**Дополнительное соглашение № 1**

**по услуге Видеонаблюдение**

**к Договору об оказании услуг № № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от «30» апреля 2020 г.**

г. Томск «30 » апреля 2020 г.

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

???????????????????????????????? именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице директора ?????????????????????????????, действующей на основании Устава, с одной стороны, и **Публичное акционерное общество «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком»)**, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Заместителя директора филиала- Директора по работе с массовым сегментом Болдовой Оксаны Николаевны действующего на основании доверенности в порядке передоверия № 0703/29/58-18 от 01.08.2018 г, с другой стороны, о нижеследующем:

1. **Термины и определения**
	1. **Положение об оказании услуги (далее Положение)** – документ, содержащий подробные и детализированные условия оказания Услуги, описывающий методы, подходы, организационно-технические принципы, применяемые Исполнителем при оказании Услуги. Положение об оказании Услуги приобретает юридическую силу и становится неотъемлемой частью настоящего Договора с момента подписания его обеими Сторонами. Положение содержится в Приложении № 1 к настоящему Соглашению;
	2. **Личный кабинет Услуги, Услуга** – термины определены в Положении.
2. **Предмет соглашения**
	1. Исполнитель обязуется предоставить Заказчику Услугу с характеристиками, приведенными в Положении, и параметрами, указанными в Бланках Заказов, а Заказчик обязуется принять и оплатить указанную Услугу на условиях, предусмотренных настоящим Соглашением и Договором.
	2. Доступ Заказчика к Услуге осуществляется через публичную сеть Интернет. Организация доступа к Услуге через сеть Интернет является обязанностью Заказчика и не входит в обязанности Исполнителя по настоящему Соглашению и Договору.
	3. Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней с момента подписания Договора сообщает Заказчику по электронной почте данные для получения доступа к Личному кабинету Услуги. Дата начала оказания Услуг определяется в соответствии с п.5.2 Договора.
3. **Расчеты между сторонами**
	1. ***Стоимость Услуги, в том числе ее дополнительных опций, определяется в соответствии с Приложением №1 к настоящему Соглашению и соответствующими Бланками заказов к нему.***
	2. ***Расчеты между сторонами приведены в пункте 3 Договора об оказании услуг.***
4. **Прочие условия**
	1. К настоящему Соглашению составлены следующие Приложения, являющиеся его неотъемлемой частью:

Приложение №1 «Положение об указании услуги Видеонаблюдение»;

Приложение №2 «Форма Бланка заказа»;

**5. ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **От Заказчика:** | **От Исполнителя:** |
| Заместитель директора филиала –Директор по работе с массовым сегментом ПАО «Ростелеком» |  |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / О.Н. Болдова / | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / / |
|  |  |
|  |  |

Приложение №1

**к Дополнительному соглашению № 1**

 **к Договору об оказании услуг № №**

**Положение об оказании Услуги**

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

1. **Термины и определения**

**IP-адрес** – уникальный [сетевой адрес](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B5%D1%82%D0%B5%D0%B2%D0%BE%D0%B9_%D0%B0%D0%B4%D1%80%D0%B5%D1%81) в сети передачи данных, построенной по [протоколу](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%BA%D0%BE%D0%BB) [IP](http://ru.wikipedia.org/wiki/IP) (межсетевой протокол передачи данных);

**Инфраструктура** – совокупность аппаратных и программных средств и технологий сбора, хранения, обработки и передачи [информации](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F);

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

**Камера** – видеокамера, передающая видеопоток по сети;

**Личный кабинет Услуги** – web-ресурс, представляющий Заказчику доступ к управлению и функционалу в рамках оказания Услуги.

**Личный кабинет Пользователя** – web-ресурс, представляющий Пользователям доступ к функционалу и управлению в рамках услуг, оказываемых ему Заказчиком и/или Исполнителем.

**Мобильное приложение Услуги** – программное обеспечение, устанавливаемое на смартфоне и т.п. устройстве, предоставляющее возможность управления Услугой в рамках заложенного Исполнителем функционала.

