

**Приложение № 8
к Приказу ПАО «Ростелеком»
от «16» ноября 2020г. № 01/01/1628/20**

**ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ
«РОСТЕЛЕКОМ КЛЮЧ»**

1. **Общие положения**3
2. **Порядок заключения Договора**6
3. **Стоимость услуг и порядок расчетов**6
4. **Права и обязанности Сторон**8
5. **Порядок оказания услуг**10
6. **Обстоятельства непреодолимой силы**15
7. **Ответственность Сторон**16
8. **Срок действия договора, порядок его изменения и расторжения**17
9. **Гарантии и заверения Сторон**18
10. **Уведомления**18
11. **Прочие условия**19

Приложение №1.120

Форма Бланка заказа20

Приложение № 1.225

Форма Акта начала оказания услуг25

Приложение № 1.326

Форма Акта прекращения оказания услуг26

Приложение № 1.427

Форма Акта сдачи-приемки оказанных услуг27

Приложение № 229

Соглашение о конфиденциальности29

Приложение № 336

Положение об оказании услуги «Умный домофон»36

Приложение № 438

Положение об оказании Услуги «Комплексное Видеонаблюдение»38

Приложение №541

Положение об оказании услуги «Умный СКУД»41

Приложение №643

Положение об оказании Услуги «Умный шлагбаум»43

Приложение №750

Положение об оказании услуги «Умные счетчики»50

1. Общие положения

1.1. Настоящие Общие условия исполнения договора об оказании услуг «Ростелеком Ключ» (далее – Условия) разработаны и утверждены ПАО «Ростелеком» (ОГРН 1027700198767, ИНН 7707049388) в качестве стандартных условий договоров, заключаемых с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями в рамках многофункционального сервиса «Ростелеком Ключ».

Действующая редакция Условий размещена на официальном сайте ПАО «Ростелеком» с сетевым адресом <https://msk.rt.ru/b2b/help/documents/edinydogovor> (далее – Сайт Исполнителя) и подлежит исполнению Сторонами в полном объеме, за исключением случаев, когда в Договоре прямо указаны соответствующие изъятия.

1.2. В настоящих Условиях нижеприведенные термины используются в следующих значениях:

IP-адрес – уникальный сетевой адрес в сети передачи данных, построенной по протоколу IP (межсетевой протокол передачи данных).

Абонентское оборудование — оборудование (устройства) связи, такие как аудио-трубки, видеомониторы, размещаемые в квартирах Пользователей.

Абонентское устройство – устройство, принадлежащее Пользователям, позволяющее осуществлять дистанционное открытие ограничивающего устройства или дистанционный доступ к данным, полученным с видеокамер и от приборов учета. К абонентским устройствам относятся персональный компьютер, ноутбук, планшетный компьютер или мобильное интернет-устройство с установленным Мобильным приложением или с доступом в Личный кабинет.

Аварийно-восстановительные работы – комплекс оперативных мероприятий по восстановлению нормального функционирования Услуги после повреждений, вызванных аварией.

Акт начала оказания услуг – формализованный документ, фиксирующий дату начала оказания Услуг, указанных в Бланке заказа, и подписываемый Сторонами. Форма Акта начала оказания услуг содержится в Приложении № 1.2 к Условиям.

Акт прекращения оказания услуг – формализованный документ, фиксирующий дату прекращения оказания Услуг, указанных в Бланке заказа, и подписываемый Сторонами. Форма Акта прекращения оказания услуг содержится в Приложении № 1.3 к Условиям.

Акт сдачи-приемки оказанных услуг – формализованный документ, подтверждающий надлежащее оказание Услуг Клиенту и подписываемый Сторонами. Форма Акта сдачи-приемки оказанных услуг содержится в Приложении № 1.4 к Условиям.

Бланк заказа – формализованный документ, подписываемый Сторонами в рамках Договора, конкретизирующий заказанную Клиентом Услугу, определяющий стоимость, сроки оказания и другие существенные условия оказания Услуги, наряду с условиями, установленными в Договоре и Условиях. При заполнении Бланка заказа с указанием реквизитов Договора и подписании Сторонами, Бланк заказа считается неотъемлемой частью Договора и действует только в отношении конкретного заказа. Форма Бланка заказа приведена в Приложении № 1.1 к Условиям. Исчерпывающий перечень параметров Услуги, ее состав, значения параметров Услуги и ограничения Услуги указываются в Бланке заказов

Договор – возмездный договор между Клиентом и Исполнителем на оказание услуг «Ростелеком Ключ», который заключается в порядке и на условиях, определенных в Общих условиях исполнения договора об оказании услуг «Ростелеком Ключ».

Житель дома, Пользователь – физическое лицо (собственник и/или наниматель жилого помещения), проживающий в многоквартирном доме, в котором Исполнитель оказывает Услугу и в отношении которого Клиент является управляющей организацией.

Инцидент – любая совокупность обстоятельств, которая привела к невозможности оказания Услуги с заявленными характеристиками – нарушение штатной работы программного обеспечения Услуги

и/или Платформы и/или Оборудования, повлекшее за собой Перерыв в работе Услуги или которое может привести к Перерыву или понижению качества Услуги.

Клиент – юридическое лицо/индивидуальный предприниматель (застройщик, управляющая организация и т.п.), с которым заключен договор об оказании Услуг «Ростелеком Ключ».

Линия связи — структурированная кабельная система, состоящая из направленных сред передачи (кабелей), монтажных принадлежностей, организованная в Строении и на прилегающей территории, предназначенная для технологической коммутации Оборудования, обмена данными между Оборудованием и Платформой.

Личный кабинет – web-ресурс (inkey.rt.ru), представляющий Клиенту доступ к управлению и функционалу в рамках оказания Услуги.

МКД – многоквартирный жилой дом.

Мобильное приложение – программа для ЭВМ, размещаемая в магазинах приложений (Play.Google и App.Store и др.) и устанавливаемая на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах Клиента, Пользователя, позволяющая получить доступ к Услуге, а также пользоваться и управлять Услугой в пределах доступных функций мобильного приложения. Мобильное приложение может требовать обновления в целях исправления ошибок, изменения функциональности и установки новых версий.

Оборудование – Оборудование Исполнителя и Оборудование Клиента.

Оборудование Клиента – оборудование, принадлежащее Клиенту и используемое им для получения Услуги, если это предусмотрено Бланком Заказа. Перечень такого оборудования, его количество указывается в Приложении Б к Бланку заказа.

Оборудование Исполнителя – оборудование, предоставляемое Исполнителем Клиенту в целях оказания Услуги, если это предусмотрено Бланком Заказа. Перечень такого оборудования, его количество указывается в Приложении А к Бланку Заказа.

Ограничивающие устройства — механические устройства Клиента (двери, калитки, автоматические шлагбаумы, ворота, цепные барьеры, болларды, прочие преграждающие конструкции) для преграждения и/или освобождения возможности прохода людей и/или проезда транспортных средств на определенную территорию, оснащаемые Оборудованием для организации функционирования Услуги.

Опции – дополнительные услуги, оказываемые непосредственно Исполнителем и/или с привлечением третьих лиц, технологически неразрывно связанные с Услугами и направленные на повышение их потребительской ценности. Порядок оказания и оплаты, а также стоимость Опций определяются Исполнителем в описании Опций в настоящих Условиях и Бланке заказа.

Основное оборудование — вызывная домофонная панель и/или видеокамера, и/или контроллер доступа для услуг «Умный домофон», и/или «Комплексное видеонаблюдение», и/или Умный СКУД / «Умный шлагбаум» соответственно.

Отчетный период – срок длительностью с первого по последнее число включительно каждого календарного месяца оказания Услуги.

Пакет электронных документов – несколько связанных между собой Электронных документов, подписанных одной электронной подписью (счет, счет-фактура, Акт сдачи-приемки оказанных услуг, письма (уведомления) Исполнителя.

Партнер – физическое или юридическое лицо, осуществляющее деятельность по оказанию сервиса курьерской доставки и находящееся в договорных отношениях с Исполнителем в рамках которых Клиент/Пользователь обеспечивает сотруднику/контрагенту Партнера доступ на территорию/подъезд/помещение МКД для выполнения соответствующих обязательств перед Клиентом/Пользователем.

Перерыв в работе Услуги – неисправность Оборудования, его элементов, препятствующая входу и выходу из подъезда или открытию/закрытию входной или иной двери в подъезд и/или другие помещения / калитки, устройств, ограничивающих проезд, а также неработоспособность Личного кабинета Услуги/Мобильного приложения, отсутствие передачи аудио и видеoinформации от вызывной панели домофона к Абонентскому устройству Жителя дома, не предоставление доступа к

видеоинформации через Личный кабинет Услуги/Мобильное приложение или перебои в функционировании Платформы, возникшие по вине Исполнителя.

Периферийное оборудование — вспомогательное оборудование для организации функционирования системы «Умный домофон» и/или «Умный СКУД» (доводчики дверей, электроприводы дверей, электромагнитные и электромеханические замки, кнопки выхода, источники питания, внешние считыватели).

Платформа «Ростелеком Ключ» (Платформа) - программно-аппаратный комплекс Исполнителя, обеспечивающий, в том числе, возможности аудио- и видео-вызова с Оборудования на домофонную трубку/ABC или DEF-номер жителя МКД/Абонентское устройство с установленным Мобильным приложением «Ростелеком Ключ», дистанционное управление электромагнитным замком с помощью команд. Использование Платформы (включая программное обеспечение, входящее в комплекс) в целях передачи видеопотоков с видеокамер, в т.ч. видеокамер Вызывных панелей домофона, сведений о местонахождении таких видеокамер, дате и времени осуществления видеонаблюдения, иной информации запрещено.

Планово-профилактические работы – комплекс организационно-технических мероприятий, проводимых Исполнителем через определенные временные интервалы, с целью диагностики общего состояния Оборудования, его отдельных узлов, выявления скрытых дефектов и предупреждения появления отказов или ухудшения качества оказания услуг.

Плановые работы – мероприятия, проводимые с целью устранения дефектов работы Услуги и/или расширения функциональности Услуги.

