

A large, semi-transparent globe graphic is positioned on the left side of the page, showing the continents of Europe, Africa, and Asia. The globe is overlaid on a white circular shape that is partially cut off by the orange background.

Регламент
предоставления услуг
сети связи HeliosNet

Регламент предоставления услуг сети связи HeliosNet

Содержание

РАЗДЕЛ I. Порядок предоставления услуг связи

| | |
|---|------------|
| Глава 1. Общие сведения | стр. 3-5 |
| Глава 2. Порядок оказания услуг связи | стр. 6-7 |
| Глава 3. Порядок расчетов | стр. 8-10 |
| Глава 4. Кредитная политика | стр. 11 |
| Глава 5. Права и обязанности Сторон | стр. 12 |
| Глава 6. Конфиденциальная информация | стр. 13-14 |
| Глава 7. Установка земной станции спутниковой связи | стр. 15-16 |
| Глава 8. Ввод в эксплуатацию ЗССС, оформление разрешительной документации | стр. 17 |
| Глава 9. Ответственность за нарушение обязательств | стр. 18-19 |
| Глава 10. Срок действия, порядок и условия изменения и расторжения договора | стр. 20 |

Приложения:

| | |
|--|------------|
| Приложение № 1 – Бланк заказа | стр. 21 |
| Приложение № 2 – Акт приема-передачи оборудования | стр. 22 |
| Приложение № 3 – договор об оказании услуг связи | стр. 23-27 |
| Приложение № 4 – Акт оказанных услуг | стр. 28 |
| Приложение № 5 – Положение о работе с контрагентами HeliosNet | стр. 29-30 |
| Приложение № 6 - Технические условия на подключение к сети электропитания и контуру заземления | стр. 31 |
| Приложение № 7 - Технические условия на подключение к контуру молниезащиты | стр. 32 |
| Приложение № 8 – Образец составления ситуационного плана | стр. 33-34 |
| Приложение № 9 – Протокол осмотра места установки со схемами | стр.35-37 |
| Приложение № 10 – Акт приема-передачи оборудования | стр.38 |

РАЗДЕЛ II.

| | |
|--|------------|
| Глава 1. Порядок оперативно-технического взаимодействия Оператора и Абонента | стр.39-40 |
| Глава 2. Услуги связи сети связи HeliosNet | стр.41 |
| 2.1. Однонаправленный спутниковый доступ к сети Интернет. | стр.41-42 |
| 2.2. Двухнаправленный спутниковый доступ к сети Интернет | стр.43-49 |
| 2.3. Услуги связи с использованием технологии iDirect | стр.50-54 |
| Глава 3. Карта покрытия ИСЗ | стр. 55-58 |

РАЗДЕЛ I

Порядок предоставления услуг связи

Глава 1. Общие сведения

1.1. Настоящий Регламент определяет основы взаимодействия оператора спутниковой связи HeliosNet (далее - Оператор) и лиц, заказывающих и/или использующих услуги связи, предоставляемые Оператором (далее - Абоненты).

1.2. В целях реализации своих лицензированных полномочий Оператор вправе уполномочивать доверенных лиц или полномочных представителей для содействия в оказании услуг связи (далее – Агенты). В качестве документа, дающего право уполномоченным представителям содействовать в оказании услуг связи принимается Агентское соглашение между Оператором и Агентом (гражданско-правовая сделка, предусмотренная статьей 184 (часть I) Гражданского кодекса Российской Федерации).

1.3. Настоящим документом регламентированы права и обязанности Оператора и его Абонентов (далее - Стороны), не урегулированные в Договоре об оказании услуг связи, а также принципы деятельности Оператора при оказании услуг связи, включая следующие услуги (**список услуг является открытым**):

- **Helios Internet** - высокоскоростной доступ к ресурсам сети Интернет:

Однонаправленный спутниковый доступ к сети Интернет.

Услуга однонаправленного доступа к сети Интернет характеризуется тем, что исходящий от Абонента и входящий к Абоненту трафик транспортируется по разным каналам связи.

Двунаправленный спутниковый доступ к сети Интернет

Услуга двунаправленного доступа к сети Интернет предоставляется по технологии LinkStar, iDirect, с использованием земной станции спутниковой связи типа VSAT (very small aperture terminal), принадлежащей Абоненту или предоставленной ему Оператором в рамках Договора об оказании услуг связи.

- **Потоковая передача данных** - централизованная передача потока данных и информации с обеспечением одновременного приема этого потока группой пользователей (Абонентов) в режиме реального времени.
- **Пакетная доставка данных** - пакетная рассылка данных по одному или многим адресам без искажений с гарантией доставки или без таковой.
- **Helios SCPC (Single Carrier Per Channel)** - предоставление Абонентам выделенных спутниковых каналов передачи данных.
- **Helios Co-location** - размещение сервера Абонента на площадях технического центра Оператора.
- **Удаленный мониторинг и управление сетевыми ресурсами (Helios Remote Administration)** - комплекс услуг удаленного мониторинга и управления сетевыми ресурсами Абонента.
- **Helios VoIP (Voice over IP)** - услуга по передаче голосовой информации по сети передачи данных HeliosNet с использованием IP-протокола.

1.4. Оператор осуществляет деятельность в соответствии с Уставом и на основании лицензий на осуществление деятельности в области оказания услуг связи:

ЛИЦЕНЗИОННОЕ ПОКРЫТИЕ ГРУППЫ КОМПАНИЙ HELIOSNET

| Наименование услуги связи | Телематические услуги связи | Предоставление услуг связи в сети передачи данных, за исключением передачи голосовой информации | Услуги по передаче голосовой информации в сети передачи данных | Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа | Услуги внутризоновой телефонной связи | Услуги связи по предоставлению каналов связи |
|---------------------------|-----------------------------|---|--|--|---------------------------------------|--|
| Компания | | | | | | |

| | Территория действия и номер лицензии | | | | | |
|----------------------------|--|--|---|-----------------------|--|---|
| ЗАО «Вэб Медиа Сервисез» | г.Москва, Московская область; № 34298 | Республика: Коми, Марий Эл, Адыгея, Алтай, Башкортостан, Бурятия, Дагестан, Ингушетия, Калмыкия, Карачаево- Черкессия, Карелия, Мордовия, Саха (Якутия), Сев. Осетия-Алания, Татарстан, Тыва, Удмуртия, Хакасия, Чувашия, Кабардино- Балкарская, Чеченская; № 31009 | г.Москва; № 42167 | г.Москва; № 42637 | | Республика Саха (Якутия), Приморский край, Хабаровский край, Амурская область, Камчатский край, Магаданская область, Сахалинская область, Еврейская АО, Чукотский АО № 58628 |
| | Агинский Бурятский автономный округ, Республика Бурятия, Усть- Ордынский Бурятский автономный округ, Таймырский (Долгано- Ненецкий) автономный округ, Кемеровская область, Читинская область; № 42271 | Камчатская обл.; Сахалинская обл.; Чукотский АО; № 38175 | Территория РФ № 61399 | | | |
| | Республика Калмыкия, Владимирская, Калужская, Рязанская, Ярославская обл.; № 53076 | Территория РФ № 61398 | | | | |
| | Территория РФ № 61400 | | | | | |
| ЗАО «Стелла Коммьюникейшн» | Иркутская область; № 42433 | Республики: Саха, Бурятия; Края: Красноярский, Приморский, Хабаровский; Области: Иркутская, Камчатская, Кемеровская, Магаданская, Читинская; Авт. Округа: Агинский Бурятский, Таймырский, Усть-Ордынский. | Иркутская область, Читинская область, Республика Бурятия; № 43533 | г.Иркутск; № 42696 | | Республика Бурятия Республика Алтай Республика Тыва Республика Хакасия Алтайский край Красноярский край Иркутская область Кемеровская область |

| | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|--|--|---|---|
| | | Чукотский; № 43532 | | | | Новосибирская область Омская область Томская область Читинская область Агинский Бурятский АО; № 57182 |
| | | | | г. Улан-Уде № 61125 | | |
| ЗАО «Интерактивные системы» | Курганская область, Свердловская область, Тюменская область, Челябинская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Ямало-Ненецкий автономный округ № 61204 | Курганская область, Свердловская область, Тюменская область, Челябинская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Ямало-Ненецкий автономный округ № 61203 | | г. Екатеринбург г. Челябинск г. Магнитогорск г. Златоуст г. Миасс г. Тюмень г. Нижний Тагил г. Каменск-Уральский г. Курган г. Салехард г. Ханты-Мансийск г. Сургут г. Нижневартовск № 62598 | Курганская область, Свердловская область, Тюменская область, Челябинская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Ямало-Ненецкий автономный округ № 61205 | Курганская область, Свердловская область, Тюменская область, Челябинская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Ямало-Ненецкий автономный округ № 61202 |

С полным списком лицензий Оператора и с их графическим изображением можно ознакомиться по адресу www.helios-net.ru

1.5. В настоящем Регламенте, помимо определенных в тексте понятий, используются следующие основные термины и определения

Услуга – оказываемая Оператором услуга связи в соответствии с Бланком Заказа.

Сеть передачи данных – совокупность узлов и каналов электросвязи, включая спутниковый канал связи, созданная для организации связей между отдельными точками с целью обеспечения передачи данных между ними.

Информационно-телекоммуникационная сеть - технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники.

HeliosNet – сеть передачи данных Оператора.

Зона ответственности Абонента либо Оператора – область сети передачи данных, в которой устранение Аварийной Ситуации производится техническим персоналом соответственно Абонента либо Оператора.

Центральная станция (ЦС) – станция спутниковой связи сети Оператора, обеспечивающая управление работой сети, с которой связываются все станции, находящиеся в пользовании Абонентов и предназначенная для приема и передачи информации.

Аварийная ситуация/аварийный режим – ситуация, при которой невозможны прием и/или передача данных, т.е. любая ситуация повлекшая за собой незапланированный перерыв связи при оказании услуг связи.

Эксплуатационные нормы – параметры предоставления услуги связи, характеризующие режимы оказания услуги связи.

CIR – committed information rate – гарантированная скорость передачи данных.

ИСЗ – Искусственный спутник земли.

1.6. Требования настоящего Регламента являются обязательными к исполнению Оператором, его Агентом и Абонентами и дополняют условия Договора об оказании услуг связи.

1.7. Настоящий Регламент применяется к отношениям Сторон возникающим при заключении Договора, оказании Услуг и расторжении Договора. Если Договором между Сторонами будут установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены настоящим Регламентом, применяются правила заключенного Договора.

Глава 2. Порядок оказания услуг связи

2.1. Общие сведения о порядке заключения договора и предоставлении услуг связи

2.1.1. Услуги связи оказываются на основании возмездного договора, заключенного между Абонентом (гражданином, юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем), с одной стороны, и Оператором (Агентом), с другой стороны.

2.1.2. Договор заключается путем осуществления конклюдентных действий или в письменной форме в 2-х идентичных экземплярах, один из которых вручается абоненту. Порядок осуществления конклюдентных действий, а также их перечень устанавливаются офертой ([Приложение № 3](#) к настоящему Регламенту).

2.1.3. Для заключения Договора в письменном виде заинтересованное лицо подает Оператору или уполномоченному им Агенту подписанный Бланк заказа (составленный по форме [Приложения № 1](#) к настоящему Регламенту), являющийся формой заявления на заключение Договора, в 2 (двух) экземплярах, а также следующие документы:

- для *гражданина* (физического лица) – копию документа, удостоверяющего личность.
- для *юридического лица* - копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица и копию свидетельства о постановке юридического лица на учет в налоговом органе.
- Оператор оставляет за собой право запросить выписку из Устава юридического лица (раздел «Общие положения», «Цели и предмет деятельности», «Генеральный директор»).
- Все документы должны быть подписаны (заверены) уполномоченным лицом с приложением документа, подтверждающего его полномочия.
- для *индивидуального предпринимателя* – копию документа, удостоверяющего личность, и копию свидетельства о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, выданного после 01.01.2004 года.

2.1.4. Агент уполномочен Оператором осуществлять взаимодействие с Абонентом от своего имени или от имени Оператора и за счет Оператора.

Конкретные права, обязанности и полномочия Агента устанавливаются Оператором в доверенности, выдаваемой Агенту. Абонент при заключении Договора с Агентом обязан запросить у Агента доверенность и проверить полномочия Агента.

2.1.5. Датой начала предоставления Услуг считается дата осуществления Абонентом действий, направленных на установление соединения по сети передачи данных (сеанса связи). Дата начала предоставления Услуг фиксируется Автоматизированной системой расчётов Оператора (АСР, также - биллинг).

2.1.6. Исполнение Договора производится на основании Бланка заказа.

Бланк заказа подписывается Оператором и Абонентом при заключении Договора и действует в течение всего срока действия Договора, если не будет изменен или отменен по согласованию подписавших его сторон.

Бланк заказа имеет юридическую силу и является надлежащим доказательством возникновения или изменения правоотношений между Сторонами, если он направлен в адрес Оператора почтой, по факсу, по e-mail (сканированный документ) или с использованием электронной формы в личном кабинете <https://bill.helios-net.ru>.

Абонент обязуется направить в адрес Оператора оригинал Бланка заказа не позднее дня, следующего за днем направления его по факсу или электронной почте.

Бланк заказа, заполненный Абонентом с использованием электронной формы в личном кабинете <https://bill.helios-net.ru> имеет юридическую силу и подтверждает намерение Абонента получить определенные Бланком заказа Услуги.

2.1.7. Подпись лица, уполномоченного Оператором на заключение Договора, должна быть заверена печатью Оператора или организации, уполномоченной им на заключение Договора от имени Оператора.

В случае, когда Договор со стороны Абонента – организации подписывается не руководителем, а иным лицом, действующим на основании доверенности, приказа или другого документа, Абонент предоставляет Оператору копию такого документа, заверенную руководителем организации.

2.1.8. Объём фактически оказанных Абоненту Услуг определяется на основании данных учёта Автоматизированной системы расчётов Оператора (АСР). В случае несогласия с данными учёта Абонент имеет право предъявить мотивированную претензию Оператору в соответствии с условиями Договора и настоящего Регламента не позднее 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за расчетным. Не зависимо от факта выставления претензии, Абонент, оплачивает в срок, предусмотренный Договором, стоимость Услуг.

2.1.9. При исполнении Договора Стороны обязуются выполнять требования, предъявляемые к операторам и потребителям услуг связи в Российской Федерации в соответствии с действующим законодательством. Качество Услуг, предоставляемых Абоненту по Договору, определяется действующим Российским законодательством, отраслевыми нормативами и эксплуатационными нормами предоставления Услуг связи в сети HeliosNet.

2.1.10. Абонент может использовать Услуги для любой законной цели при условии, что он не будет препятствовать предоставлению Услуг или ухудшать их качество путем вмешательства в аппаратуру или оборудование Оператора, а также нарушать права собственности на информационные ресурсы и системы в сети Оператора и связанных с ним сетей, в том числе через Интернет.

2.1.11. Оператор не дает никаких гарантий, явных или неявных (в том числе гарантии соблюдения прав или пригодности для какой-либо конкретной цели) на любые товары, информацию и услуги, поставляемые через сеть Интернет. Оператор не несет ответственности за любые расходы Абонента или ущерб, который может быть нанесен Абоненту, вследствие прямого или косвенного использования сети Интернет.

Вся ответственность за оценку точности, полноты и полезности любых мнений, оценок, услуг и другой информации, качества и свойств товаров, предоставляемых через Услуги Оператора или Интернет, лежит на Абоненте.

2.1.12. По письменному заявлению Абонента с просьбой заблокировать сервис предоставляемых Услуг и с указанием периода предполагаемого блокирования сервиса, направленному Оператору, производится временное прекращение оказания Услуг.

Заявление о блокировке сервиса должно поступить в адрес Оператора не позднее, чем за 5 дней, до требуемой даты блокировки.

За весь период времени, в течение которого Услуги Оператора не предоставлялись, плата за Услуги связи не взимается, за исключением начислений ежемесячной платы за пользование абонентским оборудованием и/или за выделение УНД (уникальный номер доступа), а также за дополнительные услуги Оператора, если таковые предусмотрены Бланком заказа Абонента.

Оператор возобновляет оказание Услуг Абоненту по истечении срока блокировки сервиса.

2.1.13. Оказание Услуг связи может с согласия Абонента сопровождаться оказанием Оператором иных услуг, технологически неразрывно связанных с Услугами спутниковой связи и направленных на повышение их потребительской ценности.

2.1.14. Оператор предоставляет Абоненту возможность управлять Услугами, дополнительно предоставляемыми Оператором в своем «личном кабинете». С условиями и порядком использования дополнительных услуг Абонент может ознакомиться по адресу: <http://helios-net.ru/dopuslugi>

Подключение и отключение дополнительных услуг через интерфейс «личного кабинета» служит подтверждением заказа/отказа от дополнительных услуг Оператора и не требует письменного оформления.

2.1.15. Оператор предоставляет Услуги спутниковой связи, как с использованием оборудования Абонента, так и оборудования Оператора, передаваемого Абоненту в пользование (ответственное хранение).

Глава 3. Порядок расчетов

3.1. Общие условия оплаты Услуг Оператора

3.1.1. Оплата Услуг связи, оказываемых Оператором, осуществляется в пунктах приема оплаты (Оператора, Агента) наличными денежными средствами в российских рублях либо в безналичном порядке в валюте заключенного Договора. Оплата Услуг связи может осуществляться при помощи карты оплаты.

Оплата Услуг связи осуществляется в соответствии с выбранными Абонентом тарифом и (или) тарифным планом.

Оплата услуг связи производится посредством авансового платежа, если иное не предусмотрено Договором.

3.1.2. При заключении Договора Абоненту открывается лицевой счет (аналитический счет в системе бухгалтерского учета Оператора), на котором отражаются операции, связанные с оказанием Абоненту Услуг, в том числе поступление средств Оператору, а также списание этих средств в счет оплаты Услуг связи, оказанных в соответствии с Договором.

Списание денежных средств с лицевого счета Абонента осуществляется по мере предоставления ему Услуг, в размере установленном Бланком заказа и тарифами Оператора.

3.1.3. На лицевом счете Абонента устанавливается неснижаемый остаток: для резидентов РФ - в размере 56,00 рублей, для нерезидентов РФ – 2,00 евро. **Услуги предоставляются только при наличии на лицевом счете Абонента суммы превышающей размер неснижаемого остатка, если иное не предусмотрено Договором.**

Абонент самостоятельно следит за состоянием своего лицевого счета по адресу: <https://bill.helios-net.ru/cgi-bin/bill> и своевременно пополняет его.

3.1.4. Ежемесячно Оператор, на основании данных своей АСР производит расчет объема оказанных Услуг.

3.1.5. Ежемесячно, не позднее 5 (пятого) числа месяца, следующего за отчетным, Оператор размещает по адресу <https://bill.helios-net.ru> расчетный документ за отчетный месяц с указанием фактического/стоимостного объема оказанных услуг, составленный по форме **Приложения № 4** к настоящему Регламенту (далее Акт), приложение к Акту и счет-фактуру. В тот же срок оригинал Акта и оформленная в установленном порядке счет-фактура, направляется Оператором (Агентом) Абоненту (юридическому лицу и индивидуальному предпринимателю) почтовым отправлением. **Если до 15 (пятнадцатого) числа месяца следующего за отчетным Абонент не предъявит претензий по объему оказанных услуг, то Акт считается им подтвержденным, а услуги оказанными и принятыми.**

3.1.6. Комиссионные сборы, взимаемые Банком Абонента и/или Расчетным банком, а так же любые другие сборы, взимаемые за осуществление платежей по Договору, оплачивает Абонент.

3.1.7. Тарифы Оператора не включают налог на добавленную стоимость или какие-либо иные налоги и сборы, взимаемые на момент подписания Договора или дополнительно устанавливаемые в будущем. Абонент обязуется оплачивать все такие налоги, пошлины и сборы, существующие на момент подписания любых документов по Договору, или вновь вводимые органами власти в период действия Договора.

3.1.8. Абонент вправе отказаться от заказанных и оплаченных в соответствии с Бланком заказа Услуг, предупредив об этом Оператора за 10 дней. В таком случае, по истечении 10 календарных дней с момента получения уведомления Абонента Оператор списывает не использованные денежные средства Абонента, за вычетом фактических и операционных расходов Оператора, в счет оплаты других услуг, заказанных Абонентом.

При отсутствии у Абонента других услуг по Договору, Оператор возвращает Абоненту неиспользованные денежные средства в течении 10 дней с момента поступления заявления Абонента о возврате неиспользованных денежных средств.

Возврат денежных средств производится при наличии документов, позволяющих идентифицировать (персонализировать) Абонента по Договору.

3.1.9. В случае произведения нового подключения Абонента, Оператор имеет право произвести зачет вновь поступивших денежных средств в погашение ранее возникшей задолженности Абонента, если таковая имеется на момент поступления средств.

В случае отказа от погашения задолженности Оператор имеет право отказать Абоненту в предоставлении услуги.

3.1.10. Если Абонент не согласен с суммой, указанной в Акте за отчетный месяц, он обязан оплатить стоимость Услуг по Акту и не позднее 15 числа месяца, следующего за расчетным, письменно обратиться к Оператору с требованием инициировать процедуру Согласования объема потребленных услуг.

В рамках процедуры Согласования объема потребленных услуг Стороны назначают полномочных представителей с целью определения точного времени Перерывов за прошедший (расчетный) месяц и устранения разногласий. Согласованное решение этих представителей оформляется письменно соответствующим протоколом. Уточненная сумма отражается Оператором в новом Акте за следующий отчетный период отдельной строкой.

