

МТ-1-607/2025 от «17» июня 2025 г.

Акционерное общество «МАСТЕРТЕЛ», именуемое в дальнейшем МАСТЕРТЕЛ, в лице Генерального директора Белова М.Н., действующего на основании Устава, с одной стороны, и

Негосударственное образовательное учреждение высшего образования "Школа управления СКОЛКОВО", именуемое в дальнейшем Пользователь, в лице Руководителя учебного офиса Коряковской В.С., действующего на основании Доверенности №ab5dd244-97dc-44a0-af13-6077cf0d0977 от 08.11.2024 г., с другой стороны, принимая во внимание, что МАСТЕРТЕЛ является юридическим лицом по Российскому законодательству и действует на основании лицензий:

Регистрационный номер лицензии Л030-00114-7700073848 (до 14.11.2027 - № 178363 от 14.11.17) на предоставление телематических услуг связи на территории РФ,

Регистрационный номер лицензии Л030-00114-7700060459 (до 15.12.2027 - № 157653 от 15.12.17) на предоставление каналов связи на территории РФ, Регистрационный номер лицензии Л030-00114-7700073847 (до 15.12.2027 - № 178364 от 15.12.17) предоставление услуг по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации, на территории РФ,

Регистрационный номер лицензии Л030-00114-77/00054035 (до 30.08.2026 - № 144982 от 30.08.2016) на предоставление услуг внутризонавой телефонной связи на территории г. Москвы,

Регистрационный номер лицензии Л030-00114-77/00073849 (до 07.12.2026 - № 178362 от 07.12.2016) на предоставление услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации на территории РФ,

Регистрационный номер лицензии Л030-00114-77/00738657 от 16.10.2023 (до 16.10.2028) на предоставление услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа на территории г. Москвы и Московской области,

Стороны заключили настоящий Договор (далее - Договор), о том, что МАСТЕРТЕЛ предоставляет Пользователю (МАСТЕРТЕЛ и Пользователь далее вместе именуются «Стороны») следующие Услуги связи (далее - Услуги связи) с использованием сети МАСТЕРТЕЛ:

- услуги местной телефонной связи;
- услуги внутризонавой телефонной связи;
- телематические услуги связи и услуги передачи данных (в том числе, услуги по доступу к сети Интернет);
- услуги связи по передаче голосовой информации в сетях передачи данных;
- предоставление каналов связи;
- информационно-технические услуги;

а Пользователь оплачивает указанные Услуги связи. Наименование и порядок предоставления Услуг связи, тарифы, сроки и форма расчетов за оказываемые Услуги связи, содержатся в Приложениях и Бланках Заказов (далее - Приложения) к настоящему Договору. Адрес предоставления услуг Пользователю указывается в Бланках Заказов.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

«**Лицевой счет**» – аналитический счет в биллинговой системе МАСТЕРТЕЛ, содержащий информацию о суммах денежных средств, перечисленных Пользователем на счет МАСТЕРТЕЛ, и удержанных (списанных) в качестве оплаты за Услуги связи по Договору. Лицевой счет имеет уникальный номер.

«**Учетная запись**» - совокупность индивидуальных учетных данных (уникальное идентификационное имя (login) + пароль (password), используемые Пользователем для доступа к Личному кабинету.

«**Личный кабинет**» - страница, содержащая статистические данные Пользователя, информацию о текущем состоянии лицевого счета и объеме полученных Пользователем Услуг связи.

«**Бланк заказа**» - неотъемлемая часть Договора, конкретизирующая оказываемые МАСТЕРТЕЛом Услуги связи, адрес их предоставления, цену, сроки начала их оказания, и включающий в себя иные данные.

«**Акт начала оказания услуг**» - неотъемлемая часть Договора, конкретизирующая дату начала оказания МАСТЕРТЕЛом Услуг связи Пользователю.

1. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН.

1.1. МАСТЕРТЕЛ обязуется:

- 1.1.1. обеспечить устойчивую и качественную работу Услуг связи в соответствии с законами, нормами, правилами и стандартами, утвержденными федеральными органами исполнительной власти Российской Федерации в области связи, а также общепринятыми стандартами;
- 1.1.2. оказывать Услуги в соответствии с количественными и качественными параметрами, зафиксированными в Бланках Заказов и Приложениях к Договору;
- 1.1.3. устранять неисправности в сети связи, препятствующие пользованию Услугами связи, в порядке и сроки, установленные Инструкциями, утвержденными федеральными органами исполнительной власти Российской Федерации в области связи, а также в порядке и сроки, установленные общепринятыми стандартами;
- 1.1.4. обеспечить начало предоставления Услуг связи в срок, указываемый в Бланке Заказа на Услуги связи. Факт предоставления Услуг связи подтверждается Актом начала оказания Услуг связи;
- 1.1.5. вести учет фактически оказанных Пользователю Услуг связи и предоставить ему возможность ознакомиться с данными учета в личном кабинете на Интернет-сайте МАСТЕРТЕЛа по адресу: www.mastertel.ru;
- 1.1.6. осуществлять проверку соблюдения условий и ограничений при пользовании Услугами;
- 1.1.7. оперативно производить регламентно-технологические и аварийно-восстановительные работы;
- 1.1.8. передать Пользователю идентификационные данные (Логин и Пароль) для доступа к информации об объеме полученных Услуг связи. Действия, осуществляемые под идентификационными данными Пользователя в Личном кабинете, признаются действиями Пользователя. Пользователь согласен на использование сведений о нем при информационно- справочном обслуживании.

1.2. Пользователь обязуется:

- 1.2.1. соблюдать правила, установленные действующим законодательством РФ и иными нормативно-правовыми актами, определяющими порядок предоставления Услуг связи;
- 1.2.2. не позднее, чем за 30 (тридцать) дней до даты своего выбытия, продажи или сдачи в аренду помещений в зданиях по адресам предоставления Услуг связи, указанным в Договоре, уведомить об этом МАСТЕРТЕЛ;