Расчетный период – срок длительностью с первого по последнее число календарного месяца, начинающегося непосредственно после Отчетного периода;

Система «Умный домофон» (или «Система УД») — комплексное технологическое решение, организуемое в Строении и на прилегающей территории для оказания Услуги «Умный домофон», включающее в себя Платформу, Оборудование, Периферийное оборудование, Линии связи, применяемое для организации функционирования Услуги «Умный домофон» и подключения к Платформе.

Система «Умный СКУД» — комплексное технологическое решение, организуемое в Строении и на прилегающей территории для оказания Услуги «Умный СКУД», включающее в себя Платформу, Оборудование, Периферийное оборудование, Линии связи и применяемое для организации функционирования Услуги «Умный СКУД» и подключения к Платформе.

Строение — постройка, выполненная методом строительства, технологически имеющая неразрывную связь с поверхностью земли (грунтом), часть МКД.

Тарифный план – совокупность ценовых условий, на которых Исполнитель предлагает пользоваться Услугой. Тарифные планы указываются и утверждаются Сторонами в соответствующих Бланках Заказов.

Тестовый период – период времени, в течение которого Клиент осуществляет ознакомление с функциональными и иными возможностями Услуги. Исполнитель оказывает Услугу Клиенту с целью определения/изучения ее свойств, таких как надежность, быстрдействие, совместимость с интерфейсами и других.

Техническая поддержка – оказание Исполнителем устных и письменных консультаций по вопросам оказания Услуги, а также устранение Инцидентов, возникающих в зоне ответственности Исполнителя в связи с оказанием Услуги.

Техническое обслуживание – совокупность технических решений и организационных мероприятий по предупреждению, обнаружению и устранению неисправностей с целью обеспечения выполнения оборудованием требуемых функций с показателями качества в соответствии с нормами.

Электронный документооборот (далее - ЭДО) – способ взаимодействия Сторон по обмену Электронными документами, подписанными Электронной подписью, осуществляемый в соответствии с порядком выставления и получения счетов-фактур, который регламентируется действующем законодательством Российской Федерации.

Электронная подпись – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

Услуги Ростелеком Ключ, Услуга – комплексное решение, предоставляемое Обществом юридическим и физическим лицам на основании договора на оказание Услуг и включающее в себя Услуги «Комплексное видеонаблюдение» и/или «Умный домофон», и/или «Умный шлагбаум», и/или «Умные счетчики», /или «Умный СКУД» в МКД

Услуга «Комплексное видеонаблюдение» или КВН - передача видеoinформации с видеокамер, установленных во дворах и общественных помещениях МКД, по протоколу IP через публичную сеть Интернет любого провайдера с целью организации визуального наблюдения за дворами и общественными помещениями МКД как в режиме реального времени, так и в записи, хранение видеoinформации, предоставление доступа к видеoinформации юридическим и физическим лицам, в рамках заключенного договора на оказание услуги.

Услуга «Умные счетчики» – услуга по осуществлению автоматического удаленного сбора и хранения данных по потреблению коммунальных ресурсов с приборов учета в МКД, предоставлению этих данных юридическим и физическим лицам.

Услуга «Умный домофон» – комплексное решение, предоставляемое Исполнителем юридическим и физическим лицам на основании договора на оказание услуги и включающее обеспечение возможности аудио- и видео-вызова с домофонной панели на домофонную трубку/ABC или DEF-номер физического лица/смартфон с предустановленным Мобильным приложением, дистанционное управление электромагнитным замком с помощью команд с Абонентских устройств.

Услуга «Умный СКУД» - сервис Исполнителя, позволяющий Клиенту через ЛК, МП, а Пользователям через МП открывать двери колясочных и т.п. с установленными запирающими устройствами.

Услуга «Умный шлагбаум» - услуга по управлению доступом транспортных средств на придомовую территорию МКД посредством использования автоматических ограничивающих устройств (шлагбаумов, ворот и т.п.), включающая в себя дистанционное управление ограничивающими устройствами, возможность ведения фото/видеозаписи проезжающих через ограничивающие устройства транспортных средств, просмотр данных с видеокамер в режиме онлайн и оффлайн, а также дополнительный функционал, предоставляемый Исполнителем в рамках заключенного Договора.

2. Порядок заключения Договора

- 2.1. Клиентом может быть заключен Договор на условиях, изложенных в настоящем документе.
- 2.2. Заключая Договор об оказании услуг «Ростелеком Ключ», Клиент оформляет Бланк заказа (Приложение №1.1 к Условиям) на услугу, которую он хочет подключить. Бланк заказа является основанием для оказания услуги.
- 2.3. Договор между Сторонами может быть заключен путем подписания одного документа на бумажном носителе, форма которого размещена на Сайте Исполнителя.
- 2.4. Исполнитель вправе заключить с любым из контрагентов договор по форме, не предусмотренной п.2.1 настоящих Условий, и распространить действие Условий или отдельных их положений на отношения Сторон, возникающие из такого договора.
- 2.5. Если Договором установлены иные условия, чем те, которые предусмотрены настоящими Условиями, применяются условия Договора.
- 2.6. Заключая с Исполнителем Договор, Клиент гарантирует Исполнителю, что он и его орган (представитель) обладают необходимой право- и дееспособностью, а равно всеми правами и полномочиями, необходимыми и достаточными для заключения и исполнения Договора в соответствии с настоящими Условиями; получено согласие/одобрение органов управления и/или третьих лиц, которое в силу закона и/или учредительных документов может быть необходимо для заключения Договора, в том числе, если Договор является для Стороны крупной сделкой или сделкой с заинтересованностью.

3. Стоимость услуг и порядок расчетов

- 3.1. Принципы тарификации Услуг:
 - 3.1.1. Стоимость Услуги определяется в соответствии с Договором, Бланками заказов.

3.1.2. Сутки подключения/отключения Услуги входят в расчет стоимости услуги в соответствующем Отчетном периоде как целые сутки оказания услуги.

3.1.3. В случае оказания услуги неполный Отчетный период стоимость услуги рассчитывается из фактического количества полных календарных суток предоставления услуги в Отчетном периоде. Неполные календарные сутки оказания услуги в расчете учитываются как полные календарные сутки оказания Услуги.

3.1.4. Приостановление Услуги по заявке Клиента без взимания с Клиента платы за Услугу не производится (в соответствии с п.2 ст.429 ГК РФ), так как на этот срок Клиент продолжает занимать ресурсы Платформы, используемой для оказания услуги.

3.2. Стоимость услуг может быть изменена Исполнителем в одностороннем порядке с письменным извещением Клиента не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до планируемой даты изменения, но не чаще одного раза в год и не более чем на индекс роста потребительских цен на конец года в соответствии с данными Росстата за предыдущий год. Клиент вправе в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения такого уведомления от Исполнителя отказаться от принятия изменений, направив письменное уведомление Исполнителю, что будет являться односторонним отказом Клиента от исполнения Договора и прекращением его действия с момента планируемой даты изменения стоимости услуг. В случае отсутствия в течение установленного срока письменного отказа Клиента изменения считаются принятыми им.

3.3. Сдача приемка услуг:

3.3.1. Сдача-приемка оказанных в Отчетном периоде услуг осуществляется ежемесячно и оформляется Актом сдачи-приемки оказанных услуг по форме, указанной в Приложении № 1.4 к Условиям.

3.3.2. Исполнитель в срок до 5 (пятого) числа Расчетного периода выставляет Клиенту подписанный счет, счёт-фактуру, Акты сдачи-приемки оказанных услуг в 2-х (двух) экземплярах. Оригиналы счета, счета-фактуры и Актов сдачи-приемки оказанных услуг направляются в соответствии с указанным в Договоре способом предоставления счета.

3.3.3. Клиент подписывает Акты сдачи-приемки оказанных услуг в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты фактической их доставки и направляет подписанные экземпляры Исполнителю, либо в тот же срок направляет Исполнителю мотивированный отказ от подписания Актов в письменной форме.

3.3.4. В случае мотивированного отказа Клиента от подписания Актов, Сторонами, в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Исполнителем от Клиента письменного отказа от подписания Актов, оформляется протокол с указанием перечня замечаний и сроков их устранения. Соответствующие Акты сдачи-приемки оказанных услуг в этом случае подписываются Сторонами после устранения замечаний.

3.3.5. Если Клиент не подписывает Акты сдачи-приемки оказанных услуг и не предоставляет мотивированный отказ от их подписания в указанный в пункте 3.3.3 срок, обязательства по оказанию услуг считаются исполненными Исполнителем должным образом и своевременно, а результат услуг – принятым Клиентом в полном объеме без замечаний и подлежит оплате в соответствии с условиями Договора. В этом случае соответствующий Акт сдачи-приемки оказанных услуг, подписанный Исполнителем в одностороннем порядке, имеет юридическую силу двусторонне подписанного документа.

3.4. Оплата оказанных Исполнителем услуг производится Клиентом в соответствии с условиями Договора.

3.5. Расчеты по Договору производятся в безналичной форме в российских рублях.

3.6. Датой исполнения обязательств по оплате услуги Исполнителя считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3.7. По мере необходимости Стороны (но не реже одного раза в год) осуществляют сверку расчетов по Договору с оформлением двустороннего акта сверки расчетов. Акт сверки расчетов составляется заинтересованной Стороной в двух экземплярах, каждый из которых должен быть подписан уполномоченным представителем этой Стороны. Сторона-инициатор направляет в адрес Стороны-получателя два оригинала акта сверки расчетов почтовой связью заказным или ценным письмом с уведомлением о вручении, курьерской службой или иным согласованным Сторонами способом. В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчетов Сторона-получатель должна

подписать, направить один экземпляр акта сверки расчётов в адрес Стороны-инициатора, или направить Стороне-инициатору свои письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в акте сверки расчётов информации. Если в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчётов Сторона-получатель не направит в адрес Стороны-инициатора подписанный акт сверки расчётов или письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации, акт сверки расчётов считается признанным Стороной-получателем в редакции Стороны-инициатора.

3.8. В целях знакомства с функциональными возможностями услуги Исполнитель может предоставить Клиенту Тестовый период в пользовании услугой.

Длительность Тестового периода определяет Исполнитель. Тестовый период не может превышать 60 (шестьдесят) календарных дней с момента начала оказания услуги Клиенту.

