



УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ

Версия от 8 июля 2024

Санкт-Петербург

«__» _____ 20 ____ года

Акционерное общество «Селектел» (АО «Селектел»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель»,
в лице

с одной стороны, и

в лице

действующего на основании

именуемое (ый) в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны»,

заключили Условия оказания услуг связи (далее по тексту — «Условия») о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ

1.1. Условия являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения («Соглашение»), заключенного Сторонами и размещенного на сайте <https://selectel.ru>. Термины с прописной буквы, которые используются в Условиях, имеют значение, присвоенное им в Соглашении.

1.2. Заказчик на основании дополнительной заявки может осуществить заказ на дополнительные услуги, информация о которых размещена на сайте Исполнителя.

1.3. Исполнитель является оператором связи, предоставляет услуги связи на основании лицензий оператора связи, выданных Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций:

- лицензия на телематические услуги связи № 176267;
- лицензия на услуги связи по предоставлению каналов связи № 176265;
- лицензия на услуги связи по передаче данных № 170444.

1.4. Исполнитель предоставляет Заказчику одну или несколько из следующих услуг связи (далее – «Услуги»):

- по предоставлению каналов связи;
- по передаче данных;
- телематические услуги.

Услуги предоставляются «как есть» и в том виде, в котором они доступны на момент их предоставления.

- 1.5. Состав Услуг определяется в Бланке заказа и / или в Панели управления. Стоимость услуг определяется тарифами, опубликованными на сайте Исполнителя по адресу <https://selectel.ru/prices>.

2. ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГ СВЯЗИ

2.1. Для услуги по предоставлению каналов связи:

- 2.1.1. Пропускная способность предоставленного канала, определяемая как скорость передачи данных, переданных или принятых Заказчиком на порту (портах) оборудования Исполнителя, измеряется со стандартным 5 (пяти) минутным усреднением в Мбит/с или Гбит/с (1 Гбит/с = 1024 Мбит/с).

- 2.1.2. Интерфейс предоставления канала связи: на скорости до 1 Гбит/с - 1000Base-TX, 1000Base-LX на скорости от 1 Гбит/с до 10 Гбит/с - 10GBase-LR или 10GBase-SR. В зависимости от дополнительных услуг одинаковые интерфейсы могут быть объединены по протоколу 802.3ad (LACP).

- 2.1.3. Максимальная пропускная способность канала связи может быть установлена в максимальную суммарную пропускную способность интерфейсов подключения. Гарантированная пропускная способность канала определяется выбранным Заказчиком тарифом.

- 2.1.4. По желанию Заказчика на точках подключения к сети Исполнителя может быть организован канал связи QinQ (802.1ad). При наличии QinQ Исполнитель обеспечивает MTU канала передачи данных 9000 байт, без наличия QinQ – 1500 байт.

2.2. Для услуги по передаче данных:

- 2.2.1. Исполнитель организует точку присоединения сети стороннего оператора к сети Исполнителя. Физическая точка подключения сети (оборудования) Заказчика для получения услуги организуется на порту (нескольких портах). Канал предоставляется гарантированный, симметричный, без учета трафика. По желанию Заказчика на точках подключения к сети Исполнителя может быть организован канал передачи данных QinQ (802.1ad). При наличии QinQ Исполнитель обеспечивает MTU канала передачи данных 9000 байт, без наличия QinQ – 1500 байт.

- 2.2.2. Пропускная способность передачи данных, определяемая как скорость передачи данных, переданных или принятых Заказчиком на порту (портах) оборудования

Исполнителя, со стандартным 5 (пяти) минутным усреднением, и измеряемая в Мбит/с или Гбит/с (1 Гбит/с = 1000 Мбит/с), составляет от 1 Гбит/с или 10 Гбит/с.

2.2.3. Интерфейс присоединения к сети Исполнителя: на скорости до 1 Гбит/с - 1000Base-TX, 1000Base-LX на скорости более от 1 Гбит/с до 10 Гбит/с - 10GBase-LR или 10GBase-SR. В зависимости от дополнительных услуг одинаковые интерфейсы могут быть объединены по протоколу 802.3ad (LACP).