3.1.11. При достижении остатка денежных средств на лицевом счете Абонента суммы неснижаемого остатка лицевой счёт блокируется, а предоставление Услуг прекращается.

Разблокирование лицевого счёта производится автоматически при пополнении лицевого счёта до размера, превышающего сумму неснижаемого остатка.

На период блокировки лицевого счета (в том числе по остатку средств на счете) Абонент не освобождается от внесения абонентской платы в соответствии с выбранным тарифным планом.

3.1.12. Порядок оплаты и тарифы на Услуги могут быть изменены Оператором в одностороннем порядке. Об изменении порядка оплаты и тарифов Оператор уведомляет Абонента не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до их вступления в силу на Вэб-сайте Оператора.

3.1.13. Если по вине Оператора происходит перерыв связи, Оператор на основании информации о Перерывах за прошедший месяц уменьшает абонентскую плату в выставляемом счете на сумму, равную плате за период Перерывов. При этом плата уменьшается на одну семьсот двадцатую (1/720) часть от суммы абонентской платы за каждый час перерыва. Уменьшение платы производится, если продолжительность Перерыва составляет более 30 (тридцати) последовательных минут.

3.2. Пополнение лицевого счета Абонента с использованием банковских карт.

3.2.1. Для пополнения лицевого счета с использованием банковских карт могут быть использованы банковские карты Visa International, Europay (Eurocard/MasterCard), Diners Club International JCB International (кроме электронных карт).

3.2.2. Для пополнения лицевого счета с помощью банковской карты необходимо:

1. На Вэб-сайте Оператора зайти на страницу «способы оплаты» или на личную страницу Абонента.
- б. Отправить подписанный бланк заявки (по указанной форме) по факсу с указанием суммы платежа и ксерокопию банковской карты с обеих сторон.

3.2.3. Пополнением банковского счета, к которому прикреплена банковская карта, Абонент занимается самостоятельно, без участия Оператора.

3.2.4. Обязательства Оператора по обеспечению конфиденциальности информации согласно [Главе 6](#) Регламента, не распространяются на информацию вносимую Абонентом в форму ([п.3.2.2.б](#)) при пополнении счета с использованием банковской карты. Ответственность за конфиденциальность такой информации несет организация, осуществляющая расчётное обслуживание Абонента, при оплате услуг, совершаемой с использованием банковской карты.

3.2.5. При пополнении лицевого счета Абонента с помощью банковской карты с Абонента кроме суммы платежа удерживается комиссионный сбор банка. Примерный срок поступления платежа: до 2 дней (без учета выходных и праздничных дней).

3.3. Пополнение лицевого счета Абонента с использованием карты оплаты услуг (на базе пунктов коллективного доступа).

3.3.1. Оператор выпускает и распространяет карты оплаты услуг различных номиналов, позволяющие пополнять лицевой счет пользователя универсальными услугами связи Оператора.

3.3.2. На карте оплаты услуг содержится следующая информация, необходимая для её авторизации:

- номинальная стоимость карты;
- номер карты;
- срок её активации, по истечении которого карта не может быть авторизована.

3.3.3. Карты оплаты услуг непополняемы и не могут быть использованы повторно.

3.3.4. Если карта оплаты услуг не была использована до указанной на ней даты, активация карты не производится и средства на приобретение карты оплаты услуг не возмещаются.

3.4. Пополнение лицевого счета Абонента с использованием WebMoney.

3.4.1. Расчеты в системе WebMoney выполняются прямым переводом с кошелька Абонента (плательщика) в кошелек HeliosNet.

Платежные реквизиты HeliosNet для осуществления платежей в системе WebMoney указаны на личной странице Абонента по адресу: bill.helios-net.ru

3.4.2. При оплате услуги, в поле "Примечание" необходимо обязательно указать: "Оплата услуг сети HeliosNet. Лицевой счет № _____".

Номер лицевого счета присваивается Абоненту при подключении к Услугам HeliosNet и высылается письмом на электронный адрес Абонента.

3.4.3. При оплате оборудования, в поле "Примечание" необходимо обязательно указать: "Оплата поставляемого оборудования. Номер заказа № _____".

Номер заказа присваивается Абоненту при оформлении заказа на оборудование.

3.4.4. При оплате Услуг в системе WebMoney необходимо указывать ФИО Абонента, на чье имя был заключен Договор (логин не является именем Абонента) и номер лицевого счета. При отсутствии указанных данных, денежные средства не будут зачислены на лицевой счет Абонента до выяснения недостающей информации. Примерный срок поступления платежа: 1 час (в течение рабочего дня).

3.5. Пополнение лицевого счета Абонента с использованием системы e-port.

3.5.1. Абонент может пополнить свой счет через платежную систему e-port посредством:

- наличными в пунктах оплаты счетов агентской сети e-port во всех регионах РФ (платежных терминалах и банкоматах самообслуживания, точках оплаты в торговых центрах, супермаркетах, магазинах, кафе, почтовых отделениях, на вокзалах и заправочных станциях);
- наличными и банковскими картами в платежных терминалах самообслуживания и банкоматах, а также в операционных кассах банков-партнеров, расположенных на всей территории РФ;
- через Интернет-сервис momentalno.ru с помощью различных платежных инструментов: единой карты e-port, WebMoney;
- с помощью мобильного телефона (sms-сервис e-port; wap-сервис e-port; java-приложение «e-port мобайл»).

3.5.2. При оплате посредством системы e-port 5% от суммы платежа списывается в счёт оплаты услуг платежной системы, на счет Абонента зачисляется сумма за вычетом этой комиссии.

3.5.3. Оплата через систему e-port возможна только для резидентов РФ. Примерный срок поступления платежа- 15 минут.

3.6. Пополнение лицевого счета Абонента с использованием системы Cyberplat.

3.6.1. Абонент может пополнить свой счет через платежную систему Cyberplat посредством сети кардоматов (терминалов моментальной оплаты) и уполномоченных дилеров Cyberplat.

Список пунктов приема платежей: http://www.cyberplat.ru/points_mts/region.php

3.6.2. При оплате посредством системы Cyberplat 5% от суммы платежа списывается в счёт оплаты услуг платежной системы, на счет Абонента зачисляется сумма за вычетом этой комиссии.

3.6.3. Оплата через систему Cyberplat возможна только для резидентов РФ. Примерный срок поступления платежа- 15 минут.

3.7. Пополнение лицевого счета Абонента посредством банковского перевода.

3.7.1. Пополнить лицевой счет Абонент (физическое лицо, резидент РФ) может в любом отделении Сбербанка РФ, для этого необходимо:

- а.** На Вэб-сайте Оператора зайти на страницу «способы оплаты» или на личную страницу Абонента.
- б.** Заполнить квитанцию на оплату на личной страничке в биллинге, распечатать заполненную квитанцию и оплатить ее в отделении Сбербанка РФ.
- в.** Активация услуг выполняется в течение одного рабочего дня с момента поступления денежных средств на расчетный счет Оператора. Примерный срок поступления платежа: от 1 до 3 дней.

3.7.2. Пополнить лицевой счет Абонент (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) может через Сбербанк РФ (резиденты РФ) или КБ «Альба Альянс» (резиденты РФ, нерезиденты РФ), для этого необходимо:

- а.** Выставить счет на оплату через личную страницу Абонента в биллинге: bill.helios-net.ru.
- б.** Активация услуг выполняется в течение одного рабочего дня с момента поступления денежных средств на расчетный счет Оператора. Примерный срок поступления платежа: от 1 до 3 дней.

Глава 4.

Кредитная политика Оператора

4.1. Коммерческий кредит и его получатели

4.1.1. В целях обеспечения бесперебойного доступа Абонента к Услугам Оператора, Оператор может предоставить коммерческий кредит на лицевые счета Абонента.

Коммерческий кредит – краткосрочный кредит в виде отсрочки оплаты потребляемых Абонентом услуг, предоставляемый Абонентам на срок до 5-ти календарных дней.

4.1.2. Коммерческий кредит предоставляется Абонентам, как физическим, так и юридическим лицам (индивидуальным предпринимателям), без необходимости предоставления документов, подтверждающих платежеспособность Абонента и/или предоставления гарантийных писем.

Коммерческий кредит предоставляется при наличии оригинала подписанного Договора об оказании услуг связи копий документов, предоставляемых Абонентом в соответствие с «Положением о работе с контрагентами HeliosNet» ([Приложение № 5](#) к настоящему Регламенту).

4.1.3. Коммерческий кредит предоставляется работающим Абонентам HeliosNet*.

4.2. Условия и размер предоставления кредита

4.2.1. При предоставлении кредита автоматически активизируется услуга «Предоставление кредита» и производится единовременное списание платы за пользование данной услугой с лицевого счета Абонента в соответствие с утвержденными тарифами Оператора.

4.2.2. Размер коммерческого кредита рассчитывается исходя из среднеедневного потребления услуг Абонентом за последние 30 (тридцать) календарных дней умноженного на 5 рабочих дней пользования коммерческим кредитом.

4.3. Порядок предоставления и погашения кредита

4.3.1. После зачисления кредитных средств на лицевой счет Абонента, Абоненту открывается доступ к Услугам.

4.3.2. Доступ Абонента к сети блокируется при наступлении одного из следующих случаев:

- Истечение 5-ти дневного срока пользования коммерческим кредитом, без учета совокупного остатка средств на лицевом счете Абонента;
- Использование суммы предоставленного кредита, вне зависимости от срока предоставления кредита.

4.3.3. При поступлении денежных средств на лицевой счет Абонента, списание денежных средств осуществляется в следующей очередности:

- в первую очередь осуществляется списание задолженности по коммерческому кредиту;
- остаток денежных средств после погашения задолженности по коммерческому кредиту направляется для оплаты предоставляемых Абоненту услуг.

* Услуга не доступна для Абонентов **Однонаправленного спутникового доступа к сети Интернет**

Глава 5.

Права и обязанности Сторон

Права и обязанности Оператора

5.1. Обязанности Оператора при оказании услуг связи

- 5.1.1.** Предоставлять заказанные Услуги 24 часа в сутки, ежедневно, без перерывов, за исключением проведения необходимых профилактических и ремонтных работ.
- 5.1.2.** Информировать Абонента обо всех дополнениях/изменениях в условиях оказания Услуг не менее чем за 10 (десять) дней до вступления их в действие путём опубликования по адресу www.helios-net.ru.
- 5.1.3.** Оператор обязуется информировать Абонента о проведении профилактических или ремонтных работ не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа, путём опубликования сообщения по адресу: www.helios-net.ru.
- 5.1.4.** Учитывать всю информацию о предоставленных Абоненту Услугах и поступивших от Абонента платежах.
- 5.1.5.** Информировать Абонента об изменении порядка оплаты и тарифов не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до вступления их в действие путём опубликования по адресу www.helios-net.ru.

5.2. Права Оператора при оказании услуг

- 5.2.1.** В случае нарушений условий Договора или настоящего Регламента со стороны Абонента, а также при неоплате или неполной оплате последним Услуг по Договору, Оператор имеет право в одностороннем порядке приостановить предоставление Услуг до устранения Абонентом допущенных нарушений с предварительным письменным уведомлением Абонента в форме электронного сообщения.
- 5.2.2.** Оператор вправе отказать в предоставлении Услуги при следующих обстоятельствах:
- Предоставление Услуги может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;
 - Предоставление Услуги невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий;
 - Абонент своевременно не производит платежи за предоставленную Услугу.
- 5.2.3.** В случае перерыва в предоставлении Услуг, непрерывной продолжительностью более 30 минут, при отсутствии вины Абонента, Оператор вправе предоставить Абоненту разовую скидку (размер скидки установлен в пункте 3.1.13. Регламента), на основании заявления Абонента о таком перерыве, за исключением случаев, когда перерыв явился следствием обстоятельств непреодолимой силы. При отсутствии заявления Абонента перерасчет не производится.
- 5.2.4.** Отказать в предоставлении Услуги, если Абонент использует или намерен использовать оборудование связи для каких-либо незаконных целей, или же получает Услуги связи незаконным способом, эксплуатирует предоставленное оборудование с нарушением правил технической эксплуатации, или использует не сертифицированное оборудование.

Права и обязанности Абонента

5.3. Права Абонента при использовании услуг Оператора

- 5.3.1.** Получать от Оператора полную, своевременную и достоверную информацию:
- об объёме полученных Абонентом Услуг через Web-интерфейс по адресу: <https://bill.helios-net.ru/>
 - о предполагаемых изменениях и дополнениях, связанных с оказанием услуг Оператором по адресу: www.helios-net.ru;
 - о возможных помехах и неполадках, влияющих на качество предоставляемых Оператором Услуг по адресу: www.helios-net.ru.
- 5.3.2.** На условиях предусмотренных Договором и настоящим Регламентом расторгнуть в любое время в одностороннем порядке Договор, уведомив об этом Оператора за 10 календарных дней до предполагаемого расторжения, при условии оплаты фактически понесенных Оператором расходов по оказанию Абоненту услуг связи.

5.4. Обязанности Абонента при использовании услуг Оператора

- 5.4.1.** Производить своевременную оплату Услуг в соответствии с условиями Договора и настоящим Регламентом.
- 5.4.2.** Самостоятельно следить за состоянием своего лицевого счёта (лицевых счетов) по адресу: <https://bill.helios-net.ru/> и не допускать уменьшения остатка средств на лицевом счете до размера неснижаемого остатка.
- 5.4.3.** Своевременно извещать Оператора обо всех аварийных ситуациях, перерывах в оказании Услуг.
- 5.4.4.** Соблюдать требования договора и настоящего Регламента.
- 5.4.5.** Осуществлять по согласованию с Оператором оперативные переключения оборудования, а также иные действия по указанию Оператора.

Глава 6.

Конфиденциальная информация

6.1. Общие сведения.

6.1.1. В случае если Оператор или Абонент раскрывают друг другу конфиденциальную информацию в ходе исполнения Договора, то такая информация должна быть обозначена как конфиденциальная, а ее получатель предпримет все разумные меры по ее защите. Получающая такую информацию Сторона соглашается использовать ее только в целях исполнения Договора.

6.1.2. Обязательство по конфиденциальности не распространяется на какую-либо информацию, которая является или становится общеизвестной не по вине Сторон или раскрывается с предварительного письменного согласия другой Стороны.

6.1.3. Любые публичные объявления, включая пресс-релизы, относящиеся к Договору или его выполнению, будут согласованы Сторонами до передачи для опубликования.

6.1.4. Под “использованием информации” в настоящем Регламенте понимаются передача информации третьим лицам на возмездной или безвозмездной основе либо применение информации самостоятельно с целью получения личной выгоды или выгоды в пользу третьего лица (лиц).

Под “разглашением информации” понимается передача информации третьим лицам на любых носителях (бумага, дискеты, CD, HDD (винчестеры), ZIP, ZIV, e-mail, Интернет и т. п.), а также устно.

6.1.5. Стороны обязуются не разглашать и не использовать любым образом ставшую им известной конфиденциальную информацию друг о друге, а в случае разглашения либо использования такой информации возместить причиненные таким разглашением или использованием убытки.

6.2. Конфиденциальная информация

6.2.1. В смысле настоящего Регламента под конфиденциальной информацией понимаются (не зависимо от того обозначена такая информация как конфиденциальная или нет):

- Сведения об условиях заключенных или планируемых контрактов (договоров).
- О планах инвестиций, закупок и продаж.
- О финансовых операциях, о состоянии банковских счетов и производимых на них операциях, об уровне доходов, о долговых обязательствах, о кредитной истории Сторон (пассивы и активы).
- О применяемых оригинальных методах изучения рынка, о результатах изучения рынка, содержащие оценки состояния и перспективы развития рыночной конъюнктуры, о рыночной стратегии и методах осуществления продаж, об эффективности коммерческой деятельности, регионах сбыта работ (услуг), заинтересованности в приобретении услуг, а также соответствующие документы.
- Информация о подготовке и результатах проведения переговоров с деловыми партнерами.
- Информация, условия конфиденциальности которой установлены в договорах, контрактах, соглашениях и других обязательствах Сторон.
- О методах расчета и размерах скидок.
- Об особенностях используемых и разрабатываемых технологий и специфике их применения.
- О порядке и состоянии организации охраны, пропускном режиме, системе сигнализации, в том числе о любых паролях, кодах, шифрах, пропусках и иных элементах ограниченного допуска.
- Информация о задолженности Абонента, типе используемого Абонентом оборудования.
- Сведения о наличии материальных ценностей Сторон, арендованных площадях;
- Сведения о репутации персонала Сторон, сотрудниках Сторон (домашние адреса и телефоны, круг родственников, любые анкетные данные сотрудников), условиях труда, а также соответствующие документы;
- Сведения, содержащиеся во внутренних документах Сторон, приказах, положениях, распоряжениях, иных любых документах, и сами документы;
- Технические условия предоставления Услуг Абоненту, учетная информация Абонента, схема организации связи.

6.2.2. Ниже перечислена конфиденциальная информация, которая может быть передана третьим лицам при условии, что информация не предназначена для распространения в СМИ для неопределенного круга лиц и предназначена для осуществления нормальной коммерческой деятельности:

- Сведения, находящиеся в учредительных документах и сами документы.
- Сведения по установленным формам отчетности о финансово-хозяйственной деятельности и иные сведения, необходимые для проверки правильности исчисления и уплаты налогов и других обязательных платежей в государственную бюджетную систему РФ.
- Сведения о платежеспособности и соответствующие документы.
- Сведения об уплате налогов и обязательных платежей и соответствующие документы.

6.2.3. Не относится к конфиденциальной такая информация, которая

- общедоступна и получена законным образом;

- уже находится на законном основании во владении Получающей стороны;
- раскрывается по распоряжению уполномоченной организации или по постановлению суда, о чем Получающая сторона уведомляет Передавшую сторону в возможно короткий срок.

6.3. Особые условия

6.3.1. В течение срока действия Договора и 3 (трех) лет по окончании его действия, все изложенные в [п.6.2.1.](#) настоящего Регламента, сведения, независимо от формы их представления, рассматриваются и охраняются Сторонами как конфиденциальная информация. Стороны подписывая Договор безоговорочно принимают данную редакцию настоящего Регламента.

6.3.2. Если к одной из Сторон предъявляется требование со стороны какого-либо государственного органа раскрыть конфиденциальную информацию, такая Сторона обязана незамедлительно уведомить об этом Сторону, передавшую ей конфиденциальную информацию, а также предпринять любые обоснованные меры для того, чтобы ограничить объем информации, раскрываемой в ответ на подобное требование.

При этом Стороны обязуются не разглашать имеющиеся в их распоряжении сведения о Абонентах любой из Сторон (имена физических и названия юридических лиц, их адреса и номера телефонов) никаким третьим лицам, за исключением случаев, когда они обязаны сделать это на основании вступившего в законную силу судебного решения.

Глава 7.

Установка Земной станции спутниковой связи (Двухнаправленный спутниковый доступ к сети Интернет)

7.1. Работы по установке ЗССС.

7.1.1. Оператор гарантирует наличие соответствующих лицензий и других надлежащим образом оформленных и необходимых для исполнения обязательств по Договору разрешений и правомочий.

Для установки оборудования Оператор вправе привлечь третьих лиц, оставаясь ответственным перед Абонентом за их действия.

7.1.2. Абонент в течение не более 30 (тридцати) календарных дней с момента заключения Договора, готовит антенную площадку и аппаратное помещение для установки оборудования в соответствии с типовыми Техническими требованиями ([п.7.2.](#) настоящего Регламента), и предоставляет Оператору необходимые сведения и документы ([п.7.3.](#) настоящего Регламента).

О готовности антенной площадки и аппаратного помещения, наличии оборудования, Абонент письменно информирует Оператора, после чего Оператор направляет специалистов к месту установки оборудования.

7.1.3. Абонент обеспечивает специалистам Оператора (или привлеченным Оператором третьим лицам) на время работ:

- Беспрепятственный доступ на антенную площадку и во все помещения, где установлено оборудование;
- Снабжает необходимыми вспомогательными устройствами (лестницы, подъемники и т.п.);
- При необходимости использования спецтехники (подъемный кран, погрузчик, автовышка, лестница необходимой длины и т.п.), Абонент предоставляет таковую за свой счет.

7.1.4. В случае если работы по установке прерываются не по вине Оператора (перерывы в подаче электроэнергии, профилактические работы и т.п.), срок сдачи объекта пролонгируется на время перерыва.

Все дополнительные расходы специалистов Оператора, связанные с вынужденным простоем (оплата командировочных расходов и т.п.), Абонент возмещает в течение 10 (десяти) банковских дней на основании дополнительного счета, выставленного Оператором.

7.1.5. После приемки работ по установке ЗССС Абонент берет на себя риск возможного разрушения или повреждения ЗССС.

7.1.6. В случае, если при приемке работ по установке ЗССС будут выявлены недостатки в работе ЗССС, то Оператор, по письменному требованию Абонента, своими силами и без увеличения стоимости работ по установке обязуется в согласованный срок переделать эти работы с обеспечением их надлежащего качества.

7.2. Типовые технические требования.