Плата за пользование услугой во время Тестового периода не взимается и включена в оплату первого Отчетного периода пользования услугой после окончания Тестового периода.

В случае отказа Клиента от предоставления ему услуги по окончании Тестового периода и повторного обращения через какой-либо период времени за предоставлением услуги Тестовый период повторно не предоставляется.

4. Права и обязанности Сторон

Права и обязанности Исполнителя.

4.1. Исполнитель обязуется оказывать Клиенту услуги в объеме и в сроки, предусмотренные Договором.

4.2. В случае, если иное не предусмотрено Договором, Исполнитель при подключении услуги обязан направить Клиенту 2 (два) экземпляра Акта начала оказания услуги в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента подписания Сторонами соответствующего Бланка заказа. Датой начала оказания услуги является дата, указанная в соответствующем Акте начала оказания услуги.

4.3. С целью своевременного оказания услуг/выполнения работ Исполнитель вправе совершать юридически значимые действия, не противоречащие законодательству Российской Федерации, в том числе привлекать к исполнению своих обязательств по Договору соисполнителей и/или третьих лиц, передавать им информацию Клиента, полученную от него в целях оказания услуги, оставаясь ответственным перед Клиентом за их действия.

4.4. Исполнитель имеет право приостанавливать оказание услуги, оставляя за собой все права по Договору, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, или в случае нарушения Клиентом требований, установленных Договором и настоящими Условиями:

4.4.1. При нарушении сроков оплаты услуги, указанных в пункте 2.2 Договора более чем на 90 дней;

4.4.2. В иных случаях, определенных положениями Условий или Договора;

4.4.3. При получении соответствующего требования/решения со стороны государственного, регулирующего или иного компетентного органа.

4.5. Если в течение 6 (шести) месяцев со дня возникновения оснований для приостановления услуги, Клиент не устранил их, Исполнитель имеет право отказаться от исполнения условий Договора в одностороннем внесудебном порядке и потребовать от Клиента оплаты фактически оказанных услуг.

4.6. Исполнитель и Клиент имеют право прекратить оказание услуги по соглашению Сторон путем подписания Акта прекращения оказания услуги (Приложении № 1.3 к настоящим Условиям) в случае отсутствия претензий друг к другу.

Права и обязанности Клиента

4.7. Клиент обязуется надлежащим образом выполнять условия Договора, своевременно оплачивать оказанные услуги.

4.8. В течение 3 (трёх) рабочих дней с даты получения Акта начала оказания услуги, Клиент обязан предоставить Исполнителю подписанный со своей стороны Акт начала оказания услуги или мотивированный отказ от его подписания. Если в течение вышеуказанного срока подписанный Клиентом Акт начала оказания услуги или мотивированный отказ не поступил Исполнителю, то датой начала оказания услуг считается дата, указанная в Акте начала оказания услуг. В случае

поступления мотивированного отказа Стороны составляют двухсторонний акт с перечнем необходимых доработок и указанием сроков их выполнения.

4.9. Клиент обязуется обеспечить конфиденциальное хранение и не допустить компрометации своих учетных/авторизационных данных для получения доступа к услугам, другим компонентам услуги, Личному кабинету, Мобильному приложению. На Клиенте в полном объеме лежит риск последствий утраты и/или разглашения таких данных.

4.10. Клиент обязуется незамедлительно уведомить Исполнителя в случае утраты и/или наличия обоснованных подозрений в отношении нарушения конфиденциальности (компрометации) своих учетных/авторизационных данных для получения доступа к услугам и другим компонентам услуги.

4.11. Клиент обязуется информировать Исполнителя об изменении данных Клиента, как это указано в пункте 10.3 Условий. Если Клиент не предоставляет информацию в указанный срок, Исполнитель имеет право отказаться от исполнения условий Договора в одностороннем внесудебном порядке и потребовать от Клиента оплаты фактически оказанных услуг.

4.12. Клиент обязуется обеспечить активное сотрудничество своего персонала, предоставлять доступ персоналу Исполнителя на объекты и в помещения Клиента и оперативно предоставлять информацию, запрашиваемую Исполнителем при оказании услуг. Сотрудники, привлекаемые к исполнению Договора со стороны Клиента, должны иметь соответствующую квалификацию и соответствовать необходимым профессиональным стандартам. Координацию Сторон осуществляют сотрудники, указанные в разделе 3 Договора.

4.13. Клиент имеет право обращаться к Исполнителю по всем вопросам, касающимся условий и качества оказываемых услуг.

4.14. Клиент имеет право на получение Технической поддержки в объеме и порядке, определенном Положением об оказании услуг.

4.15. Клиент обязуется обеспечивать своевременный доступ представителям Исполнителя, а также организациям, привлеченным Исполнителем в целях инсталляции, технического обслуживания и ремонта Оборудования в местах его установки.

4.16. При наличии технической возможности Клиент вправе обеспечить сотруднику/контрагенту Партнера доступ на территорию/подъезд/помещение МКД для выполнения обязательств перед Клиентом, в т.ч. его Пользователем, путем предоставления идентификаторов, подтверждающих, что соответствующее распоряжение исходит от Клиента. Указанные идентификаторы могут включать, но не ограничиваются следующим: адрес Клиента/Пользователя (номер подъезда, номер квартиры (при наличии)), а также последние пять цифр номера телефона Клиента/Пользователя. Данные идентификаторы передаются Партнером Исполнителю в установленном порядке.

Использование идентификаторов, указанных выше, подтверждает, что запросы, распоряжения или иные волеизъявления, переданные Партнером Исполнителю, исходят от Клиента. Такие запросы, распоряжения или волеизъявления имеют такую же юридическую силу, как если бы они были поданы лично Клиентом в присутствии представителя Исполнителя.

Исполнитель не участвует в отношениях между Партнером/контрагентами Партнера и Клиентом/Пользователем, не проверяет наличие обязательств между Партнером/контрагентами Партнера и Клиентом/Пользователем, не участвует в спорах между Партнером/контрагентами Партнера и Клиентом/Пользователем.

4.17. В случае использования в процессе оказания услуги Оборудования Исполнителя Клиент обязуется разместить Оборудование Исполнителя на территории МКД и принять его согласно Перечня оборудования Исполнителя по форме, указанной в Приложении № А к Бланку Заказа, являющегося Приложением №1 к Условьям. В течение 10 (десяти) рабочих дней с момента подписания Акта прекращения оказания услуг вернуть Исполнителю Оборудование Исполнителя по той же форме. Какие-либо платежи за размещение, обслуживание, обеспечение Оборудования коммунальными ресурсами Исполнителем не осуществляются.

4.18. Клиент обязуется обеспечить сохранность Оборудования. Клиент несет ответственность за утрату или повреждение Оборудования Исполнителя.

4.19. Клиент обеспечивает надлежащие условия для работы Оборудования (в т.ч. Оборудования Исполнителя), включая несение расходов на оплату электроэнергии:

1	Площадь под монтаж оборудования, (кв. м)	От 3
2	Минимальная высота потолка, (м)	2,5
3	Диапазон рабочих температур, (град. С ⁰)	15-25
4	Обеспечение электроэнергией	
4.1	Потребляемая мощность, не более. (Вт)	200
4.2	Напряжения электропитания, (В)	220

Клиент обязуется без согласования с Исполнителем не осуществлять каких-либо воздействий на Оборудование, включая отключение его от сети связи или сети электропитания.

5. Порядок оказания услуг

5.1. Требования к надлежащему использованию и ограничения услуг:

5.1.1. Клиенту в процессе использования услуг запрещается:

- публикация или передача любой информации, распространение которой противоречит законодательству Российской Федерации или нормам международного права;
- совершение действий, которые могут привести к нарушению работоспособности аппаратных или программных средств услуг и/или Платформы, а также создание препятствий для получения услуг другими пользователями услуг;
- совершение действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения);
- совершение действий, направленных на получение несанкционированного доступа к Платформе, услугам, сети Интернет (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу).

5.1.2. Исполнитель не несет ответственности за Инциденты и другие обстоятельства, повлекшие за собой Перерывы в работе услуг, вызванные следующими причинами:

- проведение аварийно-восстановительных, плановых и неотложных ремонтных работ, в случае, если работы проводятся в порядке, определенном Договором и Условиями;
- любые задержки и прерывания, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программном обеспечении, либо иные объективные технологические причины, а также результат действий или бездействия третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Исполнителя;
- согласованная с Клиентом приостановка или прекращение предоставления услуги, в том числе приостановка оказания услуги для изменения параметров предоставляемых услуг;
- умышленные или неумышленные действия Клиента, в том числе изменение Клиентом настроек программного обеспечения, прямо или косвенно влияющих на доступ к услугам и/или Платформу, производимые без согласования с Исполнителем;
- отказ или неспособность Клиента обеспечить содействие Исполнителю в установлении и устранении Инцидентов;
- превышение Клиентом параметров и ограничений услуг, установленных в Бланке заказа;
- нарушение Клиентом условий Договора, в том числе условий оплаты, пп.4.18, 4.19 Условий;
- неработоспособность или несовместимость программного и/или аппаратного обеспечения Клиента с услугами, включая использование не оригинальных RFID идентификаторов (электронных ключей);
- обстоятельства непреодолимой силы.

5.1.3. В целях надлежащего использования услуг, а также минимизации рисков информационной безопасности, Клиент обязан выполнять нижеперечисленные требования:

- Клиент несет полную ответственность за соответствие размещаемой в услугах информации законодательству Российской Федерации;

- на используемых в рамках оказания услуг ресурсах должно отсутствовать контрафактное и/или злонамеренное ПО, материалы, нарушающие авторское право, материалы экстремистского или порнографического характера;
- Клиент не должен использовать предоставляемые в рамках оказания услуг ресурсы для незаконной предпринимательской деятельности;
- Клиент не должен размещать на предоставляемых в рамках оказания услуг ресурсах данные, составляющие государственную тайну;
- любые убытки, связанные с ненадлежащим качеством или несоответствием лицензионным и законодательным требованиям размещенных материалов, лежат на Клиенте;
- предоставляемые в рамках оказания услуг ресурсы не должны использоваться в качестве площадки для атак (включая DDoS), сканирования, перебора паролей, вскрытия ключей шифрования и прочей злонамеренной деятельности, включая, но не ограничивая, атаки на Платформу;
- Клиент не должен преодолевать средства защиты информации, услуг, Платформы;
- Клиент должен сообщать о фактах получения доступа (преднамеренного или случайного) к данным (окружению) других пользователей услуг;
- Клиент должен заботиться о надлежащей защите реквизитов доступа как к самим услугам, так и к размещаемым в них ресурсам.