- 1.2.3. своевременно оплачивать Услуги связи, предоставляемые МАСТЕРТЕЛом в рамках данного Договора согласно раздела 2 настоящего Договора;
- 1.2.4. в целях использования предоставляемых Услуг связи, предоставить охраняемую площадь, надлежащее освещение и электропитание (в случае установки оборудования МАСТЕРТЕЛа, необходимого для предоставления Услуг связи Пользователю). Помещение, в котором устанавливается оборудование связи, должно соответствовать следующим требованиям:
- помещение должно быть сухим, с относительной влажностью не более 80%;
 - освещенным;
 - не содержащим токопроводящей пыли, и химически активных паров.
 - Оборудование связи должно быть удалено на расстояние не менее трех метров от внешнего края источников электромагнитного излучения и нагревательных приборов.
 - Оборудование связи должно находиться в легко доступном для его обслуживания месте с зоной не менее 1,2 м;
 - оборудование связи должно эксплуатироваться при температуре воздуха не менее +5 и не более +35 градусов по Цельсию;
 - оборудование связи должно быть обеспечено гарантированным электропитанием, напряжением 220В переменного тока (отклонение частоты должно составлять + -0,1 Гц, отклонение напряжения в пределах +5%) с заземлением;
- 1.2.5. обеспечить доступ работникам МАСТЕРТЕЛа (при предъявлении ими удостоверения/доверенности) в здания и помещения Пользователя по адресам предоставления Услуг связи для установки, осмотра, ремонта и технического обслуживания оборудования МАСТЕРТЕЛа, установленного в зданиях и помещениях. Доступ в нерабочее, вечернее или ночное время будет осуществляться только для проведения аварийных работ или для выполнения иных работ по предварительному письменному согласованию с Пользователем;
- 1.2.6. не допускать перемещения оборудования, установленного МАСТЕРТЕЛом внутри помещений Пользователя, а также отключения его от сети электропитания и линий связи, т.к. это может производиться только техническим персоналом МАСТЕРТЕЛа при получении заявки от Пользователя;
- 1.2.7. предоставлять возможность работникам МАСТЕРТЕЛ беспрепятственно осуществлять проверку соблюдения условий и ограничений в процессе пользования Услугами;
- 1.2.8. самостоятельно поддерживать работоспособность каналов связи и/или оборудования, необходимых для получения Услуг и находящихся вне зоны ответственности/контроля МАСТЕРТЕЛ;
- 1.2.9. сохранять в целостности и исправности кабель и оборудование, установленное МАСТЕРТЕЛом в помещениях Пользователя;
- 1.2.10. не допускать, подключения к линиям МАСТЕРТЕЛа устройств, не имеющих сертификата соответствия, разрешающего их использование на сетях связи Российской Федерации;
- 1.2.11. принять, по акту приема-передачи, на срок действия Договора, технологическое оборудование МАСТЕРТЕЛа, устанавливаемое по адресу предоставления Услуг связи. Стоимость использования Пользователем технологического оборудования МАСТЕРТЕЛа включена в стоимость тарифов на Услуги связи;
- 1.2.12. предоставить МАСТЕРТЕЛу заверенные копии свидетельства о государственной регистрации юридического лица (индивидуального предпринимателя) и документа, подтверждающего право владения или пользования помещением, в котором устанавливается оборудование;
- 1.2.13. получить разрешение собственника здания, в котором Пользователь планирует потреблять Услуги связи, предоставляемые МАСТЕРТЕЛом или уполномоченной им организации, на прокладку кабеля по территории здания до помещения Пользователя;
- 1.2.14. использовать оказываемые Услуги связи в соответствии с их назначением в разрешенных законом РФ целях при условии, что при использовании Услуг связи не будут создаваться помехи или производиться негативное воздействие на любые средства и связанное с ними оборудование, входящее в сеть МАСТЕРТЕЛ.
- 1.2.15. пользователь согласен на обработку его персональных данных в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ. МАСТЕРТЕЛ гарантирует обработку, конфиденциальность и защиту персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона «О персональных данных».
- 1.2.16. в соответствии с п.п. «з», п.п «ж» п. 35 Правил оказания телематических услуг связи, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 г. № 2607 предоставлять МАСТЕРТЕЛ в течение 15 (пятнадцати) дней со дня заключения договора о предоставлении услуг связи достоверные сведения о лицах, использующих оборудование абонента - юридического лица (индивидуального предпринимателя), содержащие фамилии, имена, отчества (при наличии), даты рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность (наименование, серия и номер, дата выдачи, наименование органа, выдавшего документ, или код подразделения), а в случае смены лиц, использующих оборудование юридического лица (индивидуального предпринимателя), - представлять соответствующие достоверные сведения о новых пользователях не позднее 15 (пятнадцати) дней со дня, когда ему стало известно о таком изменении. Требования настоящего пункта не распространяются на договоры о предоставлении услуг связи, заключаемые в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд и законодательством Российской Федерации о закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц.

2. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.

- 2.1. Оплата Услуг производится Пользователем с применением кредитной системы расчетов (отложенного платежа). Форма и система оплаты определяются в Бланках Заказов на Услуги связи.
- 2.2. Установочная (инсталляционная) плата за предоставление доступа к сети связи МАСТЕРТЕЛ (плата за подключение Услуги) взимается однократно за каждый факт предоставления доступа к Сети связи. Установочная (инсталляционная) плата за подключение вносится Пользователем в размере, установленном в соответствующем Бланке Заказа, авансом в порядке, предусмотренном п. 2.3. Договора.
- 2.3. Установочная (инсталляционная) плата за подключение вносится авансом в течение 5 (пяти) банковских дней с момента подписания соответствующего Бланка Заказа, Дополнительного соглашения и выставления счета на оплату, если иное не предусмотрено Бланком Заказа/Дополнительным соглашением. Счет за оказанные услуги связи может доставляться Пользователю курьерской службой МАСТЕРТЕЛ по адресу для почтовых отправок и доставки счетов, указанному в Договоре, также счет может быть направлен посредством электронного документооборота (далее - ЭДО)/адрес электронной почты Пользователя и может размещаться в личном кабинете Пользователя.
- 2.4. Фиксация оборудованием МАСТЕРТЕЛа первого соединения или передача первого пакета данных от оборудования Пользователя через сеть МАСТЕРТЕЛа, является подтверждением начала использования Пользователем Услуг связи и заключения Договора. Пользователь должен принять предоставляемые ему Услуги связи. По факту подключения (предоставления) Услуг составляется Акт начала оказания услуг. Если Пользователь не подписывает предоставленный Акт и не предоставляет мотивированного отказа от его подписания в течение 5 (пяти) рабочих дней, то работы по подключению (предоставлению) Услуг считаются принятыми Пользователем без замечаний и надлежащего качества. При этом МАСТЕРТЕЛ вправе требовать от Пользователя выполнения обязательств по оплате Услуг, а Пользователь обязан их оплачивать в соответствии с условиями Договора.
- 2.5. Оплата Услуг связи, Дополнительных услуг производится в соответствии с данными, полученными с использованием Информационно-биллинговой системы МАСТЕРТЕЛ по тарифам, указанным в Бланках Заказов и Приложений к Договору.
- 2.6. Оплата Услуг связи производится Пользователем в рублях в безналичном порядке, путем перечисления денежных средств на расчетный счет МАСТЕРТЕЛ.
- 2.7. Кредитная система расчетов:



