

**Офис в г. Санкт-Петербург:**  
ул. Введенского канала, д. 7, офис 500

**тел.: +7 (812) 677-91-11**

пн-чт с 9:00 до 18:00

пт с 9:00 до 16:45

**Круглосуточная  
техническая поддержка:**

**тел.: +7 (812) 677-91-16**

e-mail: support.spb@citytelecom.ru

отдел качества: ok@filanco.ru

---

# **ДОГОВОР № П131222-5**

## **на оказание услуг связи**

**ООО "Ситителеком СПб"**

-

**АНО ДПО "СШЭ"**

**ДОГОВОР № П131222-5  
на оказание услуг связи**

г. Санкт-Петербург

13.12.2022 г.

Общество с ограниченной ответственностью "Ситителеком Санкт-Петербург", именуемое в дальнейшем "Оператор", в лице Соколова Павла Олеговича, действующего на основании Доверенности № 04-2022/04 от 01.01.2022 г., с одной стороны и Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования "Скандинавская Школа Экономики", именуемое в дальнейшем "Абонент", в лице Директора Грибанова Алексея Валентиновича, действующего на основании Устава, с другой стороны, при совместном упоминании "Стороны", заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. Настоящий Договор регулирует взаимоотношения между Оператором и Абонентом возникающие в процессе предоставления услуг передачи данных, телематических услуг, обеспечивающих доступ к глобальной сети Интернет, а также услуг местной телефонной связи (далее - Услуги).

1.2. В соответствии с настоящим Договором Оператор оказывает Абоненту услуги передачи данных и телематические услуги доступ к глобальной сети Интернет, а также услуг местной телефонной связи, а Абонент обязуется оплачивать Услуги, а также сопутствующие предоставлению Услуг сервисы.

1.3. Деятельность в области связи осуществляется Оператором на основании лицензий:

- № 155580 от 05.06.2017 г. на оказание телематических услуг связи г. Санкт-Петербург;

- № 155578 от 05.06.2017 г. на оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации г. Санкт-Петербург;

- № 155579 от 05.06.2017 г. на оказание услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа г. Санкт-Петербург.

1.4 Вид и объем подлежащих оказанию Абоненту Услуг и условия их предоставления определяются в Заказе (Приложение 2), которые являются неотъемлемой частью данного Договора.

**2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

2.1. Оператор обязуется с момента подписания Сторонами Договора:

2.1.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с Договором и Приложениями, отвечающие по качеству руководящим документам отрасли, существующим стандартам и сертификатам, в срок, оговоренный в Приложениях.

2.1.2. Предоставлять услуги связи согласно нормативным документам отрасли связи 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365/366 дней в году, соответственно, без перерывов, за исключением перерывов для проведения необходимых профилактических и ремонтных работ. О проведении профилактических и ремонтных работ Оператор должен уведомлять Абонента минимум за 48 часов до начала проведения работ путем публикации объявления на сервере Оператора, по электронной почте или любым другим доступным способом коммуникации.

2.1.3. Обеспечивать соблюдение тайны связи в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.1.4. Предоставлять Абоненту сопутствующие Услугам виды сервиса. Перечень, объем, порядок предоставления Абоненту дополнительных видов сервиса определяется Сторонами в дополнительных соглашениях к настоящему Договору.

2.1.5. В случае нарушения в работе сетей, находящихся в зоне ответственности Оператора, в результате чего возникает перебой в предоставлении Услуг по техническим причинам, провести ремонтные работы и восстановить доступ Абонента к Услугам в регламентные сроки с момента обращения Абонента в техническую службу Оператора. Оператор не несет ответственности за нарушения в работе сетей, находящихся вне зоны ответственности Оператора.

2.1.6. По инициативе Абонента Оператор обязан без расторжения Договора приостановить оказание услуг связи подавшему заявление Абоненту. При этом Оператором в соответствии с установленным для таких случаев тарифом взимается плата с абонента за весь период времени, указанный в заявлении.

2.2. Абонент обязуется:

2.2.1. Выполнять требования, изложенные в Приложении № 1 к данному Договору.

2.2.2. Своевременно производить оплату оказываемых в соответствии с условиями настоящего Договора Услуг и дополнительных сервисов, в порядке, определенном в Приложениях.

2.2.3. Предоставить место для размещения необходимого коммуникационного оборудования Оператора для предоставления Услуги доступа к сети на срок действия настоящего Договора.

2.2.4. Пользоваться Услугами, оговоренными в Заказах, не менее минимального срока, указанного в Приложении № 2.

2.2.5. Для каждого адреса подключения назначить ответственных представителей по административным, техническим и финансовым вопросам, обеспечивать своевременное обновление указанной информации.