5.1.4. В случае если предоставленные в рамках услуг Клиенту ресурсы или их элементы служат источником или целью любой сетевой атаки типа «Отказ в обслуживании», Исполнитель оставляет за собой право ограничить или полностью заблокировать сетевое взаимодействие с данными ресурсами или их элементами без предварительного уведомления Клиента.

5.2. Соглашение об уровне обслуживания

5.2.1. Определение Доступности услуги

Доступность услуги – выраженное в процентах отношение продолжительности Отчетного периода за вычетом суммарной продолжительности Перерывов в работе услуги в течение Отчетного периода в минутах, к общему количеству минут в Отчетном периоде (в расчете участвуют только Инциденты Приоритетов 1 и 2 поступившие от Клиента).

Исполнитель обеспечивает Доступность услуги не менее 99,9%.

При расчете Доступности услуги не учитываются Инциденты, повлекшие за собой Перерывы в работе услуги, вызванные любой из причин, указанных в п. 5.1 Условий, а также Инциденты, связанные с неработоспособностью Опций услуги.

5.2.2. Условия перерасчета стоимости оказания услуги:

В случае если фактическая Доступность услуги за Отчетный период не соответствует указанной в настоящем подпункте величине, Клиент имеет право на перерасчет стоимости оказания услуги за этот Отчетный период.

Схема перерасчета стоимости Услуги представлена в Таблице № 1.

Таблица № 1. Схема перерасчета стоимости Услуги

Доступность услуги в Отчетный период, %	Перерасчет стоимости оказания услуги, % от стоимости оказания услуги в Отчетном периоде
$100.00 > \text{Доступность услуги} \geq 99.900$	0%
$99.899 > \text{Доступность услуги} \geq 99.475$	3%
$99.475 > \text{Доступность услуги} \geq 99.03$	5%
$99.030 > \text{Доступность услуги} \geq 98.681$	7%
$98.681 > \text{Доступность услуги} \geq 98.333$	10%
$98.333 > \text{Доступность услуги}$	$20\% + (1/720)*x*100\%$, где x – суммарное количество часов Перерывов в работе услуги

Исполнитель производит перерасчет стоимости оказания услуги на основании Таблицы №1 при поступлении от Клиента запроса на перерасчет и оформленного Акта сверки Перерывов в работе услуги (оформляется в свободной форме), подтверждающего факт Перерыва в работе услуги, по истечении каждого Отчетного периода, в котором не соблюдались условия Доступности услуги.

Для заявления своих прав на получение перерасчета стоимости оказания услуги Клиент использует все уведомления об устранении Инцидента, направляемые согласно статье 10 Условий, за Отчетный период. Реквизиты соответствующих уведомлений указываются в Акте сверки Перерывов в работе услуги.

Запрос на перерасчет направляется путем подачи заявки по телефону, указанному в п. 3.3 Договора, не позднее 30 (тридцати) дней с момента окончания Отчетного периода. Если такой запрос от Клиента не поступил в указанный срок, то перерасчет не производится.

Общая сумма перерасчета стоимости услуги не может превышать 30% (тридцать процентов) стоимости оказания услуги за предыдущий Отчетный период, в котором была оказана соответствующая услуга.

5.2.3. Контактные данные службы технической поддержки указаны в Договоре.

5.2.4. Для услуги «Умные счетчики» раздел 5.2 Условий не применим. Соглашение об уровне обслуживания услуги «Умные счетчики» описано в Приложении №7 к настоящим Условиям.

5.3. Устранение Инцидентов

5.3.1. Процедура взаимодействия Сторон при выявлении Инцидентов

5.3.1.1. В случае обнаружения силами Исполнителя Инцидента в оказании Услуги, Исполнитель действует согласно пп. 5.3.2 Условий.

5.3.1.2. В случае обнаружения Клиентом Инцидента в работе Услуги, Клиент информирует о наличии Инцидента Исполнителя по контактными данным, указанным в разделе 3 Договора. Информация предоставляется устно по телефону.

5.3.1.3. В случае обнаружения Жителем дома Инцидента в работе Услуге, Житель дома обращается к Клиенту с целью дальнейшего информирования Исполнителя о наличии Инцидента в соответствии с пп.5.3.1.2 Условий.

5.3.2. Процедура устранения Инцидентов и проведения ремонтных работ

5.3.2.1. После выявления Инцидента Исполнителем или сообщения об Инциденте Клиентом, Исполнитель проводит анализ Инцидента, затем, при необходимости, отключает Услугу, подлежащую ремонту; локализует Инцидент, и начинает ремонтные работы.

5.3.2.2. Исполнитель по запросу информирует Клиента о характере Инцидента, принятых мерах, предполагаемых сроках ремонта.

5.3.2.3. Инцидент считается устраненным, когда Услуга готова к эксплуатации, её эксплуатационные характеристики соответствуют указанным в Договоре параметрам и характеристикам.

5.3.2.4. В случае выявления механических повреждений Оборудования, вызванных действиями со стороны Клиента и/или Пользователей или третьих лиц, Исполнитель вправе прекратить выполнение обязательств по техническому обслуживанию Услуги, Оборудования, Домовой распределительной сети на базе которых оказывается Услуга, и возобновить их только после того, как будут проведены отдельно оплачиваемые работы по восстановлению их работоспособности.

5.3.3. Приоритеты Инцидентов

5.3.3.1. Инциденты подразделяются на четыре приоритета по степени срочности их устранения:

Первый приоритет – полное прерывание в предоставлении Услуги (без альтернативного решения, доступа в помещение), продолжительностью более 5 минут, вызванное неисправностями в зоне ответственности Исполнителя.

Второй приоритет – периодически возникающие прерывания в предоставлении Услуги, продолжительностью не более 5 минут, возникающие с периодичностью не более 1 раза в 1 час.

Третий приоритет - любые возникающие Инциденты, не приводящие к прерыванию предоставления Услуги, но влияющие на параметры качества сервиса, при которых параметры услуги не соответствуют требуемому качеству обслуживания.

Четвертый приоритет - обращения Клиента по техническим вопросам, связанным с предоставлением Услуги, за исключением обращений по Инцидентам первого, второго и третьего

приоритетов, а также обращения Клиента по вопросам, связанным с предоставлением дополнительных опций Услуги.

5.3.3.2. Продолжительность устранения Инцидента, а также периодичность информирования Исполнителем Клиента о ходе устранения Инцидента, указаны в Таблице №1:

Таблица № 1. Продолжительность устранения Инцидента

Приоритет *	Продолжительность ** устранения Инцидента	Информирование Клиента о ходе устранения	Время проведения работ (на Платформе - время Московское, на Оборудовании – местное время)
Первый	Не более 8 часов	По запросу Клиента и по факту устранения	Круглосуточно
Второй	Не более 48 часов	По запросу Клиента и по факту устранения	Ежедневно с 10:00 до 19:00 по рабочим дням
Третий	Не более 64 рабочих часов	По запросу Клиента и по факту устранения	Ежедневно с 10:00 до 19:00 по рабочим дням
Четвертый	Не более 96 рабочих дней	По факту предоставления консультации	Ежедневно с 10:00 до 19:00 по рабочим дням

* Приоритет инцидентов определяется Исполнителем

** Сроки исчисляются с момента регистрации инцидента на стороне Исполнителя

5.4. Плановые и неотложные ремонтные работы

5.4.1. Плановые ремонтные работы

5.4.1.1. Исполнитель или его субподрядчики могут проводить плановое техническое обслуживание, модернизацию или усовершенствование Оборудования Исполнителя и Платформы, на базе которых оказывается услуга. Эти работы определяются как плановые ремонтные работы и могут вызвать временные приостановки оказания услуги, которые не рассматриваются как Перерывы в работе услуги.

5.4.1.2. При наличии технической возможности, плановые ремонтные работы Платформы проводятся в интервале с 22:00 до 02:00 следующего дня (по Московскому времени).

5.4.1.3. Суммарная длительность плановых ремонтных работ в течение Отчетного периода не должна превышать 8 часов, при этом разовая длительность плановых ремонтных работ не должна превышать 4 часа. В суммарную длительность плановых ремонтных работ не включается длительность плановых ремонтных работ, осуществляемых по пятницам в интервале с 21:00 до 23:00 (по Московскому времени).

5.4.1.4. Исполнитель обязуется уведомлять Клиента о проведении любых плановых ремонтных работ, которые могут вызвать временную приостановку оказания услуги, минимум за 2 (двое) суток до начала работ. В уведомлении, направленном Исполнителем, указываются:

- Время проведения плановых ремонтных работ;
- Дата проведения плановых ремонтных работ;
- Продолжительность проведения плановых ремонтных работ;

5.4.2. Неотложные ремонтные работы

5.4.2.1. Неотложные ремонтные работы проводятся в случаях, прямо предусмотренных Договором, когда отмечаются Прерывания в работе услуги, существенные ухудшения параметров качества или отклонения от режима работы оборудования, которые могут в дальнейшем привести к состоянию аварии.

5.4.2.2. Временные приостановки оказания услуги, вызванные проведением неотложных ремонтных работ, суммарная продолжительность которых не превышает 4 (четыре) часов в месяц, не могут

рассматриваться как Перерывы в работе услуги и не могут служить основанием для заявления Клиентом права на получение перерасчета стоимости оказания услуги.

5.4.2.3. Исполнитель обязуется уведомлять Клиента о проведении неотложных ремонтных работ минимум за 2 (два) часа до начала указанных работ, любым доступными способами коммуникации. В уведомлении, направленном Исполнителем, сообщается: время проведения неотложных ремонтных работ, дата проведения неотложных ремонтных работ, продолжительность проведения неотложных ремонтных работ, контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах. Уведомление производится посредством указанных контактных данных Клиента.

5.4.2.4. Для услуги Умный шлагбаум определен отдельный список плановых ремонтных работ в п.5 Положения об оказании услуги «Умный шлагбаум».