- 2.7.1. Кредитная система расчетов представляет собой отсроченный платеж за услуги связи, внесенные Пользователем на основании счета, выставленного МАСТЕРТЕЛОм. За оказанные Услуги МАСТЕРТЕЛ ежемесячно направляет через систему ЭДО в срок не позднее 10 (десяти) дней с момента окончания расчетного месяца Пользователю счет, приложение к счету с расшифровкой суммы счета по видам предоставленных Услуг, счет-фактуру.
- 2.7.2. Направленные МАСТЕРТЕЛОм Пользователю счет, приложение к счету с расшифровкой суммы счета по видам предоставленных услуг, счет-фактура являются для Пользователя подтверждением объема и качества оказанных МАСТЕРТЕЛОм услуг. Если Пользователь письменно, путем направления письма оформленного на фирменном бланке организации, курьером по адресу почтовых отправок МАСТЕРТЕЛ или по факсу (495) 787-0788 не заявляет МАСТЕРТЕЛУ о каких-либо претензиях в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения счета, приложения к счету с расшифровкой суммы счета по видам предоставленных услуг, счета-фактуры, услуги, указанные в них, считаются оказанными МАСТЕРТЕЛОм должным образом без замечаний и в размере суммы, указанной в счете, счете-фактуре.
- 2.7.3. В случае изменения законодательных или нормативных актов, введения новых обязательных платежей, изменения индекса цен на территории РФ или условий ценообразования и тарифов на рынке операторских услуг связи, МАСТЕРТЕЛ в праве, в одностороннем порядке, изменить тарифы на Услуги с предварительным письменным уведомлением Пользователя не менее чем за 10 (десять) календарных дней до планируемой даты изменения тарифов. Каждое такое уведомление, подписанное полномочным представителем МАСТЕРТЕЛа, будет являться неотъемлемой частью Договора и иметь юридическую силу. В случае несогласия с изменением тарифов, Пользователь вправе, до вступления новых тарифов в действие, в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора, о чем направляет МАСТЕРТЕЛУ письменное заявление, подписанное уполномоченным лицом.
- 2.7.4. Счета на ежемесячную оплату услуг выставляются Пользователю на последнее число месяца, подлежащего оплате. Платеж за неполный месяц начисляется пропорционально фактической продолжительности оказания Услуг. Пользователь обязан в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения ежемесячных счетов на оплату услуг МАСТЕРТЕЛа произвести оплату полученных счетов, путем банковского перевода денежных средств на расчетный счет МАСТЕРТЕЛа.
- 2.7.5. Датой оплаты счета считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет МАСТЕРТЕЛа (далее – «Дата зачисления»).
- 2.8. За период устранения перерывов в Услугах связи из-за перебоев в работе станционного или линейного оборудования сети МАСТЕРТЕЛа, МАСТЕРТЕЛ производит перерасчет суммы счета за месяц, в котором был допущен вышеуказанный перерыв. Перерасчет осуществляется посредством уменьшения размера абонентской платы, указанной в Бланках Заказов к настоящему Договору. Данные перерывы в Услугах связи отражаются в счете. Однако в данный счет не включаются перерывы, находящиеся вне компетенции МАСТЕРТЕЛа.
- 2.9. В случае утери Пользователем первичных бухгалтерских документов (счет, счет-фактура) или в случае изменения реквизитов Пользователя, о которых МАСТЕРТЕЛ не был извещен в десятидневный срок с момента данных изменений, МАСТЕРТЕЛ имеет право предоставлять дубликаты первичных документов, либо документы с внесенными изменениями, за отдельную плату, составляющую 50 (Пятьдесят) рублей без НДС за 1 (один) лист.
- 2.10. Денежные средства, полученные МАСТЕРТЕЛОм от Пользователя, засчитываются (вне зависимости от назначения платежа, указанного Пользователем в соответствующем платежном поручении) по усмотрению МАСТЕРТЕЛ в счет исполнения обязательств Пользователем перед МАСТЕРТЕЛОм в следующей последовательности:
на погашение задолженности по Договору;
на погашение текущих платежей по Договору;
на погашение неустоек, пеней и штрафов по Договору;
на оплату МАСТЕРТЕЛ компенсации причиненного ущерба.
- 2.11. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания настоящего Договора, а также возможных последующих Дополнительных соглашений к нему, Пользователь оплачивает на расчетный счет МАСТЕРТЕЛа залоговую сумму в размере ежемесячного фиксированного платежа (абонентская плата) указанного в Бланках Заказов, Приложениях к Договору. В случае расторжения настоящего Договора, или прекращения его действия, МАСТЕРТЕЛ в одностороннем порядке засчитывает залоговую сумму в счет оплаты услуг за последний месяц, в котором МАСТЕРТЕЛ оказывал Пользователю услуги связи. В случае, если размер зачтенной залоговой суммы является недостаточным для оплаты оказанных МАСТЕРТЕЛОм услуг, Пользователь в течение 3 (трех) дней с момента расторжения Договора или прекращения его действия доплачивает согласованную с МАСТЕРТЕЛОм стоимость фактически оказанных услуг связи.

3. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ УСЛУГ СВЯЗИ.

- 3.1. МАСТЕРТЕЛ вправе приостановить предоставление Услуг связи в следующих случаях:
- 3.1.1. при проведении профилактических, ремонтных работ или усовершенствовании телекоммуникационных систем, кабелей и т.п. на сети МАСТЕРТЕЛа. О времени проведения таких работ Пользователь извещается в письменной форме не менее чем за 2 (два) рабочих дня до планируемого перерыва предоставления Услуг связи;
- 3.1.2. в случае, если предоставление Услуг связи Пользователю может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;
- 3.1.3. в случаях, если Пользователь использует оборудование для каких-либо незаконных целей или получает Услуги связи незаконным способом, эксплуатирует установленное оборудование с нарушением правил технической эксплуатации или использует несертифицированное оборудование связи и/или нелегализованное программное обеспечение, что вызывает угрозу работоспособности сети связи МАСТЕРТЕЛ.
- 3.1.4. в случае нарушения Пользователем требований, связанных с оказанием Услуг связи и установленных Федеральным законом «О связи», нормативно-правовыми актами в отрасли «Связь», а также в случае нарушения Пользователем 1.2.3., 1.2.12 настоящего Договора. В таком случае, доступ к Услугам связи прекращается до устранения Пользователем нарушений.
- 3.2. В том случае, если Пользователь обязан производить оплату Услуг связи, после их использования по окончании месяца, в котором были оказаны Услуги связи, однако в течение 30 (тридцати) календарных дней после приостановления Услуг связи (временного отключения Услуг связи) Пользователь не погасил образовавшуюся задолженность, Договор считается расторгнутым.

4. УСТРАНЕНИЕ ПЕРЕРЫВОВ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ СВЯЗИ.

- 4.1. В случае перерывов в Услугах связи из-за перебоев в работе станционного или линейного оборудования сети МАСТЕРТЕЛа, МАСТЕРТЕЛ устраняет неисправность в сроки, установленные Правилами технического обслуживания сетей и линий связи и регламентами, утвержденными органами исполнительной власти Российской Федерации в области связи, после уведомления Пользователем службы поддержки пользователей МАСТЕРТЕЛа по телефону +7 (495/499) 825-0911, факсу +7 (495) 787-0788 или по электронной почте по адресу: support@mastertel.ru круглосуточно. Срок устранения МАСТЕРТЕЛОм перерывов в Услугах связи может быть не более, чем 4 (четыре) рабочих часа при повреждении оборудования, и не более 48 (сорока восьми) часов при повреждении линий связи.
- 4.2. Стороны согласовали, что сроки устранения неисправностей МАСТЕРТЕЛОм могут быть увеличены в случаях, когда:
- 4.2.1. повреждения возникли в распределительной телефонной сети или оконечном оборудовании Пользователя, не являющегося составной частью сети связи МАСТЕРТЕЛа;
- 4.2.2. Пользователь не обеспечил своевременный доступ представителей МАСТЕРТЕЛа в здания и помещения Пользователя;



- 4.2.3. повреждения возникли в сетях связи других операторов связи и не зависят от сети МАСТЕРТЕЛа. Пользователь ставится в известность об этих фактах в письменной форме.
- 4.2.4. Пользователь согласен на отсрочку работ по устранению МАСТЕРТЕЛом неисправностей.
- 4.3. В случае возникновения ситуаций, перечисленных в пп. 4.2.1. - 4.2.3., МАСТЕРТЕЛ совместно с Пользователем согласует порядок и сроки устранения возникших в сети неисправностей.
- 4.4. О факте перерыва в предоставлении Услуг связи или ухудшении качества связи Пользователь обязан уведомить службу поддержки пользователей МАСТЕРТЕЛа по телефону +7 (495/499) 825-0911, факсу +7 (495) 787-0788 или письменно/сообщением по электронной почте по адресу support@mastertel.ru круглосуточно. Период перерыва в пользовании Услугами отсчитывается с момента регистрации МАСТЕРТЕЛом заявки от Пользователя и заканчивается в момент информирования Пользователя о возобновлении работоспособности Услуг.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

