

**СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
(Соглашение об уровне сервиса)**

Настоящие Специальные условия оказания услуг (Специальные условия) являются неотъемлемой частью Договора № _____ от . .2022г. и являются Соглашением об уровне сервиса.

Статья 1. Описание Услуги**1.1. Услуга _____**

Услуга _____ (далее именуемая по тексту – «Услуга»), реализована на базе мультисервисной сети _____, состоящей из двух Центральных управляющих станций (далее «HUB-станция»), расположенных в городах Алматы и Астана, и Удаленных _____ Терминалов (далее «терминал»), устанавливаемых на стороне Клиента.

HUB-станции обеспечивают автоматическую бесперебойную работу сети, выполняют функции по мониторингу, управлению, контролю и распределению спутниковых ресурсов между удаленными терминалами.

Услуга _____ является комплексной платформой спутниковой связи и предназначена для передачи различных видов информации посредством единой системы. Поддерживается организация связи как через HUB-станцию, так и напрямую между терминалами, минуя _____-станцию. Сеть _____ поддерживает приложения в области передачи данных, телефонии, широкополосных IP услуг.

Матрица доступности услуги включает всю территорию Республики Казахстан.

Услуга предоставляется Оператором в соответствии с положениями Договора и законодательства Республики Казахстан. По инициативе Клиента за отдельную плату возможен выезд технического специалиста Оператора для решения конкретных задач Клиента.

1.2. Передача данных

_____ обеспечивает передачу данных от терминала в сторону HUB-станции или другого терминала (Inbound) на скорости до 4096 Кбит/с., а от HUB-станции в сторону терминала (Outbound) – до 135Мб/с (в зависимости от размера несущей).

Передача данных между терминалами может осуществляться в два спутниковых «скачка» через HUB станцию или в один спутниковый «скачок» напрямую от одного терминала к другому при укомплектовании терминала Mesh картой.

Услуга по передаче данных предоставляется в следующих вариантах по выбору Клиента:

- **Передача данных в канале по требованию:**
 - от терминала до HUB-станции;
 - между терминалами (не через HUB-станцию).
- **Передача данных в выделенном канале:**
 - от терминала до HUB-станции;
 - между двумя терминалами (не через HUB-станцию).

1.2.1 Передача данных в канале по требованию от терминала до HUB-станции.

При использовании данной Услуги конфигурация терминала, установленного у Клиента, определяется следующими параметрами:

CIR (Committed Information Rate) – согласованная, минимальная гарантированная полоса пропускания. CIR может принимать значения равное 0 или более 0(Кб/с).

MIR (Maximum Information Rate) – максимальная, не гарантированная полоса пропускания.

CBR (Constant Bit Rate) – гарантированная полоса пропускания, выделяемая терминалу в момент его включения. Может принимать значения от 0 до CIR(Кб/с).

EBR (Extra Bandwidth reservation) – гарантированная дополнительная полоса пропускания, выделяемая терминалу в пределах CIR без дополнительного запроса с целью уменьшения неравномерности задержки при передаче данных. Может принимать значение от 0 до CIR(Кб/с).

Внимание! С целью гарантирования работоспособности сложных приложений (on-line баз данных, корпоративных финансовых и управленческих систем, систем наблюдения и контроля и т.д.) необходимо провести пробное тестирование для оптимального подбора параметров конфигурации терминалов и, соответственно, стоимости Услуг. По результатам тестирования должен быть подписан соответствующий Акт с указанием параметров конфигурации.

При использовании Услуги для решения стандартных задач (доступ в Интернет, передача почтовых сообщений, FTP и т. д.) в бланке заказа с Клиентом согласуются два основных параметра **CIR** и **MIR**. Остальные параметры (**CBR**, **EBR**) являются дополнительными и устанавливаются равными 0.

Используемая эффективная технология выделения частотного ресурса позволяет терминалу Клиента иметь скорости работы, превышающие гарантированные. Максимальная скорость передачи данных от терминала ограничивается значением **MIR**. Степень приближения к максимальной скорости определяется уровнем класса сервиса терминала.

Различие между уровнями сервиса в сети определяется количеством дополнительного ресурса (превышающего сумму **CIR**), выделяемого для терминалов каждого уровня. Результатом этого является работа терминалов в разных диапазонах скоростей передачи данных (превышающего **CIR**). При использовании данной Услуги Клиенту предоставляется возможность выбора одного из следующих уровней класса сервиса:

- “Gold”
- “Silver”
- “Bronze”

Таким образом:

- на уровне “Gold” скорость терминала меняется от _____ до _____
- на уровне “Silver” скорость терминала меняется от _____ до _____
- на уровне “Bronze” скорость терминала меняется от _____ до _____

В соответствии с выбранным уровнем сервиса используются соответствующие базовые тарифы.