5.5. Разграничение ответственности Сторон.

Для услуги «Умные счетчики» разделы 5.5.2 – 5.5.7 Условий не применимы. Разграничение ответственности для услуги «Умные счетчики» описаны в Приложении №7 к настоящим Условиям.

5.5.1. Несущие конструкции и/или элементы МКД.

В случае, если неработоспособность Услуги связана с дефектами несущих конструкций и/или элементов МКД, устранение этих дефектов производится Клиентом самостоятельно за собственный счет.

5.5.2. Оборудование и периферийное оборудование, принадлежащее Клиенту.

5.5.2.1. Если в рамках Технической поддержки установлено, что причиной недоступности Услуги является неисправность Оборудования Клиента и/или периферийного оборудования Клиента, в т.ч. возникшая в результате вандальных действий (за исключением, указанным в п. 5.5.2.2 Условий), то применяется следующий порядок:

5.5.2.1.1. Исполнитель производит внешний осмотр и диагностику причин неработоспособности, по результатам оформляет акт осмотра (дефектовки).

5.5.2.1.2. Приобретение Оборудования и/или периферийного оборудования на замену неисправного и/или ремонт неисправного Оборудования и/или периферийного оборудования, а также выполнение работ по демонтажу/монтажу, пусконаладочным работам осуществляются за счет Клиента на основании отдельного договора поставки оборудования и выполнения работ.

5.5.2.1.3. Производится замена неисправного Оборудования и/или периферийного оборудования силами Исполнителя на аналогичное при условии выполнения пп. 5.5.2.1.1 – 5.5.2.1.2 Условий.

5.5.2.1.4. Исполнитель вправе прекратить выполнение обязательств по техническому обслуживанию Услуги, Оборудования, на базе которых оказывается Услуга, и возобновить их только после того, как будут проведены работы, указанные в п. 5.5.2.1.2 Условий.

5.5.2.2. Если в рамках Технической поддержки установлено, что причиной недоступности Услуги является неисправность Оборудования Клиента и/или периферийного оборудования Клиента, ранее приобретенного у Исполнителя, и срок гарантии на которое не истек, то замена неисправного Оборудования и/или периферийного оборудования производится силами и за счет Исполнителя в рамках гарантийных обязательств, возникших из договоров на передачу Исполнителем оборудования в собственность Клиента.

5.5.3. Оборудование, периферийное оборудование и линии связи между ними, принадлежащие Исполнителю.

Если в рамках Технической поддержки установлено, что причиной неработоспособности Услуги является неисправность Оборудования и/или линии связи Исполнителя, Исполнитель выполняет ремонт либо замену такого Оборудования и/или линий связи, а также выполняет необходимые работы по демонтажу/монтажу, настройке и пуско-наладке за собственный счет.

5.5.4. Линия связи от Оборудования до Узла связи, принадлежащая Исполнителю.

Если в рамках Технической поддержки установлено, что причиной неработоспособности Услуги является повреждение линий связи от Оборудования до узла связи Исполнителя, Исполнитель выполняет их восстановление за собственный счет.

5.5.5. Линия связи от Основного оборудования к периферийному оборудованию, принадлежащая Клиенту.

Если в рамках Технической поддержки установлено, что причиной неработоспособности Услуги является внешние повреждения линии связи от Основного оборудования до периферийного оборудования, принадлежащей Клиенту, то применяется следующий порядок:

5.5.5.1 Исполнитель производит внешний осмотр и диагностику, по результатам диагностики оформляет акт осмотра (дефектовки).

5.5.5.2 Проведение ремонтно-восстановительных работ с заменой необходимых материалов выполняется за счет Клиента на основании отдельного возмездного договора.

5.5.6. Линия связи от Оборудования Клиента к Абонентскому оборудованию.

5.5.6.1 Если в рамках Технической поддержки установлено, что причиной неработоспособности Услуги является внешние повреждение линий связи от Оборудования Клиента до Абонентского оборудования, то применяется следующий порядок:

5.5.6.2 Исполнитель производит внешний осмотр и диагностику, по результатам диагностики оформляет акт осмотра (дефектовки).

5.5.6.3 Выполнение ремонтно-восстановительных работ с заменой необходимых материалов выполняется за счет Клиента на основании отдельного возмездного договора.

5.5.7. Ограничивающие устройства.

5.5.7.1 Клиент несет ответственность за надлежащую работоспособность Ограничивающих устройств и иных сопутствующих механических и инженерных конструкций.

5.5.7.2 К надлежащему состоянию относятся: соответствие геометрических размеров исходному состоянию, отсутствие деформаций, свободных ход механических частей, отсутствие повреждений и зазоров в примыканиях, отсутствие наледи и промерзаний (в том числе в рабочих плоскостях на примыкающих объектах), отсутствие механических дефектов и повреждений, наличие предусмотренных лакокрасочных и декоративных покрытий, наличие и свободный доступ к элементам взаимодействия с человеком (ручкам открытия, кнопкам управления).

5.5.7.3 Восстановительные работы в отношении Ограничивающих устройств (дверей, калиток) выполняются Клиентом самостоятельно за собственный счет.

5.5.7.4 В случае проведения Клиентом каких-либо работ, затрагивающих Ограничивающие устройства, Клиент заранее сообщает Исполнителю о сроках, составе и объеме проводимых работ, с последующих самостоятельным или с привлечением Исполнителя восстановлением работоспособности Оборудования за счет средств Клиента.

Исполнитель оставляет за собой право отказать в восстановительных работах по Услуге до устранения Клиентом замечаний Исполнителя к Ограничивающим устройствам Клиента.

6. Обстоятельства непреодолимой силы

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных обстоятельств, возникших после заключения настоящего Договора, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К обстоятельствам непреодолимой силы, например, относятся: пожар, наводнения, землетрясения, иные стихийные бедствия. Наличие обстоятельств непреодолимой силы подтверждается соответствующим документом. Акты органов исполнительной власти и местного самоуправления, равно как и изменения в законодательстве, не должны рассматриваться как обстоятельства непреодолимой силы для целей исполнения обязательств, предусмотренных Договором и настоящими Условиями, за исключением мер воздействия (противодействия), которые могут быть введены Правительством Российской Федерации по решению Президента Российской Федерации.

6.2. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы подвергшаяся их воздействию Сторона должна при первой возможности незамедлительно в письменной форме известить о данных обстоятельствах другую Сторону. Извещение должно содержать сведения о характере обстоятельств непреодолимой силы, а также оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по настоящему Договору и предполагаемый срок исполнения таких обязательств. Срок исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору продлевается соразмерно

времени, в течение которого действуют обстоятельства непреодолимой силы и их последствия, препятствующие исполнению настоящего Договора.

6.3. По окончании действия обстоятельств непреодолимой силы соответствующая Сторона должна без промедления, но не позднее 3 (трёх) рабочих дней со дня прекращения обстоятельств непреодолимой силы и их последствий, препятствующих исполнению настоящего Договора, известить об этом другую Сторону в письменной форме. В извещении должен быть указан срок, в который предполагается исполнить обязательства по настоящему Договору.

6.4. В случаях, когда обстоятельства непреодолимой силы и (или) их последствия продолжают действовать более 3 (трёх) месяцев подряд, любая из Сторон вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть настоящий Договор, предупредив об этом в письменной форме другую Сторону за 10 (десять) рабочих дней до планируемой даты расторжения Договора. Стороны предпримут все разумные усилия по снижению любых убытков, которые они могут понести в результате расторжения Договора в связи с действием обстоятельств непреодолимой силы.

7. Ответственность Сторон

7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору в соответствии с условиями Договора и настоящих Условий, а в части, не урегулированной Договором и настоящими Условиями – в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств по оплате услуги, Исполнитель имеет право приостанавливать исполнение своих обязательств по Договору до получения оплаты в полном объеме за оказанную услугу и/или начислить Клиенту пени в размере 2/365 ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от суммы просроченного платежа за каждый календарный день просрочки. Клиент обязан уплатить такую неустойку в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения соответствующего письменного требования Исполнителя. Уплата пени не освобождает Клиента от исполнения своих обязательств по Договору.

7.3. Исполнитель не несет ответственность перед Клиентом за какие бы то ни было убытки, в том числе, и прямой ущерб, на сумму, превышающую общую стоимость услуги за Отчетный период, в который Клиент понес документально подтвержденные убытки в связи с оказанием услуги или невозможности ее использовать. Клиент признает обоснованность такого ограничения ответственности в силу его возможности контролировать процесс оказания услуг.

7.4. В связи с использованием компьютерного и иного оборудования, каналов связи и (или) программ для ЭВМ, принадлежащих третьим лицам, при оказании Услуг, Стороны соглашаются с тем, что Исполнитель не несёт ответственность за любые задержки, прерывания, прямой ущерб или упущенную выгоду, потери, происходящие из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и (или) программах для ЭВМ, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, произошедших не по вине Исполнителя, в том числе за доступность услуги посредством сети «Интернет» сверх содержащейся в Договоре. Исполнитель не несет ответственность за любые последствия, связанные с такой недоступностью в связи с неработоспособностью сети Интернет.

7.5. Исполнитель не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий Клиента, совершенных с использованием Услуги.

7.6. Несмотря на любые другие условия Договора и настоящих Условий, ни одна из Сторон, ни при каких обстоятельствах не несет ответственность перед другой стороной за любой косвенный, случайный ущерб (включая, без ограничений, любые потери выручки или доходов; любую невозможность произвести накопления или другие доходы; любую потерю данных или использования; или любые выставленные претензии или любые платежи, производимые любой третьей стороной), возникший в результате или в связи с исполнением Договора.

7.10.

Любые убытки, возмещение которых какая-либо из Сторон вправе потребовать от другой Стороны возмещаются в части, не покрытой неустойкой, которая подлежит уплате Стороной, нарушившей соответствующее обязательство, другой Стороне.

7.8. Стоимость ремонта/замены Оборудования, в случае если его повреждение вызвано действиями/бездействием Клиента и/или третьих лиц, а также обстоятельствами непреодолимой силы не включена в стоимость услуги.

7.9. Стоимость восстановления линий связи, в случае если их повреждение вызвано действиями/бездействием Клиента и/или третьих лиц, а также обстоятельствами непреодолимой силы не включена в стоимость Услуги.