**Мобильное приложение Пользователя** – программное обеспечение, устанавливаемое на смартфоне и т.п. устройстве, представляющее Пользователю функционал и управление в рамках услуг, оказываемых ему Заказчиком и/или Исполнителем.

**Перерыв в работе Услуги –** отсутствие передачи видеоинформации от Камеры к Инфраструктуре и/или отсутствие передачи видеоинформации от Инфраструктуры к Личному кабинету Услуги/Личному кабинету Пользователя/Мобильному приложению Услуги/Мобильному приложению Пользователя или иному программному обеспечению, предоставленному Исполнителем, и/или не сохранение видеоинформации в течение установленного Заказчиком времени и/или не предоставление доступа к видеоинформации через Личный кабинет Услуги/Личный кабинет Пользователя/Мобильное приложение Услуги/Мобильное приложение Пользователя или иного программного обеспечения, предоставленного Исполнителем и/или перебои в функционировании Инфраструктуры и Технологической площадки, возникшие по вине Исполнителя;

**Пользователь** –физическое лицо, собственник квартиры в многоквартирном доме, в отношении которого Заказчик является управляющей организацией.

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

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

**Тестовый период** – период времени, в течение которого Заказчик осуществляет ознакомление с функциональными и иными возможностями Услуги. Исполнитель оказывает Услугу Заказчику с целью определения/изучения ее свойств, таких как надежность, быстродействие, совместимость интерфейсами и других;

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

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

**Услуга Видеонаблюдение во дворе, Услуга** – передача видеоинформации с Камер, установленных во дворах и общественных помещениях многоквартирных домов, по протоколу IP через публичную сеть Интернет и/или локальную сеть Заказчика с целью организации визуального наблюдения за дворами и общественными помещениями многоквартирных домов как в режиме реального времени, так и в записи; хранения видеоинформации; предоставления доступа к видеоинформации Заказчику, собственникам квартир в многоквартирных домах по заявлению Заказчика через Личный кабинет Услуги/Личный кабинет Пользователя/Мобильное приложение Услуги/Мобильное приложение Пользователя или иное программное обеспечение, предоставленное Исполнителем; обеспечение бесперебойного функционирования и подключения к сети Интернет Инфраструктуры и Технологической площадки; предоставление Технической поддержки.