7.2.1. Требования, предъявляемые к стандартной антенной площадке:

1. Антенна устанавливается на горизонтальной плоской площадке (уклон не более 5°);
2. Трассы для прокладки кабелей промежуточной частоты между антенной и размещаемым на антенне внешним радиочастотным оборудованием должны проходить по существующим кабельным каналам или в заземленном металлорукаве диаметром не менее 30 мм и радиусами перегиба не более 10 см;
3. При размещении антенны на плоской кровле плита перекрытия должна выдерживать нагрузку 700 кг (с учетом веса антенны с опорным устройством и ветровой нагрузки);
4. Жесткость конструкции антенной площадки должна обеспечивать отклонение оси диаграммы направленности не более 3 угловых минут при скорости ветра до 80 км/час;
5. Конструкция антенной площадки должна выдерживать без остаточных деформаций максимальную скорость ветра до 200 км/час;
6. Минимальные размеры площадки – 4 х 4 метров;
7. Антенная площадка должна обеспечивать возможность обслуживания внешнего радиочастотного оборудования и подстройки антенны;
8. Антенная площадка должна быть оборудована ограждением для ограничения доступа на неё посторонних лиц;
9. Антенная площадка должна быть оборудована молниезащитой;
10. Антенна площадка должна быть оборудована контуром заземления для подключения оборудования ЗССС.

7.2.2. Требования, предъявляемые к аппаратному помещению:

1. Аппаратное помещение должно быть оборудовано средствами кондиционирования для обеспечения температурно-влажностного режима (температура (20±5) °С, относительная влажность до 90%);
2. Соблюдены все противопожарные мероприятия;
3. Обеспечена возможность подключения ЗССС в аппаратном помещении через источник бесперебойного питания к электросети переменного тока 220В 50 Гц (ГОСТ РФ 131032-67: Ин - 10%, fn – 2%) 1й или 2й категории, обеспечивающей электроснабжение от двух независимых источников электроснабжения, желательно с автоматическим переключением резерва. Максимальная потребляемая мощность 200 Вт;
4. Максимальное расстояние (по кабелю) между оборудованием, размещаемым внутри помещения и внешним радиочастотным оборудованием 30 м;
5. Аппаратное помещение должно быть оборудовано контуром заземления для подключения оборудования ЗССС.

7.2.3. В случае невозможности подготовить антенную площадку и аппаратное помещение в соответствии с Типовыми техническими требованиями Абонентом самостоятельно, работы по подготовке антенной площадки и/или нестандартных креплений антенны производятся Оператором по отдельному договору за счет Абонента.

7.3. Необходимые сведения и документы, предоставляемые Абонентом

1. Почтовый адрес места установки ЗССС (с указанием улицы и номера дома при установке в населенном пункте);
2. Географические координаты места размещения антенны ЗССС с точностью до 10 секунд;
3. Ситуационный план в масштабе 1: 500 - 1:2000 с указанием мест установки антенн, прилегающей территории, зданий с отметкой их этажности, а также границ санитарно-защитной зоны (составляется для стационарно размещенных средств радиосвязи)- в соответствии с образцом составления ситуационного плана по форме [Приложения № 8](#) к настоящему Регламенту;
4. Высота здания в метрах от уровня грунта до точки размещения антенной площадки;
5. Планировочные чертежи здания: крыши с указанием места установки антенны; этажа, где располагается аппаратная; трассы прокладки кабеля;
6. Вертикальный разрез здания в месте установки антенны, план раскладки плит перекрытия и их спецификацию;
7. Письменное разрешение владельца здания на прокладку кабеля, на установку антенны на крыше и оборудования в аппаратном помещении;
8. Технические условия на подключение ЗССС к сети электропитания с указанием типов щитов, источника бесперебойного питания и их размещения;
9. Технические условия на подключение к контурам заземления и молниезащиты (по форме [Приложения № 6](#) и [Приложения № 7](#) к настоящему Регламенту);
10. Протоколы измерения сопротивления заземления и проверки молниезащиты;
11. Протокол осмотра места установки со схемами по форме [Приложения № 9](#)

В случае проведения монтажных и пуско-наладочных работ силами Оператора, Абонент освобождается от предоставления сведений и документов, указанных в подпунктах: а – д, л.

7.4. Абонент на все время проведения Оператором любых работ обеспечивает постоянное присутствие на антенной площадке и в аппаратном помещении, уполномоченного им лица. В случае непредставления Абонентом уполномоченного лица по любой причине, Абонент утрачивает право на предъявление претензий по ходу и качеству проведенных работ.

Глава 8.

Ввод в эксплуатацию ЗССС, оформление разрешительной документации.

Ввод в эксплуатацию Земной станции спутниковой связи (ЗССС) представляет собой комплекс работ в целях получения разрешения Управления Федеральной службы по надзору в сфере связи и массовых коммуникаций (Россвязькомнадзор) на эксплуатацию сооружения связи.

Работы по вводу в эксплуатацию ЗССС производятся Оператором в случае, если в целях исполнения заключенного договора об оказании услуг связи, Оператор передает Абоненту в пользование необходимое оборудование, а также в соответствии с договором возмездного оказания услуг, заключенного с Абонентом, и включают в себя несколько этапов:

8.1. Получение разрешения на использование радиочастот

8.1.1. В течение 10-ти рабочих дней с момента получения от Абонента исходных данных указанных в [п.7.3.](#) настоящего Регламента, Оператор направляет заявку в ФГУП «Государственный специализированный проектный институт радио и телевидения» (ГСПИ РТВ).

На основании заявки, ГСПИ РТВ предоставляет Оператору выкопировку с карты с указанием места размещения ЗССС, высоты площадки над уровнем моря и координат места установки ЗССС с точностью до 10 секунд.

8.1.2. Для подтверждения возможности использования номиналов выделяемых радиочастот, определения эквивалентной изотропно излучаемой мощности (ЭИИМ), класса излучения, типа ЗССС VSAT-Ку и места установки станций, Оператор направляет соответствующую заявку в ФГУП «Космическая связь» (ГПКС).

Данная заявка направляется в течение 5 рабочих дней после получения из ГСПИ РТВ выкопировки с карты.

8.1.3. С получением соответствующего письма из ГПКС, Оператор начинает работу с ФГУП «Главный радиочастотный центр» (ГРЧЦ), итогом которой является получение заключения экспертизы о возможности использования радиоэлектронных средств и об их электромагнитной совместимости с действующими и планируемыми для использования радиоэлектронными средствами.

Для получения заключения экспертизы в ГРЧЦ в течение 5-ти рабочих дней с момента получения указанного письма, Оператор направляет соответствующую заявку с исходными данными по форме ИД-ЗС/VSAT (упрощенная процедура) или ИД-Э (полная процедура), к которым прикладывается письмо из ГСПИ РТВ об определении координат с точностью до 10 секунд, письмо из ГПКС о согласовании номиналов частот и другие документы.

Срок рассмотрения заявки в ГРЧЦ в зависимости от места расположения ЗССС и используемого оборудования ЗССС может составлять от 15 рабочих дней до 90 дней и более.

8.1.4. При положительном заключении экспертизы ГРЧЦ, в течение 5-ти рабочих дней, Оператор направляет в Россвязькомнадзор заявку для получения Разрешения на использование радиочастот или радиочастотных каналов.

Срок рассмотрения заявки для упрощенной процедуры – не более 30 дней после получения Россвязькомнадзором заявки, для полной - не более 120 дней.

8.2. Начало строительства ЗССС и ее регистрация

8.2.1. О начале работ по созданию нового (изменению существующего) сооружения связи Оператор направляет соответствующее уведомление в территориальное управление Россвязькомнадзора в течение 5-ти рабочих дней после получения Разрешения на использование радиочастот или радиочастотных каналов (Приказ Минсвязи РФ от 09.09.2002г. № 113.).

8.2.2. Первое включение ЗССС с целью измерения технических параметров излучения осуществляется на основании Разрешения на использование радиочастот или радиочастотных каналов.

8.2.3. В течение 5-ти рабочих дней после проведения измерений технических параметров ЗССС на соответствие заявленному, Оператор направляет заявку в Россвязькомнадзор на регистрацию ЗССС (Постановление Правительства РФ от 12.10.2004 г. №539).

После получения заявки Россвязьохранкультура в срок не более 10 дней осуществляет регистрацию и выдает Свидетельство о регистрации РЭС.

8.3. Предъявление сооружения связи приемочной комиссии в целях ввода ЗССС в эксплуатацию

8.3.1. Подготовленное к вводу в эксплуатацию сооружение связи подлежит приемке приемочной комиссией, состав которой определяется Оператором, также Оператор направляет запрос в Россвязькомнадзор соответствующего региона, с целью определения необходимости участия их представителя.

Представители приемочной комиссии проводят обследование сооружения, выполняют необходимые измерения и проверку соответствующих документов на сооружение и средства связи. Приемка сооружения приемочной комиссией оформляется «Актом приемки сооружения связи приемочной комиссией» унифицированная форма КС-14).

Акт приемки сооружения связи с комплектом документов направляется в Россвязькомнадзор соответствующего региона.

Управление Россвязькомнадзора в срок не более 10 рабочих дней оформляет и выдает Разрешение на эксплуатацию сооружения связи.

Глава 9. Ответственность за нарушение обязательств

9.1. Общие положения об ответственности Сторон

9.1.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, а также положений настоящего Регламента, Стороны несут имущественную ответственность, в порядке и размерах, предусмотренных Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденными постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 г. № 32 и Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 г. № 575, если иное не предусмотрено в Договоре.

9.1.2. Оператор и Абонент имеют право не применять друг к другу санкций за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору.

9.1.3. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, а также положений настоящего Регламента, если докажут, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы ([п.9.4.](#) настоящего Регламента) или по вине другой Стороны.

9.2. Ответственность Оператора

9.2.1. За качество предоставления услуги в соответствии с условиями оказания соответствующей услуги и нормативными актами отрасли "Связь".

9.2.2. За прекращение в предоставлении Услуги сверх сроков, предусмотренных нормативными актами, для соответствующего режима доступности Услуги, в сумме, равной плате за период перерыва связи.

Под перерывом в предоставлении Услуги Стороны понимают снижение энергетических параметров арендуемого ресурса или действие (в том числе периодическое) помех, ретранслируемых спутником связи в полосе частот арендуемого ресурса.

Перерывы связи, вызванные затмениями и/или солнечной интерференцией, а также плановым техническим обслуживанием или внеплановыми работами, выполняемыми Оператором или владельцем спутникового ресурса, не рассматриваются Сторонами как перерывы в предоставлении Услуги.

Не считается также Перерывом перерыв связи, вызванный:

- отказом сети электропитания, произошедшим не по вине Оператора;
- обрывами соединительных линий, не принадлежащих Оператору;
- неисправностью и/или выключение спутника связи, его используемого транспондера, а также действие помех, возникающих в используемой Оператором полосе частот.
- воздействие радиопомех на центральную земную станцию от сторонних радиоэлектронных средств (РЭС), работа которых отмечена после ввода в эксплуатацию соответствующих каналов связи и не санкционирована органами Россвязькомнадзора.
- Форс-мажорные обстоятельства перерывов действия связи:

Под форс-мажорными обстоятельствами понимаются все обстоятельства непреодолимой силы, вызванные прямо или косвенно проявлением, например, наводнения, пожара, землетрясения, эпидемии, военных переворотов, террористических актов, гражданских волнений, приказов или иного административного вмешательства со стороны правительства, или каких-либо других постановлений, административных или правительственных ограничений, оказывающих влияние на выполнение обязательств сторонами, замена владельцем космического аппарата ИСЗ и/или его повреждение.

9.2.3. Оператор не несет ответственность за результат рассмотрения заявлений (заявок) на получение разрешения на эксплуатацию сооружений связи уполномоченными государственными органами.

9.2.4. Оператор не несет ответственности за задержки и перебои в предоставлении Услуг, происходящие по причине прямо или косвенно, не зависящей от Оператора, в том числе в случае временного выхода из строя или гибели спутника, через который осуществляется предоставление Услуг, а также за ущерб, понесённый Абонентом в результате использования или не использования им Услуг.

9.2.5. Ответственность Оператора за реальный доказанный ущерб в течение одного года не может превышать сумму, эквивалентную однократному размеру среднего ежемесячного стоимостного объема потребления Услуг, исчисляемого на основании данных АСР Оператора за 3 (три) полных календарных месяца, предшествующих дате предъявления претензии.

9.3. Ответственность Абонента

9.3.1. За содержание передаваемой и/или получаемой им (под его атрибутами доступа) информации, в размере стоимости расходов, понесенных Оператором по причине не соответствия действительности переданной Абонентом информации.

9.3.2. За несоблюдение порядка и правил работы, подключённых им к Услуге третьих лиц, как перед Оператором, так и перед иными организациями.

9.3.3. За сохранность переданного ему оборудования согласно гл. 34 Гражданского кодекса РФ. В случае выхода оборудования из строя по вине Абонента (отсутствие пломб на оборудовании), либо осуществление каких-либо иных действий, которые приведут к выходу из строя оборудования, без указаний Оператора, Абонент возмещает все расходы по ремонту и замене оборудования, а также иные убытки Оператора, вызванные указанным нарушением.

9.3.4. За несвоевременную оплату Услуг Абонент уплачивает Оператору пени в размере 0,1% от неоплаченной суммы за каждый день просрочки, до момента фактической оплаты.

9.4. Обстоятельства непреодолимой силы

9.4.1. Оператор и Абонент освобождаются от ответственности за частичное и/или полное неисполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств, возникших после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, влияющих на исполнение Договора, которые нельзя было предотвратить разумными мерами.

К таким обстоятельствам относятся стихийные природные явления, обстоятельства публичного характера (забастовки, военные операции, действие/бездействие госорганов и т.д.), аварии, действие/бездействие государственных органов, происшедшие не по вине Оператора и/или Абонента, и любые другие обстоятельства вне разумного контроля Сторон Договора, в том числе полный или частичный выход из строя ИСЗ.

9.4.2. В случае если действие обстоятельств непреодолимой силы продолжается более 3 (трех) месяцев, заинтересованная Сторона вправе в одностороннем порядке отказаться от получения (предоставления) Услуг по Договору, направив другой Стороне письменное уведомление.

При этом Абонент вправе в одностороннем порядке отказаться от Договора только при условии отсутствия задолженности по оплате Услуг по Договору.

9.4.3. Во время стихийных бедствий, карантинных и других чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, уполномоченные на то государственные органы имеют право приоритетного использования, а также приостановки деятельности сети и средств электросвязи Оператора, как и других операторов связи.

Глава 10.

Срок действия, порядок и условия изменения и расторжения Договора

10.1. Срок действия Договора

10.1.1. Договор вступает в силу с момента определенного Договором.

10.1.2. Договор заключается сроком на 1 (один) год.

10.1.3. Если ни одна из Сторон за 30 (тридцать) календарных дней, до окончания срока действия Договора не заявит о его расторжении, то действие Договора продлевается на каждый следующий календарный год.

10.2. Условия изменения Договора

10.2.1. В случае, если внесение изменений в Договор повлекло необходимость выполнения Оператором соответствующих работ, эти работы подлежат оплате Стороной, по инициативе которой были внесены изменения в условия Договора.

10.2.2. При переименовании или реорганизации Абонента - юридического лица (за исключением реорганизации в форме выделения или разделения) в Договор может быть внесено изменение в части, касающейся сведений о правопреемнике или новом наименовании юридического лица.

Для внесения соответствующих изменений в Договор Абонент (или его правопреемник) предоставляет Оператору копии Свидетельств о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц (о ликвидации и реорганизации юридических лиц).

10.2.3. При реорганизации в форме выделения или разделения, вопрос о том, с кем из правопреемников следует заключить Договор, решается в соответствии с разделительным балансом реорганизованного лица. Для принятия соответствующего решения правопреемник Абонента представляет Оператору копию Свидетельств о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц (о ликвидации и реорганизации юридических лиц) и разделительный баланс.

10.3. Порядок расторжения договора

10.3.1. Договор может быть расторгнут досрочно в следующих случаях:

а. по соглашению Сторон;

б. по инициативе Абонента:

Договор считается расторгнутым только после полного расчёта за оказанные и оказываемые Услуги.

Договор, предусматривающий передачу Абоненту в пользование оборудования Оператора, может быть досрочно расторгнут только по истечении 11 месяцев с момента инсталляции Услуги, при этом оборудование подлежит возврату в порядке, предусмотренном [п.2.2.5.](#) настоящего Регламента;

в. по инициативе Оператора:

В случае неоднократного нарушения Абонентом своих обязательств по настоящему Договору. Если Абонент не устранил нарушение в течение 6 месяцев с даты получения им уведомления Оператора о намерении приостановить оказание Услуги.

10.3.2. **Фактическое не использование Абонентом Услуг не является основанием для прекращения действия Договора.** Абонентская плата, если таковая предусмотрена Бланком заказа или тарифным планом Абонента, начисляется до даты расторжения Договора не зависимо от факта блокирования счета в порядке, предусмотренном [п. 3.1.11.](#)

10.3.3. При наличии на лицевом счете Абонента суммы большей, чем сумма неснижаемого остатка в соответствии с [п. 3.1.3.](#) настоящего Регламента, доступ к услуге Оператором не прекращается. При достижении суммы неснижаемого остатка или при наличии задолженности Абонента, доступ к услуге блокируется, и Стороны производят сверку задолженности за период действия Договора.

10.4. Недействительность одного или нескольких условий (частей) Договора, заключенного между Оператором и Абонентом, или настоящего Регламента за исключением существенных, не влечет за собой недействительность его остальных условий (частей).

БЛАНК ЗАКАЗА К ДОГОВОРУ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ[#]

| | | |
|---------------------------------|--|-------------------|
| Номер договора (лицевого счета) | | |
| Наименование абонента | | |
| Группа тарифных планов | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| Спутник | <input type="checkbox"/> Экспресс АМ2 <input type="checkbox"/> Экспресс АМ22 <input type="checkbox"/> Экспресс АМ3 <input type="checkbox"/> Ямал 200 | |
| Мак-адрес карты | | |
| IP-адрес | | |
| ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ* | | |
| | <input type="checkbox"/> | Услуга платная |
| | <input type="checkbox"/> | Услуга бесплатная |
| | <input type="checkbox"/> | Услуга платная |
| | <input type="checkbox"/> | Услуга платная |
| | <input type="checkbox"/> | Услуга платная |
| | <input type="checkbox"/> | Услуга платная |

* Дополнительные услуги предоставляются и тарифицируются в соответствии с тарифной политикой HeliosNet
Цены указаны без НДС (18%)

Настоящий Бланк заказа может быть отменен в порядке, предусмотренном Договором, или путем подписания сторонами нового Бланка заказа с аналогичным номером и точкой доступа.

Оператор

Дата: _____
 Подпись: _____
 ФИО: _____
 Должность: _____

Абонент

Дата: _____
 Подпись: _____
 ФИО: _____
 Должность: _____

[#] Бланк заказа при необходимости может быть изменен Оператором исходя из технической возможности Автоматизированной системы расчетов Оператора.



Договор № _____
Об оказании услуг связи

г. _____

« ____ » _____ 200__ г.

Оператор сети спутниковой связи HeliosNet, именуемый в дальнейшем «Оператор», и пользователь сети спутниковой связи HeliosNet, именуемый в дальнейшем «Абонент», местонахождение и общие сведения которых указаны в статье 9 настоящего Договора, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Договор определяет основные условия и порядок предоставления Абоненту услуг связи, а также иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами связи и направленных на повышение их потребительской ценности (далее Услуги). Условия договора устанавливаются Оператором самостоятельно в соответствии с действующим законодательством и выданной лицензией.
- 1.2. Оператор оказывает Услуги на основании имеющихся лицензий, выданных уполномоченным органом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, размещенных по адресу <http://www.helios-net.ru/licenses> и поименованных в Регламенте предоставления услуг сети связи HeliosNet.
- 1.3. Порядок взаимодействия Сторон при исполнении Договора определяется условиями настоящего Договора, Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденными постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 г. № 32, Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 г. № 575 (далее Правила), Регламентом предоставления услуг сети связи HeliosNet (далее Регламент), а так же руководящими документами отрасли «Связь».

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 2.1. Исполнение Договора производится на основании Бланка заказа, составленного по форме, установленной в Приложении № 1 к настоящему Договору. Бланк заказа подписывается Сторонами при заключении Договора и является его неотъемлемой частью. Бланк заказа действует в течение всего срока действия Договора и может быть изменён по согласию Сторон.
- 2.2. Бланк заказа подписывается Абонентом (для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей также заверяется печатью) и направляется в адрес Оператора по факсу, по e-mail (сканированная копия) или с использованием электронной формы в личном кабинете <https://bill.helios-net.ru>.
Полученные таким образом документы считаются подлинными и являются надлежащим доказательством возникновения и/или изменения правоотношений между Сторонами.
- 2.3. При достижении остатка денежных средств на лицевом счете Абонента размера, предусмотренного п. 3.4.2, лицевой счёт блокируется, а предоставление услуг прекращается. Разблокировка и возобновление доступа к услугам происходит после надлежащего пополнения лицевого счета Абонентом без взимания дополнительной платы за разблокировку.

На период блокировки лицевого счета (в том числе по остатку средств на счете) Абонент не освобождается от внесения абонентской платы в соответствии с выбранным тарифным планом.

3. ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ

- 3.1. Цены на Услуги, оказываемые Абоненту, определяются Бланком заказа и тарифами Оператора. Тарифы и цены, приведенные в Договоре, Дополнительных соглашениях, Бланках заказа указываются в российских рублях, без учета налогов и иных обязательных платежей.
- 3.2. Оплата услуг производится Абонентом в безналичной форме, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Оператора. Услуга считается оплаченной по факту поступления денежных средств на расчетный счет Оператора.
- 3.3. Отчетным периодом является календарный месяц. Расчет объема оказанных Абоненту Услуг производится на основании данных Автоматизированной системы расчетов (АСР) Оператора.
- 3.4. При заключении Договора Абоненту открывается лицевой счет (аналитический счет в системе бухгалтерского учета Оператора), на котором отражаются операции, связанные с оказанием Абоненту услуг связи, в том числе по зачислению платежей Абонента.
 - 3.4.1. Списание денежных средств с лицевого счета Абонента осуществляется по мере предоставления ему Услуг, в размере, установленном Бланком заказа и тарифами Оператора.
 - 3.4.2. На лицевом счете Абонента устанавливается неснижаемый остаток в размере 56,00 рублей. Услуги предоставляются только при наличии на лицевом счете Абонента суммы, превышающей размер неснижаемого остатка.
 - 3.4.3. Во избежание блокировки лицевого счета и прекращения предоставления Услуг в порядке, предусмотренном п.2.3. Договора, Абонент должен самостоятельно следить за состоянием своего лицевого счета и своевременно пополнять его.
 - 3.4.4. Платежи по настоящему Договору производятся Абонентом авансовыми платежами на основании соответствующего Бланка заказа до начала месяца, в котором будет оказываться Услуга.
- 3.5. Ежемесячно, не позднее 5 (пятого) числа месяца, следующего за отчетным, Оператор размещает по адресу <https://bill.helios-net.ru> расчетный документ за отчетный месяц с указанием фактического/стоимостного объема оказанных услуг и счет-фактуру. Если до 10 (десятого) числа месяца, следующего за отчетным, Абонент не

- предъявит претензий по объему оказанных услуг, то расчетный документ считается им подтвержденным, а услуги оказанными и принятыми.
- 3.6.** Абонент вправе отказаться от заказанных и оплаченных в соответствии с Бланком заказа Услуг, предупредив об этом Оператора за 10 дней. В таком случае, Оператор неиспользованные денежные средства Абонента, за вычетом фактических и операционных расходов Оператора, зачисляет в счет оплаты других услуг, заказанных Абонентом.
При отсутствии других услуг по Договору Оператор возвращает Абоненту неиспользованные денежные средства. Возврат денежных средств производится при наличии документов, позволяющих достоверно установить Абонента по Договору.
- 3.7.** Комиссионные сборы, взимаемые Банком Абонента и/или Расчетным банком, а так же любые другие сборы, взимаемые за осуществление платежей по договору, оплачивает Абонент.
- 3.8.** Вся информация о состоянии лицевого счета Абонента размещается по адресу <https://bill.helios-net.ru>. Информация о состоянии лицевого счета Абонента конфиденциальна, а доступ к такой информации Абонента осуществляется с использованием уникального входного имени (логин) и пароля.

4. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

- 4.1.** Оператор обязуется:
- 4.1.1.** Обеспечивать Абоненту возможность пользования Услугами 24 часа в сутки 7 дней в неделю, а также своевременно и в надлежащем порядке устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугами, возникшие по вине Оператора.
- 4.1.2.** Не допускать использования в своей сети связи устройств, не зарегистрированных и не сертифицированных уполномоченными государственными органами.
- 4.1.3.** Размещать на сайте www.helios-net.ru всю информацию, необходимую Абоненту для получения доступа к Услугам и исполнения иных условий Договора в соответствии с Регламентом и Правилами оказания услуг.
- 4.1.4.** Разместить Регламент на сайте www.helios-net.ru.
- 4.2.** Абонент обязуется:
- 4.2.1.** Производить своевременную оплату Услуг в соответствии с условиями Договора и Регламентом.
- 4.2.2.** Своевременно извещать Оператора обо всех аварийных ситуациях, перерывах в оказании Услуг.
- 4.2.3.** Ознакомиться с Регламентом и Правилами, указанными в п.1.3 настоящего Договора, и соблюдать их условия.
- 4.2.4.** В случае несогласия с объемом оказанных услуг, указанным в расчетном документе, размещенном в сети Интернет в соответствии с п. 3.5. Договора, не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным, предъявить претензию Оператору по объему оказанных Услуг.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 5.1.** Ответственность Сторон при исполнении Договора, в том числе порядок направления и рассмотрения претензий, устанавливается настоящим Договором, а в части, не урегулированной им, Регламентом и Правилами.
- 5.2.** Абонент несет ответственность за достоверность и правильность сведений, предоставляемых при заключении Договора и его исполнении.
- 5.3.** Оператор не несет ответственности за задержки и перебои в предоставлении Услуг, происходящие по причине прямо или косвенно не зависящей от Оператора, в том числе в случае временного выхода из строя или гибели спутника, через который осуществляется предоставление Услуг, а также за ущерб, понесенный Абонентом в результате использования или не использования им Услуг. Ответственность Оператора за реальный доказанный ущерб в течение одного года не может превышать сумму, эквивалентную однократному размеру среднего ежемесячного стоимостного объема потребления услуг, исчисляемого на основании данных АСР Оператора за 3 (три) полных календарных месяца, предшествующих дате предъявления претензии.
- 5.4.** Ответственность за сохранность атрибутов доступа Абонента к Услугам сети Оператора несет Абонент.
- 5.5.** В случае нарушения одной из Сторон условий Договора, другая Сторона направляет нарушившей Стороне официальную претензию. Нарушившая Сторона обязуется в срок, не превышающий 20 (двадцати) рабочих дней представить официальный ответ на претензию с указанием фактов, обосновывающих его позицию, и приложением соответствующих документов. Данное положение не препятствует устному урегулированию споров, так же как и их урегулированию путем обмена электронными сообщениями.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ

- 6.1.** Договор заключается сроком на 1 (один) год и вступает в силу с момента его подписания.
Если ни одна из Сторон за 30 (тридцать) календарных дней до окончания срока действия Договора не заявит о его расторжении, то действие Договора продлевается на каждый следующий календарный год.
- 6.2.** Порядок и условия приостановления действия Договора определяются Регламентом и Правилами.
Договор считается расторгнутым только после полного расчёта за оказанные и оказываемые Услуги. Датой отказа от Услуг считается десятый календарный день после получения Оператором от Абонента письма с просьбой о прекращении действия Договора, если в тексте письма не указана более поздняя дата.
При наличии на лицевом счете Абонента суммы большей, чем сумма неснижаемого остатка в соответствии с п. 3.4.2. Договора, доступ к услуге Оператором не прекращается. При достижении суммы неснижаемого остатка или при наличии задолженности Абонента, доступ к услуге блокируется, и Стороны производят сверку задолженности за период действия договора.
- 6.3.** Фактическое не использование Абонентом Услуг не является безусловным основанием для прекращения действия Договора. Абонентская плата, если таковая предусмотрена Бланком заказа или тарифным планом Абонента, начисляется до даты расторжения договора.

7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Договору № _____ об оказании услуг связи

БЛАНК ЗАКАЗА № _____ от «__» _____ 200__ г. #

| | | |
|---------------------------------|--|-------------------|
| Номер договора (лицевого счета) | | |
| Наименование абонента | | |
| Группа тарифных планов | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| Спутник | <input type="checkbox"/> Экспресс АМ2 <input type="checkbox"/> Экспресс АМ22 <input type="checkbox"/> Экспресс АМ3 <input type="checkbox"/> Ямал 200 | |
| Мак-адрес карты | | |
| IP-адрес | | |
| ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ* | | |
| | <input type="checkbox"/> | Услуга платная |
| | <input type="checkbox"/> | Услуга бесплатная |
| | <input type="checkbox"/> | Услуга платная |
| | <input type="checkbox"/> | Услуга платная |
| | <input type="checkbox"/> | Услуга платная |
| | <input type="checkbox"/> | Услуга платная |

* Дополнительные услуги предоставляются и тарифицируются в соответствии с тарифной политикой HeliosNet

Настоящий Бланк заказа может быть отменен в порядке, предусмотренном Договором, или путем подписания сторонами нового Бланка заказа с аналогичным номером и точкой доступа.

От Оператора**От Абонента**

Дата:

Дата:

Подпись:

Подпись:

ФИО:

ФИО:

Должность:

Должность:

Бланк заказа при необходимости может быть изменен Оператором исходя из технической возможности Автоматизированной системы расчетов Оператора.

1. Порядок подписания договора об оказании услуг связи

- 1.1. Договор об оказании услуг связи (далее Договор) по форме утвержденной Оператором размещается по адресу www.helios-net.ru, и может быть принят Абонентом не иначе как путем присоединения к предложенному Договору в целом.
- 1.2. Внесение правок в текст Договора не допускается (за исключением реквизитов Договора и информации об Абоненте) иначе как в порядке, предусмотренном законом.
- 1.3. Договор является публичным договором в соответствии с п. 1 ст. 426 ГК РФ. Акцептованием настоящего Договора является внесение авансового платежа Абонентом на расчетный счет Оператора и направление Оператору (по факсу, по электронной почте (сканкопию) или с использованием электронной формы в личном кабинете <https://bill.helios-net.ru>) Бланка заказа на услуги.
- 1.4. По желанию Абонента Договор может быть заключен в письменной форме*. Для этого, лицо, уполномоченное Оператором, заполняет Договор, подписывает его и необходимые приложения, и направляет договорную документацию по адресу, указанному Абонентом. Абонент после подписания договорной документации, организует ее доставку в офис Оператора, согласно почтового адреса, указанного в статье 9 Договора.
- 1.5. Реквизиты Абонента и данные об его представителе, уполномоченном на подписание Договора, вносятся Абонентом самостоятельно. Договор подписывается со стороны Абонента исключительно лицом, указанным в статье 9 Договора.
- 1.6. В случае, когда договор со стороны Абонента – организации подписывается не руководителем, а иным лицом, действующим на основании доверенности, приказа или другого документа, к Договору необходимо приложить копию такого документа, заверенную руководителем организации.

2. Оформление Абонентом иных документов, связанных с Договором

- 2.1. Вся корреспонденция и договорная документация, направляемая в рамках исполнения Договора, в обязательном порядке должны:
 - содержать реквизиты Договора (дату и номер);
 - быть подписаны лицом, указанным в статье 9 Договора, если Абонент предварительно не известит Оператора о наделении соответствующими полномочиями иного лица с представлением подтверждающих документов.

* Для Абонента- потребляющего услуги двунаправленного доступа к сети Интернет, а также Абонента- нерезидента РФ (при использовании любых услуг сети HeliosNet), заключение Договора в письменной форме обязательно.



ЗАО " _____ "

Тел./факс:
www.helios-net.ru
Почтовый адрес:

ИНН
Банк получателя по России:
Р/с
в
БИК
КПП
К/с

АКТ №00000000
За период

г. Москва

Дата

Мы, нижеподписавшиеся _____ в лице _____, именуемое в дальнейшем Абонент, с одной стороны и ЗАО " _____ ", именуемое в дальнейшем Оператор, в лице Генерального директора _____ с другой стороны, составили настоящий акт о том, что за указанный период объем услуг, обеспеченных Оператором и принятых Абонентом по Договору № _____

Составил в стоимостном выражении: '0 Руб.
В том числе НДС: '0 Руб.

Размер остатка средств на лицевом счете: '0 Руб.

Если в течение 5 рабочих дней Абонент не предъявит своих разногласий письмом по факсу или по почте, Акт им считается принятым.

От Оператора: _____ от Абонента:
Генеральный директор
ЗАО " _____ "

Информацию о потребленном трафике вы можете посмотреть здесь: <http://bill.helios-net.ru/cgi-bin/bill>



ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с контрагентами HeliosNet

1. Общие сведения

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок проверки правоспособности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, а так же физических лиц (далее контрагенты), заключающих договоры с группой компании HeliosNet.

1.2. Целью проверки является защита интересов группы компании HeliosNet от недобросовестных контрагентов и снижение возможных правовых и налоговых рисков связанных с занижением НДС, штрафами и т.д.

2. Заключая договор необходимо запросить от контрагента копии следующих документов:

| HeliosNet - Заказчик | HeliosNet - Исполнитель |
|--|---|
| Документ, удостоверяющий личность (для физических лиц и индивидуальных предпринимателей); | Документ, удостоверяющий личность (для физических лиц и индивидуальных предпринимателей); |
| Устав (в действующей редакции); | - |
| Протокол (решение) о назначении Генерального Директора; | - |
| Свидетельство о государственной регистрации | Свидетельство о государственной регистрации; |
| Свидетельство о постановке на налоговый учет; | Свидетельство о постановке на налоговый учет; |
| Выписка из ЕГРЮЛ (для юридических лиц)/выписка из ЕГРИП (для индивидуальных предпринимателей); | - |
| Доверенность (в случае если договор подписывает не руководитель организации); | Доверенность (в случае если договор подписывает не руководитель организации); |
| Бухгалтерский баланс с приложением отчета о прибылях и убытках за последний отчетный период с отметкой налогового органа о принятии; | - |
| Лицензии. | - |

2.1. Документ удостоверяющий личность

Паспорт гражданина Российской Федерации, в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 13.03.1997 г. № 232 «Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации» является основным документом, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.

2.2. Устав

Информация, содержащаяся в Уставе, позволит сделать вывод о возможности заключения сделки.

В Уставе содержатся сведения: о порядке и сроке назначения Генерального директора, его компетенции. Так же в Уставе могут быть указаны виды сделок, на которые установлены ограничения по их заключению, а так же указаны сделки, для которых установлены дополнительные условия их заключения (крупные сделки).

2.3. Протокол (решение) о назначении Генерального директора

Протокол общего собрания участников (для ООО) или Протокол общего собрания акционеров (для акционерных обществ) является основным документом, подтверждающим полномочия Генерального директора. Однако, не смотря на это необходимо сверить его с положениями Устава, а именно, обратить внимание на следующее:

- ✓ проверить срок полномочий, так как если указанный в Уставе срок с момента назначения генерального директора уже истек, то соответственно полномочий он не имеет;
- ✓ наличие ограничений на заключение сделок Генеральным директором.

2.4. Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц о юридическом лице, зарегистрированном до 1 июля 2002 года (по форме № Р 57001) или Свидетельство о государственной регистрации юридического лица (по форме № Р 51001).

2.5. Свидетельство о постановке на налоговый учет

Наличие Свидетельства о постановке на налоговый учет имеет принципиальное значение в случае, когда имеет место возмещение НДС (например, по сделкам, в которых ЗАО «Вэб Медиа Сервисез» выступает в качестве покупателя). Главным идентифицирующим признаком любой организации является ИНН.

2.6. Выписка из Единого государственного реестра юридических лиц (ЕГРЮЛ)

Наличие выписки подтверждает факт того, что юридическое лицо/индивидуальный предприниматель не исключен(о) из ЕГРЮЛ/ЕГРИП (не ликвидировано), и Генеральный директор является действующим.

2.7. Доверенность (в случае если договор подписывает не руководитель организации):

1. если доверенность выдана от имени Генерального директора, то она должна быть подписана и скреплена печатью организации;
2. если доверенность выдана в порядке передоверия, то в соответствии со ст. 187 ГК РФ она должна быть нотариально заверена;
3. в обязательном порядке в доверенности должны быть указаны дата ее совершения, срок на который доверенность выдана;
4. проверить объем предоставленных по доверенности полномочий: если представитель фирмы действовал с превышением своих полномочий, то совершаемая сделка может быть квалифицирована как оспоримая или ничтожная.

2.8. Бухгалтерский баланс с приложением отчета о прибылях и убытках за последний отчетный период с отметкой налогового органа о принятии.

Бухгалтерский баланс за последний отчетный период даст информацию о финансовых показателях контрагента, о составе и размере его активов и долговых обязательств. Если юридическое лицо, в течении 12 месяцев, не представляло в налоговый орган отчетность оно может быть исключено из реестра юридических лиц как недействующее.

2.8 Лицензия с приложениями

Отсутствие лицензии, в случаях, когда закон требует ее наличия, означает, что у контрагента отсутствует гражданская правоспособность. Это может привести к признанию договора не действительным. Отсутствие лицензии может повлечь невозможность отнесения расходов по оплате его работ (услуг) на себестоимость в целях определения налоговой базы по налогу на прибыль. Уголовный кодекс Российской Федерации классифицирует отсутствие лицензии как незаконное предпринимательство.

3. Заключительные положения

3.1. В соответствии с Законом «О коммерческой тайне» от 29.07.2004 г. № 98-ФЗ все вышеперечисленные сведения не являются коммерческой тайной и контрагент не вправе отказывать в предоставлении указанных документов.

3.2. В случае невозможности или отказа контрагентом предоставить копии документов в соответствии с п.2 настоящего Положения, решение о целесообразности заключения договора с таким контрагентом принимается Генеральным директором.

Пример Технических условий на подключение к сети электропитания и контуру заземления

Документ выполняется на бланке

Исх № _____ 200__ г.

Генеральному директору
ЗАО « _____ »
г-ну _____.

Тел./факс

Настоящим сообщая Вам технические условия на подключение к сети электропитания оборудования связи

1. Напряжения питания 220 В±10%, 50 Гц.
2. Максимальная потребляемая мощность – 250 Вт
3. Оборудование ЗССС подключается штатным кабелем питания к выходу источника бесперебойного питания типа _____, выходной мощностью _____ Вт, предоставляемым _____
(наименование Заказчика)
4. Дополнительный блок питания передатчика ЗССС подключается к отдельному выходному разъему источника бесперебойного питания. *(указывается при использовании передатчика 4 Вт или длинного IF кабеля)*
5. Источник бесперебойного питания расположен в _____,
(указать место расположения)
расстояние до ЗССС _____ метров.
6. Сеть электропитания здания оборудована (не оборудована) источником резервного электропитания – резервный ввод от отдельной подстанции, дизельный генератор и т.п. Время реакции при переходе на резервный источник питания - _____ сек.

Директор (от владельца здания) _____ / _____

Пример Технических условий на подключение к контуру молниезащиты

Документ выполняется на бланке

Исх № от _____ 200__ г.

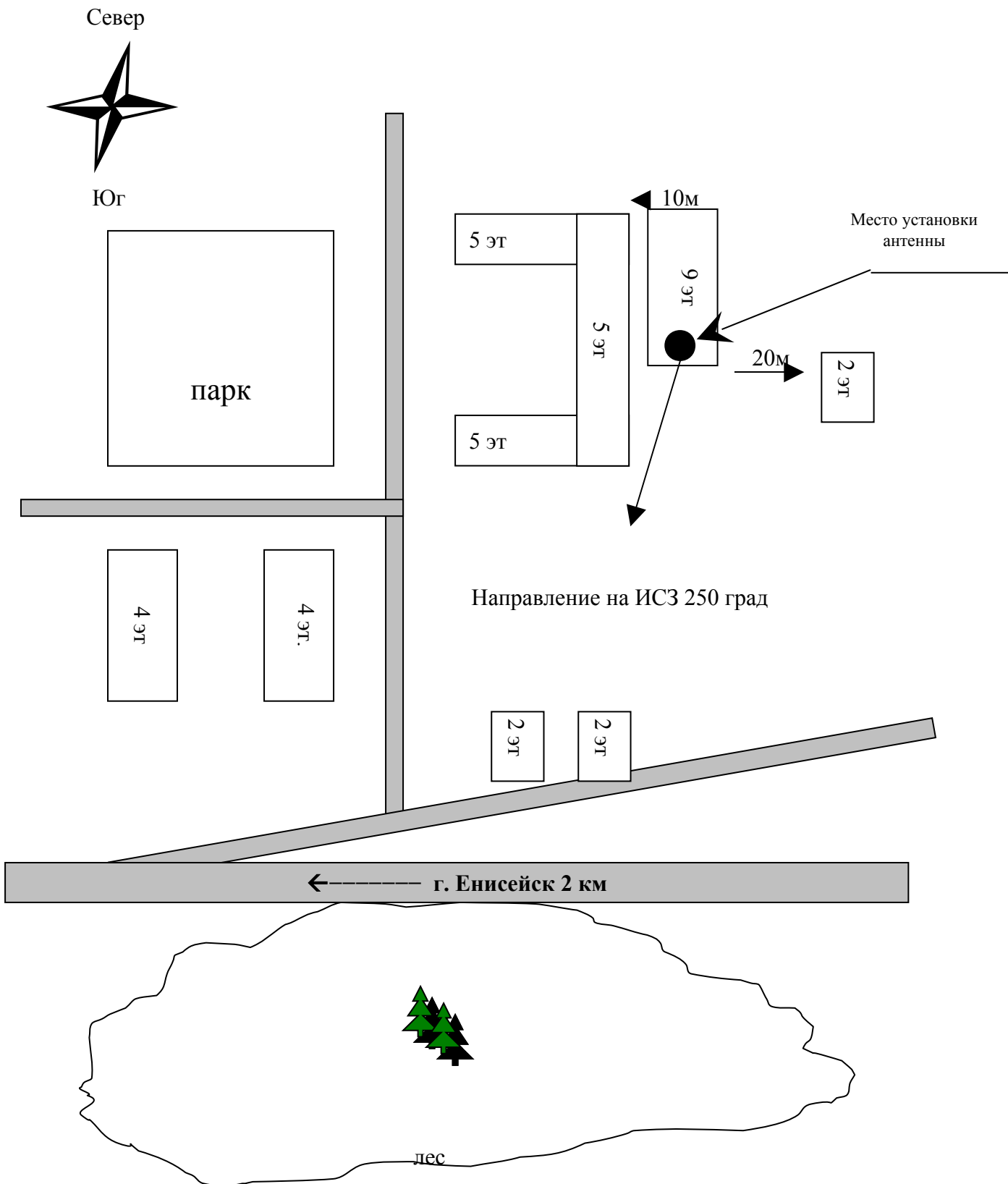
Генеральному директору
ЗАО « _____ »
г-ну _____.