7.10. Исполнитель осуществляет защиту информации, предоставленной Клиентом в рамках оказания услуги, и использует ее только в соответствии с целями Договора.

7.11. Исполнитель имеет право удалить всю информацию, размещенную Клиентом в рамках оказания услуги, резервные копии и освободить занятые ресурсы Платформы по истечении 3 суток после окончания предоставления услуги или после окончания Тестового периода.

8. Срок действия договора, порядок его изменения и расторжения

8.1. Настоящие Условия считаются принятыми Клиентом в момент заключения Сторонами Договора.

8.2. Изменения в настоящей Договор вносятся путем акцепта Клиентом соответствующей оферты Исполнителем. Исполнитель направляет Клиенту оферту о внесении изменений в Договор путем размещения новой редакции Общих условий исполнения договора об оказании услуг <Ростелеком Ключ> на сайте Исполнителя <https://rt.ru/support/documents#key>.

8.2.1. В соответствии с пунктами 2 и 3 статьи 438 Гражданского кодекса Российской Федерации в случае неполучения Исполнителем письменного уведомления от Клиента об одностороннем отказе от исполнения Договора в срок, установленный пунктом 8.3.5 Договора, а равно совершения Клиентом любых операций с использованием Мобильного приложения или Услуги в течение указанного срока, Клиент считается совершившим акцепт оферты Исполнителя о внесении изменений в Договор.

8.2.2. В случае отказа в акцепте оферты Исполнителя об изменении условий Договора Клиент имеет право в течение трех календарных дней с момента размещения новой редакции Общих условий исполнения Договора об оказании услуг «Ростелеком Ключ», в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора по правилам, указанным в пункте 8.3.5 Договора.

8.3. Договор может быть изменен или расторгнут:

8.3.1. По соглашению Сторон;

8.3.2. По инициативе Клиента (во внесудебном порядке). При этом Клиент обязан уведомить Исполнителя об одностороннем отказе от исполнения Договора не менее чем за 10 (десять) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора, а также произвести оплату всех Услуг, полученных до момента изменения/расторжения Договора;

8.3.3. По инициативе Исполнителя (во внесудебном порядке), при этом Исполнитель обязан уведомить Клиента об одностороннем отказе от исполнения Договора не менее чем за 10 (десять) календарных дней до предполагаемой даты изменения/расторжения Договора;

8.3.4. По инициативе Исполнителя в случае нарушения срока устранения оснований для приостановления оказания Услуги (п.4.5, п. 7.1 Условий), а также в случае нарушения гарантий, определенных в п.9 настоящих Условий. При этом Клиент обязан произвести оплату всех услуг, полученных до момента изменения/расторжения Договора;

8.3.5. В случае отказа в акцепте оферты Исполнителя об изменении условий Договора Клиент имеет право в течение трех календарных дней с момента размещения новой редакции Общих условия исполнения Договора об оказании услуг «Ростелеком Ключ» в одностороннем порядке письменно отказаться от исполнения Договора.

8.3.6. Исполнитель имеет право на односторонний внесудебный отказ от Договора без возмещения Клиенту любых убытков в случае введения в отношении Клиента процедуры банкротства, а также в случае существенного ухудшения финансового положения Клиента (в терминологии пункта 8.3.7. настоящих Условий).

8.3.7 Существенным ухудшением финансового положения Клиента считаются:

8.3.7.1. Публикация уведомления о намерении обратиться с заявлением о признании Клиента банкротом путем включения его в Единый федеральный реестр сведений о фактах деятельности юридических лиц.

8.3.2. Возбуждение судом дела о банкротстве Клиента.

8.3.6.3. Введение в отношении Клиента процедуры банкротства.

8.4. При расторжении Договора по любым основаниям его положения будут применяться к отношениям Сторон вплоть до полного исполнения обязательств, окончания взаимных расчётов, передачи необходимой документации.

9. Гарантии и заверения Сторон

9.1. Стороны заверяют друг друга, что каждая Сторона:

9.1.1. является надлежащим образом учрежденным и зарегистрированным юридическим лицом, осуществляющим деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

9.1.2. не осуществляет действий, направленных на собственную ликвидацию, и в настоящий момент не существует риска ее банкротства;

9.1.3. для заключения и исполнения Договора получила все необходимые согласия, одобрения и разрешения, получение которых необходимо в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, учредительными и локальными документами Стороны;

9.1.4. не существует законодательных, подзаконных нормативных и индивидуальных актов, локальных документов Стороны, а также решений органов управления Стороны, запрещающих ей или ограничивающих ее заключать и исполнять настоящий Договор;

9.1.5. лицо, подписывающее (заключающее) Договор от имени и по поручению Стороны на день подписания (заключения) имеет все необходимые для такого подписания полномочия и занимает должность, указанную в преамбуле Договора;

9.1.6. имеет все необходимые ресурсы, персонал и опыт работы для оказания услуг по Договору.

10. Уведомления

10.1. Любые уведомления, направляемые Сторонами в рамках Договора, должны быть оформлены в письменном виде и отправлены по почте заказным или ценным письмом с уведомлением/извещением о вручении (далее - извещение), курьерской службой, либо вручены уполномоченным представителем Стороны, отправляющей такое уведомление, уполномоченному представителю Стороны, принимающей такое уведомление, по акту приема-передачи документов. Датой уведомления считается дата его доставки, указанная в уведомлении о вручении или доставке, либо дата, указанная в акте приема-передачи документов.

10.2. Если по какой-либо причине извещение о необходимости получения уведомления, направленное почтовой службой по адресу, указанному в соответствующем разделе Договора, либо по адресу места нахождения Стороны, по любой причине не было принято Стороной, такое уведомление считается полученным по прошествии 5 (пяти) рабочих дней после его передачи в почтовое отделение, направившее извещение о необходимости получения уведомления.

10.3. В случае изменения наименования Сторон, их юридического статуса, адресов и/или расчётных реквизитов Сторон, а также иных изменений, способных повлиять на ход и результаты исполнения настоящего Договора, Сторона, у которой произошли указанные изменения, обязана уведомить об этом другую Сторону в течение 3 (трех) рабочих дней с момента вступления в силу таких изменений. При этом заключения между Сторонами какого-либо дополнительного соглашения не требуется.

10.4. Стороны обязуются в целях исполнения настоящего раздела Условий назначить представителей, ответственных за прием и передачу уведомлений, и наделить их соответствующими полномочиями посредством выдачи доверенности.

10.5. Условия настоящего раздела не применяются для оформления и направления документов посредством системы Электронного документооборота, если в отношении таких документов Сторонами заключено соглашение об использовании Электронных документов, размещенное по адресу <http://www.rostelecom.ru/about/disclosure/>. Датой получения документов будет считаться дата получения документа в системе Электронного документооборота.

11. Прочие условия

11.1. После заключения Договора все предварительные переговоры по нему и соглашения, переписка, протоколы о намерениях, касающиеся Договора, теряют юридическую силу.

11.2. Клиент не имеет права передавать третьим лицам свои права и обязанности по Договору без письменного согласия Исполнителя.

11.3. Если какое-либо положение Договора является недействительным в соответствии с любым применимым правом, такое положение будет недействительным в той степени, в которой оно является правонарушающим, не делая недействительными другие положения Договора.

11.4. Все приложения к Условиям и Договору являются их неотъемлемыми частями, даже если они не упомянуты в тексте документов, при условии, что они оформлены в качестве приложения, имеют ссылку на дату, номер и наименование Договора, подписаны уполномоченными представителями Сторон.

11.5. Подписанием Договора Клиент подтверждает свое согласие на передачу (уступку) Исполнителем третьим лицам право требования исполнения денежных обязательств Клиента с представлением им необходимых для этого сведений о Клиенте и его неисполненных обязательствах.

11.6. Условия передачи, использования и защиты конфиденциальной информации определены в Соглашении о конфиденциальности (Приложение № 2 к настоящим Условиям).

Приложение №1.1
к **Общим условиям исполнения договора**
об оказании услуг «Ростелеком Ключ»

Форма Бланка заказа

БЛАНК ЗАКАЗА № _____			Дата _____						
к Договору об оказании услуг «Ростелеком Ключ» № _____ от _____									
Исполнитель: ПАО «Ростелеком»									
Клиент: _____									
Прекращает действие Бланка заказа № _____ от _____									
1. Тип заказа	<input type="checkbox"/> Новый заказ <input type="checkbox"/> Изменение конфигурации заказа <input type="checkbox"/> Изменение тарифов								
2. Состав заказа	Вид услуги			Опции к Услуге					
	Выберите элемент.			Только для УДФ и ШЛГ					
№ п/п	Наименование Услуги/Опции	Адрес объекта оказания Услуги/Опции	Кол-во ДМХ	Тарифный план (при наличии)	Параметры и ограничения Услуги/Опции	Тип тарификации	Кол-во Услуг/Опции	Стоимость Услуги/Опции за единицу в месяц без НДС, руб.	Общая стоимость Услуги/Опции в месяц без НДС, руб.
1	Комплексное видеонаблюдение	Г. Санкт-Петербург, Ул. Адмирала Корнилова 1	Только для УДФ	Начальный ВН 2Мбит	Комплексное видеонаблюдение -1 камера, 7 суток хранения архива, полная запись, 2 Мбит/с	За ед. оборудования	5	425	2125

2	Комплексное видеонаблюдение	Г. Санкт-Петербург, Ул. Адмирала Корнилова 1	Только для УДФ	Начальный ВН 3Мбит	Комплексное видеонаблюдение -1 камера, 7 суток хранения архива, полная запись, 3 Мбит/с	За ед. оборудования	2	437	874
3	Умный домофон	Г. Санкт-Петербург, Ул. Адмирала Корнилова 1	84	Умный домофон с мобильным приложением для УО	7 суток хранения архива,	За ед. ДМХ	1	49	4116

3. Платежи	Вид услуги		Ежемесячный платеж, руб. без НДС	
	Выберите элемент.			
	3.1.1. Опция			
	Итого ежемесячный платеж, кроме того НДС в соответствии с законодательством РФ			
4. Период оказания услуги	Вид услуги	Временно		Бессрочно
		Начало (дата)	Окончание (дата)	Начало (дата)
	Выберите элемент.			
	4.1.1 Опция			

5. Задействованное оборудование:	
Оборудование Исполнителя указано в Приложении А к Бланку заказа	Оборудование Клиента указано в Приложении Б к Бланку заказа
Технические параметры подключения Оборудования к Платформе:	
Интерфейс на оборудовании Исполнителя:	
<input type="checkbox"/> G.703 <input type="checkbox"/> Ethernet <input type="checkbox"/> Другой: _____	

Полоса пропускания

Гарантированная Негарантированная

Технические показатели, характеризующие потерю пакетов информации, временные задержки при передаче пакетов информации, а также достоверность передачи информации являются динамическими и могут изменяться в ходе оказания услуг. В любом случае услуги предоставляются Клиенту путем выделения максимально возможного в каждой конкретной ситуации количества ресурсов сети передачи данных Исполнителя.

