to local, local calling area, long-distance and international calls with unlimited traffic.

- Customer's line type: analogue customer's line

- Area of responsibility demarcation point between the Service Provider and the Customer: outlet/socket on the premises of the Customer

- Dialling instructions:

Long-distance calls: 8 – RF city/town/locality code – callee number

International calls: 8 – 10 – country code – city/town/locality code – callee number

- Предоставление телефонного аппарата на данной абонентской линии, с функцией повторного набора последнего набранного номера и соответствующим интерфейсом – 1шт. на каждую линию;

8.3. Услуги цифровой телефонии по протоколу ISDN BRI:

- физический интерфейс 4х-проводный S0 с окончанием RJ-45 (ITU-T I.430, ETS 300 012-1);

- возможность подключения абонентских устройств TE1 (Native ISDN terminal) - 1 устройство на порт.

- спецификации ETSI Euro ISDN/NET3 (ETS 300 125, ETS 300102-1);

- режим работы на сетевом уровне с использованием Multiple Subscriber Number (MSN);

- предоставление коммутации каналов для передачи данных с требованием возможности «скоростного информационного обмена» (BC = unrestricted), включая международные направления;

- обеспечить возможность использование каждого B-channel по отдельности и/или вместе.

- Схема подключения от двух различных узлов связи за пределами объекта проведения мероприятий, обеспечивая коммутацию каналов для равного количества портов от каждого узла до объекта по независимым линиям доступа;

- Абонентские номера местной городской сети по 2 MSN на порт.

- Абонентские устройства ISDN Оператором не предоставляются;

- Точка разграничения зоны ответственности Оператора связи и Пользователя: розетка/разъем в помещении Пользователя;

- 2 b-канала передачи информации (64Кбит/с.), 1 d-канал передачи служебной информации/сигнализации (16Кбит/с.)

Оператор связи не принимает на себя на добровольной основе дополнительные обязательства по защите Пользователя от распространения спама, вредоносного программного обеспечения и другой информации, запрещенной к распространению законодательством Российской Федерации.

Оператор связи отвечает за обеспечение доступов к узлам и ресурсам сети/сетей (в том числе сети Интернет) до точки присоединения Сети связи Оператора связи к сетям и/или оборудованию третьих лиц либо к сети общего пользования.

Точка разграничения зоны ответственности Оператора связи и Пользователя определяется характеристиками предоставляемых Услуг связи.

- Access to telephone set connected to the customer's line, with redial function and compliant interface – one per line;

8.3. ISDN BRI protocol digital telephony:

- Physical 4-wire S0 interface with an RJ-45 ending (ITU-T I.430, ETS 300 012-1);

- Connectivity with TE1 customers' equipment (Native ISDN terminal) - 1 piece of equipment per port.

- ETSI Euro ISDN/NET3 specifications (ETS 300 125, ETS 300102-1);

- Networkwise mode of operation using Multiple Subscriber Number (MSN);

- Access to data transfer circuit switching with the requirement of “high-speed information exchange” (BC = unrestricted), including international connections;

- Enabling usage of each B-channel separately and/or jointly.

- Connection plan from two different network nodes outside of the event site, which enables line switching for the same number of ports from each of the nodes to the site, using independent lines;

- Customer's numbers of the local network – 2 MSN per port.

- ISDN customer's equipment is not provided by the Service Provider;

- Area of responsibility demarcation point between the Service Provider and the Customer: outlet/socket on the premises of the Customer;

- 2 b-channels of data transfer (64Kb/s.), 1 d-channel for service information/signalling (16Kb/s.)

The Service Provider will not assume extra obligations on a voluntary basis to secure the Customer of spam, malicious software and other information prohibited for dissemination by the Russian Federation legislation.

The Service provider is responsible for organizing access to the nodes and resources of the network/networks (including the Internet) up to the point of connection of the Service Provider's network to the networks and/or equipment of third parties or public networks

The demarcation in the area of responsibility of the Service Provider and the Customer is set by the characteristics of the communications services provided.

Адрес предоставления Услуг связи: Российская Федерация, г. Москва, 103132, Кремль, Государственный Кремлевский Дворец.

4. Порядок взаимодействия при выявлении и устранении неисправностей, проведения плановых и неотложные ремонтные работы.

1. Обмен информацией между Оператором связи и Пользователем в процессе сдачи и устранения неисправностей осуществляется в режиме диалога на русском и/или английском языке.

2. В случае обнаружения силами Оператора связи какой-либо неисправности в оказании Услуг связи, Оператор связи регистрирует неисправность и принимает меры по ее устранению.

