



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

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 блокировать 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 Услуг;
- действия третьих лиц;
- приостановка оказания Услуг, связанная с проведением указанных выше запланированных работ;
- приостановка оказания Услуг 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 Услуг, суммарное время простоя, даты недоступности Услуг.

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 Услуг, или принимает решение об отказе в предоставлении компенсации, если неработоспособность Услуг 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 Услуг 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	7810962785 / 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	40702810500000051741
Наименование банка	БАНК ГПБ (АО) г Москва
К/с	30101810200000000823
БИК	044525823
Телефон / факс	(812) 677-80-36 / (812) 677-80-86

От Исполнителя

Заказчик

ФИО	
Дата рождения	
Когда и кем выдан паспорт	
Номер и серия паспорта	
Адрес	
Телефон	
E-mail	

От Заказчика