1. **Заказ услуги**
	1. Услуга заказывается Заказчиком путем оформления и подписания Сторонами Бланка заказа.
	2. Заказчик в рамках каждого заказа может подключить к Услуге до 2 000 (двух тысяч) Камер для сохранения видеоинформации.
	3. Заказчик может в любой момент времени отказаться от Услуги на подключенную ранее Камеру, при этом вся информация, полученная Инфраструктурой от этой Камеры, автоматически удаляется без возможности восстановления.
	4. Услуга поддерживает подключение Камер 2 (двух) типов:
		1. Камера с прошивкой производства Исполнителя (в виде установленного агента на прошивку производителя Камеры или в виде полностью заменяющего прошивку производителя Камеры программного обеспечения, далее – «Камера Исполнителя»):
			1. для подключения к Услуге может не иметь внешнего IP-адреса в сети Интернет (находиться за NAT), так как передает видеоинформацию самостоятельно, инициируя исходящее соединение от Камеры к Инфраструктуре Услуги;
			2. поддерживает 2 (два) типа записи видеоинформации: полная запись (сохраняется вся видеоинформация, успешно переданная Камерой на Технологическую площадку), запись только событий (сохраняется видеоинформация, успешно переданная Камерой на Технологическую площадку при срабатывании аппаратных или программных датчиков, установленных на Камере и поддерживаемых Услугой;
		2. Камера, передающая видеоинформацию по протоколу RTSP (далее – «Камера RTSP»):
			1. для подключения к Услуге должна иметь внешний IP-адрес в сети Интернет, так как Услуга запрашивает видеоинформацию с Камеры – инициирует входящее соединение от Инфраструктуры к Камере – и должна иметь возможность подключения к ней по определенным портам и протоколам;
			2. поддерживает 1 (один) тип записи видеоинформации: полная запись (сохраняется вся видеоинформация, успешно полученная от Камеры).
	5. Заказчик для каждой Камеры, подключенной к Услуге, на свой выбор устанавливает параметры Услуги, определяющие стоимость Услуги (тариф) для этой Камеры:
		1. тип записи видеоинформации;
		2. битрейт видео, с которым происходит передача и сохранение видеоинформации, из списка поддерживаемых битрейтов для каждой Камеры, при этом Исполнитель предъявляет требования к битрейту видео для Камер RSTP;
		3. глубину хранения архива видеоинформации из списка предлагаемых Исполнителем значений. Исполнитель самостоятельно определяет возможные значения глубины хранения архива видеоинформации.
	6. Заказчик, изменяя любой из параметров Услуги для Камеры, перечисленных в п.2.5 настоящего Положения, изменяет тариф этой Камеры.
	7. Результатами оказания Услуги Исполнителем является:
		1. Передача видеоинформации по протоколу IP через публичную сеть Интернет и/или локальную сеть Заказчика с целью организации визуального наблюдения за дворами и общественными помещениями многоквартирных домов как в режиме реального времени, так и в записи;
		2. хранение видеоинформации в течение установленного Заказчиком времени;
		3. предоставление доступа к видеоинформации через Личный кабинет Услуги/Личный кабинет Пользователя/Мобильное приложение Услуги/Мобильное приложение Пользователя или иное программное обеспечение, предоставленное Исполнителем;
		4. обеспечение бесперебойного функционирования и подключения к сети Интернет Инфраструктуры и Технологической площадки, на которой размещается Услуга;
		5. предоставление технической поддержки.
2. **Характеристики Услуги**
	1. Исполнитель предоставляет Услугу 24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю, 365 (366) дней в году.
	2. Исполнитель консультирует Заказчика по вопросам использования Услуги и устраняет Инциденты – оказывает Техническую поддержку.
	3. Исполнитель предъявляет требования к пропускной способности канала Интернет у Заказчика:
		1. Для каждой подключенной к Услуге Камере должна быть обеспечена гарантированная пропускная способность канала на передачу информации в Интернет, превышающая установленное Заказчиком качество видеопотока этой Камеры – для обеспечения передачи видеоинформации от Камеры к Инфраструктуре Услуги;
		2. Для просмотра видеоинформации с каждой Камеры на каждом устройстве, с помощью которого используются возможности Личного кабинета Услуги/Личного кабинета Пользователя/Мобильного приложения Услуги/Мобильного приложения Пользователя или иного программного обеспечения, предоставленного Исполнителем для просмотра, должна быть обеспечена гарантированная пропускная способность канала на загрузку информации из Интернета, превышающая установленное Заказчиком качество видеопотока этой Камеры – для обеспечения передачи видеоинформации от Инфраструктуры Услуги к Приложению Заказчика;
	4. Для заказа, управления и пользования Услугой Заказчику необходимо устройство с доступом к Интернет на скорости не менее 512 Кбит/с, и с установленным совместимым программным обеспечением.
3. **Требования к надлежащему использованию и ограничения Услуги**
	1. Заказчику в процессе использования Услуги запрещается публикация или передача:
		1. Любой информации, распространение которой противоречит законодательству Российской Федерации или нормам международного права;
		2. Информации, которая содержит в себе вирусы или иные вредоносные компоненты;
		3. Публикация или передача материалов порнографического характера;
		4. Массовая рассылка рекламной и иной информации посредством электронной почты без предварительного согласования с адресатом (спам);
		5. Совершение действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения);
		6. Совершение действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсу сети Интернет (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу);
		7. Совершение действий, которые могут привести к нарушению работоспособности аппаратных или программных средств Услуги и/или ПАК и/или ЦОД Исполнителя, а также создание препятствий для получения услуг другими пользователями Услуги.
	2. Исполнитель не несет ответственности за Инциденты и другие обстоятельства, повлекшие за собой Перерывы в работе Услуги, вызванные следующими причинами:
		1. Проведение плановых и неотложных ремонтных работ, в случае, если работы проводятся с уведомлением и в сроки, определенные настоящим Соглашением;
		2. Любые задержки и прерывания, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программном обеспечении, либо иные объективные технологические причины, а также результат действий или бездействия третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Исполнителя;
		3. Согласованная с Заказчиком приостановка или прекращение предоставления Услуги, в том числе приостановка оказания Услуги для изменения параметров предоставляемой Услуги;
		4. Умышленные или неумышленные действия Заказчика, в том числе изменение Заказчиком настроек программного обеспечения, прямо или косвенно влияющих на доступ к Услуге и/или на ПАК Исполнителя, производимые без согласования с Исполнителем;
		5. Отказ или неспособность Заказчика обеспечить содействие Исполнителю в установлении и устранении Инцидентов;
		6. Нарушение Заказчиком условий Договора с Исполнителем, в том числе условий оплаты;
		7. Использование Заказчиком объема ресурсов, превышающего объем ресурсов, предоставленных Исполнителем в рамках оказания Услуги по Договору;
		8. Неработоспособность или несовместимость программного и/или аппаратного обеспечения Заказчика с Услугой;
		9. Форс-мажор.
	3. Исполнитель не несет ответственности за Инциденты, повлекшие за собой Перерывы в работе Услуги, если Заказчик превышает ограничения, установленные в форме Заказа Услуги.
	4. В целях надлежащего использования Услуги, а также минимизации рисков информационной безопасности, Заказчик обязан выполнять нижеперечисленные требования:
		1. Заказчик несет полную ответственность за соответствие размещаемых в Услуге материалов законодательству РФ;
		2. На предоставляемых в рамках оказания Услуги ресурсах должно отсутствовать контрафактное и/или злонамеренное ПО, материалы, нарушающие авторское право, материалы экстремистского или порнографического характера;
		3. Заказчик не должен использовать предоставляемые в рамках оказания Услуги ресурсах для незаконной предпринимательской деятельности;
		4. Заказчик не должен размещать на предоставляемых в рамках оказания Услуги ресурсах данные, составляющие государственную тайну;
		5. Любые убытки, связанные с ненадлежащим качеством или несоответствием лицензионным и законодательным требованиям размещенных материалов, лежат на Заказчике;
		6. Предоставляемые в рамках оказания Услуги ресурсы не должны использоваться в качестве площадки для атак (включая DDoS), сканирования, перебора паролей, вскрытия ключей шифрования и прочей злонамеренной деятельности, включая, но не ограничивая, атаки на ресурсы Услуги;
		7. На Камерах должны своевременно устанавливаться патчи безопасности, предоставляемые Исполнителем или производителями соответствующего программного обеспечения;
		8. Заказчик не должен преодолевать средства защиты информации Услуги;
		9. Заказчик должен сообщать о фактах получения доступа (преднамеренного или случайного) к данным (окружению) других пользователей Услуги;
		10. Заказчик должен заботиться о надлежащей защите реквизитов доступа, как к самой Услуге, так и к размещаемым в ней ресурсам.
	5. В случае если предоставленные в рамках Услуги Заказчику ресурсы или их элементы служат источником или целью любой сетевой атаки типа «Отказ в обслуживании», Исполнитель оставляет за собой право ограничить или полностью заблокировать сетевое взаимодействие с данными ресурсами или их элементами без предварительного уведомления Заказчика.
	6. В случае изменения предустановленного Исполнителем программного обеспечения, Заказчик согласовывает такое изменение/удаление/добавление с Исполнителем.
4. **Плановые и неотложные ремонтные работы**
	1. Плановые ремонтные работы