- 5.1. За нарушение согласованных сроков устранения перерывов в Услугах связи (п. 4.1 настоящего Договора), а также начала предоставления Услуг связи, указанных в Бланках Заказов, Пользователю будет уменьшен последующий счет на оплату Услуг связи в размере 1/720 суммы фиксированной части ежемесячной абонентской платы по каждому неработающему номеру/линии/каналу/порту за каждый час просрочки, в случае предъявления претензий Пользователем в письменном виде, но не более суммы абонентской платы.
- 5.2. Ответственность МАСТЕРТЕЛа за убытки, причинённые Пользователю в результате возникновения перерывов в Услугах связи, а также сроков начала предоставления Услуг связи, указанных в Бланках Заказов, ограничивается уплатой Пользователю неустойки, указанной в п. 5.1. настоящего Договора. Упущенная выгода возмещению МАСТЕРТЕЛом не подлежит.
- 5.3. В случае нарушения Пользователем сроков оплаты счетов МАСТЕРТЕЛа, установленных п. 2.7.4 настоящего Договора, МАСТЕРТЕЛ вправе начислить Пользователю неустойку в виде пени в размере 0,5% от неоплаченных сумм за каждый день просрочки, но не более суммы, подлежащей оплате.
- 5.4. В случае нарушения Пользователем п.1.2.6. настоящего Договора, по письменному требованию МАСТЕРТЕЛа Пользователь уплачивает МАСТЕРТЕЛу за каждый случай неустойку в размере 1/2 фиксированной части ежемесячной абонентской платы, указанной в Бланке Заказа.
- 5.5. Уплата неустойки не освобождает Пользователя от исполнения обязательств по Договору или устранения нарушений по настоящему Договору.
- 5.6. В случае нарушения Пользователем п.1.2.7 настоящего Договора, или выхода из строя оборудования связи, в результате нарушения Пользователем требований, предъявляемых к помещению, в котором установлено оборудование связи, установленных п.1.2.4 Договора, Пользователь, по письменному требованию МАСТЕРТЕЛа оплачивает МАСТЕРТЕЛу стоимость утраченного/испорченного кабеля, оборудования и ремонт/восстановление фактически испорченного/поврежденного кабеля, оборудования, части оборудования.
- 5.7. В других случаях ответственность МАСТЕРТЕЛа перед Пользователем при неисполнении или ненадлежащем исполнении им своих обязательств определяется в порядке и размерах, предусмотренных действующим Законодательством РФ.
- 5.8. Вся ответственность, возникающая в результате неправомерного использования программного обеспечения, не входящего в состав оказываемых Услуг по Договору, установленного Пользователем или третьими лицами с его позволения, либо бездействия, относится на Пользователя.
- 5.9. Право взыскания и начисление неустоек Сторонами, предусмотренных настоящим Договором, является правом, а не обязанностью Сторон.
- 5.10. Пользователь несет полную ответственность за сохранность своих учетных данных и за убытки, которые он может понести вследствие несанкционированного использования третьими лицами его учетных данных для доступа к Услугам связи. МАСТЕРТЕЛ не несет ответственности и не возмещает убытки (в том числе упущенную выгоду), возникшие вследствие несанкционированного доступа третьих лиц к учетным данным Пользователя, которые возникли или находятся вне компетенции МАСТЕРТЕЛа.
- 5.11. Пользователь несет полную ответственность за использование Услуг, предоставляемых МАСТЕРТЕЛом, и обеспечивает за свой счет защиту МАСТЕРТЕЛа от любых претензий и исков третьих лиц, связанных с использованием Услуг Пользователем.
- 5.12. МАСТЕРТЕЛ, не предоставляет никаких других гарантий, выраженных или подразумеваемых, в том числе гарантий по использованию Услуг в конкретных целях, за исключением гарантий, прямо указанных в Договоре.

6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ.

- 6.1. Содержание настоящего Договора является конфиденциальным и не может быть передано третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 6.2. Любые сведения, передаваемые одной Стороной другой Стороне в связи с заключением, исполнением или прекращением настоящего Договора являются конфиденциальными, за исключением общедоступной информации.
- 6.3. Конфиденциальные сведения, переданные одной Стороной другой Стороне, могут использоваться только для целей исполнения настоящего Договора.
- 6.4. Каждая из Сторон обязуется соблюдать конфиденциальность всей информации, предоставленной другой Стороной при заключении, исполнении или расторжении настоящего Договора, и в течение двух лет после прекращения действия настоящего Договора.
- 6.5. Сторона, получившая от другой Стороны информацию, составляющую коммерческую тайну любой из Сторон в соответствии с законодательством России о коммерческой тайне, обязана защищать соответствующую коммерческую тайну с той же степенью внимательности и тщательности, с какой данная Сторона обеспечивает защиту собственной коммерческой тайны.
- 6.6. Если одна из Сторон или лица, которые состоят с ней в трудовых отношениях (а также в течение 12 (двенадцати) месяцев после прекращения трудовых отношений), нарушили положения о конфиденциальности, содержащиеся в Договоре, допустив тем самым раскрытие конфиденциальной информации, то другая Сторона вправе начислить штраф в размере 10% (десяти процентов) от суммы, фактически полученной за последние 3 (три) месяца оказания Услуги, предшествующих возникновению претензии, повлекшей данную ответственность. Оплата штрафа производится на основании документально подтвержденной и обоснованной претензии и счета, в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней с момента поступления претензии к виновной Стороне.

7. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ. АРБИТРАЖ.

- 7.1. Настоящий договор регламентируется законодательством Российской Федерации. В случае возникновения любых противоречий, претензий и разногласий, а также споров, связанных с исполнением настоящего Договора, Стороны предпринимают усилия для урегулирования таких противоречий, претензий и разногласий в добровольном порядке. Все достигнутые договоренности Стороны оформляют в виде дополнительных соглашений/гарантийных писем и т.д., подписанных Сторонами и скрепленных печатями (при наличии печати).
- 7.2. До передачи спора на разрешение Арбитражного суда города Москвы Стороны предпримут меры к его урегулированию в претензионном порядке. Претензия направляется Стороной в письменном виде. По полученной претензии Сторона обязуется направить письменный ответ по существу в срок не позднее 15 (пятнадцати) дней с даты ее получения. В претензии Сторона указывает: наименование, почтовый адрес и реквизиты организации (учреждения, предприятия), предъявившей претензию; наименование, почтовый адрес и реквизиты организации (учреждения, предприятия), которой направлена претензия).
- 7.3. Если претензионные требования подлежат денежной оценке, в претензии указывается сумма требований и ее полный и обоснованный расчет. В подтверждение заявленных требований к претензии Сторона приобщает надлежащим образом оформленные и заверенные необходимые



документы либо выписки из них. В претензии могут быть указаны иные сведения, которые, по мнению Стороны, могут способствовать более быстрому и правильному ее рассмотрению, объективному урегулированию спора.

- 7.4. В случае невыполнения Сторонами своих обязательств и не достижения взаимного согласия споры по настоящему Договору рассматриваются в Арбитражном суде города Москвы.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

- 8.1. Договор вступает в силу с даты его подписания уполномоченными представителями Сторон и действует бессрочно.
- 8.2. Договор, подписанный посредством электронного документооборота, имеет полную юридическую силу и считается подписанным с даты, указанной в Договоре.

9. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА.