2.2.6. Соблюдать требования нормативных актов в части идентификации конечных пользователей Услуг.

2.2.7. Абонент-юридическое лицо обязан ежеквартально предоставлять Оператору заверенный список лиц, использующих его Абонентское оборудование, содержащий фамилии, имена, отчества, места жительства, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность этих лиц.

**3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

3.1. Состав общей стоимости Услуг по настоящему Договору включает в себя:

- единовременную плату за организацию канала (плата за подключение, в случае необходимости);

- ежемесячную плату за абонентское обслуживание;

- оплата за аренду IP адресов оператора (в случае предоставления Абоненту дополнительных IP-адресов);

Оператор \_\_\_\_\_

Абонент \_\_\_\_\_

Стр. 2 из 11

- оплату за трафик (при превышении трафика, в зависимости от типа тарифа).

Общая стоимость оказываемых Услуг в зависимости от их объема определяется Заказом (Приложение № 2 к Договору).

3.2. Оператор ведет учет информации о потребленных Услугах и платежах Абонента. Информация о потребленных услугах и платежах является основанием для проведения взаиморасчетов Сторон.

3.3. Учет потребленных и оплаченных Абонентом Услуг ведется Оператором на уникальном номере лицевого счета Абонента.

3.4. Оплата Услуг Оператора производится Абонентом на основании счетов, выставляемых Оператором. Электронная копия счета предоставляется Абоненту по электронной почте, указанной в разделе №9 данного Договора. Оригинал документа Абонент может получить в офисе Оператора или посредством электронного документооборота с использованием продукта СБИС++. При этом Оператор в качестве основного способа предоставления документов определяет отправку посредством электронного документооборота

3.5. Все расчеты между абонентом и Оператором осуществляются в рублях.

3.6. Плата за подключение.

3.6.1. Единовременная плата за подключение составляет сумму в рублях, в размере, указанном в Приложении № 2.

3.6.2. Оператор выставляет Абоненту счет за подключение после подписания Приложения № 2.

3.6.3. Датой начала предоставления Услуги считается дата подписания Акта о начале оказания услуг по форме, приведенной в Приложении № 4 и/или № 5.

3.6.4. Оплата счета за подключение должна быть перечислена Абонентом полностью в течение 5 банковских дней с даты подписания настоящего Договора и Приложений.

3.7. Оплата периодических Услуг.

3.7.1. Ежемесячная абонентская плата составляет сумму в рублях, эквивалентную тарифу, указанному Заказе.

3.7.2. В течение 5 (пяти) дней после подписания сторонами Акта о начале оказания услуг, Оператор выставляет Абоненту счет за Услуги. Счет содержит первый абонентский платеж согласно выбранному в Заказе тарифу, в размере суммы пропорциональной количеству дней предоставления Услуги в этом месяце. Абонент обязан оплатить указанный счет в течение 5 (пяти) календарных дней с момента получения Счета.

3.7.3. Датой начала предоставления Услуги считается дата подписания Акта о начале оказания услуг по форме, приведенной в Приложении № 4 и/или № 5.

3.7.4. В случае выставления счетов на оплату за переменную составляющую (услуги доступа в интернет или услуги телефонной связи), сумма потребленных услуг рассчитывается как произведение превышения за предыдущий месяц на стоимость превышения единицы услуги, для услуги доступа в интернет, и/или, для услуги телефонной связи, согласно Заказу №2 Приложение №2.

3.7.5. Оператор не позднее 5-го (пятого) числа каждого месяца выставляет Абоненту счет в рублях. В счет на оплату включаются: сумма абонентской платы в размере тарифа, указанного в Заказе, за текущий месяц и сумма за использованный трафик в предыдущем месяце.

3.7.6. Абонент обязан оплатить стоимость потребленных Услуг в сумме, указанной в счете Оператора не позднее 20 (двадцатого) числа месяца, в котором выставлен счет. Обязательство Абонента по оплате счетов считается исполненным в момент зачисления денежных средств на расчетный счет Оператора. Поступившие от Абонента денежные средства Оператор зачисляет на баланс лицевого счета Абонента. В случае, если баланс лицевого счета позволяет оплатить стоимость потребленных в оплачиваемом месяце Услуг, Оператор производит автоматическое списание денежных средств с баланса лицевого счета.

3.7.7. При оплате Услуг Абонент обязан указать в платежном поручении в разделе "Назначение платежа" номер настоящего Договора/лицевого счета, номер и дату выставления оплачиваемого счета. В случае внесения авансовых платежей на лицевой счет Абонент обязан указать в разделе "Назначение платежа" номер настоящего Договора/лицевого счета.