		1. Исполнитель или его субподрядчики могут проводить плановое техническое обслуживание, модернизацию или усовершенствование подсистем Услуги, Инфраструктуры, ПАК, ЦОД, на базе которых оказывается Услуга. Эти работы определяются как плановые ремонтные работы и могут вызвать временные приостановки оказания Услуги, которые не рассматриваются как Перерывы в работе Услуги.
		2. При наличии технической возможности плановые ремонтные работы проводятся в интервале с 00:00 до 05:00 следующего дня (по Московскому времени).
		3. Суммарная длительность плановых ремонтных работ в течение Отчетного периода не должна превышать 8 часов, при этом разовая длительность плановых ремонтных работ не должна превышать 4 часа. В суммарную длительность плановых ремонтных работ не включается длительность плановых ремонтных работ, осуществляемых по вторникам в интервале с 01:00 до 03:00 (по Московскому времени).
		4. Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении любых плановых ремонтных работ, которые могут вызвать временную приостановку оказания Услуги, минимум за 2 (двое) суток до начала работ. Уведомление направляется по электронной почте в соответствии с контактными данными, указанными в статье 13 настоящего Договора. В уведомлении, направленном Исполнителем, указываются:
			1. Время проведения плановых ремонтных работ;
			2. Дата проведения плановых ремонтных работ;
			3. Продолжительность проведения плановых ремонтных работ;
	2. Неотложные ремонтные работы
		1. Неотложные ремонтные работы проводятся, когда отмечаются Прерывания в работе Услуги, существенные ухудшения параметров качества или отклонения от режима работы оборудования, которые могут в дальнейшем привести к состоянию аварии.
		2. Временные приостановки оказания Услуги, вызванные проведением неотложных ремонтных работ, суммарная продолжительность которых не превышает 8 (восьми) часов в месяц, не могут рассматриваться как Перерывы в работе Услуги и не могут служить основанием для заявления Заказчиком своих прав на получение перерасчета стоимости оказания Услуги.
			1. Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении неотложных ремонтных работ. Уведомление направляется по электронной почте в соответствии с контактными данными, указанными в статье 13 настоящего Договора.
5. **Процедура взаимодействия Сторон при выявлении Инцидентов**
	1. Обмен информацией между Заказчиком и Исполнителем в отношении составления отчетов об Инцидентах осуществляется на русском языке.
	2. В случае обнаружения силами Исполнителя Инцидента в оказании Услуги, Исполнитель действует согласно пункту 8.1 настоящего Положения.
	3. В случае обнаружения Заказчиком Инцидента в работе Услуги, Заказчик информирует о наличии Инцидента Исполнителя по контактным данным, указанным в статье 12 настоящего Положения. Информация предоставляется устно по телефону с последующим уведомлением по электронной почте или по телефону.
	4. Исполнитель регистрирует Инцидент, принимает меры по его устранению и в течение 1 (одного) часа сообщает Заказчику номер зарегистрированного Инцидента, время регистрации Инцидента с кратким описанием Инцидента. Уведомление направляется по электронной почте в соответствии с контактными данными, указанными в статье 13 настоящего Договора.
6. **Процедура устранения Инцидентов и проведения ремонтных работ**
	1. После выявления Инцидента Исполнителем или сообщения об Инциденте Заказчиком, Исполнитель проводит анализ Инцидента, локализует Инцидент, и начинает ремонтные работы.
	2. Исполнитель по запросу информирует Заказчика о характере Инцидента, принятых мерах, предположительных сроках ремонта.
	3. Инцидент считается устраненным, когда Услуга готова к эксплуатации, её эксплуатационные характеристики соответствуют указанным в Договоре параметрам и характеристикам.
	4. Устранив Инцидент, Исполнитель информирует об этом Заказчика. В течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения информации об устранении Инцидента, ответственный сотрудник Заказчика, указанный в статье 13 настоящего Приложения №1 к Договору, предоставляет подтверждение устранения Инцидента путем отправки сообщения на электронный адрес Исполнителя, указанный в статье 12 настоящего Положения, или информирует Исполнителя о причинах, по которым он отказывается подтвердить устранение Инцидента. Если Заказчик не представляет указанное уведомление в течение 2 (двух) рабочих дней, Инцидент считается устраненным.
		1. Письменное уведомление об устранении Инцидента направляется Заказчику на электронный адрес ответственного лица, указанного в статье 12 настоящего Приложения №1 к Договору, в течение 3 (трех) рабочих дней. В уведомлении должна содержаться следующая информация: регистрационный номер Инцидента, время выявления Инцидента, время устранения Инцидента, продолжительность Инцидента по времени, причина Инцидента, время отправки уведомления.
7. **Приоритеты Инцидентов**
	1. Инциденты подразделяются на четыре приоритета по степени срочности их устранения:
		1. *Первый приоритет* (критичный \ авария):