- 9.1. Договор может быть расторгнут по заявлению Сторон в письменной форме:
- 9.1.1. Пользователем, с извещением МАСТЕРТЕЛа не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней;
- 9.1.2. МАСТЕРТЕЛом, в случае если Пользователь не выполняет свои обязательства по настоящему Договору, предусмотренные п. 1.2. настоящего Договора, или не может устранить причины, препятствующие выполнению этих обязательств в течение 30 (тридцати) календарных дней после получения соответствующего письменного уведомления от МАСТЕРТЕЛа;
- 9.1.3. любой из Сторон в случае, если обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор) будут сохраняться 60 (шестьдесят) и более дней.
- Договор может считаться расторгнутым на тридцатый (п.п. 9.1.1., 9.1.2. настоящего Договора) или шестидесятый (п. 9.1.3. настоящего Договора) день, начиная с даты получения другой Стороной письменного заявления о расторжении настоящего Договора.
- 9.2. Расторжение Договора не освобождает Стороны от взаимных расчетов в полном объеме.
- 9.3. Все изменения и дополнения к Договору оформляются Дополнительными соглашениями, заключенными между Сторонами.

10. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ.

- 10.1. В случае непредвиденного возникновения дополнительного объема работ по подключению объекта (-ов) Пользователя к сети МАСТЕРТЕЛа, связанного с:
- получением Технических условий, выставляемых ПАО «МГТС», ГУП «Москоллектор» и другими организациями по восстановлению старой и строительству новой телефонных канализаций;
 - получением разрешений на прокладку волоконно-оптического кабеля по территории сторонних организаций;
 - необходимостью выполнения нестандартных и особо сложных работ по вводу кабеля на объекты Пользователя, МАСТЕРТЕЛ имеет право приостановить подключение объекта (-ов) Пользователя к сети МАСТЕРТЕЛа для выявления перечня и ориентировочной стоимости таких работ, МАСТЕРТЕЛ письменно уведомляет об этом Пользователя, который в течение 10 (десяти) рабочих дней рассматривает полученную информацию и официально информирует МАСТЕРТЕЛ о принятом решении.
- 10.2. В случае согласия Пользователя оплачивать дополнительный объем работ, Стороны заключают соответствующее Дополнительное соглашение к Договору. В случае несогласия Пользователя оплачивать дополнительный объем работ, Договор считается расторгнутым, а Пользователь обязан оплатить МАСТЕРТЕЛу документально подтвержденные расходы, произведенные МАСТЕРТЕЛом, связанные с подключением объекта Пользователя к сети МАСТЕРТЕЛа, понесенные МАСТЕРТЕЛом до даты расторжения Договора.
- 10.3. В случае частичного отказа Пользователя от предоставляемых МАСТЕРТЕЛом Услуг связи, Пользователь направляет МАСТЕРТЕЛу письмо на фирменном бланке организации, за подписью уполномоченного лица Пользователя, с указанием перечня услуг, которыми он не желает пользоваться, и желаемой датой отключения. Факт отключения дополнительных услуг у Пользователя фиксируется в Акте о прекращении оказания Услуг связи. Услуги, от которых частично отказался Пользователь, прекращают оказываться по истечении 15 (пятнадцати) дней с момента получения МАСТЕРТЕЛом письма Пользователя о частичном отказе от предоставляемых МАСТЕРТЕЛом услуг.
- 10.4. В случае отсутствия неисправностей в рамках удаленной диагностики со стороны оборудования МАСТЕРТЕЛ, дальнейшая проверка линии связи на месте/объекте/сайте возможна совместно с Пользователем. Если в ходе проверки линии МАСТЕРТЕЛ неисправность на ней выездным инженером не подтверждается, то такой выезд признается ложным и подлежит оплате Пользователем, согласно составленного акта и выставленного счета.

11. ФОРС- МАЖОР.

- 11.1. Ни одна Сторона не несет ответственности за какую-либо задержку, полное или частичное неисполнение любого из своих обязательств по настоящему Договору, если неисполнение будет являться следствием обстоятельств непреодолимой силы. В число таких обстоятельств входят: война, мятежи, забастовки, пожары, взрывы, наводнение, стихийные бедствия, и иные обстоятельства, на которые Стороны не могут оказывать влияния, и делающие невозможным исполнение обязанностей Сторон по Договору.
- 11.2. Немедленно после получения информации о наступлении любых обстоятельств, задерживающих исполнение или иным образом препятствующих исполнению настоящего Договора, Стороны письменно уведомляют друг друга.
- 11.3. Если любое из таких обстоятельств непосредственно повлияло на неисполнение одной из Сторон обязательств в срок, установленный в Договоре, то этот срок соразмерно отодвигается на время действия такого обстоятельства.
- 11.4. Стороны не несут ответственности за любой ущерб, включая убытки, а также расходы, связанные с претензиями или требованиями третьих лиц, которые могут возникнуть в результате обстоятельств непреодолимой силы.
- 11.5. МАСТЕРТЕЛ не несет ответственности за неисполнение обязательств по настоящему Договору при приоритетном использовании или приостановлении деятельности сети уполномоченными государственными органами в случаях, предусмотренных ст. 66 Федерального Закона «О Связи».
- 11.6. Если обстоятельство непреодолимой силы вызывает существенное нарушение или неисполнение обязательств по настоящему Договору, длящееся 60 (шестьдесят) и более дней, Договор расторгается в порядке, предусмотренном п. 9.1.3., п.9. 2. настоящего Договора.

12. РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ.

*(данный регламент действует только в случае использования услуг телефонной связи)

- 12.1. МАСТЕРТЕЛ ведет учет длительности телефонных соединений. Плата за телефонное соединение определяется исходя из его продолжительности, выраженной в количестве единиц тарификации соединения по сети связи. Учет тарификации ведется на поминутной основе. Продолжительность телефонного соединения, используемая для определения размера платы за соединение, отсчитывается с 1-й секунды после ответа вызываемого оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого оборудования, или оборудования,



заменяющего Пользователя в его отсутствие. Телефонное соединение продолжительностью менее 3 (трех) секунд не учитывается в объеме оказанных услуг телефонной связи.

- 12.2. Телефонные номера, оформленные на сети МАСТЕРТЕЛа не передаются в собственность Пользователя. МАСТЕРТЕЛ имеет право, если это необходимо по эксплуатационным причинам, изменить номер центральной телефонной станции, или номер телефона, предоставленный Пользователю, или коды для пользования различными Услугами связи. Об изменении номера центральной телефонной станции или номера, предоставленного Пользователю, МАСТЕРТЕЛ известит Пользователя в письменной форме не менее чем за 2 (два) месяца до даты такого изменения. Об остальных указанных выше действиях МАСТЕРТЕЛ известит Пользователя в письменной форме не менее чем за 5 (пять) дней до даты предполагаемых действий.
- 12.3. При подключении собственной учрежденческой автоматической телефонной станции (далее УАТС) к телефонной сети МАСТЕРТЕЛа, Пользователь обязуется обеспечить настройку в УАТС формата номера вызывающей стороны в соответствии с действующими рекомендациями МСЭ и принятыми на сети России нормами. Допустимые форматы номера вызывающей стороны:
- Тип номера «Unknown» количество цифр 7, 10 или 11;
 - Тип номера «National» количество цифр 10;
- 12.4. При временном выезде Пользователя из здания/помещения на срок более чем на 1 (один) месяц, МАСТЕРТЕЛ по письменной просьбе Пользователя производит бронирование телефонных номеров сети МАСТЕРТЕЛа по тарифам МАСТЕРТЕЛа, но на срок не более чем на 3 (три) месяца. Если в течение 30 (тридцати) дней после истечения срока бронирования, Пользователь не направит в МАСТЕРТЕЛ письменного уведомления о снятии бронирования, действие Договора прекращается.
- 12.5. При использовании серийных номеров сети МАСТЕРТЕЛа, Пользователь обязан обеспечить выполнение следующих технических условий: число отказов из-за недостаточного количества телефонных линий в серии или ограниченных возможностей окончного оборудования Пользователя не должно превысить 5% вызовов в часы наибольшей нагрузки;
- 12.6. При организации доступа к узлу передачи данных Пользователя по аналоговым линиям сети МАСТЕРТЕЛа нагрузка не должна превышать 0,15 Эрл на линию в часы наибольшей нагрузки, а по цифровым соединительным линиям - 0,6 Эрл на канал.
- 12.7. При превышении указанных в настоящем разделе Договора уровней отказов или нагрузки на линию (канал), Пользователь в течение 30 (тридцати) дней с момента его уведомления в письменном виде (факсимильным сообщением), обязан увеличить число используемых линий сети МАСТЕРТЕЛа, или предпринять иные меры для выполнения технических условий.
- 12.8. Факт предоставления Пользователю Услуг связи подтверждается данными аппаратуры учета стоимости, записанными на магнитный носитель (магнитную ленту или диск) МАСТЕРТЕЛа. Хранение такой информации осуществляется МАСТЕРТЕЛом в течение 6 (шести) календарных месяцев.
- 12.9. При установлении соединения устойчивость и качество связи на участках других сетей связи определяется фактически достигнутым уровнем для этих сетей связи. При выходе на сети междугородных и международных линий связи устойчивость и качество связи определяется уровнем соответствующих сетей.

13. РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ И ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ (УСЛУГ ПО ДОСТУПУ К СЕТИ ИНТЕРНЕТ).

- 13.1. Пользователь является конечным пользователем Услуг связи по настоящему Договору.
- 13.2. Начало предоставления услуг Интернета в объемах и номенклатуре, выбранных Пользователем, гарантируется МАСТЕРТЕЛом в срок, установленный в соответствующем Бланке Заказа/Акте начала оказания услуг.
- 13.3. Изменение сетевых реквизитов Пользователя равносильно новой регистрации Пользователя в сети. Изменение реквизитов производится по письменной заявке Пользователя.
- 13.4. Включение и настройка дополнительного оборудования, такого как персональные компьютеры, маршрутизаторы, серверы и прочее, осуществляется за отдельную плату по утвержденным МАСТЕРТЕЛом тарифам. Проверка работоспособности и технических характеристик предоставленного подключения осуществляется с помощью оборудования сервисной службы МАСТЕРТЕЛа. Параметры настроек сетевого оборудования Пользователя указаны на сайте: www.mastertel.ru
- 13.5. Пользователь вправе пользоваться как непосредственно самой услугой доступа в Интернет и ее составляющими, так и услугами глобальной сети Интернет.
- 13.6. Пользователь вправе получать информацию от учетной системы МАСТЕРТЕЛа о списке используемых ресурсов, регистрационных записях, статистике потребления Услуг связи.
- 13.7. Пользователю запрещается производить, с использованием предоставляемой МАСТЕРТЕЛом услуги, "веерную" (массовую) рассылку рекламных, информационных и других материалов другим пользователям сети Интернет, кроме случаев, когда адресаты согласны получить эти материалы, как на адрес персональной электронной почты, так и через электронные издания и конференции общего доступа, для этого не предназначенные.
- 13.8. Пользователю запрещается осуществлять попытки несанкционированного доступа к ресурсам сети Интернет, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе с использованием предоставляемой МАСТЕРТЕЛом Услуги связи. Пользователь не вправе распространять вредоносное программное обеспечение, распространять и использовать другую информацию, запрещенную к распространению законодательством Российской Федерации.
- 13.9. Гарантии качества Услуги связи распространяются только на зону ответственности МАСТЕРТЕЛа, которая включает:
- сеть Интернет МАСТЕРТЕЛа;
 - принадлежащие МАСТЕРТЕЛу и/или арендованные им внешние каналы связи вплоть до интерфейсов узлов других Провайдеров, оказывающих услуги Интернет, или до локальных сетей, объединяющих различных провайдеров услуг Интернет в одном географическом регионе;
 - арендованные Пользователем по отдельному договору каналы связи у МАСТЕРТЕЛа;
 - окончное оборудование, установленное у Пользователя, если оно арендовано у МАСТЕРТЕЛа.
- 13.10. МАСТЕРТЕЛ не контролирует и не несет ответственности за качество работ линий связи, предоставляемых Пользователю другими операторами связи.
- 13.11. МАСТЕРТЕЛ ограничивает доступ Пользователя к сайтам сети Интернет, на которых размещается информация, запрещенная к распространению действующим законодательством на территории Российской Федерации.
- 13.12. Пользователь принимает на себя полную ответственность, а также прямые и косвенные риски/убытки, связанные с использованием сети Интернет.
- 13.13. МАСТЕРТЕЛ не несет ответственность за всю информацию, товары или услуги, предлагаемые в сети Интернет третьими лицами, которые никак юридически не связаны с МАСТЕРТЕЛом.
- 13.14. МАСТЕРТЕЛ не дает никаких гарантий, явных или неявных, на любые товары, информацию и услуги (в том числе гарантии соблюдения прав или пригодности для какой-либо конкретной цели), поставляемые через Интернет.
- 13.15. МАСТЕРТЕЛ не несет ответственности за любые расходы Пользователя, являющиеся прямым или косвенным результатом сделок через Интернет или ущерб, нанесенный Пользователю в результате таких сделок. Всю ответственность за оценку точности, полноты и полезности лю-



бых мнений, оценок, услуг и другой информации, качества и свойств товаров, предоставляемых через Услугу Интернет, принимает на себя Пользователь.

- 13.16. Пользователь самостоятельно пользуется программно - аппаратными средствами защиты своих информационных ресурсов. МАСТЕРТЕЛ не несет никакой ответственности за надежность такой защиты и за убытки, которые могут возникнуть по причине несанкционированного доступа третьих лиц.
- 13.17. МАСТЕРТЕЛ вправе прекратить доступ Пользователя к Услугам связи по передаче данных и телематическим услугам связи, в следующих случаях:
- при наличии во внутренней сети пользователя источников вирусов, открытых для внешних атак, сетевых ресурсах, высокопроизводительным трафике, в случаях, если данные явления представляют угрозу для работоспособности сети МАСТЕРТЕЛа.
 - если Пользователь нарушает настоящий Регламент.
- 13.18. МАСТЕРТЕЛ предоставляет доступ в Интернет по выделенному каналу связи в соответствии с перечнем, указанным в Бланке Заказа.
- 13.19. МАСТЕРТЕЛ предоставляет доступ к информационным ресурсам международной сети Интернет с маршрутизатора или компьютера Пользователя. Доступ к информационным ресурсам международной сети Интернет требует наличия выделенного пограничного устройства (компьютера или маршрутизатора) на стороне Пользователя и выделенного канала от Пользователя к сети МАСТЕРТЕЛа.
- 13.20. С технологической точки зрения вышеуказанная услуга представляет собой постоянное IP-соединение выделенного пограничного устройства (компьютера или маршрутизатора) Пользователя и маршрутизатора узла сети Интернет МАСТЕРТЕЛа по выделенной линии связи.
- 13.21. При отказе от услуг МАСТЕРТЕЛа, Пользователь теряет право на использование выданных ранее сетей из адресного блока МАСТЕРТЕЛа и размещение зон DNS на DNS-серверах МАСТЕРТЕЛа.
- 13.22. При условии тарификации трафика "по максимальному значению", объемом потребленного трафика считается максимум из количества байт, отправленных в сторону Пользователя и количества байт, принятых от Пользователя.
- 13.23. Стоимость услуг в Договоре может определяться относительно мегабайт (Мб) или гигабайт (Гб) трафика. Один мегабайт принимается равным 1048576 байт. Один гигабайт принимается равным 1073741824 байт или 1024 мегабайт.

14. РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНИЧЕСКИХ УСЛУГ.

- 14.1. В соответствии с условиями настоящего Договора и заключенными приложениями, МАСТЕРТЕЛ принимает на себя обязательства производить Работы по активации, деактивации и изменению параметров оказываемых информационно-технических услуг.
- 14.2. Пользователь имеет право устанавливать и использовать любое ПО (программное обеспечение) на своем VPS/выделенном сервере, если оно является легальным и не нарушает действующих норм авторских и смежных с ним прав по законодательству РФ.
- 14.3. В отношении некоторых видов Услуг МАСТЕРТЕЛ вправе вводить минимальный срок оказания Услуги. Минимальный срок оказания Услуги зависит от понесенных МАСТЕРТЕЛом расходов, связанных с организацией конкретной Услуги для Пользователя, и указывается в Бланках Заказов и приложениях к Договору.
- 14.4. Термины и Определения:

Виртуальная машина - совокупность сконфигурированных ресурсов (процессор, память, дисковое пространство и периферийное оборудование), предназначенная для установки и выполнения операционной системы и прикладных приложений.

Инсталляционные работы – подготовительные работы осуществляемые перед началом оказания Услуги. Включают в себя создание учетных записей, создание Виртуального Дата Центра с требуемыми параметрами, миграцию существующих машин, подготовка образов дистрибутивов арендуемого ПО, установку и настройку операционных систем и приложений и т.п.

Технологический бекап - автоматизированный сценарий Резервного копирования, который не гарантирует успешное создание резервных копий виртуальных машин (ВМ), создается на основе правил размещения ВМs и добавляется на ответственный сервер резервного копирования в фоновом режиме, может быть использован для восстановления данных в случае сбоя или случайного удаления при условии успешного завершения сценария РК. Данный вид резервного копирования не гарантирует ежедневного успешного резервирования VMs и их восстановления.

Условия попадания в бекап: Виртуальная машина будет включена в технологический бекап, если она была создана до 19:00 текущего дня, или через 24 часа, в зависимости от расположения ВМ (в каком кластере виртуализации она находится); Бекап формируется автоматически, но его наличие и работоспособность не гарантируются; Восстановление ВМ возможно только при запросе в support@mastertel.ru (не имеет пользовательской системы управления, контроля выполнения и оповещения о статусе резервирования).

Согласованное время работоспособности (СВР) – указывает время, в которое услуга должна нормально функционировать. Например: 24x7 (круглосуточно, семь дней в неделю).

Согласованное время поддержки (СВП) – указывает время, в которое услуга поддерживается.

Например: 8x5 (10:00-18:00, Пн-Пт), 8x7 (10:00-18:00, Пн-Вс).

Если не указано иное, временная зона (MSK).

Период оказания услуги – календарный месяц.

Время реакции – измеряется как время между получением сигнала от системы мониторинга или от пользователя о предполагаемом нарушении работоспособности, с одной стороны и началом работ по восстановлению доступности услуги с другой. Отсчет времени реакции ведется в пределах *Согласованного времени поддержки (СВП)*.

Время простоя – сумма времени простоя за период, за исключением периодов времени, вызванных:

- Плановыми простоями в рамках проведения изменений, которые были предварительно согласованы с Пользователем.
- Неработоспособностью каналов связи и оборудования, находящихся вне зоны ответственности / контроля МАСТЕРТЕЛ.
- Приложениями или компонентами Пользователя, не подконтрольными и не управляемыми МАСТЕРТЕЛ, которые привели к невозможности оказать Услугу.
- Негативной деятельностью Пользователя, его работниками, партнерами, покупателями и т.п., что привело к негативному воздействию на компоненты Услуги (спам, спуфинг, нарушение правил использования Услуги и тому подобное).
- Другими неподконтрольными событиями, классифицируемыми как форс-мажорные обстоятельства.

Доступность (%) – минимально допустимый процент доступности услуги на единицу потребления за период. Определяется по формуле: $((СВР \text{ за период} - \text{Время простоя за период}) / СВР) * 100\%$. Например, при суммарном простое 3 (три) часа в месяц, при СВР = 24x7, процент доступности = $(30 * 24 * 60 - 3 * 60) / (30 * 24 * 60) * 100\% = 99.58\%$.

Пользование информационно-технической услугой предоставляется Пользователю со следующими ограничениями: оказываемые информационно-технические услуги не имеют гарантированной защиты от ошибок, либо некорректных действий в процессе пользования Услугой.



- 14.5. «Виртуальная инфраструктура» (далее Услуга), является услугой на основе совокупности функционирующего серверного и сетевого оборудования, специального программного обеспечения. В рамках Услуги, Пользователь получает Виртуальную инфраструктуру, состоящую из Виртуальных машин. Внутри данных машин Пользователь имеет право устанавливать любое программное обеспечение.
- 14.6. Дополнительно Пользователь может заказать:
- Выделение отдельного сегмента сети с приватными ip адресами для целей внутрисетевой коммутации виртуальных машин;
 - Выделение дополнительной сети с публичными ip адресами необходимого количества и требуемой скоростью подключения к сети Интернет;
 - Выделение физического либо логического порта, для коммутации выделенного канала связи (например, до офиса Пользователя);
 - Резервирование (бакап) виртуальных машин, либо отдельных данных внутри машины;
 - Создание и установка собственных и предлагаемых третьими лицами сборок виртуальных машин посредством Virtual Appliance.
- 14.7. Услуга активируется по факту выполнения инсталляционных работ, осуществляемых после подписания Бланка Заказа. В рамках активации, для Контактного лица Пользователя создается учетная запись (login/password), с правами администратора на Виртуальных машинах, параметры которых высылаются Контактному лицу Пользователя персонально на указанный для него электронный почтовый адрес.
- 14.8. Услуга деактивируется в соответствии с положениями договора. В рамках деактивации всем Контактным лицам Пользователя, направляется электронное уведомление о причине и дате деактивации. Вся информация Пользователя (образы виртуальных машин и их дисков) оставшиеся на момент деактивации Услуги, хранятся в течении 2 (двух) недель после деактивации, на протяжении данного времени, Пользователь имеет возможность получить эти данные через каналы связи (Интернет), либо предоставив переносной носитель достаточного объема и согласованного интерфейса (USB).
- 14.9. В процессе пользования услугой запрещено:
- Предпринимать намеренные попытки обхода установленных ограничений ресурсов, на основе которых будут оказаны Услуги;
 - Передавать и распространять параметры доступа (учетные данные) контактных лиц Пользователя, третьим лицам;
 - Передавать свои права и обязанности по настоящему Договору другим физическим или юридическим лицам;
 - Осуществлять массовые рассылки электронных сообщений в целях рекламного и маркетингового характера без согласия адресатов (СПАМ);
 - Сканировать адреса и порты других серверов, подключенных к сети Интернет с целью выявления ошибок;
 - Превышать зафиксированные в Бланках Заказов, Приложениях к Договору параметры Услуг, если иное явно не оговорено;
 - Генерировать направленный избыточный трафик, ведущий к отказу другого оборудования, подключенного к сети Интернет;
 - Распространять информацию, запрещенную к распространению Федеральным законом от 27 июля 2006 года №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», равно как и другими федеральными законами.
- 14.10. Стороны пришли к соглашению о том, что в случае предоставления услуги аренды лицензий на программное обеспечение МАСТЕРТЕЛ выступает Сублицензиатом и предоставляет указанную услугу на основании Лицензионных договоров, заключенных с правообладателями лицензий на программное обеспечение, а Пользователь выступает Сублицензиатом - Конечным пользователем, его права ограничены Лицензионным соглашением для Конечного пользователя и он не вправе ни в одном случае заключать сублицензионные договоры с третьими лицами. Данные права передаются на условиях простой (неисключительной) ограниченной во времени лицензии. При этом срок действия лицензии ограничен сроком действия настоящего Договора.
- 14.11. МАСТЕРТЕЛ, выступая Сублицензиатом в случаях, указанных в п. 14.10 настоящего Договора, подтверждает, что действует в пределах прав и полномочий, предоставленных ей правообладателем программ для ЭВМ, на основании Лицензионного договора, и на момент предоставления (передачи) Сублицензиату – Конечному пользователю права на использование программ для ЭВМ оно не заложено, не арестовано, не является предметом исков третьих лиц и является лицензионным продуктом.

15. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА.

- 15.1. При исполнении Договора Стороны соблюдают и будут соблюдать в дальнейшем все применимые законы и нормативные правовые акты РФ, включая любые законы о противодействии взяточничеству и коррупции.
- 15.2. Стороны и любые их должностные лица, работники, акционеры, представители, агенты или любые лица, действующие от имени или в интересах, или по просьбе какой-либо из Сторон в связи с Договором, не будут прямо или косвенно, в рамках деловых отношений в сфере предпринимательской деятельности или в рамках деловых отношений с государственным сектором, предлагать или осуществлять, а также соглашаться на предложение или осуществление (самостоятельно или в согласии с другими лицами) какого-либо платежа или иной привилегии с целью исполнения (воздержания от исполнения) каких-либо условий Договора, если указанные действия нарушают применимые законы или нормативные акты о противодействии взяточничеству и коррупции.

16. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.

- 16.1. При исполнении Договора, обмен документами по Договору осуществляется в электронном виде в рамках системы электронного документооборота по телекоммуникационным каналам связи. В случае применения электронного документооборота, Стороны признают, что полученные ими электронные документы, заверенные электронной подписью уполномоченных лиц, юридически эквивалентны документам на бумажных носителях, заверенным соответствующими подписями и оттисками печатей Сторон, и считаются подписанными с даты, указанной в документе. Стороны признают, что использование в системе средств криптографической защиты информации, которые реализуют шифрование и электронную подпись, достаточно для обеспечения конфиденциальности информационного взаимодействия Сторон по защите от несанкционированного доступа и безопасности обработки информации, а также для подтверждения того, что:
- электронный документ исходит от Стороны, его передавшей (подтверждение авторства документа);
 - электронный документ не претерпел изменений при информационном взаимодействии Сторон (подтверждение целостности и подлинности документа) при положительном результате проверки электронной подписи).
- 16.2. Стороны договорились о возможности использования факсимильного воспроизведения подписей при подписании Договоров, счетов, требований и иных документов (кроме счета-фактуры), связанных с исполнением Договора.
- 16.3. Стороны согласны, что любой документ во исполнение настоящего Договора может быть направлен Сторонами друг другу с использованием электронной почты в виде сканированной копии документа. Подобные копии документов имеют для Сторон полную юридическую силу, порождая права и обязанности в соответствии с Договором и могут быть использованы в качестве надлежащего доказательства при возникновении судебного спора.
- 16.4. Подписывая указанный Договор, Пользователь подтверждает, что он ознакомлен с условиями и приложениями, и обязуется надлежащим образом исполнять обязательства, указанные в них.
- 16.5. Настоящий Договор заключен на русском языке, в двух идентичных экземплярах по одному для каждой из Сторон. Стороны согласны следовать обязательствам, изложенным в Договоре и в Приложениях к нему.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ К НАСТОЯЩЕМУ ДОГОВОРУ:



Приложение № 1 - Бланк Заказа;

Приложение № 2 - Акт начала оказания Услуг связи;

АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН:

От МАСТЕРТЕЛ: Адрес места нахождения (юридический адрес): 143405, Московская обл., г. Красногорск, ул. Строительная, д. 3А, пом. 15 Адрес для почтовых отправлений: 143405, Московская обл., г. Красногорск, ул. Строительная, д. 3А, пом. 15 ОГРН 1027710006653 ИНН: 7710 436 796 КПП: 502 401 001 Р/С: 4070 2810 6000 0000 2203 в АО «РАЙФФАЙЗЕНБАНК», г. Москва К/С: 3010 1810 2000 0000 0700 БИК: 044 525 700 ОКПО: 5909 3310 ОКТМО: 4674 400 0001 Тел: +7 (495) 787-0777 Факс: +7 (495) 787-0788 Вопросы по расчетам: +7 (495) 787-8789 E-mail: oplata@mastertel.ru Вопросы по клиентскому сервису: +7 (495) 787-0777 E-mail: ao@mastertel.ru Служба поддержки пользователей МАСТЕРТЕЛ: Тел.: +7 (495/499) 825-0911 Факс: +7 (495) 787-0788 Электронная почта: support@mastertel.ru	От Школы управления «СКОЛКОВО» Адрес места нахождения (юридический адрес): 143085, Москва г., вн. тер. г. Муниципальный Округ Можайский, Сколковское ш., д. 45 Адрес для почтовых отправлений: 143085, Москва г., вн. тер. г. Муниципальный Округ Можайский, Сколковское ш., д. 45 ОГРН 1237700448413 ИНН: 9731 117 040 КПП: 773 101 001 Р/С: 40703810700000736349 в Наименование банкаАО «ТБанк» К/С: 30101810145250000974 БИК: 044525974 ОКПО: 56230338 ОКТМО: Тел: +7 (919) 777-91-46 Факс: - Контактное лицо по финансовым вопросам: Степанов Михаил, тел.: +7 (919) 777-91-46 Контактное лицо по техническим вопросам: Степанов Михаил, тел.: +7 (919) 777-91-46 E-mail для оповещения тех. служб: mstepanov@skolkovo.ru
Генеральный директор Белов М.Н. (действует на основании Устава) _____ М.П.	Руководитель учебного офиса Коряковская В.С. (действует на основании машиночитаемой доверенности №ab5dd244-97dc-44a0-af13-6077cf0d0977 от 08.11.2024 г.) _____ М.П.



Документ получен и подписан в 1С-ЭДО

Отправитель	Организация, подписант АО "МАСТЕРТЕЛ" Веретенникова Анастасия Владимировна По доверенности: d48576b8-ffc1-4b8f-85f0-c9edbb0fdbcc	Сертификат 05 75 93 E5 00 9E B2 B0 AB 44 D6 90 F7 89 C7 BD B2 действителен с 12.03.2025 13:50 по 12.03.2026 13:55	Дата подписания 01.07.2025 Подпись верна Доверенность действительна
Получатель	НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "ШКОЛА УПРАВЛЕНИЯ СКОЛКОВО" Коряковская Виктория Сергеевна По доверенности: ab5dd244-97dc-44a0-af13-6077cf0d0977	01 DB 33 F5 CD 52 2B 40 00 04 68 0B 08 1B 00 02 действителен с 11.11.2024 04:58 по 11.11.2025 04:58	08.07.2025 Подпись верна Доверенность действительна