3.7.8. Ответственность и расходы за списание денежных средств с корреспондентского счета банка Абонента несет Абонент.

3.7.9. Стороны настоящего Договора установили, что оплата Услуг Оператора возможна третьим лицом. При этом в назначении платежа третьего лица должны быть указаны: номер настоящего Договора; ссылка на то, что третье лицо осуществляет оплату за Абонента (наименование Абонента).

3.8. Документы об оказании Услуг.

3.8.1. По окончании каждого отчетного периода, равного одному календарному месяцу, Стороны подписывают Акт об оказанных Услугах в отчетном периоде.

3.8.2. Оригиналы Актов об оказанных Услугах в отчетном периоде Абонент может получить в офисе Оператора, по средствам электронного документооборота с использованием продукта СБИС++. Оригинал документа Абонент может получить в офисе Оператора. При этом Оператор в качестве основного способа предоставления документов определяет отправку посредством электронного документооборота.

3.8.3. В случае если Абонент в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента направления Оператором Акта об оказанных Услугах в отчетном периоде не направляет уведомление о нарушении Оператором условий Договора (ненадлежащем оказании Услуг), Услуги считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Абонентом без претензий, и подлежат оплате.

3.9. Изменение стоимости Услуг.

3.9.1. Оператор имеет право не чаще одного раза в год вносить изменения в стоимость оказываемых Услуг по Договору, с предварительным уведомлением Абонента за 30 (тридцать) календарных дней до начала применения новых тарифов на Услуги. Об изменении тарифов на Услуги Оператор направляет уведомление по контактными данным Абонента. Отсутствие письменного уведомления Абонента о расторжении настоящего Договора по причине изменения стоимости Услуг считается согласием Абонента с указанными изменениями и настоящий Договор подлежит исполнению Сторонами на измененных условиях.

Оператор \_\_\_\_\_

Абонент  \_\_\_\_\_

Стр. 3 из 11

#### 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 4.1. За невыполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Оператор и Абонент несут материальную ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и настоящим Договором.
- 4.2. В случае нарушения Абонентом срока оплаты Услуг и сопутствующих сервисов по настоящему Договору Оператор вправе взыскать с Абонента пени в размере 0,1% от просроченной в платеже суммы, за каждый день просрочки.
- 4.3. В случае неоплаты Абонентом счета в срок, указанный в пп. 3.7.2 и 3.7.5. Оператор имеет право приостановить предоставление Услуги со дня следующим за датой, указанной в пп. 3.7.2 и 3.7.5. и в бесспорном порядке начислять штрафные санкции, указанные в п. 4.2. настоящего Договора. В этом случае, из поступающих от Абонента суммы вносимых на лицевой счет, Оператор сперва удовлетворяет свои требования по неустойке, а оставшиеся средства засчитывает в оплату оказанных Услуг.
- 4.4. При нарушении срока платежа, указанного в п. 3.7.5. настоящего Договора на срок более 30 календарных дней, Оператор имеет право переуступить право требования по задолженности коллекторскому агентству, либо самостоятельно обратиться в Арбитражный суд г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области с исковым заявлением о взыскании денежной задолженности. В данном случае все судебные издержки в полном объеме относятся на Абонента.
- 4.5. Оператор не отвечает за содержание информации, входящей и исходящей от Абонента в процессе потребления Услуг, за исключением информации отправляемой непосредственно Оператором.
- 4.6. Абонент обязуется использовать Услуги Оператора только легальным образом и не переносить на Оператора ответственность за ущерб любого рода, нанесенный Абонентом или иным лицом в ходе использования Абонентом Услуг Оператора.
- 4.7. Абонент обязуется не предпринимать действий, которые могут повлечь за собой сбой в работе системы или сети связи Оператора и иных действий, противоречащих Регламенту. В противном случае Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор и взыскать с Абонента убытки, причиненные в результате его действий.
- 4.8. В случае, если в отчетном месяце по вине Оператора накопленный перерыв в предоставлении Услуги, не связанный с профилактическими работами, превысит 2 (два) часа, Оператор обязуется уменьшить фиксированный ежемесячный абонентский платеж за предоставление Услуги в таком месяце (если такой ежемесячный платеж предусмотрен Договором) на 1/720 часть его суммы за каждый полный час перерыва.
- 4.9. Перерасчет абонентской платы, предусмотренный п. 4.8. настоящего Договора, является единственным видом ответственности Оператора в случае приостановления или некачественного оказания Услуг. При наступлении вышеуказанного случая Абонент обязуется не предъявлять Оператору требования по компенсации упущенной выгоды и иных компенсаций.