2.2.4. Пропускная способность по передаче данных определяется выбранным Заказчиком тарифом и не может превышать суммарную пропускную способность интерфейсов подключения оборудования Заказчика.

2.2.5. Связность сети Исполнителя с сетями других операторов определяется наличием технической возможности.

2.3. **Для телематических услуг связи:**

2.3.1. Задержка передачи пакета (мс) 1-400. В задержку передачи пакета включаются: задержка кодирования / декодирования речи и пакетизации, задержка маршрутизации на сети передачи данных, задержка распространения сигнала, задержка буферизации. Она определяется как полусумма задержек передачи пакета в обоих направлениях (туда и обратно).

2.3.2. Протокол передачи данных: IP (Internet Protocol).

2.3.3. Коэффициент потери пакетов (%/мес.) не более 2.

2.3.4. Абонентский интерфейс: на скорости до 1 Гбит/с — 1000BASE-T, 1000Base-LX; на скорости до 10 Гбит/с — 10GBASE-CX4, 10GBASE-LR или 10GBASE-SR.

2.3.5. Описание абонентской линии: UTP 5 cat, fiber optic MM, SM.

2.3.6. Полоса пропускания линия связи – до 20 Гбит/с.

2.3.7. Полоса пропускания линии связи (скорость доступа) определяется тарифом и не может превышать суммарную пропускную способность интерфейсов подключения оборудования Заказчика.

2.3.8. Указанные в настоящих Условиях показатели распространяются только на ресурсы, расположенные на сети передачи данных Оператора.

3. **ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

3.1. **Услуга по предоставлению каналов связи:**

3.1.1. При наличии выбора, при заказе Услуги по предоставлению каналов связи Заказчиком выбирается тариф на услугу.

- 3.1.2. При технической возможности, оказание Услуги по предоставлению каналов связи начинается не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты заказа.
- 3.1.3. При отсутствии технической возможности оказания Услуги по предоставлению каналов связи Исполнитель обязан уведомить Заказчика, отправив сообщение на электронный адрес Заказчика и/или через Тикет-систему с указанием причин, по которым Услуга по предоставлению каналов связи не может быть оказана в установленный срок, и указать примерные сроки начала оказания услуги.
- 3.1.4. Исполнитель организует точку присоединения сети Заказчика к сети Исполнителя. Физическая точка подключения сети (оборудования) Заказчика для получения Услуги по предоставлению каналов связи организуется на порту (нескольких портах). Канал предоставляется гарантированный, симметричный, скорость предоставляется в соответствии с выбранным тарифом.
- 3.1.5. В случае необходимости проведения профилактических и иных работ Исполнитель извещает об этом Заказчика за 3 (три) рабочих дня через Тикет-систему.
- 3.1.6. В случае перерывов в предоставлении Услуги по предоставлению каналов связи Заказчик уведомляет Исполнителя о перерыве в обслуживании посредством передачи акта через Тикет-систему или Панель управления учетной записью Заказчика, в котором указывается время и причину перерыва и в предоставлении Услуги по предоставлению каналов связи.
- 3.1.7. Превышение гарантированной пропускной способности канала связи определяется по значению максимальной скорости передачи информации двенадцати пятиминутных интервалов в течение последних 24 часов. При превышении гарантированной пропускной способности Исполнитель вправе установить ограничение максимальной пропускной способности, равное гарантированной пропускной способности.

3.2. Услуга по передаче данных:

- 3.2.1. При наличии выбора, при заказе услуги по передаче данных Заказчиком выбирается тариф на услугу.
- 3.2.2. Оказание Услуги по передаче данных начинается в течение, но не позднее, 5 (пяти) рабочих дней с даты заказа Услуги по передаче данных и ее оплаты, при наличии технической возможности.
- 3.2.3. В случае отсутствия технической возможности оказания услуги по передаче данных, Исполнитель уведомляет Заказчика, отправив сообщение на электронный адрес Заказчика и/или через Тикет-систему с указанием причин, по которым Услуга по передаче данных не может быть оказана в установленный срок, и указать примерные сроки начала оказания услуги.
- 3.2.4. Заказчик должен получить разрешение и координаты порта подключения у стороннего оператора. При необходимости организации кроссировки в точке присоединения к сети стороннего оператора, кроссировка организовывается сторонним оператором связи за счет Заказчика или стороннего оператора.