При подключении количества терминалов больше одного, спутниковый ресурс сети в виде **CIR/MIR** может выделяться на всю группу подключаемых терминалов с организацией отдельной подсети **MPN (Management Private Network)**. В этом случае выделенный на подсеть ресурс динамически перераспределяется между терминалами **внутри подсети**.

1.2.2 Передача данных в канале по требованию между терминалами (не через HUB-станцию).

При использовании данной Услуги конфигурация терминала, установленного у Клиента, определяется следующими параметрами:

CIR (Committed Information Rate) – согласованная, минимальная полоса пропускания. CIR может принимать значения не менее 32Кб/с.

MIR (Maximum Information Rate) – максимальная полоса пропускания.

При работе терминалов друг с другом, минуя HUB-станцию, запрашиваемый ресурс разделяется между терминалами. В случае количества терминалов больше двух, спутниковый ресурс сети в виде **CIR/MIR** может выделяться на всю группу подключаемых терминалов с организацией отдельной подсети **MPN MESH**.

В этом случае выделенный на подсеть ресурс динамически перераспределяется между терминалами **внутри подсети**.

1.2.3 Передача данных в выделенном канале от терминала до HUB-станции.

В данном случае Клиенту предоставляется выделенный спутниковый канал на скорости до 4096 Кбит/с. Передача данных в выделенном канале осуществляется от терминала Клиента на HUB-станцию.

1.2.4 Передача данных в выделенном канале между терминалами (не через HUB-станцию).

В случае передачи данных в выделенном канале между двумя терминалами, оба терминала укомплектовываются Mesh картой. Максимальная скорость между терминалами при работе напрямую от одного терминала к другому 4096 Кбит/с.

1.3 Телефонная связь на базе сети _____.

Клиент, подключенный к сети _____, может осуществлять двухстороннюю связь внутри спутниковой сети без выхода в сеть телекоммуникаций общего пользования (СТОП), так и двухстороннюю междугородную/международную телефонную связь.

Услуги телефонной связи посредством сети _____ предоставляется Клиенту на основании отдельных Специальных условий, подписанных между Клиентом и Оператором.

1.4. Доступ к порту Интернет через сеть _____

При условии подключения терминала к сети _____ **через HUB-станцию**, Клиенту может быть предоставлена Услуга доступа к порту сети Интернет. При этом скорость передачи информации от терминала до порта сети Интернет-Оператора будет определяться стандартными параметрами **CIR/MIR**.

Не является обязательным резервирование спутникового ресурса для доступа к сети Интернет в случае наличия у Клиента корпоративного трафика передачи данных, поскольку трафик сети Интернет, передаваемый по сети _____ является низкоприоритетным по отношению к корпоративному трафику передачи данных.

Услуга доступа к порту Интернет через сеть _____ предоставляется Клиенту на основании отдельных Специальных условий, подписанных между Клиентом и Оператором.

1.5. Варианты предоставления Услуги

Возможны два варианта предоставления Услуги:

1. С использованием терминала Клиента;

2. С использованием терминала, предоставленного Клиенту Оператором на период действия Договора. В первом из указанных вариантов предоставления Услуги, Клиент может приобрести терминал у Оператора (по отдельному Договору на поставку).

При оказании Услуги с использованием терминала Клиента, Клиент обязан самостоятельно оформить все необходимые разрешительные документы на эксплуатацию терминала, на техническую экспертизу электромагнитной совместимости радиоэлектронных средств и оплачивать разовые регистрационные и ежегодные платежи за использование радиочастотного ресурса. Оператор, по просьбе Клиента, оказывает консультации по оформлению соответствующих документов для получения разрешительных документов.

Статья 2. Сроки начала предоставления Услуги

Оператор начинает предоставлять Услугу в течение шестидесяти (60) календарных дней при условии установки не более 5 (пяти) терминалов в сети после оплаты Клиентом единовременных платежей в соответствии с подписанным Бланком Заказа. В случае установки на сети более 5 (пяти) терминалов, срок начала предоставления Услуги оговаривается дополнительно в Бланке Заказа.

Статья 3. Заранее согласованные убытки

Клиент вправе отказаться от Услуги в порядке и в сроки, указанные в статье 7 Договора.