#### 5. ФОРС-МАЖОР

- 5.1. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, к которым относятся: стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, противоправные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно запрещающих указанные в настоящем Договоре виды деятельности, и иные события, не зависящие от волеизъявления Сторон, в результате которых станет невозможно исполнение обязательств по настоящему Договору, Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение взятых на себя обязательств, если в течение 10 (десяти) дней с момента наступления таких обстоятельств и при наличии связи Сторона, пострадавшая от действия обстоятельств непреодолимой силы, доведет до сведения другой Стороны известие о случившемся, а также предпримет все усилия для скорейшей ликвидации последствий форс-мажорных обстоятельств.
- 5.2. Сторона, понесшая убытки в связи с форс-мажорными обстоятельствами, может потребовать от Стороны, ставшей объектом действия непреодолимой силы, документальные подтверждения о масштабах происшедших событий, а также об их влиянии на выполнение пострадавшей Стороной своих обязательств по Договору.

#### 6. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

- 6.1. Положения настоящего Раздела (ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ) настоящего Договора распространяются на физических лиц, для юридических лиц они применимы в случае, когда имеется возможность идентифицировать персональные данные работников Абонента (указана в тексте Договора соответствующая информация).
- 6.2. Оператор собирает и обрабатывает персональные данные Абонента в целях:
- выполнения условий настоящего Договора;
  - исполнения действующего законодательства РФ.
- 6.3. Перечень персональных данных:
- фамилия, имя, отчество, паспортные данные (ксерокопия паспорта), контактные телефоны.
- 6.4. Заключая настоящий Договор, Абонент дает свое безусловное согласие на сбор и обработку своих персональных данных.
- 6.5. Доступ к персональным данным Абонента имеют только лица, имеющие непосредственное отношение к оказанию Услуг, оказываемых в рамках настоящего Договора, а именно штатные работники клиентского отдела ООО "Ситителеком СПб".
- 6.6. Оператор обязуется: соблюдать конфиденциальность в отношении персональных данных Абонента; не допускать попыток несанкционированного использования персональных данных Абонента третьими лицами.
- 6.7. Оператор имеет право передавать персональные данные Абонента третьим лицам в следующих случаях:
- по требованию уполномоченных органов в соответствии с действующим законодательством РФ;
  - в случае перевода задолженности Абонента к новому кредитору (уступка права требования).
  - в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 6.8. В случае письменного заявления Абонента об отказе предоставления Оператору права обработки персональных данных, настоящий Договор расторгается (прекращает свое действие) с момента получения данного заявления Оператором.

#### 7. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

Оператор \_\_\_\_\_

Абонент \_\_\_\_\_

Стр. 4 из 11

- 7.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания полномочными представителями Сторон.
- 7.2. Настоящий Договор заключен на неопределенный срок.
- 7.3. Минимальный срок пользования Услугой указан в Заказе (Приложение № 2). Минимальный срок начинает исчисляться с даты начала оказания услуг, указанной в Акте выполненных работ.
- 7.4. В случае если Абонент уведомляет о расторжении Договора или отказывается от Услуг Оператора до истечения минимального срока пользования услугами Оператора, а также в случае если Оператор расторгает Договор по причине неоплаты услуг со стороны Абонента до истечения минимального срока пользования услугами Оператора, то Абонент на основании выставленного Оператором счета оплачивает Оператору денежную сумму, равную произведению месячной абонентской платы на количество месяцев минимального срока пользования Услугой за вычетом суммы поступивших на расчетный счет Оператора абонентских платежей за оказанные Услуги. Указанный счет подлежит оплате Абонентом в течение 7 (семи) дней с даты его выставления. Данный платеж не является санкцией за отказ от Услуги в период минимального срока пользования Услугой, а представляет собой согласованную Сторонами стоимость подключения к Услуге без минимального срока пользования Услугой.
- 7.5. Настоящий Договор может быть расторгнут по инициативе любой Стороны с обязательным письменным уведомлением второй Стороны не менее чем за 30 дней до даты предполагаемого расторжения.

#### 8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Во всех случаях, кроме специально оговоренных настоящим Договором, все предусмотренные или допускаемые настоящим Договором уведомления считаются должным образом направленными и врученными Сторонами, если они направлены с курьером, либо по факсу, либо на контактный электронный адрес, либо заказным письмом с уведомлением о вручении Оператору по адресам указанным в Приложении № 1 (Регламент предоставления услуг) и Абоненту:

АНО ДПО "СНЭ"

191186, Россия, г Санкт-Петербург, вн.тер. г. Муниципальный Округ Дворцовый Округ, ул. Малая Конюшенная, д. 1-3, литер А, этаж 1, часть помещения 7 Н

телефон: 78123204800 79219552434

e-mail: grig@grig.net

8.2. В случае внесения Абонентом в п. 8.1. настоящего Договора неверной, либо заведомо ложной информации, Оператор не несет никакой ответственности за доставку адресованной Абоненту корреспонденции.