- аварийная внештатная ситуация, связанная с полной потерей работоспособности оборудования или сервисов продолжительностью более 5 минут. Доступных обходных решений на момент появления Инцидента не существует.

- деградация производительности любой компоненты Услуги до уровня 50% и ниже от среднего значения.

* + 1. *Второй приоритет* (средний):

- существенное снижение или прекращение работоспособности оборудования или ПО, не приводящее к потере критичного (основного) функционала ИС, но при этом существенно влияющее на бизнес процессы Клиента. При этом возможны альтернативные варианты выполнения основных функций Информационных систем или восстановления нормального функционирования, используя заранее разработанные планы восстановления или инструкции.- периодически возникающие прерывания в предоставлении Услуги, продолжительностью не более 5 минут, возникающие с периодичностью не более 1 раза в 1 час

- невозможность реализации прочего функционала Услуги по причине аппаратного или программного сбоя;

* + 1. *Третий приоритет*:

- любые возникающие Инциденты у пользователя услуги, не приводящие к прерыванию предоставления Услуг, но заметно влияющие на параметры качества сервиса, при которых параметры услуги не соответствуют требуемому качеству обслуживания. Есть риск повышения приоритета со временем.

- недочеты Услуги, не влияющие на её работоспособность;

9.1.4. *Четвертый приоритет* (информационный запрос):

- обращение Заказчика по техническим вопросам, связанное с кратковременным прекращением предоставления Услуги без последствий для его бизнеса процессов (на момент записи Инцидента услуга работает нормально), или минимальным уменьшением уровня предоставления услуг для Заказчика.

- консультационные обращения (информационный запрос) Заказчика по техническим вопросам, связанным с предоставлением Услуги, за исключением обращений по Инцидентам первого, второго и третьего приоритетов, а также обращения Заказчика по вопросам, связанным с предоставлением дополнительных опций Услуги;

- предложения от пользователей (обращение);

- запросы на обслуживание/изменение параметров (запрос на изменение);

- прочее.

* 1. Продолжительность устранения Инцидента, а также периодичность информирования Исполнителем Заказчика о ходе устранения Инцидента, указаны в Таблице №2:

*Таблица № 2. Продолжительность устранения Инцидента*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Приоритет | Продолжительность устранения Инцидента | Информирование Заказчика о ходе устранения | Время проведения работ(время Московское) |
| *Первый* | *Не более 4 часов* | *По запросу Заказчика и по факту устранения*  | *Круглосуточно* |
| *Второй* | *Не более 24 часов* | *По запросу Заказчика и по факту устранения* | *Ежедневно с 10:00 до 19:00 по рабочим дням (по Московскому времени)* |
| *Третий* | *Не более 32 рабочих часов* | *По запросу Заказчика и по факту устранения*  | *Ежедневно с 10:00 до 19:00 по рабочим дням (по Московскому времени)* |
| *Четвертый* | *Не более 10 рабочих дней* | *По факту предоставления консультации*  | *Ежедневно с 10:00 до 19:00 по рабочим дням (по Московскому времени)* |

1. **Принципы тарификации Услуги**
	1. Стоимость Услуги в Отчетном периоде определяется в соответствии с Бланками заказов и Тарифными планами.
	2. Стоимость (S) Услуги за Отчетный период для каждой Камеры, подключенной к Услуге, рассчитывается следующим образом:

S = P/M\*V, где

P – тариф, руб./месяц, установленный Заказчиком при выборе параметров Услуги для Камеры;

M – количество суток в Отчетном периоде;

V – количество суток использования Услуги по установленному Заказчиком тарифу.