6. Тестовый период **Продолжительность Тестового периода** _____ **календарных дней**

7. Особые условия**

**** - текст добавляется при необходимости**

Настоящий Бланк заказа составлен в 2 (двух) экземплярах, по 1 (одному) для каждой из Сторон.

От Исполнителя		От Клиента	
Подпись	_____	Подпись	_____
Ф.И.О.		Ф.И.О.	
Должность		Должность	

ПЕРЕЧЕНЬ ОБОРУДОВАНИЯ ИСПОЛНИТЕЛЯ¹

г. _____

«__» _____ 202__ года

Настоящий Акт составлен в том, что ПАО «Ростелеком», именуемый в дальнейшем «Исполнитель» передал/принял (нужное выбрать),
а _____, именуемый в дальнейшем «Клиент», принял/возвратил (нужное выбрать) следующее оборудование:

№ п/п	Наименование оборудования	Количество оборудования, шт	Адрес размещения оборудования	Примечание
1.				
2.				
...				
N.				

От Клиента:

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

От Исполнителя:

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

¹ Перечень оборудования Исполнителя оформляется в случае использования оборудования, принадлежащего ПАО «Ростелеком»

Приложение № 1.2
к Общим условиям исполнения договора
об оказании услуг «Ростелеком Ключ»

Форма Акта начала оказания услуг

(к Бланку заказа № _____ от _____.202__ г.)

Г. _____

« ____ » _____ 202__ года

(полное фирменное наименование Клиента), именуемым в дальнейшем Клиент, в лице (наименование должности, Ф.И.О.), действующего на основании (указать наименование и дату документа; например: Устав или Доверенность № _____ от « ____ » _____ 20__ г.) с одной стороны, и

Публичное акционерное общество «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком»), именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице (наименование должности, Ф.И.О.), действующего на основании (указать наименование и дату документа; например: Устав или Доверенность № _____ от « ____ » _____ 20__ г.), с другой стороны, составили настоящий Акт к Договору об оказании услуг «Ростелеком Ключ» № _____ от « ____ » _____ 202__ года о нижеследующем:

1. Исполнитель « ____ » _____ 202__ года начал предоставление услуги, а Клиент начал пользование услугами _____ по Бланку заказа № _____ от _____ 20__ года

Вид услуги		Опция к Услуге	
Услуга Умный домофон	<input type="checkbox"/>		-
Услуга Комплексное видеонаблюдение	<input type="checkbox"/>		-
Услуга Умный СКУД	<input type="checkbox"/>		-
Услуга Умный шлагбаум	<input type="checkbox"/>		-
Услуга Умные счетчики	<input type="checkbox"/>		-

2. Настоящий Акт является основанием для ежемесячного выставления счетов Исполнителем за оказываемые услуги и их оплату Клиентом.

3. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

От Клиента:

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

От Исполнителя:

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

Форма Акта прекращения оказания услуг

Г. _____

« ____ » _____ 202__ года

(полное фирменное наименование Клиента), именуемым в дальнейшем Клиент, в лице (наименование должности, Ф.И.О.), действующего на основании (указать наименование и дату документа; например: Устав или Доверенность № _____ от « ____ » _____ 20_ г.) с одной стороны, и

Публичное акционерное общество «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком»), именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице (наименование должности, Ф.И.О.), действующего на основании (указать наименование и дату документа; например: Устав или Доверенность № _____ от « ____ » _____ 20_ г.), с другой стороны, составили настоящий Акт к Договору об оказании услуг «Ростелеком Ключ» № _____ от « ____ » _____ 202__ года о нижеследующем:

1. Исполнитель и Клиент прекратили действие услуги по Бланку заказа № _____ от ____ . ____ 202__ года

Вид услуги		Опция к Услуге	
Услуга Умный домофон	<input type="checkbox"/>		-
Услуга Комплексное видеонаблюдение	<input type="checkbox"/>		-
Услуга Умный СКУД	<input type="checkbox"/>		-
Услуга Умный шлагбаум	<input type="checkbox"/>		-
Услуга Умные счетчики	<input type="checkbox"/>		-

2. По соглашению Сторон с « ____ » _____ 202__ года Бланк заказа № _____ от ____ . ____ 202__ года прекратил свое действие, Стороны претензий друг к другу не имеют.

3. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

От Клиента:

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

От Исполнителя:

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

к Общим условиям исполнения договора
об оказании услуг «Ростелеком Ключ»

Форма Акта сдачи-приемки оказанных услуг

№ _____ от «___» _____ 20__ г.

Клиент: Наименование Клиента

Исполнитель: ПАО «Ростелеком»

Наименование Услуги: «Ростелеком Ключ»

Мы, нижеподписавшиеся, представитель Клиента заполнить, действующий на основании заполнить с одной стороны, и представитель Исполнителя заполнить, с другой стороны, составили настоящий Акт о том, что согласно условиям исполнения Договора об оказании услуг «Ростелеком Ключ» № заполнить от «___» заполнить 20__ года Исполнитель оказал, а Клиент принял надлежащим образом оказанные услуги за Отчетный период с «___» _____ 20__ года по «___» _____ 20__ года.

1. Стоимость оказанных услуг, включая стоимость опций, за период с «___» заполнить 20__ года по «___» заполнить 20__ года составляет _____, ___ рублей (заполнить рублей) ___ коп., включая НДС (20%) в сумме _____, ___ рублей (заполнить рублей) ___ коп., а именно:

Наименование	Сумма без НДС, руб.	НДС, руб.	Сумма с НДС, руб.
Услуга Умный домофон			
Услуга Комплексное видеонаблюдение			
Услуга Умный СКУД			
Услуга Умный шлагбаум			
Услуга Умный			
Услуга Умные счетчики			

2. Подлежит оплате: _____, ___ рублей (заполнить рублей) ___ коп., включая НДС (заполнить %) в сумме _____, ___ рублей (заполнить рублей) ___ коп.

3. Клиент претензий к Исполнителю по оказанным услугам не имеет/имеет.

4. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

От Клиента:

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

От Исполнителя:

Подпись: _____

Ф.И.О.:

Должность:

Соглашение о конфиденциальности

Стороны заключили настоящее Соглашение о конфиденциальности о нижеследующем:

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Для целей настоящего Соглашения Стороны соглашаются использовать следующие термины и определения:

1.1. **«Аффилированное лицо»** (в отношении любой из Сторон) – любое физическое или юридическое лицо, которое прямо или косвенно контролирует Сторону, находится под контролем Стороны либо находится со Стороной под общим контролем, а также любое физическое или юридическое лицо, которое может быть признано аффилированным лицом в соответствии с законодательством Российской Федерации. Под «контролем» для целей настоящего Соглашения понимается возможность прямо или косвенно (в силу преобладающего участия в уставном капитале, либо в соответствии с заключенным между ними договором, либо участия в органах управления, либо иным образом) определять решения, принимаемые подконтрольным лицом.

1.2. **«Конфиденциальная информация»** – любая информация (сведения, сообщения, данные) о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах, обозначенная Передающей Стороной в качестве Конфиденциальной информации, включая, но не ограничиваясь:

- информация в отношении любой из Сторон, ее Аффилированных лиц и контрагентов, касающаяся их стратегии развития, организационной структуры и системы материально-технического обеспечения, информация, имеющая финансовый, экономический, маркетинговый, плановый, технический, производственный характер, имеющая действительную или потенциальную ценность в силу неизвестности её третьим лицам, к которой у третьих лиц нет свободного доступа на законном основании;
- персональные данные работников и (или) контрагентов Передающей стороны, а также иных физических лиц;
- информация, являющаяся конфиденциальной в силу закона;
- иная информация, требующая защиты от разглашения, доступ к которой ограничен в соответствии с внутренними нормативными документами Сторон, не предназначенная для широкого распространения и (или) использования неограниченным кругом лиц.

«Конфиденциальная информация» не включает в себя информацию, которая (1) является общедоступной, либо (2) была доступна Получающей стороне не на конфиденциальной основе до передачи этой информации Передающей стороной, либо (3) становится доступна Получающей стороне не на конфиденциальной основе из какого-либо источника помимо Передающей стороны, при условии, что Получающей стороне известно, что этому источнику не запрещено раскрывать такую информацию договорным или иным юридическим обязательством перед Передающей стороной.

1.3. **«Стороны»** – означает Клиент и Исполнитель.

1.4. **«Передающая Сторона»** – сторона, которой может быть как Исполнитель, так и Клиент, передающая на условиях настоящего Соглашения Конфиденциальную информацию.

1.5. **«Получающая Сторона»** – сторона, которой может быть как Исполнитель, так и Клиента, получающая от Передающей стороны на условиях настоящего Соглашения Конфиденциальную информацию.

1.6. **«Представители»** – директора, работники, аудиторы и Аффилированные лица Стороны, которые уполномочены передавать и (или) получать Конфиденциальную информацию.

1.7. **«Третьи лица»** – иные лица, не относящиеся к Сторонам и их Представителям.

1.8. «**Персональные данные**» – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу.

1.9. «**Разглашение Конфиденциальной информации**» – неправомерное действие или бездействие Получающей стороны, в результате которого переданная по Соглашению Конфиденциальная информация в любой возможной форме (устной, письменной, иной форме, в том числе с использованием технических средств) становится известной Третьим лицам без согласия Передающей стороны.