8.3. При отправке уведомления с курьером оно считается полученным в день доставки, при условии, что доставка состоялась. При отправке уведомления по факсу оно считается полученным в день отправки, при отправке уведомления по электронной почте на указанный Абонентом электронный адрес оно считается полученный в случае отсутствия ответного письма с информацией о недоставке сообщения по той или иной причине.

8.4. Любая из Сторон в случае изменения своего юридического и/или почтового адреса, либо электронного адреса (e-mail), обязана в течение трех (3) рабочих дней с даты изменения письменно уведомить об этом другую Сторону.

8.5. Договор может быть изменен и дополнен письменным соглашением Сторон, подписанным обеими Сторонами.

8.6. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу.

8.7. Все споры и разногласия решаются путем переговоров. В случае если разногласия и споры не могут быть решены путем переговоров, они решаются в Арбитражном суде г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

8.8. Настоящий Договор, включая Приложения и дополнительные соглашения (в случае их заключения), заменяет любые другие предварительные соглашения, урегулирования, письменные и устные договоренности, относящиеся к предмету настоящего Договора.

8.9. К настоящему Договору прилагается:

Приложение № 1 Регламент предоставления услуг

Приложение № 2 Финансовые, технические условия заказа (интернет)

Приложение № 3 Акт о начале оказания услуг (интернет)

**9. КОНТАКТЫ СТОРОН**

Контактная информация Оператора			
Контактное лицо	Калашникова Алиса Игоревна	Тел.	+7 (812) 677-91-11, 4558
Должность: персональный менеджер	E-mail: a.kalashnikova@citytelecom.ru	Моб.	
Контактное лицо	Техническая поддержка	Тел.	+7 (812) 677-91-16
Контактная информация Абонента			
Контактное лицо:	Григорий	Тел.	+7 (812) 320-48-00
Должность: Системный админ	E-mail: grig@grig.net	Моб.	+7 (921) 955-24-34
Контактное лицо:		Тел.	
Должность:	E-mail:	Моб.	

**10. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

Оператор		Абонент	
Наименование	ООО "Ситителеком СПб"	Наименование	АНО ДПО "СПЭ"
Юр.адрес:	190013, г. Санкт-Петербург, ул. Рузовская, д. 8, литер Б, оф. 500	Юр.адрес:	191186, Россия, г Санкт-Петербург, вн.тер. г. Муниципальный Округ Дворцовый Округ, ул. Малая Конюшенная, д. 1-3, литер А, этаж 1, часть помещения 7 Н
Факт. адрес:	190013, г. Санкт-Петербург, Введенский канал, д. 7, оф 500, БЦ "Фарватер"	Факт. адрес:	191186, Россия, г Санкт-Петербург, вн.тер. г. Муниципальный Округ Дворцовый Округ, ул. Малая Конюшенная, д. 1-3, литер А, этаж 1, часть помещения 7 Н
ИНН	7838067849	ИНН	7704276640
КПП	783801001	КПП	784001001
Банк	АО "Тинькофф Банк" МОСКВА	Банк	АО "РАЙФФАЙЗЕНБАНК"
Р/С	40702810810001080956	Р/С	40703810400001437267
К/С	30101810145250000974	К/С	30101810200000000700
БИК	044525974	БИК	044525700
ОГРН	1177847124840	ОГРН	1107799001848

От Оператора



/Соколов П.О./

20\_\_ г.

От Абонента



/Грибанов А. В./

20\_\_ г.

**РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

Все Услуги предоставляются при наличии соответствующих технических возможностей.

Выполнение работ по подключению оборудования Абонента к сети Оператора оформляется Актом о выполненных работах по подключению к сети.

**1. Оборудование:**

По согласованию Сторон Оператор может осуществить поставку, установку и конфигурирование оборудования и/или программного обеспечения и его настройку Абоненту, что оговаривается в дополнительном соглашении к настоящему Договору.

**2. Техническое обслуживание****2.1. Устранение неисправностей**

2.1.1. Оператор устраняет неисправности и производит техническое сопровождение Услуги в случае каких-либо ее сбоев или ухудшения ее качества, т.е. ситуаций, требующих незамедлительного разрешения. Абонент обязан сразу же сообщать о необходимости проведения восстановительных работ в Службу технической поддержки сети Оператора.

**Оперативные и технические службы Оператора работают 24 часа в сутки 7 дней в неделю.**

**Порядок обращения в техническую поддержку:**

Заявка в техническую поддержку может быть оформлена тремя разными способами:

1) Через оператора call-центра, назвав свое ФИО, совпадающее с контактными данными, и номер Договора, по которому оказывается услуга. Максимально опишите проблему и получите номер открытой заявки (тикета). Уведомления о решении вашей задачи будут приходить вам на вашу электронную почту.