Тел./факс

Настоящим сообщая Вам, что размещенное на здании оборудование _____ находится вне защищенной от воздействия молний зоне. Молниеприемник, обеспечивающий молниезащиту данного оборудования, должен быть подключен к существующему контуру молниезащиты. Токоотвод из стали круглого сечения, диаметром не менее 6 мм соединить с молниеприемником и заземлителем путем сварки или болтовым соединением с переходным сопротивлением не более 0,05 Ом.

Приложение: 1. Схема прокладки токоотвода с указанием точек подключения прилагается на 1 листе.

Ситуационный план места установки ЗССС
Масштаб 1:500



Ситуационный план должен быть масштабом 1: 500
В ситуационном плане обязательно указать:

- Высоту зданий в радиусе 100 от места установки, а по направлению излучения ЗССС зданий расположенных на расстоянии не менее 250 м.
- Расстояние до ближайших зданий от места установки ЗССС.
- Место установки оборудования связи.
- Азимут направления антенны на спутник.
- Стороны света (Север-Юг).

Рисунок должен быть выполнен в графическом редакторе на ПК, в формате А4

Протокол осмотра места установки со схемами

1. Общие сведения.

Полное наименование Заказчика: _____

Вид деятельности: _____

Почтовый адрес Заказчика:

4. Почтовый индекс _____
5. Страна _____
6. Регион _____
7. Город _____
8. Улица _____

Представитель Заказчика: _____

Должность представителя Заказчика: _____

Телефон: _____ . Факс: _____ . E-mail: _____

Место установки: _____

(указать точный почтовый адрес здания)

Координаты:

| | | | | | | |
|---------|----------------------|------|----------------------|-----|----------------------|-----|
| широта | <input type="text"/> | Град | <input type="text"/> | мин | <input type="text"/> | сек |
| долгота | <input type="text"/> | Град | <input type="text"/> | мин | <input type="text"/> | сек |

Источник получения:

- Геодезические, землеустроительные службы
- Служба главного архитектора и пр.
- Приемник GPS: тип приемника _____; Модель Земли _____
- Другой (указать) _____
- Отсутствует

2. Заккрытие борга местными предметами.

а) Прием сигнала тестовой антенной:

- есть
- нет
- не проводилось

Обоснование _____

б) Особые замечания: _____

3. Обследование места установки антенны. Описание конструкций здания.

Эксплуатируемое здание:

- является собственностью Заказчика
- арендуется Заказчиком

Наличие чердачных помещений в здании:

- имеются;
- отсутствуют.

Наличие грузового лифта:

- имеется;
- отсутствует.

Возможность доставки антенного оборудования на крышу здания без использования подъемных механизмов:

- имеется;
- отсутствует.

Потребность в подъемных механизмах при проведении монтажных работ:

- имеется;
- отсутствует.

Окончены ли строительные работы в местах размещения оборудования:

- | | | |
|--------------|-----------------------------|------------------------------|
| строительные | <input type="checkbox"/> да | <input type="checkbox"/> нет |
| отделочные | <input type="checkbox"/> да | <input type="checkbox"/> нет |
| ремонтные | <input type="checkbox"/> да | <input type="checkbox"/> нет |

Наружные стены:

- монолит;
- кирпич;
- дерево;
- другое: _____
- камень;
- железобетонные плиты;
- панели «сэндвич»;

Крыша здания:

- кровельное железо;
- металл-черепица;
- деревянная;
- железобетонные плиты
- с рулонной кровлей и теплоизоляцией;
- другое: _____

Тип перекрытий:

- балки; ж/б плиты;
 фермы; другое: _____.

Материал перекрытий:

- железобетон; дерево;
 металл; другое: _____.

а) Схема здания с указанием места установки антенны Приложение № __

б) Трасса прокладки кабеля (вне помещения) Приложение № __

в) Контур заземления на крыше здания:

- имеется отсутствует

Протокол испытаний:

- имеется Приложение № __ отсутствует

Точка подключения к контуру заземления Приложение № __

г) Молниезащита

- имеется отсутствует

Протокол испытаний:

- имеется Приложение № __ отсутствует

Точка подключения к контуру молниезащиты Приложение № __

д) Возможность типовой установки:

- На горизонтальной площадке; Приложение № __

(Материал и конструкция площадки, план раскладки плит перекрытия, спецификация)

- На стене здания Приложение № __

(Конструкция и толщина стены, материал, вертикальный разрез)

- Иное (указать): _____

- Типовая установка невозможна.

Обоснование:

е) Состояние конструкций:

- хорошее ветхое

ж) Высота установки опоры антенны над поверхностью грунта: _____

• **Аппаратное помещение и трасса прокладки кабеля.**

а) Схема помещения с указанием места установки IDU Приложение № __

(на схеме указать размеры и площадь помещения)

Способ размещения:

- на столе в стойке на полке иное _____

б) Расстояние от антенны до аппаратной (по трассе кабеля): _____

в) Трасса прокладки кабеля во внутренних помещениях Приложение № __
(указать тип кабельного канала)

г) Электропитание:

Гарантированное электропитание:

- имеется отсутствует

Наличие источника бесперебойного питания:

- имеется отсутствует

Тип: _____

Схема помещения с указанием места размещения электрошита и источника бесперебойного электропитания Приложение № __

д) Контур заземления в аппаратном помещении:

- имеется отсутствует

Протокол испытаний:

- имеется Приложение № __ отсутствует

Точка подключения к контуру заземления:

- имеется Приложение № __ отсутствует

ж) Кондиционирование:

- имеется отсутствует

6. Системы и средства обеспечения безопасности.

- охрана объекта не осуществляется;

- охрана объекта осуществляется: Собственной службой охраны;
 Вневедомственной службой охраны;
 Частным охранным предприятием (ЧОП);
 Иное - _____

Ограждение периметра территории:

имеется;

отсутствует.

7. Данные по организациям находящиеся в здании установки ЗССС

1. _____

_____ (название, ФИО и телефон контактного лица, расстояние до места установки терминала LinkStar в метрах)

2. _____

_____ (название, ФИО и телефон контактного лица, расстояние до места установки терминала LinkStar в метрах)

3. _____

_____ (название, ФИО и телефон контактного лица, расстояние до места установки терминала LinkStar в метрах)

4. _____

_____ (название, ФИО и телефон контактного лица, расстояние до места установки терминала LinkStar в метрах)

5. _____

_____ (название, ФИО и телефон контактного лица, расстояние до места установки терминала LinkStar в метрах)

8. Данные по организациям находящиеся вне здания установки ЗССС, в радиусе 100метров.

1. _____

_____ (название, ФИО и телефон контактного лица, расстояние до места установки терминала LinkStar в метрах)

2. _____

_____ (название, ФИО и телефон контактного лица, расстояние до места установки терминала LinkStar в метрах)

3. _____

_____ (название, ФИО и телефон контактного лица, расстояние до места установки терминала LinkStar в метрах)

4. _____

_____ (название, ФИО и телефон контактного лица, расстояние до места установки терминала LinkStar в метрах)

5. _____

_____ (название, ФИО и телефон контактного лица, расстояние до места установки терминала LinkStar в метрах)

Рекомендации: _____

Осмотр произвел: _____

Согласен: _____

(Представитель Заказчика)

Приложения:

- Ситуационный план. Приложение № ____.
- Схема здания с указанием места установки антенны и трассы прокладки кабеля. Приложение № ____.
- Протокол испытаний заземления на крыше здания. Приложение № ____.
- План антенной площадки, план раскладки плит перекрытия. Приложение № ____.
- Вертикальный разрез здания. Приложение № ____.
- Схема помещения с указанием места установки IDU. Приложение № ____.

РАЗДЕЛ II.

Глава 1.

Порядок оперативно-технического взаимодействия Оператора и Абонента

1.1. Общие положения

1.1.1. Предметом настоящей главы является определение порядка взаимодействия и ответственности Сторон при оказании Услуг, критериев качества, средств и методов контроля качества предоставляемых Услуг, а также описание процедур разрешения аварийных и иных ситуаций.

1.1.2. Абонент признает, что Оператор обладает технической компетенцией, производственными и иными средствами, необходимыми для оказания услуг связи.

1.1.3. Абонент и Оператор организуют взаимодействие технических служб по тестированию и эксплуатации предоставляемых Услуг, поддержанию параметров в пределах эксплуатационных норм, восстановлению нормальной работы в случае аварийных ситуаций и обеспечению непрерывности предоставляемых Услуг.

1.1.4. В случае нарушения или ухудшения параметров Стороны информирует об этом друг друга и принимают меры к восстановлению нормального рабочего режима.

1.1.5. Служба эксплуатации Оператора работает в круглосуточном режиме. Оператор и Абонент должны оказывать друг другу возможную техническую помощь и обмениваться реальной информацией в процессе решения технических вопросов.

1.1.6. Данные о плановых отключениях (переключениях) аппаратуры и оборудования, регламентных работах, других мероприятиях в своей зоне ответственности, Оператор должен сообщить Абоненту не позднее, чем за 72 (Семьдесят два) часа до начала мероприятия с обязательным указанием сроков выполнения работ. Информация о внеплановых и аварийных перерывах связи сообщается в возможно короткие сроки.

1.1.7. В рамках оказания Услуг технического сопровождения Абонента Оператор взаимодействует непосредственно с Абонентом, либо с уполномоченными Абонентом лицами. Информацию об уполномоченных им лицах, Абонент вносит в Бланк заказа.

В случае изменения контактной информации уполномоченного им лица, Абонент в срок не позднее пяти рабочих дней отправляет обновленную информацию ответственному менеджеру Оператора по факсу или электронным документом.

1.1.8. Параметры предоставления соответствующей Услуги устанавливаются в Условиях оказания услуг связи сети связи HeliosNet для каждой из оказываемой Оператором Услуги. При вводе новых Услуг в эксплуатацию, выводе или модернизации Услуг, Оператор вправе в одностороннем порядке внести изменения в Условия оказания предоставляемых Услуг.

1.2. Контактные данные службы эксплуатации Оператора:

- <http://www.helios-net.ru/request2>
- <https://bill.helios-net.ru>
- телефон
- Запросы по другим каналам (в частности ICQ) не являются официальными и не подлежат рассмотрению.

1.3. Порядок обращения Абонента

1.3.1. Служба эксплуатации Оператора принимает обращения только от Абонента или уполномоченных им лиц, информация о которых поступила в порядке, предусмотренном [п. 1.1.7.](#) настоящей Главы.

1.3.2. Абонент сообщает о возникшей проблеме в службу эксплуатации Оператора любым доступным ему способом, указанном в [п. 1.2.](#) настоящей Главы.

1.3.3. Абонент при подаче запроса сообщает следующую информацию:

- Наименование Абонента;
- Ф.И.О. обратившегося;
- Контактные данные обратившегося лица;
- Сервис, являющийся предметом запроса Абонента;
- IP-адрес (MAC-адрес);
- Основание запроса;
- Способ оповещения о статусе запроса;
- Номер сервиса и номер лицевого счета.

1.3.4. При приеме первичного запроса, служба эксплуатации Оператора сообщает номер обращения и приоритет запроса, а так же Ф.И.О. лица, принявшего запрос.

1.4. Приоритетность запросов Абонента

1.4.1. Для привлечения ресурсов и назначения очередности исполнения, всем запросам, поступившим от Абонентов присваивается приоритет. Назначение приоритета зависит от степени влияния запроса на работу Абонента.

Приоритет присваивается Оператором в момент регистрации запроса и может изменяться в процессе выполнения запроса:

Приоритет 1 – Сбой в работе сети HeliosNet. Полное отсутствие предоставляемой Услуги.

Приоритет 2 – Услуга предоставляется, но не соответствует эксплуатационным нормам.

Приоритет 3 – Запрос на расширение или модификацию сервиса Абонента.

Приоритет 4 – Запрос на предоставление информации, инструкции или документации.

1.4.2. При появлении обращения более высокого приоритета, обработка обращения более низкого приоритета приостанавливается до момента окончания работы над запросом более высокого приоритета.

1.4.3. Ориентировочное время обработки и максимальное время исполнения запроса:

| Тип запроса | Подтип запроса | Приоритет запроса | Класс обслуживания (часы*дней в неделю) | Время обработки запроса (часы) |
|--------------|----------------------|-------------------|---|--------------------------------|
| Инсталляция* | Новая установка | 3 | 9*7 | 8 |
| | Смена спутника | 3 | | 8 |
| | Смена местоположения | 3 | | 8 |
| | Замена оборудования | 3 | | 8 |
| Инцидент | Отсутствие сервиса | 1 | 24*7 | 4 |
| | Ухудшение сервиса | 2 | | 8 |
| Консультация | Технические вопросы | 4 | 9*5 | 8 |
| | Коммерческие вопросы | 4 | | 8 |

* С момента обращения специалиста по установке ЗССС, при смонтированном оборудовании, а также при наличии сигнала со спутника.

1.5. Процедура исполнения запроса

1.5.1. После регистрации запроса Абонента, служба эксплуатации Оператора приступает к исполнению запроса. Для этого дежурный инженер в диалоговом режиме уточняет ситуацию, диагностирует область и причины возникновения инцидента, и совместно с Абонентом локализует проблему.

1.5.2. Абонент в свою очередь обязан выполнять все рекомендации и своевременно предоставлять Оператору необходимую дополнительную информацию:

1. о результатах разрешения запроса – не позднее трех календарных дней с момента получения запроса Оператором;
2. на предоставление дополнительной информации – не позднее одного часа с момента получения запроса от Оператора.

При не соблюдении Абонентом сроков предоставления информации Оператор не гарантирует своевременное разрешение запроса и устранение имеющихся неисправностей.

1.5.3. Запрос Абонента проверяется тестированием параметров предоставляемых Услуг. По результатам проведенного тестирования Оператор предоставляет Абоненту рекомендации по решению проблемы или фиксирует ее отсутствие.

1.5.4. Среди проводимых мероприятий по разрешению запроса Абонента могут быть:

1. уточнения, проводимые в диалоговом режиме с Абонентом, поиск решения;
2. проведение внутренних и внешних консультаций силами Оператора;
3. имитация проблемы на контрольном стенде Оператора.

1.5.5. Все проводимые Оператором мероприятия по устранению проблемы и время их реализации регистрируются Оператором в карте учета исполнения запроса.

1.5.6. После исполнения запроса карта учета исполнения с указанием результатов решения проблемы сдается для архивного хранения руководителю службы эксплуатации, а запрос снимается с контроля и закрывается.

1.5.7. **Дежурный инженер службы эксплуатации Оператора не вправе потребовать удаленного подключения своего компьютера к оборудованию Абонента** для получения диагностической информации.

1.5.8. Если для принятия решения потребуются удалённая диагностика, то данная Услуга оформляется отдельным Бланком заказа к Договору.

Глава 2. Услуги связи сети связи HeliosNet

2.1. Однонаправленный спутниковый доступ к сети Интернет.

2.1.1. Общие положения.

Однонаправленный спутниковый доступ характеризуется тем, что исходящий от Абонента трафик и входящий к Абоненту трафик транспортируется по разным каналам.

Исходящий запрос может передаваться по любому существующему каналу доступа в сеть Интернет – модемный, выделенный, GPRS, а входящий ответ с высокой скоростью передается через спутник.

Схема организации Helios Internet выглядит так:



Преимущества однонаправленного спутникового доступа к сети Интернет:

- Оперативное подключение в любой точке России
- Выгодные тарифы
- Простое и удобное решение для пользователей Интернет
- Сокращение расходов на связь до 40 %
- Высокие скорости (до 10 Мбит/сек)
- Комфортный серфинг по сети с минимальными затратами времени и средств
- Удобная система управления расходами

Необходимое оборудование:

- Приемная спутниковая антенна
- Внешнее радиочастотное оборудование (LNB)
- Приемное устройство (DVB модем или DVB-маршрутизатор)
- Коаксиальный кабель, разъемы

2.2. Условия предоставления Услуги

География подключения к Услуге Однонаправленный спутниковый доступ определяется зоной покрытия ИСЗ. Зона покрытия обеспечивается следующими ИСЗ:

Спутник связи Экспресс АМ-2 (80° в.д.) Ku-диапазон

Зона покрытия: европейская часть России и часть территории стран СНГ

Спутник связи Экспресс АМ-3 (140° в.д.) Ku-диапазон

Зона покрытия: Дальне-восточная часть России, Страны Азии, расположенные выше 20° с.ш.

Спутник связи Экспресс-АМ22 (53° в.д.) Ku-диапазон

Зона покрытия: западная часть России и часть территории стран СНГ

Спутник связи Ямал-200 (90° в.д.) С-диапазон

Зона покрытия: территория Евразии

Карта покрытия ИСЗ изложена в [Главе 2](#) Раздела II настоящего Регламента.

Однонаправленный спутниковый доступ предоставляется в двух базовых вариантах:

2. работа Абонента с гарантией пропускной способности (CIR) на порту DVB-шлюза HeliosNet.
3. работа Абонента без гарантии пропускной способности (CIR) на порту DVB-шлюза HeliosNet.

2.1.3. Особенности оказания услуги Helios Internet (однонаправленного спутникового доступа к сети Интернет).

Услуги предоставляются Абоненту при условии наличия у него подключённого и работающего оборудования и технологической телефонной связи.

- 2.3. Абоненту открывается доступ к Услугам в течение суток после поступления авансового платежа за услуги связи на расчетный счет Оператора.
- 2.4. По окончании срока действия Договора или в случае его расторжения Абонент утрачивает права на использование IP-адресов, предоставленных Оператором.

2.1.4. Эксплуатационные нормы и методы тестирования:

| Наименование эксплуатационной нормы | Процедура тестирования | Значение при нормальном рабочем режиме |
|---|--|---|
| Скорость передачи данных по сети HeliosNet | 1. Абонент скачивает файл размером 4Мб с ftp.helios-net.ru с подключением через ИСЗ и без подключения. 2. Абонент проверяет наличие прироста скорости. Скорость спутникового канала не может быть больше скорости наземного канала более, чем в 8 раз. | Величина средней скорости передачи информации по симплексному каналу с определенной гарантированной скоростью (CIR не равно нулю) по протоколу TCP/IP меньше номинальной величины (установленной в Бланке заказа) не более чем на 20% |
| Задержка на сети HeliosNet, включая спутниковую составляющую, в одном направлении | 1. Оператор осуществляет отправку ICMP пакетов с установленной гарантированной скоростью (CIR) в незанятом спутниковом канале с ЦС до абонентского оборудования. 2. Время между отсылкой пакета и принятием ответного пакета является задержкой на спутниковом канале. | Задержка на сети HeliosNet с установленной минимальной гарантированной скоростью (для тарифных планов с CIR) и незанятом спутниковом канале не превышает 350 мс. |
| Коэффициент прохождения пакетов | 1. Оператор осуществляет отправку ICMP пакетов с установленной гарантированной скоростью (CIR) в незанятом спутниковом канале для услуги с ЦС до абонентского оборудования. 2. Время тестирования не менее 3-минут для сбора достоверной статистики. Отношение количества принятых пакетов к отправленным будет коэффициентом прохождения пакетов. | Коэффициент прохождения пакетов с установленной минимальной гарантированной скоростью (CIR) и незанятом спутниковом канале (для тарифных планов с CIR) составляет не менее 99,7%. |

2.5. Текущее обслуживание

В случае возникновения перерыва действия связи Абонент незамедлительно сообщает о необходимости технического обслуживания в службу эксплуатации Оператора.

Процедура взаимодействия Оператора и Абонента и ориентировочное время обработки и максимальное время исполнения запроса изложены в [Главе 1](#) Раздела II настоящего Регламента.

Если “ухудшенный” или “аварийный” режим работы Услуги произошел на стороне Абонента (в канале запросов, канале ответов) и по его вине, то порядок обслуживания Абонента определяется отдельным договором.

2.6. Обслуживание по требованию Абонента

Абонент вправе потребовать изменений или модификаций в оказываемой Услуге, направив в Оператору уведомление с подробным описанием своих запросов и желаемых сроков выполнения таких работ. Оператор должен сообщить ориентировочную стоимость и дату выполнения работ.

2.7. Плановое техническое обслуживание

Плановые перерывы Услуги:

4. периодические регламентные работы по регулировке и поддержанию параметров оборудования в требуемых допусках.
5. работы по реконфигурации и/или увеличению пропускной способности каналов.
6. перерывы связи, вызванные Солнечной интерференцией антенн Центральной и Абонентских ЗССС, происходящей в средних широтах РФ осенью и весной и имеющей длительность 10-15 мин. в течение 5-6 последовательных дней.

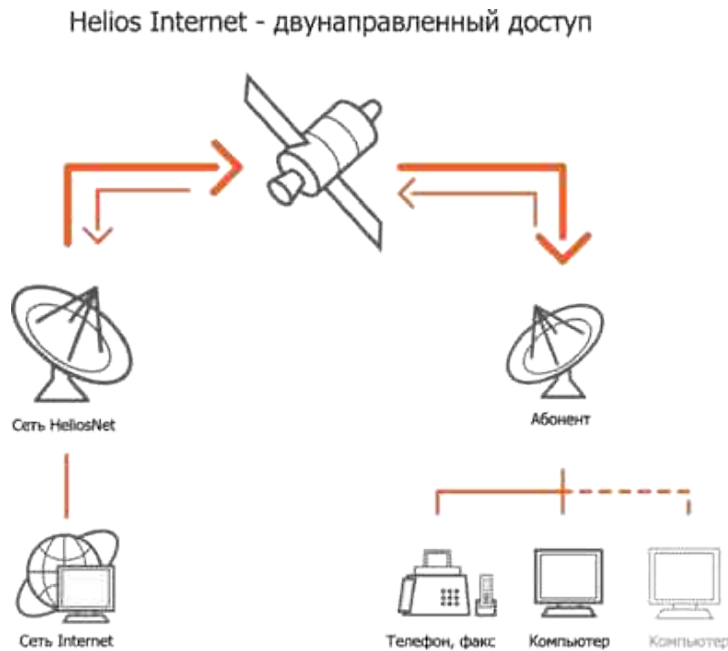
Оператор планирует и производит периодическое тестирование, наладку и ремонт, необходимые для обеспечения качества предоставляемых Услуг. Плановые работы проводятся в ночь с субботы на воскресенье с 20.00 до 24.00 часов по московскому времени.