3. В случае обнаружения Пользователем какой-либо неисправности в работе Услуг связи, Пользователь информирует Оператора связи о наличии неисправности по контактными данным ЕКЦ), указанным на сайте Оператора связи и/или Договоре.

Началом периода претензии по качеству Услуг связи считается момент открытия trouble ticket и подтверждения проблемы со стороны Оператора связи (ЕКЦ). Окончанием периода претензии считается момент восстановления работоспособности услуги связи (за исключением ложных вызовов), закрытием ЕКЦ trouble ticket и уведомления Пользователя об устранении неисправности.

Оператор связи вправе без предварительного уведомления Клиента начать проведение работ по восстановлению работоспособности услуг.

Оператор связи обеспечивает устранение неисправностей Услуг связи в следующие сроки:

1 приоритет нештатной ситуации (НШС): Лимит времени реакции - 5 минут, Лимит времени на устранение НШС в день Мероприятия - 30 минут, Лимит времени на устранение НШС в период подготовки к проведению Мероприятий и между матчами - 2 часа;

2 приоритет нештатной ситуации: Лимит времени реакции - 5 минут, Лимит времени на устранение НШС в день Мероприятия - 1 час, Лимит времени на устранение НШС в период подготовки к проведению Мероприятий и между матчами - 3 часа;

3 приоритет нештатной ситуации: Лимит времени реакции - 15 минут, Лимит времени на устранение НШС в день Мероприятия - 2 часа, Лимит времени на устранение НШС в период подготовки к проведению Мероприятий и между матчами - 5 часов;

Communications Services provision address: Russian Federation, Moscow, 103132, Kremlin, State Kremlin Palace.

4. Liaison protocol: identification, elimination of malfunctions, maintenance and urgent repairs.

1. Information on malfunctions will be reported between the Service Provider and the Customer in the form of a dialogue in Russian and/or English language.

2. If the Service Provider finds any malfunction in the communications service provision, the Service Provider registers the malfunction and takes necessary actions to repair it.

3. If the Customer finds any malfunction in the course of Services provision, the Customer informs the Service Provider of the malfunction using Call center contact details, provided on the Service Provider's web-site and/or in the Agreement.

Communications Service complaint period starts at the moment of opening the trouble ticket and acknowledgement of the issue by the Service Provider (Call Center). Communications service complaint period ends at the moment of the service malfunction repair (with the exclusion of false calls), closing of trouble ticket by Call Center and informing the Customer of the fact of malfunction repair.

The Service Provider is entitled to start malfunction repair actions without prior notice to the Customer.

The Service Provider conducts communications service malfunction repairs within the following timeframes:

1st priority emergency situation: Reaction time limit - 5 minutes, Timelimit for ES malfunction repair on the day of the Event - 30 minutes, Timelimit for ES malfunction repair during the preparation for the Event and between matches - 2 hours;

2nd priority emergency situation: Reaction time limit - 5 minutes, Timelimit for ES malfunction repair on the day of the Event - 1 hours, Timelimit for ES malfunction repair during the preparation for the Event and between matches - 3 hours;

3rd priority emergency situation: Reaction time limit - 15 minutes, Timelimit for ES malfunction repair on the day of the Event - 2 hours, Timelimit for ES malfunction repair during the preparation for the Event and between matches - 5 hours;

4 приоритет нештатной ситуации: Лимит времени реакции - 30 минут, Лимит времени на устранение НШС в день Мероприятия - 2 часа, Лимит времени на устранение НШС в период подготовки к проведению Мероприятий и между матчами - 5 часов;

Неисправность считается устраненной, когда Услуга связи готова к эксплуатации и её качественные (эксплуатационные) характеристики соответствуют гарантированным Оператором связи параметрам.

Оператор связи старается устранить неисправность в минимально возможные сроки.

Устранив неисправность, Оператор связи информирует об этом Пользователя.

В течение 10 (десяти) минут с момента получения информации об устранении неисправности Пользователь предоставляет подтверждение работоспособности услуги путем отправки сообщения на электронный адрес ЕКЦ или информирует Оператора связи о причинах, по которым он отказывается подтвердить факт устранения неисправности. Если Пользователь не представляет указанное подтверждение или отказ в течение 10 (десяти) минут, неисправность считается устраненной.

4. Неотложные ремонтные работы проводятся при выявлении прерывания/перебоев в оказании Услуг связи, существенных ухудшений параметров качества, которые могут в дальнейшем привести к состоянию аварии.

Оператор связи уведомляет Пользователя о проведении неотложных ремонтных работ, как только необходимость в их проведении возникнет у Оператора связи, любым способом, доступным Оператору связи (электронной почтой или устно по телефону или письменно).