2) Через электронную почту по адресу [support.spb@citytelecom.ru](mailto:support.spb@citytelecom.ru). В письме укажите номер Договора, по которому оказывается услуга, максимально опишите проблему. Оператор технической поддержки примет вашу заявку в работу и будет автоматически назначен номер заявки. Уведомления о решении вашей проблемы будут приходить на e-мэйл адрес контакта по Договору, который подписан на получение уведомлений.

3) Через панель управления услугами. При оформлении заявки максимально опишите проблему для ее оперативного устранения. Уведомления о решении вашей проблемы будут приходить на e-мэйл адрес контакта по Договору, который подписан на получение уведомлений.

**Единый контактный телефон: 8-800-200-05-42 (бесплатно) для звонка из регионов России**

**Санкт-Петербург**

Фактический адрес: 190013, г. Санкт-Петербург, ул. Введенского канала, д.7, офис 500, БЦ "Фарватер"

Почтовый адрес: 190013, г. Санкт-Петербург, ул. Введенского канала, д.7, офис 500, БЦ "Фарватер"

Телефон: +7 (812) 677-91-11 (Санкт-Петербург)

2.1.2. Оператор фиксирует время обращения Абонента (сотрудник Оператора создает заявку с описанием неисправности и сообщает номер заявки Абоненту), выясняет причину неисправности и приступает к ее устранению. После устранения неисправности Оператор уведомляет Абонента по электронной почте или телефону о произведенных действиях.

2.1.3. Оператор устраняет возникшие неисправности сетевого оборудования в срок не более 6 рабочих часов, волоконно-оптической линии – не более 12 рабочих часов от момента получения письменного уведомления о возникновении аварии (при наличии доступа в помещение Абонента для производства ремонтных работ, если такой проход необходим для устранения неисправности).

2.1.4. В том случае, если разрешение на проход персонала Оператора Абонентом не обеспечивается (если это необходимо для проведения ремонтно-восстановительных работ), лимит времени (6 рабочих часов для сетевого оборудования, 24 рабочих часа для волоконно-оптической линии), отведенный на устранение неисправности, увеличивается на соответствующий период времени до момента фактического обеспечения доступа.

2.1.5. По возможности, Оператор принимает меры по подключению Абонента к другим временным каналам связи.

**2.2. Плановое техническое обслуживание**

2.2.1. В соответствии с техническими нормами для поддержания качества предоставления услуги, ОПЕРАТОР проводит профилактические работы (тестирование и настройку оконечного оборудования) общей продолжительностью не более 4-х часов в месяц, во время, согласованное с Абонентом, когда это наносит наименьший ущерб его деятельности.

2.2.2. В случае необходимости проведения регламентных и профилактических работ на действующих каналах связи Оператор обязан уведомить Абонента о сроках и характере планируемых мероприятий не менее чем за 2 (два) дня, направив официальное сообщение в адрес Абонента по электронной почте или факсу.

2.2.3. Абонент обязан в течение одного дня после получения уведомления подтвердить согласие на проведение работ или согласовать другое время для производства регламентных и профилактических работ. Отсутствие подтверждения согласия на проведение работ в течение одного дня с момента получения уведомления означает согласие и дает Оператору право на выполнение работ в указанное в уведомлении время.

**3. Отключение**

Оператор оставляет за собой право отключения Абонента в одностороннем порядке в случаях:

3.1. Использования Услуг в противоречащих законодательству целях; передача, распространение или хранение любых материалов и информации, запрещенных законодательством, а также любые прочие действия, противоречащие действующему законодательству или регулирующим актам, включая, но не ограничиваясь, нарушением авторских прав,

незаконным использованием торговых марок и товарных знаков, разглашением конфиденциальной государственной и коммерческой информации без разрешения на это владельца информации, нарушением экспортно-импортного законодательства, разжиганием расовой и национальной нетерпимости, распространением порнографии и пр. с использованием Услуг;

3.2. Неавторизованного (т. е. без явного разрешения владельца) доступа или использования ресурсов (т.е. услуг, сервисов, сетей, систем, данных и информации); нарушения, изменения, преодоления или повреждение систем контроля доступа (т.е. аутентификации, авторизации, тарификации и системного мониторинга) к ресурсам; попытки сканирования, тестирования и поиска способов нарушения или преодоления систем контроля доступа к ресурсам без специального разрешения на это владельца; неавторизованного владельцем перехвата, мониторинга, изменения или перенаправления данных и трафика; создания помех для нормального функционирования сервисов, сетей, каналов и систем, в том числе mailbombing, flooding, попытки перегрузки систем и широковебательные атаки; изменения, модификация адресной части и содержимого пакетов данных в сети, в том числе сообщений электронной почты; любые другие типы доступа или использования ресурса, осуществляемые в целях, явно не разрешенных владельцем ресурса, или совершаемые явно не разрешенным владельцем ресурса способом, с использованием Услуг;