2.2. Двухнаправленный спутниковый доступ к сети Интернет

2.2.1. Общие положения

Двухнаправленный спутниковый доступ к сети Интернет характеризуется абсолютной надежностью, которая недостижима ни для одной другой системы, существующей на рынке.

Предлагаемый доступ независим от наземных каналов, поскольку прием и передача сигнала выполняется через спутник. Обеспечивается высокая скорость передачи исходящего трафика (2048 Кбит/сек) и входящего трафика (до 10 Мбит/сек). Схема организации услуги двухнаправленного доступа к сети Интернет выглядит так:



Преимущества двухнаправленного спутникового доступа к сети Интернет:

- Оперативное подключение в любой точке России
- Выгодные тарифы
- Высокая скорость передачи и приема данных
- Надежная и стабильная работа
- Широкий спектр дополнительных возможностей

Необходимое оборудование

- Приемо-передающая спутниковая антенна Channel Master (Andrew)
- Спутниковый модем Linkstar
- Внешнее радиочастотное оборудование (BUC и LNB)
- Сдвоенный коаксиальный кабель (фидер).

Дополнительные возможности для Абонентов сети

- Построение корпоративной сети передачи данных, создание и поддержка виртуальных частных сетей (IP-VPN).
- Организация междугородней и международной телефонии (VoIP-телефония).

- Организация системы управления удаленными объектами, сбор телеметрической информации о состоянии оборудования и т.п.
- Резервирование основных каналов.
- Предоставление каналов связи для организации процесса рассылки данных в режиме «вещание».
- Предоставление каналов вещания/трансляции для организации процесса дистанционного образования.
- Предоставление каналов связи в режиме «по требованию» для проведения сеансов видеоконференцсвязи с территориально удаленными объектами.

2.2.2. Условия предоставления Услуги

География подключения к Услуге Двухнаправленный спутниковый доступ к сети Интернет определяется зоной покрытия ИСЗ. Зона покрытия обеспечивается тремя ИСЗ:

Спутник связи Экспресс АМ-2 (80° в.д.) Ку-диапазон

Зона покрытия: европейская часть России и часть территории стран СНГ

Спутник связи Экспресс АМ-3 (140° в.д.) Ку-диапазон

Зона покрытия: Дальне-восточная часть России, Страны Азии, расположенные выше 20° с.ш.

Спутник связи Экспресс-АМ22 (53° в.д.) Ку-диапазон

Зона покрытия: западная часть России и часть территории стран СНГ

Карта покрытия ИСЗ изложена в [Главе 2](#) Раздела II настоящего Регламента.

Связь не гарантирована во время солнечной интерференции (15...20 мин/сутки в течение 7...10 дней в осенний и весенний период). О времени солнечной интерференции Абонент получает уведомление за 3 суток (72 часа).

Услуга двухнаправленного спутникового доступа к сети Интернет позволяет Абоненту выбрать:

1. Канал с гарантированной пропускной способностью.

Используется для приложений, в которых крайне важна поддержка фиксированной ширины канала. Наиболее часто этот тип канала используется для IP-телефонии, видеоконференцсвязи.

2. Канал с адаптивной пропускной способностью.

Оптимален для применения в тех случаях, когда объем трафика не постоянен во времени, и может колебаться от нуля до нескольких мегабит в секунду. Типичными примерами является доступ в Интернет или транзакции между банкоматами и процессинговым центром.

3. Сочетание гарантированной и адаптивной пропускной способности.

Возможно применение более сложных алгоритмов, реализующих предоставление необходимого канала. Может быть использовано для доступа в Интернет крупными организациями или использования IP-телефонии совместно с доступом в Интернет.

Централизованная система управления сетью HeliosNet позволяет конфигурировать параметры сети, а также решать все задачи сетевого управления и администрирования посредством стандартного Web-браузера.

Услуга рассчитана на круглосуточную работу с высокой информационной нагрузкой, а внешнее оборудование системы (антенна и приемо-передатчик) способно работать в любых климатических условиях, в широком диапазоне температур и высоких ветровых нагрузках.

Функция загрузки программного обеспечения на удаленные терминалы позволяет без выезда специалистов на объекты осуществлять модернизацию сети.

2.2.3. Эксплуатационные нормы и методы тестирования

| Наименование эксплуатационной нормы | Процедура тестирования | Значение при нормальном рабочем режиме |
|--|--|--|
| Синхронизация земной станции спутниковой связи LinkStar | Оператор определяет состояние индикатора "Sat" на терминале (модеме) включенной земной станции спутниковой связи LinkStar при отсутствии блокировки в биллиновой системе HeliosNet | Индикатор "Sat" горит постоянно, включенная земная станция спутниковой связи LinkStar синхронизируется в сети HeliosNet |
| Коэффициент прохождения пакетов | 1. Оператор осуществляет отправку ICMP пакетов с установленной гарантированной скоростью (CIR) в занятом спутниковом канале для услуги с ЦС до абонентского оборудования. 2. Время тестирования не менее 3-минут для сбора достоверной статистики. Отношение количества принятых пакетов к отправленным будет коэффициентом прохождения пакетов. | Коэффициент прохождения пакетов с установленной минимальной гарантированной скоростью (CIR) и занятом спутниковом канале (для тарифных планов с CIR) составляет не менее 99,7%. |
| Задержка на сети HeliosNet, включая спутниковую составляющую, в обоих направлениях | 1. Оператор осуществляет отправку ICMP пакетов с установленной гарантированной скоростью (CIR) в занятом спутниковом канале с ЦС до абонентского оборудования. 2. Время между отсылкой пакета и приёмом ответного пакета является задержкой на спутниковом канале. 3. Осуществляется троекратная посылка 50 пакетов длиной X байт и скоростью 100 пакетов в секунду. | С абонентского оборудования запрашивается необходимая полоса пропускания. X считается по формуле $CIR/800 \cdot (b/s)$ |
| Helios SCPC | | |
| Частота битовых ошибок | 1. В качестве средств измерения BER на стороне спутникового модема телепорта HeliosNet подключается тестер, позволяющий автоматизировать и документировать результаты измерений. 2. Общее количество битовых ошибок, деленное на общее количество бит за время с момента начала тестирования. | $BER \leq 1E-6$, при интервале усреднения 1 мин не может превышать этого значения более, чем 2% одномоментных интервалов за период тестирования 60 мин. $BER \leq 1E-3$, при интервале усреднения 1 сек. не может превышать этого значения более, чем в 0,03% односекундных интервалов за период тестирования 60 мин. Указанные значения не учитывают неблагоприятные условия распространения радиосигнала. |
| Helios VoIP | | |
| Задержка на сети HeliosNet при подключении с выделенным каналом Интернет, в обоих направлениях | 1. Оператор осуществляет отправку ICMP пакетов до VoIP-оборудования. Время между отсылкой пакета и принятием ответного пакета является задержкой на сети. | 750 мс |
| Качество речи | 1. Оператор осуществляет звонок в определенном направлении с VoIP-оборудования HeliosNet. Время разговора не менее 15 секунд | Отсутствует выпадение букв, разборчивая речь в обоих направлениях. |
| ASR (процент состоявшихся звонков) | 1. Оператор осуществляет звонок в определенном направлении с VoIP-оборудования HeliosNet. 2. Соотношение состоявшихся звонков к общему количеству звонков является ASR. | Значение ASR не меньше 80%. |
| Потоковая передача данных | | |
| Количество | Количество потерянных кадров измеряется | меньше 70 (семидесяти) в течение 15 |

| | | |
|--|---|--|
| потерянных на Спутниковом канале кадров | при помощи программы real player Оператором | минут при 25 кадрах в секунду |
| Пакетная доставка данных | | |
| Коэффициент прохождения пакетов с установленными атрибутами доступа | Оператор технической поддержки HeliosNet принимает файлы Абонента | Контрольное количество исходных и принятых файлов совпадают |
| Helios-Co-location | | |
| Коэффициент прохождения пакетов до серверного ресурса Абонента, размещенного на площадке HeliosNet | 1. Оператор осуществляет отправку 1000 ICMP пакетов длиной 64 байта с интервалом 0,01 с оборудования Оператора, установленного на технической площадке М9 (MSK-IX) до абонентского оборудования. 2. Время тестирования не менее 10-минут для сбора достоверной статистики. Отношение количества принятых пакетов к отправленным будет коэффициентом прохождения пакетов. | Коэффициент прохождения пакетов 98% |

2.2.4. Особенности оказания услуги Helios Internet (двунаправленного спутникового доступа к сети Интернет) с использованием оборудования LinkStar принадлежащего Абоненту.

Услуги предоставляются Абоненту при условии наличия у него земной станции спутниковой связи типа VSAT.

Оператор производит подключение Абонента к Услугам в течение суток после получения подписанного Акта о начале оказания услуг и поступления авансового платежа за услуги связи на расчетный счет Оператора, если иное не оговорено соглашением Сторон.

По письменной договоренности между Абонентом и Оператором, абонентская земная станция LinkStar (ЗССС), принадлежащая Абоненту, может быть зарегистрирована и введена в эксплуатацию от имени Оператора. В таком случае, Абонент предоставляет по трасту, а Оператор принимает ЗССС и часть прав, принадлежащих Абоненту в силу права собственности, строго в соответствии с нижеуказанными целями.

Цель передачи оборудования ЗССС в траст – оказание Услуги связи Абоненту и обеспечение технологического управления работы ЗССС, а именно:

- дистанционное управление режимами работы ЗССС Абонента в составе сети спутниковой связи Оператора;
- дистанционное управление параметрами передаваемых сигналов, мощностью излучения ЗССС и иными её параметрами;
- мониторинг и управление качеством обслуживания Абонента;
- выполнение иных задач, влияющих на режимы работы ЗССС в сети, параметры излучений и качество обслуживания Абонента.

Передача оборудования оформляется представителями Сторон подписанием соответствующего Акта приема-передачи оборудования, составленного по форме [Приложения № 10](#) к настоящему Регламенту.

✓ Оператор вправе отказать в предоставлении Услуги, если Абонент использует не сертифицированное оборудование.

✓ Оператор вправе отказать в предоставлении Услуг в случае любого изменения Абонентом режима работы ЗССС без согласования с Оператором.

2.2.5. Особенности оказания услуги Helios Internet (двунаправленного спутникового доступа к сети Интернет) с использованием оборудования LinkStar принадлежащего Оператору.

В целях исполнения Договора Оператор по запросу Абонента и при наличии соответствующей возможности, может передать Абоненту в пользование необходимое оборудование, предназначенное для предоставления услуг Абоненту. Собственником оборудования в таком случае является Оператор.

Доставка оборудования осуществляется по соглашению Сторон одним из следующих способов:

4. Базис доставки - склад Оператора. Приёмка оборудования производится Абонентом либо его уполномоченным представителем, в том числе представителем Перевозчика, на основании доверенности, выданной Абонентом, на складе Оператора.

Передача оборудования оформляется представителями Сторон подписанием соответствующего Акта приема-передачи оборудования (далее «Акт передачи на хранение»), составленного по форме [Приложения № 2](#) к настоящему Регламенту.

Риски порчи, утраты оборудования, случайного причинения вреда третьим лицам лежат на Абоненте с момента подписания Акта передачи на хранение.

5. Базис доставки – согласованный Сторонами пункт назначения. Поставка оборудования осуществляется в прямом сообщении автомобильным, железнодорожным или воздушным транспортом. Отгрузку обеспечивает Оператор с привлечением третьей стороны (Перевозчика).

Моментом доставки считается дата штампа (отметки) на Товарно-транспортной накладной в пункте назначения.

Риск случайной гибели или случайного повреждения оборудования переходит на Абонента с момента доставки.

Все транспортные расходы связанные с доставкой оборудования, в соответствии с утвержденными тарифами Оператора подлежат возмещению Абонентом.

За пользование оборудованием, предоставленного Оператором, ежемесячно взимается плата в соответствии с тарифной политикой Оператора. Блокирование сервиса и/или лицевого счета Абонента не освобождает Абонента от внесения платы за пользование оборудованием.

Абонент должен обеспечить доступ специалистам Оператора к месту установки оборудования в процессе установки и эксплуатации оборудования, а так же оплатить командировочные расходы и расходы на проезд специалистов и провоз оборудования к месту установки оборудования.

По результатам приемки работ по установке ЗССС Стороны подписывают Акт сдачи-приемки работ, предоставленный Оператором. В случае отказа Абонента подписать такой акт, Абонент предоставляет Оператору письменный мотивированный отказ. **При непредставлении Абонентом Акта сдачи-приемки работ или мотивированного отказа от его подписания в течение 7 (семи) календарных дней, Акт считается принятым и подписанным Сторонами.**

Абонент обязан обеспечивать сохранность оборудования, своевременную очистку антенной системы от снега, а также нормальный температурно-влажностный режим и противопожарные мероприятия в аппаратном помещении, где установлено оборудование ЗССС.

В течение 11 (одиннадцати) месяцев с момента инсталляции Услуги Оператор обеспечивает гарантийный ремонт или замену оборудования в случае выхода его из строя. Замена и ремонт оборудования производятся по месту нахождения Оператора. Расходы на доставку оборудования в адрес Оператора и обратно несет Абонент.

В случае невозможности осуществить доставку неисправного оборудования для гарантийного ремонта или замены по месту нахождения Оператора, последний направляет своих специалистов к месту установки оборудования, с оплатой расходов Оператора на проезд специалистов и доставку оборудования за счет средств Абонента, в соответствии с утвержденными тарифами Оператора.

✓ Оператор вправе отказать в предоставлении Услуги, если Абонент использует или намерен использовать оборудование связи для каких-либо незаконных целей, или же получает Услуги связи незаконным способом, эксплуатирует предоставленное оборудование с нарушением правил технической эксплуатации.

✓ Оператор вправе отказать в предоставлении Услуг в случае любого изменения Абонентом режима работы ЗССС без согласования с Оператором.

✓ В случае, если невозможность предоставления Услуг по Договору выяснится после приезда специалистов Оператора к месту установки оборудования, Абоненту возвращается авансовый платёж за вычетом расходов Оператора на проезд специалистов и доставку оборудования в соответствии с утвержденными тарифами Оператора, за подачу заявки в радиочастотные службы и другие расходы.

✓ При расторжении Договора оборудование подлежит возврату Оператору в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента расторжения Договора, если иное не установлено дополнительным соглашением Сторон. Расходы по демонтажу оборудования несёт Абонент, расходы по обратной доставке оборудования – Оператор.

Уведомление о готовности демонтированного оборудования к вывозу направляется почтовым сообщением, по электронной почте или по факсу в адрес Оператора. Плата за пользование оборудованием взимается с Абонента до момента получения Оператором уведомления.

Общие условия оказания услуги

1. Введение

1.1. Предметом Общих условий оказания услуги является определение ответственности Сторон при эксплуатации сети передачи данных, определение критериев качества, средства и методы контроля качества, а также описание процедур разрешения аварийных и иных ситуаций.

1.2. Абонент признает, что Оператор обладает технической компетенцией, производственными и иными средствами, необходимыми для выполнения Общих условий, а также Лицензиями и Разрешениями для осуществления легальной деятельности в области телекоммуникаций.

1.3. Основные термины и определения:

УСЛУГА – услуга связи согласно подписанному Сторонами Бланку заказа.

СЕТЬ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ - совокупность узлов и каналов электросвязи, включая спутниковый канал связи, созданная для организации связей между отдельными точками с целью обеспечения передачи данных между ними.

ЗОНА ОТВЕТСТВЕННОСТИ Абонента либо Оператора - область сети передачи данных, в которой устранение Аварийной Ситуации производится техническим персоналом Абонента либо Оператора.

ЦЕНТРАЛЬНАЯ СТАНЦИЯ (ЦС) - станция спутниковой связи сети Оператора, обеспечивающая управление работой сети, на которой начинаются спутниковые каналы передачи данных отдельным Абонентам.

АВАРИЙНАЯ СИТУАЦИЯ/АВАРИЙНЫЙ РЕЖИМ – включенная земная станция спутниковой связи LinkStar не синхронизируется в спутниковой сети Оператора (индикатор “SAT” на терминале не светится или мигает в течение более 20 минут) и/или ситуация, при которой невозможны прием и/или передача информации, т.е. любая ситуация повлекшая за собой незапланированный перерыв связи.

НОРМАЛЬНЫЙ РАБОЧИЙ РЕЖИМ – рабочий режим, когда:

Включенная земная станция спутниковой связи LinkStar синхронизируется в спутниковой сети Оператора (индикатор “SAT” на терминале горит постоянно)

Коэффициент прохождения пакетов с установленной минимальной гарантированной скоростью (CIR) и незанятом спутниковом канале для услуги с ЦС Оператора до абонентской земной станции составляет не менее 99,7%.

Задержка на сети Оператора с установленной минимальной гарантированной скоростью и незанятом спутниковом канале, в обоих направлениях не превышает 750 мс.

2. Общие положения

2.1. Услуга состоит в передаче данных Абонента по сети передачи данных Оператора.

Зона ответственности Оператора включает в себя Центральную станцию спутниковой связи и сеть передачи данных HeliosNet.

2.2. Зона ответственности Абонента состоит из оборудования Абонента, подключенного к интерфейсу Ethernet абонентской земной станции спутниковой связи LinkStar.

3. Классификация причин перерывов действия связи

Перерывы действия связи могут быть вызваны аварийными ситуациями, плановыми работами, а также форс-мажорными обстоятельствами.

3.1. Категории аварийных ситуаций:

3.1.1. Неисправность оборудования Центральной станции Оператора, в том числе электропитания, в зоне ответственности Оператора.

3.1.2. Неисправность оборудования Абонента в зоне ответственности Абонента, в том числе электропитания на приемной станции.

3.1.3. Неисправность и/или выключение спутника связи, его используемого транспондера, а также действие помех в используемой Оператором полосе частот в зоне ответственности Оператора.

3.2. Категории плановых перерывов действия связи:

3.2.1. Регламентные профилактические работы на сети Оператора.

3.2.2. Работа по реконфигурации и/или увеличению пропускной способности сети Оператора.

3.2.3. Перерывы действия связи, вызванные солнечной интерференцией (“засветкой” Солнцем антенн центральной и абонентских станций, происходящей в средних широтах РФ осенью и весной и имеющей длительность 10 - 15 мин. в течение 5 - 6 последовательных дней).

3.3. Форс-мажорные обстоятельства перерывов действия связи:

Под форс-мажорными обстоятельствами понимаются все обстоятельства непреодолимой силы, вызванные прямо или косвенно проявлением, например, наводнения, пожара, землетрясения, эпидемии, военных переворотов, террористических актов, гражданских волнений, приказов или иного административного вмешательства со стороны правительства, или каких-либо других постановлений, административных или правительственных ограничений, оказывающих влияние на выполнение обязательств сторонами.

3.4. Регламентные профилактические работы на сети Абонента регулярно проводятся самим Абонентом и требуют согласования с Оператором только при условии выключения станции LinkStar.

4. Процедура тестирования и используемое оборудование

4.1. Средства контроля (СК).

В качестве СК в зоне ответственности Оператора используется контрольный стенд, имитирующий подключение Абонента и позволяющий оценивать работоспособность сети. Контрольный стенд расположен во внутренней сети Оператора на ЦС.

4.2. Процедура тестирования заключается в следующем:

| Наименование параметра тестирования | Процедура тестирования параметра |
|--|---|
| Синхронизация земной станции спутниковой связи LinkStar | Индикатор “Sat” на терминале включенной земной станции спутниковой связи LinkStar горит постоянно. |
| Коэффициент прохождения пакетов | Производится посылка ICMP пакетов с установленной гарантированной скоростью (CIR) в занятом спутниковом канале для услуги с ЦС Оператора до абонентской земной станции. Время тестирования не менее 3-минут для сбора достоверной статистики. Отношение количества принятых пакетов к отправленным будет коэффициентом прохождения пакетов. |
| Задержка на сети HeliosNet, включая спутниковую составляющую, в обоих направлениях | Производится посылка ICMP пакетов с установленной гарантированной скоростью (CIR) в занятом спутниковом канале с ЦС Оператора до абонентской земной станции. Время между отсылкой пакета и принятием ответного пакета является задержкой на спутниковом канале. |

5. Реакция Сторон на аварийные ситуации

5.1. Реакция Оператора на аварийные ситуации.

5.1.1. По категории п. 3.1.1 Оператор обязуется обеспечить работу Центральной станции в зоне ответственности Оператора в соответствии с таблицей № 1.

5.1.2. По категории п. 3.1.3 Оператор обязуется немедленно обратиться установленным порядком к владельцу спутникового ресурса, в органы Россвязькомнадзора или другие организации для разрешения аварийной ситуации.

5.2. Реакция Абонента на аварийные ситуации.

5.2.1. Абонент по категории п. 3.1.2 осуществляет самостоятельно замену аварийного оборудования в зоне своей ответственности, а также добивается восстановления электропитания до принятых в РФ норм.

5.3. Действие Сторон при плановых перерывах действия связи.

5.3.1. По категориям п.3.2.1, п.3.2.2, п.3.2.3, Стороны обязуются проводить работы согласованно друг с другом.