В уведомлении, направленном Оператором связи, указывается:

- Время и дата проведения плановых ремонтных работ;
- Продолжительность проведения плановых ремонтных работ;
- Контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

В случае проведения Пользователем профилактических ремонтных работ на своем оборудовании (Оборудовании Пользователя) и/или в своей зоне ответственности, Пользователь обязан уведомить Оператора связи о проведении таких работ минимум за 1 (один) день до начала работ, для неотложных работ за 15 (пятнадцать) минут до начала таких работ.

4th priority emergency situation: Reaction time limit - 30 minutes, Timelimit for ES malfunction repair on the day of the Event - 2 hours, Timelimit for ES malfunction repair during the preparation for the Event and between matches - 5 hours;

Malfunction is deemed to be repaired when the Service is ready for use and its operational characteristics comply with the parameters guaranteed by the Service Provider.

The Service Provider tries to repair malfunctions within the least possible timeframe.

Once the malfunction is repaired, the Service Provider informs the Customer of the fact.

Within 10 (ten) minutes from the moment of receiving information on the repair of the malfunction the Customer provides the Service Provider with a confirmation of the service availability by sending a message to the e-mail address of CC, or informs the Service Provider of the reasons for refusing to confirm the fact of communications service malfunction repair. If the Customer fails to provide the abovementioned confirmation or refusal within 10 (ten) minutes, the malfunction is deemed repaired.

4. Emergency repair works are conducted when interruptions or significant deterioration of the Service quality, which may lead to an emergency in the communications service provision are detected.

The Service Provider informs the Customer in any way available (by email, mail or via telephone networks) of the emergency works as soon as the Service Provider finds such works indispensable.

The notification sent by the Service Provider includes:

- Time and date of planned maintenance works;
- Duration of planned maintenance works;
- Contact details of the person responsible for providing the information on such works.

In case of conducting preventive repair works on the Customer's equipment and/or within the Customer's area of responsibility, the Customer should notify the Service Provider of such works no later than 1 (one) day before the works start, in case of emergency works – no later than 15 minutes before the start of such works.

Оператор связи осуществляет информирование Пользователя путем отправки электронного письма на адрес, указанный в Заявке в качестве «Send notification to».

5. Претензионный порядок

1. Претензии Пользователя, связанные с оказанием Услуг связи и/или исполнением Оператором связи Договора, в том числе по выставленным счетам, предъявляются и рассматриваются в порядке, установленном ФЗ «О связи», Правилами оказания телематических услуг, Договором и иным действующим законодательством Российской Федерации.

2. Ответственность Оператора связи и Пользователя определена условиями Договора, настоящими Правилами, ФЗ «О связи», Правилами оказания телематических услуг и иными нормами действующего законодательства Российской Федерации. Оператор связи в любом случае не несет ответственность за упущенную выгоду Пользователя.

3. Претензия может быть предъявлена Пользователем в течение 6 (Шести) месяцев с момента оказания Услуги связи, отказа в их оказании или даты выставления счета. Письменный ответ на претензию должен быть дан Пользователю не позднее чем через 60 (шестьдесят) дней со дня регистрации претензии Оператором связи. О результатах рассмотрения претензии Оператор связи сообщает Пользователю. Наличие претензии Пользователя по поводу выставленного счета не освобождает его от обязанности оплатить счет в установленные сроки. При отклонении претензии полностью или частично, а также в случае неполучения ответа в установленный для ее рассмотрения срок Пользователь вправе предъявить иск в суд в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и Договором.

The Service Provider notifies the Customer by sending an e-mail to the address specified in the Booking Order Form «Send notification to» field.

5. Claims consideration

1. The Customers' complaints concerning Services provision and/or the Service Provider's contractual performance, as well as bills are submitted and dealt with subject to the procedure established by the Federal Law 'On Communications', Rules for provision of telematics services, the Agreement and other current Russian Federation legislation.

2. The liability of the Service Provider and the Customer is set out in the provisions of the Agreement, this Regulatory Framework and the Federal Law 'On Communications', Rules for provision of telematics services, and other current Russian Federation legislation. In all cases the Service Provider will not be liable for the Customer's lost profits.

3. Complaint may be submitted by the Customer within 6 (six) months from the date of Service provision, denial of service or as of invoice date. The Service Provider will reply to the Customer's complaint within 60 (sixty) days from the date of complaint registration by the Service Provider. The Service Provider informs the Customer of complaint review results. The Customer's complaint concerning issued invoice does not release the Customer from the obligation to pay the issued invoice within the designated time period. If the Customer's complaint is dismissed partly or in full, as well as if the Customer does not get an answer to the complaint within the designated timeframe, the Customer is entitled to take legal action in accordance with the procedures set out in the Russian Federation legislation and the Agreement.