3.3. Несанкционированного распространения коммерческой и прочей информации, распространение материалов рекламного, информационного или коммерческого содержания, осуществляемое не по установленным правилам распространения коммерческой информации, осуществляемое в навязчивой форме, без согласия получателя, а также вызывающее жалобы получателя;

3.4. Распространения информации, оскорбляющей честь и достоинство других лиц, с использованием Услуг;

3.5. Намеренного нанесения ущерба с использованием Услуг;

3.6. Подделки служебной информации в заголовках сообщений, рассылаемых посредством электронной почты, а также внесение ложной персональной или адресной информации при регистрации Абонента Оператором; Использование идентификационных данных (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили Абонента на такое использование;

3.7. Использования в сети Оператора интерфейсов и протоколов, непринятых нормативными документами, действующими на территории Российской Федерации, а также систем адресации, не соответствующих общепринятым международным стандартам, установленным документами IANA и ICAN;

3.8. Массовой рассылки сообщений посредством электронной почты и других средств персонального обмена информацией (включая службы немедленной доставки сообщений, такие как SMS, IRC и т.п.), иначе как по явно и недвусмысленно выраженной инициативе получателей. Открытая публикация адреса электронной почты или другой системы персонального обмена информацией не может служить основанием для включения адреса в какой-либо список для массовой рассылки сообщений. Включение адреса, полученного любым путем (через веб-форму, через подписного робота и т.п.), в список адресов, по которому проводится какая-либо рассылка, допускается только при условии наличия надлежащей технической процедуры подтверждения подписки, гарантирующей, что адрес не попадет в список иначе, как по воле владельца адреса. Процедура подтверждения подписки должна исключать возможность попадания адреса в список адресатов какой-либо рассылки (единичной или регулярной) по инициативе третьих лиц (т.е. лиц, не являющихся владельцами данного адреса). Обязательно наличие возможности для любого подписчика немедленно покинуть список рассылки без каких-либо затруднений при возникновении у него такого желания. При этом наличие возможности покинуть список само по себе не может служить оправданием внесения адресов в список не по воле владельцев адресов;

3.9. Отправки электронных писем и других сообщений, содержащих вложенные файлы и/или имеющих значительный объем, без предварительно полученного разрешения адресата;

3.10. Рассылки (иначе как по прямой инициативе получателя);

3.10.1. электронных писем и других сообщений (в том числе единичных) рекламного, коммерческого или агитационного характера;

3.10.2. писем и сообщений, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;

3.10.3. сообщений, содержащих просьбу переслать данное сообщение другим доступным пользователям (chain letters);

3.10.4. использования безличных ("ролевых") адресов иначе, как по их прямому назначению, установленному владельцем адресов и/или стандартами.

3.11. Размещения в любой электронной конференции сообщений, которые не соответствуют тематике данной конференции (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и списки рассылки;

3.12. Размещения в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого или агитационного характера, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами данной конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами данной конференции предварительно;

3.13. Размещения в любой конференции статьи, содержащей приложенные файлы, кроме случаев, когда вложения явно разрешены правилами данной конференции либо такое размещение было согласовано с владельцами или администраторами конференции предварительно;

3.14. Использования собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки сети Интернет были совершены эти действия;

3.15. Осуществления деятельности по техническому обеспечению рассылки спама (spam support service), как то:

3.15.1. целенаправленное сканирование содержимого информационных ресурсов с целью сбора адресов электронной почты и других служб доставки сообщений;

3.15.2. распространение программного обеспечения для рассылки спама;

3.15.3. создание, верификация, поддержание или распространение баз данных адресов электронной почты или других служб доставки сообщений (за исключением случая, когда владельцы всех адресов, включенных в такую базу



данных, в явном виде выразили свое согласие на включение адресов в данную конкретную базу данных; открытая публикация адреса таковым согласием считаться не может);

3.16. Попыток несанкционированного доступа к ресурсам сети Интернет, проведение сетевых атак и сетевого взлома и участие в них, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса.