* 1. Единица измерения стоимости Услуги – рублей в месяц (руб./месяц).
	2. Сутки подключения/отключения Услуги входят в расчет стоимости Услуги в соответствующем Отчетном периоде как целые сутки оказания Услуги.
	3. В случае оказания Услуги неполный Отчетный период стоимость Услуги рассчитывается из фактического количества полных календарных суток предоставления Услуги в Отчетном периоде. Неполные календарные сутки оказания Услуги в расчете учитывается как полные календарные сутки оказания Услуги.
	4. Инициация изменения (добавление/отключение/изменение тарифа Камер) состава Услуги возможна в любые рабочие сутки Отчетного периода.
	5. Приостановление Услуги по заявке Заказчика без взимания с Заказчика платы за Услугу не производится, так как на этот срок Заказчик продолжает занимать ресурсы Инфраструктуры, используемой для оказания Услуги.
1. **Соглашение об уровне обслуживания**
	1. Определение Доступности Услуги
		1. Доступность Услуги – выраженное в процентах отношение продолжительности Отчетного периода за вычетом суммарной продолжительности Перерывов в работе Услуги в течение Отчетного периода, в минутах, к общему количеству минут в Отчетном периоде.
		2. Исполнитель обеспечивает Доступность Услуги не менее 99,90%.
		3. При расчете Доступности Услуги не учитываются Инциденты, повлекшие за собой Перерывы в работе Услуги, вызванные любой из причин, указанных в статье 5 и пункте 6.1 Положения.
	2. Условия перерасчета стоимости оказания Услуги
		1. В случае если фактическая Доступность Услуги за Отчетный период не соответствует указанной в пункте 11.1.2 настоящего Положения величине, Заказчик имеет право на перерасчет стоимости оказания Услуги за этот Отчетный период.
		2. Схема перерасчета стоимости Услуги представлена в Таблице № 1.

*Таблица № 1. Схема перерасчета стоимости Услуги*

|  |  |
| --- | --- |
| Доступность Услуги в Отчетный период, % | Перерасчет стоимости оказания Услуги, % от стоимости оказания Услуги в Отчетном периоде |
| *100.00 > Доступность Услуги ≥ 99.900* | *0%* |
| *99.899 > Доступность Услуги ≥ 99.475* | *3%* |
| *99.475 > Доступность Услуги ≥ 99.03* | *5%* |
| *99.030 > Доступность Услуги ≥ 98.681* | *7%* |
| *98.681 > Доступность Услуги ≥ 98.333* | *10%* |
| *98.333 > Доступность Услуги* | *10% + (1/720)\*x\*100%, где x – суммарное количество часов Перерывов в работе Услуги* |

* + 1. Исполнитель производит перерасчет стоимости оказания Услуги на основании Таблицы №1 при поступлении от Заказчика запроса на перерасчет и оформленного «Акта сверки Перерывов в работе Услуги» (оформляется в свободной форме), подтверждающего факт Перерыва в работе Услуги, по истечении каждого Отчетного периода, в котором не соблюдались условия настоящего Положения.
		2. Для заявления своих прав на получение перерасчета стоимости оказания Услуги Заказчик использует все уведомления об устранении Инцидента, направляемое согласно статье 8 Положения, за Отчетный период. Реквизиты соответствующих уведомлений указываются в «Акте сверки Перерывов в работе Услуги».
		3. Запрос на перерасчет направляется по электронной почте, указанной в статье 12 настоящего Положения, не позднее 3 (трех) дней с момента окончания Отчетного периода. Если такой запрос от Заказчика не поступил в указанный срок, то перерасчет не производится.
		4. Общая сумма перерасчета стоимости Услуги по настоящему Соглашению не может превышать 20% (двадцать процентов) стоимости оказания Услуги за предыдущий Отчетный период, в котором была оказана соответствующая Услуга.
1. **Контактные данные службы технической поддержки**
	1. Телефон: ***8-800-301-0550***
	2. Часы работы: ***Круглосуточно***
	3. Процедура эскалации
		1. В случае несогласия с ходом решения возникающих Инцидентов (статьи 7 и 8 Положения) Заказчик проводит поэтапное информирование (эскалацию) сотрудников Исполнителя.
		2. Контактные данные сотрудников Исполнителя приведены в Таблице № 2.

*Таблица № 2. Контактные данные ответственных сотрудников Исполнителя*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ф.И.О. | Должность | Телефон | Электронная почта |
| *–* | 1 линия технической поддержки | *8-800-301-05-50* |  |
| *Деркач Лариса Михайловна* | *Аккаунт-менеджер* | *8-913-876-15-93* | Larisa.M.Derkach@sibir.rt.ru |
| *Каминов Тимур Искандарович* | *Сервис-менеджер услуги* | *8-913-875-15-55* | Timur.Kaminov@sibir.rt.ru |

1. **Контактные данные Заказчика**
	1. Контактные данные сотрудников Заказчика приведены в Таблице № 3.