- 3.2.5. Исполнитель гарантирует работу сети в рамках своей зоны ответственности до точки присоединения к сети стороннего оператора и не несет ответственность за возможные неполадки в сетях за пределами зоны ответственности Исполнителя.
- 3.2.6. Работоспособность сети Исполнителя может быть проанализирована при поступлении соответствующего запроса от Заказчика через Тикет-систему.
- 3.2.7. В случае перерывов в предоставлении услуги по передаче данных Заказчик уведомляет Исполнителя о перерыве в обслуживании посредством Тикет-системы или Панели управления учетной записью Заказчика, в котором указывается время перерыва в предоставлении Услуги по передаче данных.
- 3.3. **Телематические услуги:**
- 3.3.1. При наличии выбора, при заказе телематических услуг Заказчиком выбирается тариф на услугу, определяющий гарантированную и максимальную полосу пропускания.
- 3.3.2. Оказание телематических услуг начинается в течение, но не позднее, 5 (пяти) рабочих дней с даты заказа услуги и ее оплаты, при наличии технической возможности.
- 3.3.3. В случае отсутствия технической возможности оказания телематической услуги, Исполнитель уведомляет Заказчика, отправив сообщение на электронный адрес Заказчика и / или через Тикет-систему с указанием причин, по которым телематическая услуга не может быть оказана в установленный срок, и указать примерные сроки начала оказания услуги.
- 3.3.4. Исполнитель выделяет Заказчику реквизиты IP-адресации протоколов IPv4 и IPv6, в соответствие с заказанными Услугами. Заказчик не вправе отправлять сообщения в Интернет с использованием поддельных реквизитов IP.
- 3.3.5. Работоспособность сети Исполнителя может быть проанализирована с помощью открытых для общего доступа и постоянно поддерживаемых инструментов сетевой диагностики (Looking Glass, LG), расположенных на сайте Исполнителя по адресу <https://lg.selectel.ru/>.
- 3.3.6. Исполнитель гарантирует работу сети в рамках своей автономной системы. Исполнитель не несет ответственность за возможные неполадки в сети Интернет за пределами автономной системы Исполнителя. Под автономной системой Исполнителя понимается система IP-сетей и маршрутизаторов, управляемых Исполнителем, имеющими единую политику маршрутизации с Интернетом.
- 3.3.7. Исполнитель вправе ограничить или заблокировать исходящие интернет-пакеты от ресурсов Заказчика на порт TCP/25.
- 3.3.8. Исполнитель блокирует интернет-пакеты с/на порты UDP: 17, 111, 520, 1900, 11211 без возможности разблокировки. Заблокированы по умолчанию, могут быть разблокированы по заявке Заказчика порты TCP/UDP: 135, 137, 138, 139, 445.

- 3.3.9. В целях предотвращения атак отказа в обслуживании при использовании Заказчиком сервисов, подверженных различным уязвимостям, Исполнитель вправе ограничить полосу пропускания по этим сервисам или закрыть их извне.
- 3.3.10. В случае необходимости Заказчику может быть подключены телематические услуги с использованием протокола BGP.
- 3.3.11. В случае, возникновения DDoS атаки на IP адрес выделенный Заказчику, Исполнитель оставляет за собой право произвести блокировку прохождения трафика на этот IP адрес, применив метод защиты “BGP Blackhole”.
- 3.3.12. При заказе услуги “Размещение оборудования (colocation)” Исполнитель предоставляет Заказчику один IPv4-адрес на каждый размещаемый сервер.

Для Заказчика, заказавшего услугу “Размещение оборудования (colocation)” до 2 июля 2020 года, Исполнитель предоставляет блок из 5 (пяти) IPv4-адресов на аккаунт, из расчета один IPv4-адрес на один размещаемый сервер. Таким образом, второй блок из пяти IP-адресов будет выделен Заказчику при заказе размещения шестого сервера и т.д.

- 3.3.13. Существует территориальное разграничение по подсетям: учет блоков IPv4 и IPv6 адресов, выделяемых на аккаунт Заказчика, осуществляется отдельно для каждой локации.

4. НЕДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ, ПОРЯДОК И СРОКИ УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

- 4.1. Показатели фактической доступности Услуг рассчитываются ежемесячно на основе данных системы заявок на устранение неисправности, поданных через Тикет-систему. Доступность Услуг определяется следующим образом: вычитая из общего времени в календарном месяце совокупность времени недоступности Услуг в соответствии заявками на устранение неисправности, деленное на общее время в текущем календарном месяце. Время недоступности Услуг начинает считаться с момента подачи Заказчиком заявки на устранение неисправности. Заказчик должен сообщить о сбое через Тикет-систему. Время недоступности Услуг истекает в момент устранения неисправности. После устранения неисправности поданная заявка может временно оставаться открытой для дальнейшего выяснения случившегося, и закрыта Заказчиком после выполнения всех относящихся к тому административных работ.
- 4.2. Общее время недоступности Услуг по причине ряда периодически возникающих сбоев с одинаковыми причинно-следственными связями в том же отрезке сети является совокупностью времени недоступности Услуг в соответствии с Заявкой на устранение неисправности и не включает в себя время доступности Услуг между периодически возникающих сбоев.

Гарантированная доступность (при отсутствии причин недоступности Услуг)	24×7×365 – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
--	---

% (процент) работоспособности за один месяц	99.97
--	-------

4.3. Суммарное время перерывов в оказании Услуг, отведенное на плановые профилактические работы не должно превышать 16 часов в год. Время перерывов, затраченное на профилактические работы, свыше 16 часов в год, подлежит компенсации. Единовременный перерыв для плановых работ не должен превышать по длительности 3 часа, в месяц суммарная продолжительность плановых работ не должна превышать 4 часа, плановые работы могут проводиться не чаще двух раз в месяц.

4.4. Если доступность Услуг за один календарный месяц не соответствует п. 4.1. настоящих Условий, Исполнитель осуществляет компенсацию по следующей схеме:

Время недоступности Услуг	Размер компенсации (в %)
от 1 минуты до 1 часа 30 минут	5%
от 1 часа 31 минуты до 3 часов	10%
от 3 часов 1 минуты до 10 часов	30%
от 10 часов 1 минуты до 23 часов 59 минут	70%
от 24 часов	100%

4.5. Компенсация выражается в предоставлении Заказчику соответствующего количества дней бесплатного оказания соответствующей Услуги, вплоть до 1 (одного) месяца. Размер компенсации определяется исходя из суммы платежа за Услугу за 1 (один) месяц и установленного процента компенсации. Полученная сумма переводится Исполнителем из процентов в количество дней бесплатного оказания соответствующей Услуги.

4.6. Компенсация за недоступность услуг по вине Исполнителя выражается исключительно в предоставлении бесплатных дней оказания услуг. Максимальный размер компенсации – один месяц бесплатного оказания услуги.

4.7. Компенсация не может выражаться в выплате денежных средств или зачисляться на счет Заказчика.

4.8. Не подлежат компенсации:

- сбой в работоспособности Услуги, вызванный действиями Заказчика, повлекшие за собой недоступность Услуги;
- действия третьих лиц;
- приостановка оказания Услуги, связанная с проведением указанных выше запланированных работ;
- приостановка оказания Услуги по требованию государственных органов в соответствии с применимым законодательством;
- упущенная выгода;
- моральный вред.

4.9. Для получения компенсации Заказчик после окончания месяца, в котором Услуги были недоступны, направляет Исполнителю заявление на предоставление компенсации. Заявление заполняется по форме Исполнителя, размещенной на сайте Исполнителя с указанием номера тикета, в котором сообщалось о недоступности Услуги, суммарное время простоя, даты недоступности Услуги.

4.10. На основании заявления Заказчика о предоставлении компенсации, Исполнитель в течение 7 (семи) календарных дней делает расчет компенсации, а именно рассчитывает количество дней бесплатного оказания Услуги, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность Услуги наступила по причине, не зависящей от Исполнителя, или была запланирована Исполнителем, о чем Заказчик был уведомлен.

4.11. После принятия решения о предоставлении компенсации или об отказе, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика посредством Тикет-системы.

5. ОПЛАТА УСЛУГ

5.1. Если иное не установлено Условиями, Услуги оплачиваются в порядке, сроки и форме установленном Соглашением и тарифами.

6. ОКОНЧАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

6.1. По истечении оплаченного периода отключение Услуги происходит автоматически. Исполнитель отправляет Заказчику уведомление через Тикет-систему и/или по электронной почте об истечении оплаченного периода и о том, что Услуги отключены.

7. ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЕ УСЛУГИ

7.1. Исполнитель оказывает Заказчику бесплатно и круглосуточно информационно-справочные услуги (в том числе о тарифах и Услугах, о состоянии лицевого счета Заказчика, о технических неисправностях) в порядке, указанном в Соглашении, в своей информационно-справочной системе - Панели управления.

7.2. Заказчик соглашается, что при осуществлении информационно-справочного обслуживания могут использоваться сведения о нем.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ УСЛОВИЙ

- 8.1. К сроку действия, порядку изменения и прекращения Условий применяются правила, установленные в Соглашении.

9. ЗАВЕРЕНИЯ И ГАРАНТИИ

- 9.1. Исполнитель подтверждает, что имеет надлежащим образом оформленные лицензии, сертификаты и иные разрешительные документы, необходимые для осуществления своей деятельности на территории РФ.
- 9.2. Исполнитель обязуется предоставлять Услуги в соответствии с законами, подзаконными актами, национальными стандартами, техническими нормами и правилами, действующими на территории Российской Федерации.
- 9.3. Размещаемое Заказчиком оборудование отвечает требованиям электробезопасности, предъявляемым к оборудованию, размещаемому на узлах связи, а также соответствует требованиям, и в отношении которого в соответствии со статьей 41 Федерального закона "О связи" осуществлено подтверждение соответствия средств связи техническому регламенту, принятому в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и требованиям, предусмотренным нормативными правовыми актами Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации по вопросам применения средств связи.
- 9.4. Исполнитель вправе запросить документы подтверждающие, предоставленные Заказчиком данные, в том числе документы идентифицирующие личность.

10. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СПИСКА ЛИЦ, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ

- 10.1. Заказчик, являющийся предпринимателем или юридическим лицом, должен предоставлять Исполнителю в Тикет-системе или иным возможным способом в течение 15 дней со дня заключения Условий достоверные сведения о лице (лицах), использующем оборудование Заказчика - содержащие фамилию, имя, отчество (при наличии), дату рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность (наименование, серия и номер, дата выдачи, наименование органа, выдавшего документ, или код подразделения), а в случае смены лица, использующего оборудование Заказчика, - не позднее 15 дней со дня изменения соответствующие достоверные сведения о новых пользователях.

11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 11.1. Исполнитель не несет ответственности за действие или бездействие, способствующее распространению спама, вредоносного программного обеспечения и другой информации, запрещенной к распространению законодательством Российской Федерации.

- 11.2. Если иное не установлено Условиями, права и обязанности, ответственность Сторон установлены Соглашении.
- 11.3. Если Услуги включают в себя установку пользовательского оборудования, вид (тип) оборудования, адрес его установки указываются в Бланке заказа и / или в Панели управления учетной записью Заказчика.
- 11.4. Заказчик согласен на использование сведений о нем при информационно-справочном обслуживании.

12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 12.1. Настоящие Условия составлены и подписаны в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
- 12.2. Исполнитель вправе вносить изменения в Условия в порядке, указанном в Соглашении.

13. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Исполнитель

Наименование	АО «Селектел»
ИНН/КПП	7842393933 / 781001001
Юридический адрес и адрес для доставки курьером	196086, г. Санкт-Петербург, ул. Цветочная, дом 21 литера А
Почтовый адрес	196006, Санкт-Петербург, а/я 56
Расчетный счет	40702810603000014048
Наименование банка	Ф-Л "СЕВЕРНАЯ СТОЛИЦА" АО "РАЙФФАЙЗЕНБАНК"
К/с	30101810100000000723
БИК	044030723
Телефон / факс	(812) 677-80-36 / (812) 677-80-86

От Исполнителя

Заказчик

Наименование	
ИНН/КПП (VAT)	
ОГРН	
Юридический адрес	
Почтовый адрес	
Расчетный счет	
Наименование банка	
К/С	
БИК (SWIFT)	
Телефон	
E-mail	

От Заказчика