3.17. Передачи компьютерам или оборудованию Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов

3.18. Тарифы телефонной связи не применяются для операторов сетей телефонной связи, операторов сетей передачи данных и телематических служб, а также операторов справочно-информационных, консалтинговых служб и других, приобретающих телефонные номера с целью обеспечения доступа к услугам этих операторов и служб через сеть связи общего пользования, предусматривающих обработку большого объема входящего/исходящего трафика (интенсивность нагрузки более 0,12 эрл/линия). В случае превышения Абонентом указанной интенсивности нагрузки Оператор оставляет за собой право приостановить оказание услуг.

В этих случаях оплата не возвращается, и жалобы не принимаются.

3.19. Возобновление предоставляемых услуг осуществляется согласно действующему Протоколу соглашения о Договорной цене и Регламенту.

3.20. В случае оказания интернет-услуг тарификации подлежит переданный от Абонента или к Абоненту интернет-трафик, в зависимости от того, какой из них окажется больше.

От Оператора

Соколов П.О./

20\_\_ г.



От Абонента

/ Грибанов А. В./

20\_\_ г.



**Заказ № 1**

191186, Россия, г Санкт-Петербург, вн.тер. г. Муниципальный Округ Дворцовый Округ, ул. Малая Конюшенная, д. 1-3, литер А, этаж 1, часть помещения 7 Н

Дата начала предоставления услуги: в течение 10 рабочих дней после оплаты счета за организацию канала

**Финансовые условия оказания услуг по заказу**

**Инсталляционные (разовые) платежи:**

Плата за организацию канала связи по адресу точки оказания услуги

Дополнительное оборудование

**Ежемесячные платежи:**

	Скорость мбит/сек, включенная в абонентскую плату	Стоимость, руб
Абонентская плата за предоставление порта доступа в сеть Интернет без тарификации IP-трафика, руб	5	1 500,00
<b>Итого:</b>		<b>1 500,00</b>

Примечание: Тарифы указаны в Рублях РФ. Стоимость услуг НДС не облагается.

**Технические условия оказания услуг**

Скорость порта:	100мбит/сек full duplex	Физический стык:	<input type="checkbox"/> FiberOptic <input checked="" type="checkbox"/> UTP RJ-45
Параметры сигнала	стандарт IEEE 802.3	Тип подключения:	IEEE 802.3 (Ethernet)
Задержка передачи пакета	(64 байта) не более 50 мс	Уровень ошибок	не более 5%

**Примечание:**

1. Услуга оказывается в соответствии с регламентом предоставления услуг пропускa интернет-трафика оператора.
2. Оператор обязуется принимать анонсы сетей клиента в соответствии с БД RIPE.
3. Оператор имеет право управлять принимаемыми анонсами сетей клиента при условии предварительного согласования управляющих действий с Присоединяемым оператором.
4. Расчет трафика основывается исключительно на показаниях коммутатора оператора по общепринятой методике.
5. В случае тарификации по объему трафика или типу тарификации burst, подсчету подлежит переданный от Абонента или к Абоненту интернет-трафик, в зависимости от того, какой из них окажется больше.
6. IP адреса предоставляются Заказчику на срок действия Договора в рамках стоимости услуг, описанных в Заказе.
7. Минимальный срок оказания услуг по настоящему Заказу составляет 12 месяцев с момента начала оказания услуг. Дата начала оказания услуг указана в Акте выполненных работ (Приложение № 3).
8. В момент прекращения действия Заказа Оператор блокирует выделенные (предоставленные) IP адреса, также Оператор вправе предоставить эти IP-адреса третьим лицам в рамках Договорных отношений
9. Абонент во время пользования IP адресами, перечисленными в п. 1 настоящего Акта, несет самостоятельно всю полноту ответственности за действия или бездействия, повлекшие как уголовную, так и гражданскую ответственность перед третьими лицами.

От Оператора



/Соколов П.О./

20\_\_ г.

От Абонента



/Грибанов А. В./

20\_\_ г.

Citytelecom 677-91-11

**Акт о начале оказания услуг (интернет)**

Мы, нижеподписавшиеся, от лица Оператора Соколов Павел Олегович, действующий на основании Доверенности № 04-2022/04 от 01.01.2022 г., с одной стороны и от лица Абонента Директор Грибанов Алексей Валентинович, действующий на основании Устава, с другой стороны, составили настоящий Акт о нижеследующем:

- 1. Оператор начал предоставлять, а Абонент получать Услуги, оговоренные сторонами в рамках Бланка заказа к Договору № П131222-5 от 13.12.2022 г., в полном объеме, начиная с "19" декабря 2022 г.
- 2. Претензий по качеству предоставляемых услуг Абонент не имеет.
- 3. Настоящий Акт является основанием для взаимных расчетов Сторон.

**ПОДПИСИ СТОРОН**

От Оператора



Соколов П.О./

г.

От Абонента



/ Грибанов А. В./

20 г.

Citytelecom