*Таблица № 3. Контактные данные ответственных сотрудников Заказчика*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ф.И.О. | Должность | Телефон | Электронная почта |
|  |  |  |  |

1. **Заключительные положения**
	1. Исчерпывающий перечень параметров Услуги, значения параметров Услуги и ограничения Услуги указываются в Бланках заказов.
	2. Исполнитель осуществляет защиту информации, предоставленной Заказчиком в рамках оказания Услуги, и использует ее только в соответствии с целями настоящего Положения и Договора.
	3. Исполнитель не несет ответственность за Доступность Услуги через сеть Интернет сверх содержащейся в настоящем Договоре. Исполнитель не несет ответственность за любые последствия, связанные с такой недоступностью.
	4. Исполнитель имеет право удалить информацию, размещенную Заказчиком в рамках оказания Услуги, резервные копии и освободить занятые ресурсы ПАК Исполнителя по истечении 3 суток после окончания предоставления Услуги или после окончания Тестового периода.
	5. Заказчик обязуется обеспечивать конфиденциальность данных, предоставленных своим сотрудникам для доступа к Личному кабинету Услуги и Мобильному приложению Услуги. На Заказчике в полной мере лежат риски последствий утраты и/или разглашения данных для доступа к Личному кабинету Услуги/Личному кабинету Пользователя/ Мобильному приложению Услуги/ Мобильному приложению Пользователя и программному обеспечению, представленному Исполнителем. Заказчик обязан незамедлительно уведомить Исполнителя в случае утраты или наличия обоснованных подозрений в нарушении конфиденциальности (компрометации) указанных в настоящем пункте данных.
	6. Заказчик самостоятельно несет ответственность за осуществление видеонаблюдения в соответствии с действующим законодательством, а также за содержание видеоинформации, как транслируемой в режиме реального времени, так и в режиме записи.
	7. Настоящее Положение составлено в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по 1 (одному) для каждой из Сторон.

|  |  |
| --- | --- |
| **От Заказчика:** | **От Исполнителя:** |
| Заместитель директора филиала –Директор по работе с массовым сегментом ПАО «Ростелеком» |  |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / О.Н. Болдова / | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / / |

Приложение №2

**к Дополнительному соглашению № 1**

 **к Договору об оказании услуг № №**

|  |  |
| --- | --- |
| **БЛАНК ЗАКАЗА № 1** | **Дата**  |
| **к Дополнительному соглашению № 1 от к договору о предоставлении комплекса услуг №**  |
| **Ростелеком: ОАО «Ростелеком»** |
| **Клиент:**  |
| Прекращает действие действие бланка заказа ----------------------------------------------------------------- |
|  |
| 1. Тип заказа
 | [ ]  Новый заказ [ ]  Изменение конфигурации заказа[ ]  Изменение тарифов |
| 1. Состав заказа
 |  |
| **Параметр услуги и единица измерения** | **Стоимость, руб./месяц без НДС** | **НДС 20%** | **Стоимость, руб./месяц с НДС** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 1. Платежи
 |
| *Наименование платежа* | *Размер платежа* |
| Единовременный платеж, руб. | - |
| Ежемесячный платеж, руб. |  |
|  |
| *Все указанные платежи приведены в рублях без учета НДС. НДС взимается сверх установленных платежей по ставке, действующей на момент оказания услуг.* |
|  |
| 1. Период оказания услуги
 | Бессрочно |
|  |
|  |
| 1. Особые условия\*\*
 |
| \*\* - текст добавляется при необходимости |
|  |
| Настоящий Бланк составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по 1 (одному) для каждой из Сторон. |
|  **От Ростелекома** |  **От Клиента** |
| Подпись | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Подпись | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Ф.И.О. | Болдова О.Н. | Ф.И.О. |  |
| Должность | Заместитель директора филиала –Директор по работе с массовым сегментом ПАО «Ростелеком» | Должность |  |
|  |  |  |  |
|  М.П. |  М.П. |