5.3.2. По категориям п.3.2.1 и п.3.2.2. Оператор уведомляет Абонента по электронной почте (контактные данные из Бланка заказа) о необходимости проведения работ не менее чем за 4 суток.

5.3.3. Если инициализация работ по п.3.2.2 вызвана Абонентом, то последний обязуется уведомить Оператора о необходимости проведения работ не менее чем за 14 дней с последующим согласованием плана проведения работ.

5.3.4. По категории п. 3.2.3 Оператор обязан не позднее чем за 14 дней представить Абоненту график перерывов связи, вызванных солнечной интерференцией.

6. Процедура эскалации разрешения аварийных ситуаций

6.1. Этапы процедуры эскалации:

6.1.1. При возникновении аварийной ситуации технический представитель Абонента и/или сменный дежурный Оператора обязаны немедленно взаимно оповестить друг друга и зафиксировать появление аварийной ситуации в соответствующих журналах с указанием точного времени регистрации, Ф.И.О. регистрирующего и передающего заявку на регистрацию с максимально возможно подробным описанием проблемы. При этом сторона Абонента сдает Оператору земную станцию спутниковой связи LinkStar и услугу связи на проверку по контактным данным указанным в бланке заказа.

6.1.2. Сменный дежурный Оператора в течении 30 минут с момента сдачи станции LinkStar и услуги связи на проверку проводит тестирование в соответствии с п.4.2. Тестирование проводится за время не более 20 минут в первую очередь с целью проверки синхронизации станции в сети и осуществления передачи данных. Если станция не синхронизируется в сети и/или невозможно осуществить передачу данных, ситуация классифицируется как "аварийный режим", а служба эксплуатации Оператора немедленно приступает к устранению неисправности.

6.1.3. В случае, если станция LinkStar на стороне Абонента синхронизируется и осуществляется передача данных, то ситуация классифицируется как «нормальный рабочий режим», а эксплуатационный персонал Абонента действует в соответствии с внутренними процедурами по устранению аварийной ситуации в своей зоне ответственности.

6.1.4. О результатах тестирования по этапам и принятых мерах сменный дежурный Оператора немедленно сообщает дежурному оператору Абонента.

6.2. Определение приоритетов аварийных ситуаций и интервалов времени, необходимых для их идентификации:

6.2.1. Определение приоритетов аварийных ситуаций и максимальных интервалов времени, необходимых для их устранения приведены в Таблице 1:

Таблица 1

| Приоритет | Определение качества услуги | Критерий | Время устранения аварийной ситуации на ЦС, с момента обращения Абонента |
|-----------|--|---|---|
| | Аварийная ситуация | Станция не синхронизируется в сети (индикатор "SAT" на терминале не горит или мигает свыше 20 минут) и/или невозможно осуществить передачу данных через спутниковый канал | 4 часа |
| | Неисправности, не замечаемые Абонентом, но могущие привести к ухудшению качества предоставления услуги | Станция синхронизируется в сети (индикатор "SAT" горит) и осуществляется передача данных, но возможно ухудшение качества | 24 часа |

6.2.2. О текущем статусе аварийной ситуации сменный дежурный Оператора информирует технического представителя Абонента по телефону не реже, чем через Nx30 минут, где N - приоритет аварийной ситуации. После ликвидации аварийной ситуации в течение одного дня Оператор готовит подробный отчет в адрес Абонента о причине аварии и мерах, принятых Оператором по ее устранению, хронологию событий.

6.3. Административная эскалация разрешения аварийных ситуаций.

6.3.1. Административная эскалация разрешения аварийных ситуаций у Абонента представлена в Бланке заказа к услуге.

6.3.2. Административная эскалация разрешения аварийных ситуаций у Оператора приведена в Таблице 2:

Таблица 2

| Уровень эскалации | Должность | Телефоны | E-mail |
|-------------------|---|----------|--|
| 1 | Инженер службы технической поддержки Менеджер отдела продаж | | support@helios-net.ru sales@helios-net.ru |
| 2 | Руководитель отдела технической поддержки Руководитель отдела продаж | | trouble@helios-net.ru |

Примечание: Все служебные и домашние телефоны имеются у сменного дежурного.

6.3.3. Время реакции Сторон в зависимости от уровня эскалации и приоритета аварийной ситуации приведено в Таблице 3:

Таблица 3

| Уровень эскалации | Приоритет 1 | Приоритет 2 |
|-------------------|-------------|-------------|
| 1 | Немедленно | 1 час |
| 2 | 30 минут | 1 час |

7. Материальное обеспечение ЗИП

7.1. Оператор обязуется иметь восстанавливаемый ЗИП (запасные инструменты и принадлежности), необходимый для выполнения ремонтных работ в соответствии с п. 5.1.1.

8. Ответственность Сторон

8.1. Ответственность Оператора.

8.1.1. В случае возникновения "аварийной ситуации", вызванной причинами п. 3.1.1, Оператор обязуется восстановить "нормальный рабочий режим" в течение сроков, установленных в Таблице 1. При невозможности проведения Оператором восстановительных работ в оговоренные сроки, если это не связано с форс-мажорными обстоятельствами п. 3.3, Абонент вправе учесть просроченное время при взаиморасчетах с Оператором в размере, равном 1/720 от величины абонентской платы за каждый час «аварийной ситуации» сверх оговоренных сроков, но не более 100% (ста процентов) от величины абонентской платы.

8.1.2. Оператор отвечает перед Абонентом по всем обоснованным претензиям, которые следуют из того, что Оператор не выполнил установленных в Общих условиях задач и обязанностей.

8.2. Ответственность Абонента.

8.2.1. Абонент несет полную ответственность за работу технических средств и качество услуги связи в зоне ответственности Абонента по п. 2.2.

8.2.2. Невыполнение Абонентом своих обязательств не дает ему права отказать в положенных Оператору платежах, если перерыв действия связи произошел по вине Абонента.

8.2.3. Абонент не вправе отказать в положенных платежах Оператору, если перерыв действия связи обусловлен причинами по п. 3.2 (при соблюдении требований п. 5.3).

9. Прочие условия

9.1. Общие условия оказания услуги вступают в силу с момента подписания Договора на оказание услуг между Абонентом и Оператором, и действует в течение всего срока договора. Следствием расторжения или аннулирования Договора является одновременное окончание срока действия Общих условий.

9.2. Внесение дополнительных Приложений, изменений и дополнений производится установленным порядком по взаимному согласию Сторон.

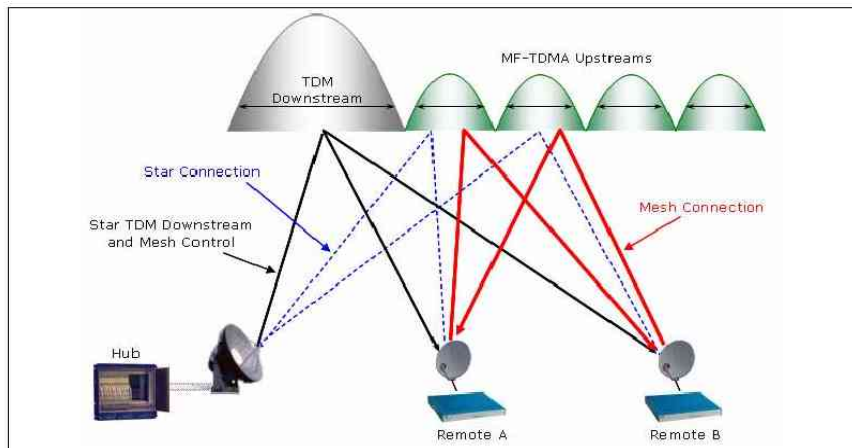
2.3. Услуги связи с использованием технологии iDirect

2.3.1. Общие положения

Технология iDirect объединяет решения, обеспечивающие высокие скорости передачи данных в сочетании с высоким уровнем надежности передачи критичного к задержкам голосового трафика, видео, а также передачи данных в корпоративной сети. Система iDirect предлагает Абоненту комбинированное решение - технология D-TDMA и резервирование полосы (CIR) для передачи мультимедийных потоков.

Решения на базе сети iDirect могут быть реализованы с различной топологией: "точка-точка" (SCPC), «звезда» (Star) или «ячеистая» (Mesh).

Схема сети спутниковой связи iDirect различной топологии:



В сети «SCPC» имеется возможность организации прямого канала между абонентами сети (минуя центральную станцию), что особенно важно для предоставления высококачественных голосовых услуг связи (VoIP).

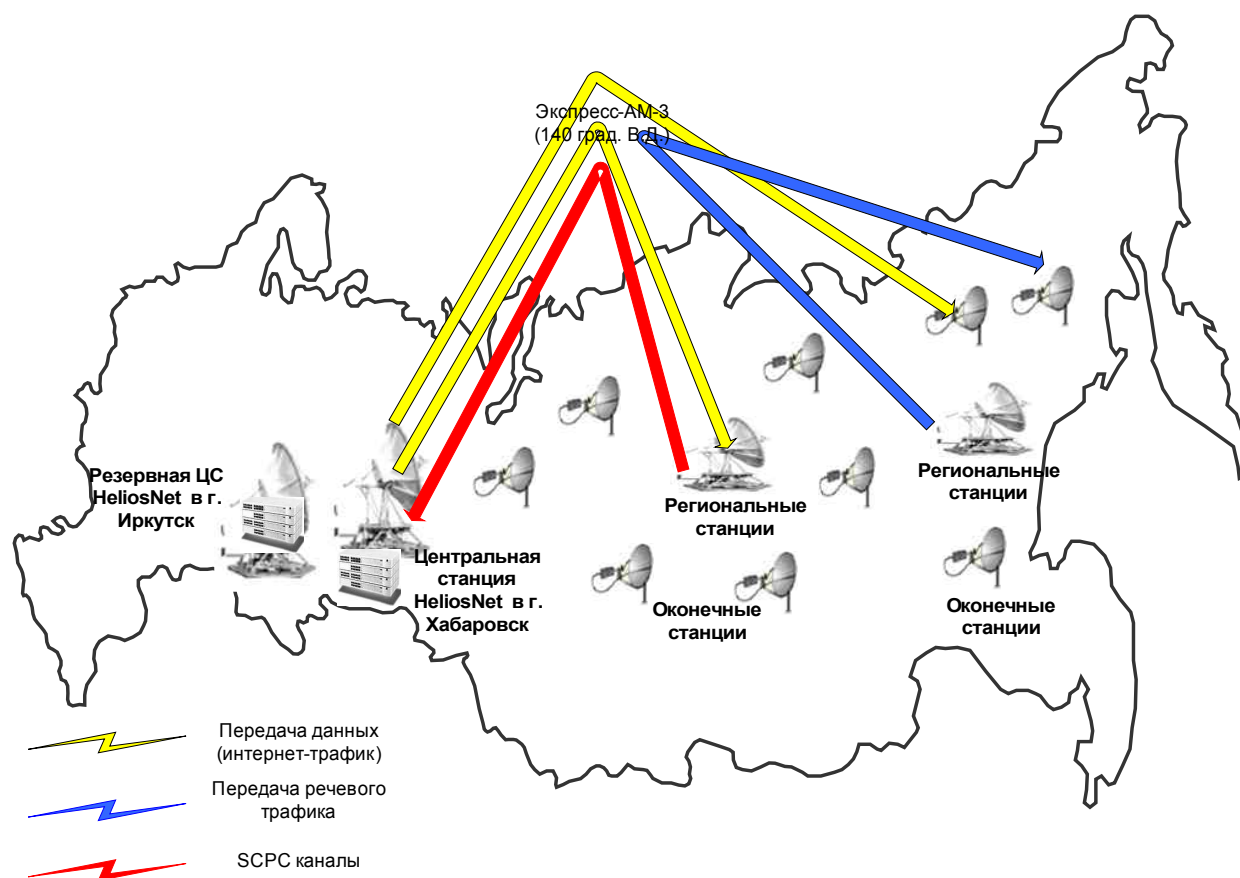
В сети с топологией «Star» все терминалы имеют прямую двустороннюю связь с центром, эта схема идеально подходит организации доступа в Интернет, пользования общественной телефонной сетью или для доступа к корпоративным центрам данных.

В сети «Mesh» удаленные терминалы способны устанавливать двустороннюю связь непосредственно с другими терминалами в сети, а также работать с центральной станцией (ЦС), эта схема идеально подходит для любых приложений, которые чувствительны к двойной спутниковой задержке, присущей сетям типа «звезда».

терминалами в сети, а также работать с центральной станцией (ЦС), эта схема идеально подходит для любых приложений, которые чувствительны к двойной спутниковой задержке, присущей сетям типа «звезда».

2.3.2. Условия предоставления Услуги

Схема организации сети спутниковой связи iDirect



Центральная станция располагается в г.Иркутск и поддерживает работу в многочастотном режиме до 60МГц суммарной ёмкости каналов на передачу. Дополнительно сеть резервируется центральной станцией в г.Екатеринбург (резервная ЦС). География подключения к Услугам связи с использованием технологии iDirect определяется зоной покрытия ИСЗ. Зона покрытия обеспечивается двумя ИСЗ:

Спутник связи Экспресс АМ-3 (140° в.д.) Ku-диапазон

Зона покрытия: Дальне-восточная часть России, Страны Азии, расположенные выше 20° с.ш.

Спутник связи Экспресс АМ-33 (96,5° в.д.) Ku-диапазон

Зона покрытия: Сибирский Федеральный округ, Уральский Федеральный округ.

Карта покрытия ИСЗ изложена в [Главе 2](#) Раздела II настоящего Регламента.

Области применения технологии iDirect:

Доступ к сети Интернет

IP телефония, Видеоконференцсвязь

Построение корпоративных сетей

Удаленное обучение

Системы резервирования основного канала связи

Доступ в Интернет и телефония в труднодоступных районах

2.3.3.Основные технические характеристики сети спутниковой связи iDirect

| | |
|---|--|
| Топология | Mesh (Полносвязная) |
| Протоколы передачи | IP, RIP, ARP, ICMP, TCP, UDP, FTP, IGMP, SNMP |
| Космический сегмент | Геостационарные спутники РФ: Экспресс-АМЗ (ТСО 140 град. В.Д.) Экспресс-АМЗЗ (ТСО 96,5 град. В.Д.) |
| Регион предоставления услуг | Дальневосточный ФО Сибирский ФО Уральский ФО |
| Коэффициент готовности сети спутниковой связи iDirect | 0,9995 |
| Услуги по пропуску трафика | - IP - VoIP - Internet - VPN - телеметрия (мониторинг, управление и сигнализация) |
| Джиттер, мс | не более 80мс |
| Потеря пакетов | не более 0.01% |
| Поддерживаемая скорость приемного канала | До 18 Мб/с |
| Скорость запросного канала | До 4 Мб/с |
| Спутниковая задержка | не более 670 мс при одном спутниковом скачке и не более 1300 мс при двойном спутниковом скачке |
| Предусмотрена динамическая маршрутизация трафика между элементами сети | |
| Для телефонии обеспечиваются пропуск трафика по протоколу IP | |
| Наличие системы управления качеством обслуживания (QoS) позволяет обеспечить адекватное качество обслуживания для приложений, критичных или чувствительных к задержкам, возникающим из-за потери пакетов при изменении загрузки сети. | |
| Система рассчитана на круглосуточную работу с высокой информационной нагрузкой. Внешнее оборудование (антенна и приемо-передатчик) способно работать в суровых климатических условиях: широком диапазоне температур и высоких ветровых нагрузках. Системы iDirect успешно эксплуатируются на берегу Северного Ледовитого Океана, в Якутии и Сибири, у южных границ России, в пустынях Ирана и Египта. | |

Техническая поддержка осуществляется 24 часа в день, 7 дней в неделю. Инженеры технической поддержки прошли обучение у представителей iDirect по эксплуатации систем iDirect.

Общие условия оказания услуги

1. Введение

1.1. Предметом Общих условий оказания услуги является определение ответственности Сторон при эксплуатации сети передачи данных, определение критериев качества, средства и методы контроля качества, а также описание процедур разрешения аварийных и иных ситуаций.

1.2. Абонент признает, что Оператор обладает технической компетенцией, производственными и иными средствами, необходимыми для выполнения Общих условий, а также Лицензиями и Разрешениями для осуществления легальной деятельности в области телекоммуникаций.

1.3. Основные термины и определения:

УСЛУГА – услуга связи согласно подписанному Сторонами Бланку заказа.

СЕТЬ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ - совокупность узлов и каналов электросвязи, включая спутниковый канал связи, созданная для организации связей между отдельными точками с целью обеспечения передачи данных между ними.

ЗОНА ОТВЕТСТВЕННОСТИ Абонента либо Оператора - область сети передачи данных, в которой устранение Аварийной Ситуации производится техническим персоналом Абонента либо Оператора.

ЦЕНТРАЛЬНАЯ СТАНЦИЯ (ЦС) - станция спутниковой связи сети Оператора, обеспечивающая управление работой сети, на которой начинаются спутниковые каналы передачи данных отдельным Абонентам.

АВАРИЙНАЯ СИТУАЦИЯ/АВАРИЙНЫЙ РЕЖИМ – включенная земная станция спутниковой связи iDirect не синхронизируется в спутниковой сети Оператора (индикатор “SAT” на терминале не светится или мигает в течение более 20 минут) и/или ситуация, при которой невозможны прием и/или передача информации, т.е. любая ситуация повлекшая за собой незапланированный перерыв связи.

НОРМАЛЬНЫЙ РАБОЧИЙ РЕЖИМ – рабочий режим, когда:

Включенная земная станция спутниковой связи iDirect синхронизируется в спутниковой сети Оператора (Индикатор “RX ” TX “ Net “ на терминале включенной земной станции спутниковой связи iDirect светятся зеленым светом постоянно)

Коэффициент прохождения пакетов с установленной минимальной гарантированной скоростью (CIR) и незанятом спутниковом канале для услуги с ЦС Оператора до абонентской земной станции составляет не менее 99,7%.

Задержка на сети Оператора с установленной минимальной гарантированной скоростью и незанятом спутниковом канале, в обоих направлениях не превышает 750 мс.

2. Общие положения

2.1. Услуга состоит в передаче данных Абонента по сети передачи данных HeliosNet.

Зона ответственности Оператора включает в себя Центральную станцию спутниковой связи и сеть передачи данных HeliosNet.

2.2. Зона ответственности Абонента состоит из оборудования Абонента, подключенного к интерфейсу Ethernet абонентской земной станции спутниковой связи iDirect.

3. Классификация причин перерывов действия связи

Перерывы действия связи могут быть вызваны аварийными ситуациями, плановыми работами, а также форс-мажорными обстоятельствами.

3.1. Категории аварийных ситуаций:

3.1.1. Неисправность оборудования Центральной станции Оператора, в том числе электропитания, в зоне ответственности Оператора.

3.1.2. Неисправность оборудования Абонента в зоне ответственности Абонента, в том числе электропитания на приемной станции.

3.1.3. Неисправность и/или выключение спутника связи, его используемого транспондера, а также действие помех в используемой Оператором полосе частот в зоне ответственности Оператора.

3.2. Категории плановых перерывов действия связи:

3.2.1. Регламентные профилактические работы на сети Оператора.

3.2.2. Работа по реконфигурации и/или увеличению пропускной способности сети Оператора.

3.2.3. Перерывы действия связи, вызванные солнечной интерференцией (“засветкой” Солнцем антенн центральной и абонентских станций, происходящей в средних широтах РФ осенью и весной и имеющей длительность 10 - 15 мин. в течение 5 - 6 последовательных дней).

3.3. Форс-мажорные обстоятельства перерывов действия связи:

Под форс-мажорными обстоятельствами понимаются все обстоятельства непреодолимой силы, вызванные прямо или косвенно проявлением, например, наводнения, пожара, землетрясения, эпидемии, военных переворотов, террористических актов, гражданских волнений, приказов или иного административного вмешательства со стороны правительства, или каких-либо других постановлений, административных или правительственных ограничений, оказывающих влияние на выполнение обязательств сторонами.

3.4. Регламентные профилактические работы на сети Абонента регулярно проводятся самим Абонентом и требуют согласования с Оператором только при условии выключения станции iDirect.

4. Процедура тестирования и используемое оборудование

4.1. Средства контроля (СК).

В качестве СК в зоне ответственности Оператора используется контрольный стенд, имитирующий подключение Абонента и позволяющий оценивать работоспособность сети. Контрольный стенд расположен во внутренней сети Оператора на ЦС.

4.2. Процедура тестирования заключается в следующем:

| Наименование параметра тестирования | Процедура тестирования параметра |
|--|---|
| Синхронизация земной станции спутниковой связи iDirect | Индикатор "Net" на терминале включенной земной станции спутниковой связи iDirect горит постоянно. |
| Коэффициент прохождения пакетов | Производится посылка ICMP пакетов с установленной гарантированной скоростью (CIR) в незанятом спутниковом канале для услуги с ЦС Оператора до абонентской земной станции. Время тестирования не менее 3-минут для сбора достоверной статистики. Отношение количества принятых пакетов к отправленным будет коэффициентом прохождения пакетов. |
| Задержка на сети HeliosNet, включая спутниковую составляющую, в обоих направлениях | Производится посылка ICMP пакетов с установленной гарантированной скоростью (CIR) в незанятом спутниковом канале с ЦС Оператора до абонентской земной станции. Время между отсылкой пакета и принятием ответного пакета является задержкой на спутниковом канале. |

5. Реакция Сторон на аварийные ситуации

5.1. Реакция Оператора на аварийные ситуации.

5.1.1. По категории п. 3.1.1 Оператор обязуется обеспечить работу Центральной станции в зоне ответственности Оператора в соответствии с таблицей № 1.