В случае отказа Клиента от Услуги до даты подписания Сторонами Акта сдачи-приемки работ, Оператор имеет право не возвращать Клиенту сумму оплаченных Клиентом единовременных платежей, а Клиент не должен возражать против такого удержания.

В случае если Клиент отказывается от Услуги до даты подписания Сторонами Акта сдачи-приемки работ и Клиентом не производилась оплата единовременных платежей, Клиент обязан произвести оплату единовременных платежей в течение тридцати (30) дней с даты выставления Клиенту счета на оплату.

Статья 4. Текущее техническое обслуживание

Оператор предоставляет Клиенту Услугу по схеме 24/7/365 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году).

При ухудшении качества Услуги Клиент должен обратиться в круглосуточную Службу поддержки пользователей Оператора в порядке, определенном в статье 3 Договора.

В этом случае Оператор фиксирует время обращения Клиента, выясняет причины ухудшения качества Услуги и предпринимает необходимые меры в соответствии с требованиями внутренних нормативных актов Оператора и уведомляет Клиента о принятых мерах.

В соответствии с порядком оказания Услуг Клиенту:

- под Значительным инцидентом следует понимать отсутствие Услуги более четырех часов;
- под Срочным изменением следует понимать изменение, требующее незамедлительной реализации в целях устранения Значительного инцидента.

Если Клиент направил в адрес Оператора претензию в соответствии с положениями статьи 4 Договора, Оператор производит анализ полученной претензии, выясняет обоснованность требований, производит изменения, улучшающие качество предоставления Услуги в соответствии с положениями внутренних нормативных актов Оператора и указанной статьи Договора.

По запросу Клиента Оператор может предоставить безвозмездно детальный отчет по предоставленным Услугам за отчетный месяц.

Статья 5. Плановое техническое обслуживание

Оператор планирует и производит периодическое тестирование, плановое техническое обслуживание, настройку и ремонт оборудования, сети Оператора, необходимые для обеспечения требуемого качества предоставляемой Услуги. Оператор уведомляет Клиента о проведении таких работ не позднее, чем за сорок восемь (48) часов до их начала.

Статья 6. Оплата Услуг при перерывах связи

Перерывы связи могут быть вызваны аварийной ситуацией, плановым техническим обслуживанием, проведением Оператором срочных работ.

При перерывах связи Клиент освобождается от оплаты Услуги при условии, что перерыв связи произошел не по вине Клиента, не был специально согласован с Клиентом и не связан с проведением Оператором работ по плановому техническому обслуживанию.

При перерывах связи продолжительностью более двадцати четырех (24) часов освобождение от оплаты Услуги предоставляется в размере одна семьсот двадцатая (1/720) от суммы абонентских платежей за каждый час перерыва или его часть сверх двадцати четырех (24) часов перерыва в оказании Услуги.

При перерывах связи продолжительностью менее двадцати четырех (24) часов частичное освобождение от оплаты Клиенту не предоставляется.

Статья 7. Особые условия

В целях качественного предоставления Услуги при использовании терминала Оператора Клиент обязуется за свой счет обеспечить:

- охраняемое помещение, надлежащее освещение и электропитание (напряжение переменного тока 220V+10%/-15%, частота 50 Гц+2%) необходимого для предоставления Услуг оборудования;
- надлежащее заземление необходимого для предоставления Услуг оборудования;
- право постоянного доступа в помещение Клиента техническому персоналу Оператора для планового обслуживания и срочного ремонта необходимого для предоставления Услуг оборудования;
- телефонную связь с Оператором для координации постоянного доступа и при проведении технического обслуживания;
- письменное разрешение владельца здания на прокладку кабеля в здании офиса Клиента;
- проводку кабеля внутри здания (офиса) Клиента и покрытие всех связанных с этим расходов;
- Клиент в случае использования терминала, принадлежащего Оператору, несет ответственность за сохранность данного оборудования;
- в случае расторжения/приостановления услуг возврат терминала, принадлежащего Оператору, должен быть произведен в надлежащем состоянии по акту, в течение 10 (десяти) рабочих дней.

В случае неисполнения Клиентом перечисленных в настоящей статье 7 требований или их несвоевременного исполнения, Оператор сохраняет за собой право приостановить исполнение своих обязательств по Договору, в том числе сроки начала предоставления Услуги, а Клиент обязуется возместить Оператору все возникшие, в связи с этим неисполнением убытки.

ОПЕРАТОР**КЛИЕНТ**

Подпись _____

Подпись _____

Ф.И.О.

Ф.И.О.

Должность

Должность

Дата

Дата

М.П.

М.П.