5.1.2. По категории п. 3.1.3 Оператор обязуется немедленно обратиться установленным порядком к владельцу спутникового ресурса, в органы Росвязькомнадзора или другие организации для разрешения аварийной ситуации.

5.2. Реакция Абонента на аварийные ситуации.

5.2.1. Абонент по категории п. 3.1.2 осуществляет самостоятельно замену аварийного оборудования в зоне своей ответственности, а также добивается восстановления электропитания до принятых в РФ норм.

5.3. Действие Сторон при плановых перерывах действия связи.

5.3.1. По категориям п.3.2.1, п.3.2.2, п.3.2.3, Стороны обязуются проводить работы согласованно друг с другом.

5.3.2. По категориям п.3.2.1 и п.3.2.2. Оператор уведомляет Абонента по электронной почте (контактные данные из бланка заказа) о необходимости проведения работ не менее чем за 4 суток.

5.3.3. Если инициализация работ по п.3.2.2 вызвана Абонентом, то последний обязуется уведомить Оператора о необходимости проведения работ не менее чем за 14 дней с последующим согласованием плана проведения работ.

5.3.4. По категории п. 3.2.3 Оператор обязан не позднее чем за 14 дней представить Абоненту график перерывов связи, вызванных солнечной интерференцией.

6. Процедура эскалации разрешения аварийных ситуаций

6.1. Этапы процедуры эскалации:

6.1.1. При возникновении аварийной ситуации технический представитель Абонента и/или сменный дежурный Оператора обязаны немедленно взаимно оповестить друг друга и зафиксировать появление аварийной ситуации в соответствующих журналах с указанием точного времени регистрации, Ф.И.О. регистрирующего и передающего заявку на регистрацию с максимально возможно подробным описанием проблемы. При этом сторона Абонента сдает Оператору земную станцию спутниковой связи iDirect и услугу передачи данных на проверку по контактными данным указанным в бланке заказа.

6.1.2. Сменный дежурный Оператора в течении 30 минут с момента сдачи станции iDirect и услуги передачи данных на проверку проводит тестирование в соответствии с п.4.2. Тестирование проводится за время не более 20 минут в первую очередь с целью проверки синхронизации станции в сети и осуществления передачи данных. Если станция не синхронизируется в сети и/или невозможно осуществить передачу данных, ситуация классифицируется как "аварийный режим", а служба эксплуатации Оператора немедленно приступает к устранению неисправности.

6.1.3. В случае, если станция iDirect на стороне Абонента синхронизируется и осуществляется передача данных, то ситуация классифицируется как «нормальный рабочий режим», а эксплуатационный персонал Абонента действует в соответствии с внутренними процедурами по устранению аварийной ситуации в своей зоне ответственности.

6.1.4. О результатах тестирования по этапам и принятых мерах сменный дежурный Оператора немедленно сообщает дежурному оператору Абонента.

6.2. Определение приоритетов аварийных ситуаций и интервалов времени, необходимых для их идентификации:

6.2.1. Определение приоритетов аварийных ситуаций и максимальных интервалов времени, необходимых для их устранения приведены в Таблице 1:

Таблица 1

| Приоритет | Определение качества услуги | Критерий | Время устранения аварийной ситуации на ЦС, с момента обращения Абонента |
|-----------|--|---|---|
| | Аварийная ситуация | Станция не синхронизируется в сети (индикатор "Net" на терминале не горит или мигает свыше 20 минут) и/или невозможно осуществить передачу данных через спутниковый канал | 4 часа |
| | Неисправности, не замечаемые Абонентом, но могущие привести к ухудшению качества предоставления услуги | Станция синхронизируется в сети (индикатор "Net" горит) и осуществляется передача данных, но возможно ухудшение качества | 24 часа |

6.2.2. О текущем статусе аварийной ситуации сменный дежурный Оператора информирует технического представителя Абонента по телефону не реже, чем через Nx30 минут, где N - приоритет аварийной ситуации. После ликвидации аварийной ситуации в течение одного дня Оператор готовит подробный отчет в адрес Абонента о причине аварии и мерах, принятых Оператором по ее устранению, хронологию событий.

6.3. Административная эскалация разрешения аварийных ситуаций.

6.3.1. Административная эскалация разрешения аварийных ситуаций у Абонента представлена в Бланке заказа.

6.3.2. Административная эскалация разрешения аварийных ситуаций у Оператора приведена в Таблице 2:

Таблица 2

| Уровень эскалации | Должность | Телефоны | E-mail |
|-------------------|---|----------|-----------------------|
| 1 | Инженер службы технической поддержки Менеджер отдела продаж | | support@helios-net.ru |
| 2 | Руководитель отдела технической поддержки Руководитель отдела продаж | | trouble@helios-net.ru |

Примечание: Все служебные и домашние телефоны имеются у сменного дежурного.

6.3.3. Время реакции Сторон в зависимости от уровня эскалации и приоритета аварийной ситуации приведено в Таблице 3:

Таблица 3

| Уровень эскалации | Приоритет 1 | Приоритет 2 |
|-------------------|-------------|-------------|
| 1 | Немедленно | 1 час |
| 2 | 30 минут | 1 час |

7. Материальное обеспечение ЗИП

7.1. Оператор обязуется иметь восстанавливаемый ЗИП (запасные инструменты и принадлежности), необходимый для выполнения ремонтных работ в соответствии с п. 5.1.1.

8. Ответственность Сторон

8.1. Ответственность Оператора.

8.1.1. В случае возникновения "аварийной ситуации", вызванной причинами п. 3.1.1, Оператор обязуется восстановить "нормальный рабочий режим" в течение сроков, установленных в Таблице 1. При невозможности проведения восстановительных работ в оговоренные сроки, если это не связано с форс-мажорными обстоятельствами п. 3.3, Абонент вправе учесть просроченное время при взаиморасчетах с Оператором в размере, равном 1/720 от величины абонентской платы за каждый час «аварийной ситуации» сверх оговоренных сроков, но не более 100% (ста процентов) от величины абонентской платы.

8.1.2. Оператор отвечает перед Абонентом по всем обоснованным претензиям, которые следуют из того, что Оператор не выполнил установленных в Общих условиях задач и обязанностей.

8.2. Ответственность Абонента.

8.2.1. Абонент несет полную ответственность за работу технических средств и качество услуги передачи данных в зоне ответственности Абонента по п. 2.2.

8.2.2. Невыполнение Абонентом своих обязательств не дает ему права отказать в положенных Оператору платежах, если перерыв действия связи произошел по вине Абонента.

8.2.3. Абонент не вправе отказать в положенных платежах Оператору, если перерыв действия связи обусловлен причинами по п. 3.2 (при соблюдении требований п. 5.3).

9. Прочие условия

9.1. Общие условия оказания услуги вступают в силу с момента подписания Договора об оказании услуг связи между Абонентом и Оператором и действуют в течение всего срока действия договора. Следствием расторжения или прекращения Договора является одновременное окончание срока действия Общих условий.

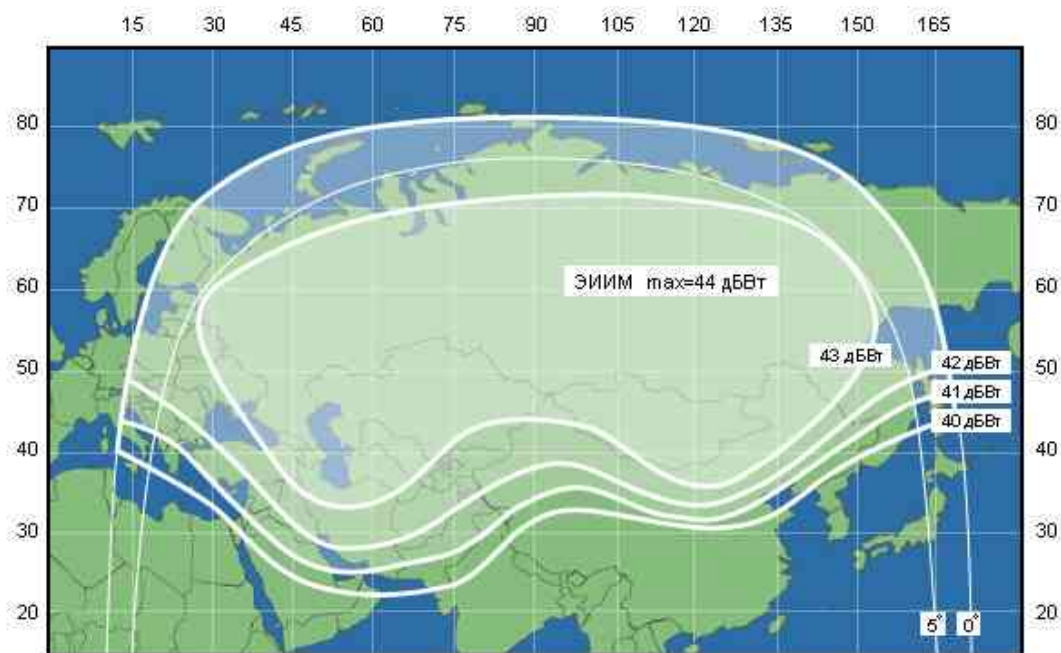
9.2. Внесение дополнительных Приложений, изменений и дополнений производится установленным порядком по взаимному согласию Сторон.

Глава 2. Карта покрытия ИСЗ

| Используемые спутники | Назначение |
|-----------------------------|--|
| Ямал 200 (90° в.д.) | Доступ к сети Интернет по стандарту DVB, SCPS и т.д. |
| Экспресс АМ 2 (80° в.д.) | Телерадиовещание, телефония, передача данных, доступ к сети Интернет, видеоконференцсвязь и т.д. |
| Экспресс АМ 22 (53° в.д.) | Передача данных, телевидение, телефония, Интернет, радиовещание, видеоконференцсвязь и т.д. |
| Экспресс АМ 3 (140° в.д.) | Телерадиовещание, телефония, передача данных, доступ к сети Интернет, видеоконференцсвязь и т.д. |
| Экспресс АМ 33 (96,5° в.д.) | Телерадиовещание, телефония, передача данных, услуги мультимедиа |

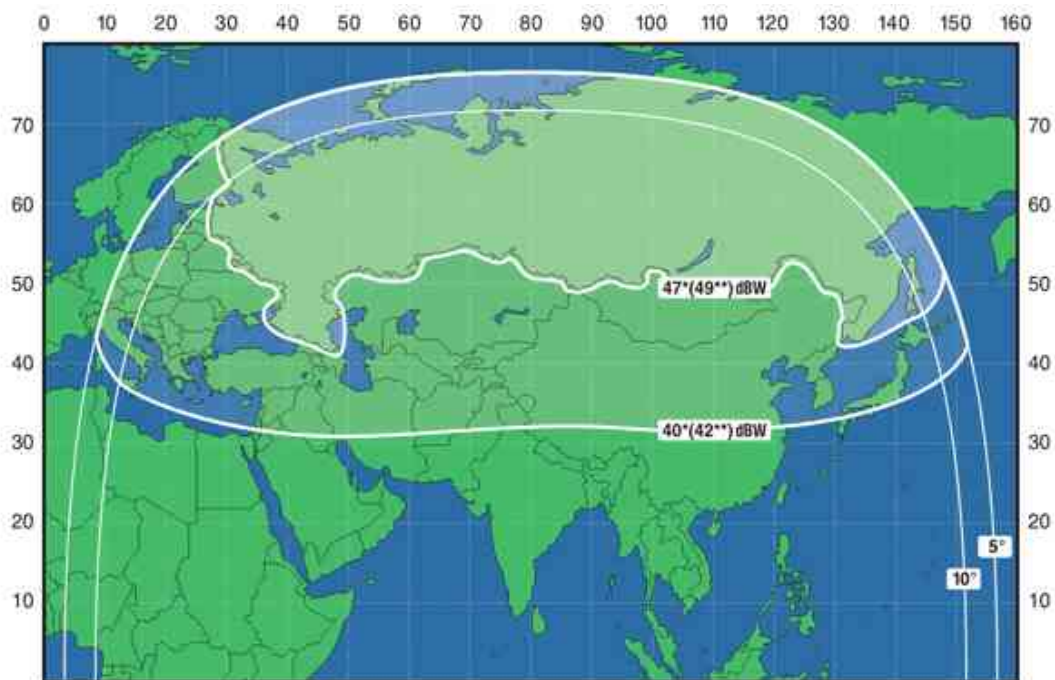
Ямал 200 (90 гр. в.д.)

| Характеристика | Ямал-200 |
|-----------------------------------|----------------|
| Точка стояния КА, град. в. д. | 90 |
| Транспондер, N | 6А |
| ЭИИМ в центре зоны покрытия, дБВт | 40,5 |
| Частотный диапазон | "С" |
| Поляризация излучения | круговая левая |
| Сверточный код (FEC) | 3/4 |



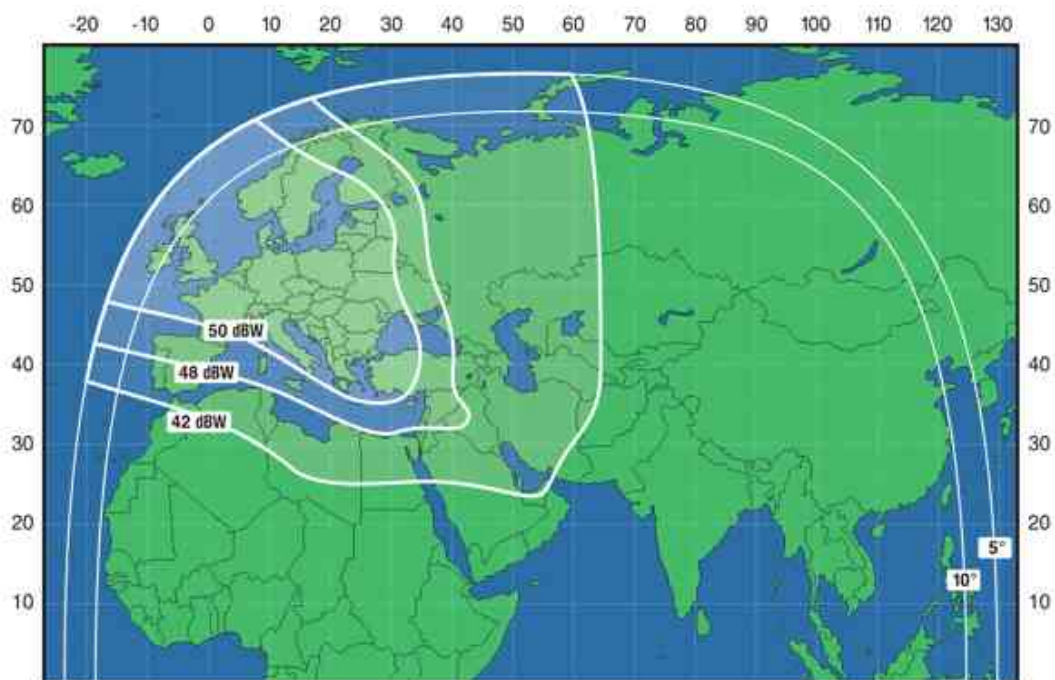
Экспресс АМ 2 (80 гр. в.д.)

| Характеристика | Экспресс-АМ2 |
|-----------------------------------|----------------|
| Точка стояния КА, град. в. д. | 80 |
| Транспондер, N | B1D1 |
| ЭИИМ в центре зоны покрытия, дБВт | 47 |
| Частотный диапазон | "Ku" |
| Поляризация излучения | горизонтальная |
| Сверточный код (FEC) | 3/4 |



Экспресс АМ 22 (53 гр. в.д.)

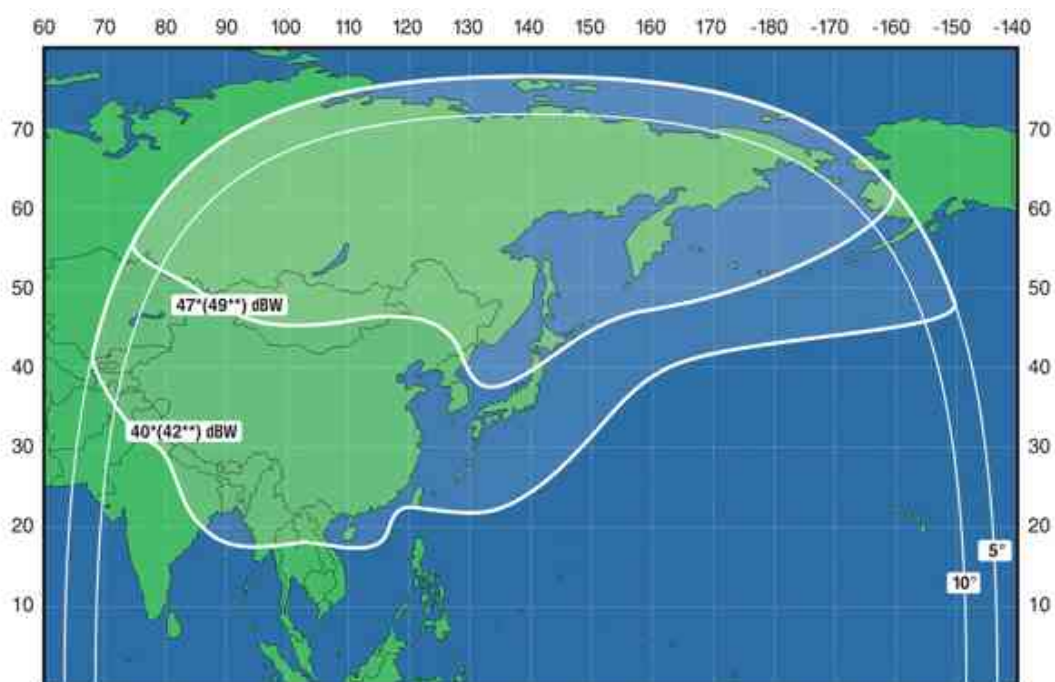
| Характеристика | Экспресс-АМ22 |
|-----------------------------------|---------------|
| Точка стояния КА, град. в. д. | 53 |
| Транспондер, N | B6 |
| ЭИИМ в центре зоны покрытия, дБВт | 50 |
| Частотный диапазон | "Ku" |
| Поляризация излучения | вертикальная |
| Сверточный код (FEC) | 3/4 |



Экспресс АМ 3 (140 гр. в.д.)

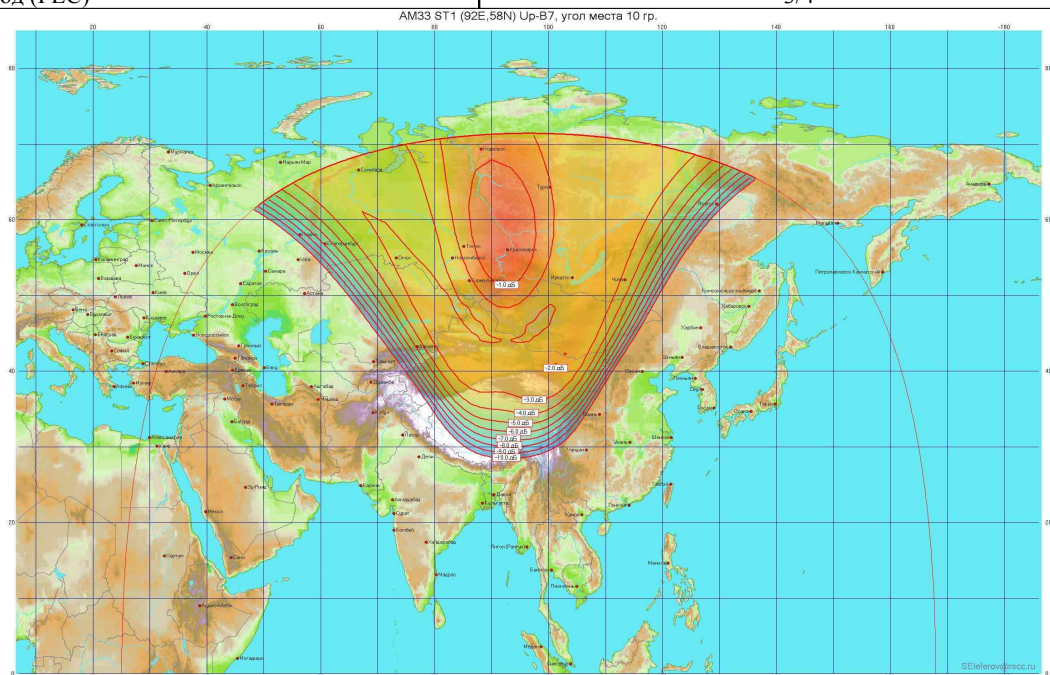
| Характеристика | Экспресс-АМ3 |
|-------------------------------|--------------|
| Точка стояния КА, град. в. д. | 140 |

| | |
|-----------------------------------|--------------|
| Транспондер, N | B4 |
| ЭИИМ в центре зоны покрытия, дБВт | 50 |
| Частотный диапазон | "Ku" |
| Поляризация излучения | вертикальная |
| Сверточный код (FEC) | 3/4 |



Экспресс AM 33 (96,5 гр. в.д.)

| Характеристика | Экспресс-AM33 |
|-----------------------------------|---------------|
| Точка стояния КА, град. в. д. | 96,5 |
| Транспондер, N | B6B7 |
| ЭИИМ в центре зоны покрытия, дБВт | 50 |
| Частотный диапазон | "Ku" |
| Поляризация излучения | вертикальная |
| Сверточный код (FEC) | 3/4 |



AM33 ST2 (74E, 55N) Up-B8 урон мөсра 10 гр.