1.10. «**Соглашение**» – означает настоящее Соглашение о конфиденциальности с учетом изменений и дополнений, которые могут быть внесены Сторонами в настоящее Соглашение.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

2.1. Настоящее Соглашение распространяется на Конфиденциальную информацию, передаваемую Передающей стороной Получающей стороне в связи с Договором, а также Конфиденциальную информацию, которая иным образом станет известной Получающей стороне в связи с Договором (в указанном случае Передающая сторона в письменной форме уведомляет Получающую сторону о том, что такая информация является Конфиденциальной информацией).

2.2. Настоящим Стороны подтверждают, что в рамках исполнения настоящего Соглашения не планируется передача (получение) информации, в отношении которой введен режим коммерческой тайны в соответствии с Федеральным законом от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне». Порядок передачи, получения и обеспечения защиты информации, указанной в настоящем подпункте, может быть установлен отдельными договорами.

3. ПЕРЕДАЧА И ЗАЩИТА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

3.1. Передача Конфиденциальной информации осуществляется Передающей стороной на бумажных и иных материальных носителях, содержащих отметку о конфиденциальности (грифы «Конфиденциальная информация», «Конфиденциально» с указанием наименования и местонахождения Передающей Стороны). Передача материальных носителей Конфиденциальной информации должна осуществляться на основании акта приема-передачи, форма которого представлена в Приложении № 1 к настоящему Соглашению.

3.2. Стороны соглашаются с тем, что Конфиденциальная информация может быть передана Передающей стороной Получающей стороне по электронной почте:

- в защищенном виде с использованием средств криптографической защиты информации, прошедших процедуру оценки соответствия требованиям законодательства Российской Федерации в области обеспечения безопасности информации;
- в заархивированном виде (на архив должен быть установлен пароль не менее 12 символов и содержать буквы в верхнем и нижнем регистрах, цифры и спецсимволы, пароль должен быть передан альтернативным каналом связи).

При передаче Конфиденциальной информации по электронной почте в сообщении должно быть указано, что передаваемая информация является Конфиденциальной информацией.

3.3. В случае раскрытия Конфиденциальной информации в устном виде Стороны обязуются в течение 3 (трех) рабочих дней с момента устного раскрытия оформить передачу такой Конфиденциальной информации на бумажных и иных материальных носителях или по электронной почте в соответствии с настоящим Соглашением.

3.4. Передача Конфиденциальной информации способами, не предусмотренными настоящим Соглашением, запрещается.

3.5. Передача персональных данных осуществляется Сторонами с соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области защиты персональных данных.

При этом Сторона, получившая персональные данные от другой Стороны, не принимает на себя обязательства по информированию субъектов, персональные данные которых ей переданы, о начале их обработки, поскольку обязанность осуществить соответствующее информирование при

получении согласия на такую передачу несет Сторона, передающая персональные данные (поручающая их обработку).

3.6. При этом особые отметки и грифы должны позволять Получающей стороне сделать однозначный вывод о конфиденциальном характере предоставляемой информации.

3.7. Передающая сторона вправе определить способ информирования Получающей стороны о необходимости соблюдения режима конфиденциальности передаваемой информации.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Получающая сторона вправе предоставлять доступ к полученной по настоящему Соглашению Конфиденциальной информации только тем Представителям Получающей стороны, доступ которых к Конфиденциальной информации необходим в связи с Договором, и только в той части, в которой это необходимо. При этом Представители Получающей стороны, получившие доступ к такой информации, должны быть уведомлены Получающей стороной о конфиденциальности информации и условиях ее использования. Перечень Представителей Получающей стороны, которым будет предоставлен доступ к Конфиденциальной информации, должен быть передан Получающей стороной Передающей стороне до предоставления им доступа к Конфиденциальной информации.

4.2. При передаче Конфиденциальной информации Представителям Получающая сторона обязана указать на конфиденциальный характер такой информации и на обязанность обеспечить соответствующий режим защиты информации от разглашения Третьим лицам, предполагающий ограниченный круг лиц, имеющих доступ к Конфиденциальной информации, а также иные ограничения в объеме, необходимом и достаточном для реализации Договора.

4.3. Получающая сторона обязана обеспечить со своей стороны и Представителей, имеющих доступ к Конфиденциальной информации, использование (обработку) полученной Конфиденциальной информации исключительно в целях реализации Договора.

4.4. Получающая сторона не вправе без письменного разрешения Передающей стороны, но в любом случае с соблюдением положения пункта 4.8 Соглашения, разглашать или иным образом раскрывать Конфиденциальную информацию Третьим лицам.

4.5 Не является Разглашением Конфиденциальной информации раскрытие любой из Сторон Конфиденциальной информации, которая:

- законно являлась или стала известна или доступна Получающей стороне до её получения от Передающей стороны и о её конфиденциальном характере Получающая сторона не знала или не могла знать по объективным причинам при всей степени заботливости со своей стороны;
- без каких-либо ограничений доведена Передающей стороной до сведения Третьих лиц, а также является или стала известной Третьим лицам в результате иных правомерных или противоправных деяний (действий, бездействий) Передающей стороны или Третьих лиц;
- получена из иных источников на законных основаниях;
- разрешена к раскрытию письменным разрешением Передающей стороны, но в любом случае с соблюдением пункта 4.8 Соглашения;
- является общедоступной на дату подписания настоящего Соглашения или стала общедоступной после его подписания без нарушения положений настоящего Соглашения.

4.6. Получающая сторона обязана предварительно до раскрытия Конфиденциальной информации уведомить Передающую сторону о наступлении соответствующего события, с которым связана необходимость раскрытия Конфиденциальной информации, а при невозможности направления предварительного уведомления – незамедлительно после раскрытия при условии, что направление такого уведомления не нарушает законодательства и (или) нормативных актов, регулирующих деятельность и действия Сторон и (или) лица, запрашивающего данную информацию. Получающая сторона обязуется обеспечить раскрытие только той части Конфиденциальной информации, раскрытие которой необходимо в силу применения положений действующего законодательства Российской Федерации, вступивших в

законную силу решений судов соответствующей юрисдикции либо законных требований компетентных органов государственной власти.

4.7. Передающая Сторона вправе потребовать от Получающей Стороны вернуть ей переданные материальные носители Конфиденциальной информации, направив Получающей Стороне требование о возврате в письменной форме. Получающая сторона обязана в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения соответствующего требования от Передающей стороны возвратить ей по акту приема-передачи или уничтожить все документы и их копии, а также материальные носители и их копии, содержащие Конфиденциальную информацию, и уведомить о совершении данных действий с приложением копии подтверждающего документа, за исключением случаев, когда уничтожение документов, материальных носителей (копий), содержащих Конфиденциальную информацию, не может быть произведено в соответствии с законодательством Российской Федерации и (или) внутренними нормативными документами Сторон, в последнем случае Получающая сторона уведомляет письменно Передающую сторону в указанный в настоящем пункте срок о причинах невозможности уничтожения носителей Конфиденциальной информации (копий).

4.8. Передача Передающей стороной и использование (обработка) Получающей стороной персональных данных, включенных в состав Конфиденциальной информации, осуществляется Сторонами, их Представителями в строгом соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о защите персональных данных. Представители, получившие от Получающей стороны доступ к Конфиденциальной информации, предоставленной Передающей стороной, должны быть уведомлены в письменной форме об обязанности обеспечения ими конфиденциальности персональных данных и соблюдения безопасности данных при их обработке. Получающей стороной должны быть предприняты все возможные меры по обеспечению её Представителями конфиденциальности такой информации.

4.9. Передающая сторона вправе требовать от Получающей стороны незамедлительного принятия и (или) обеспечения мер в части выявленных Передающей стороной нарушений положений Соглашения Получающей стороной, её Представителями, а Получающая сторона обязана предпринять все возможные меры по прекращению нарушений положений настоящего Соглашения Получающей стороной, её Представителями, а также по предотвращению их возможных последствий.

4.10. Передающая сторона имеет право прекратить защиту конфиденциальности переданной Конфиденциальной информации, о чем в обязательном порядке должна письменно проинформировать Получающую сторону в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента принятия решения о прекращении защиты.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Получающая сторона несет ответственность за нарушение обязательств по соблюдению условий использования и обеспечения конфиденциальности полученной Конфиденциальной информации в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Соглашения и обязана возместить Передающей стороне убытки, возникшие у Передающей стороны вследствие ненадлежащего исполнения Получающей стороной условий настоящего Соглашения.

5.2. Получающая сторона несет ответственность в полном объеме за Разглашение Конфиденциальной информации ее Представителями и Третьими лицами, получившими доступ к такой информации в соответствии с условиями, определенными в разделе 4 Соглашения.

5.3. При Разглашении Конфиденциальной информации, а также при наличии обстоятельств, способствующих Разглашению Конфиденциальной информации, Получающая сторона обязана незамедлительно уведомить об этом Передающую сторону в письменной форме, предоставить Передающей стороне всю необходимую информацию о факте Разглашения или наличии угрозы Разглашения, причинах, приведших к этому, и мерах, предпринятых Получающей

стороной для предотвращения Разглашения и устранения возникших в связи с этим неблагоприятных последствий.

5.4. При нарушении обязательств, предусмотренных разделом 4.8 настоящего Соглашения, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

6.1. Отношения, возникающие из настоящего Соглашения, регулируются правом Российской Федерации.

6.2. Все споры и разногласия по настоящему Соглашению Стороны разрешают путем переговоров.

6.3. Претензионный порядок урегулирования споров будет применяться Сторонами в случаях, предусмотренных законом. Претензия в рамках настоящего Соглашения должна быть направлена в порядке, предусмотренном п. 8.2. Соглашения. Срок рассмотрения претензии – 10 (десять) рабочих дней с момента ее доставки.

6.4. В случае если споры и разногласия не урегулированы в соответствующем порядке, определенном в п. 6.2. и п. 6.3. Соглашения, Стороны разрешают в порядке, определенном Договором.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ

7.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с даты его подписания обеими Сторонами и действует в течение срока действия Договора, если иное не будет согласовано Сторонами.

7.2. Обязательства Получающей стороны по сохранению конфиденциальности полученной от Передающей стороны Конфиденциальной информации, определенные в настоящем Соглашении, сохраняют силу в течение 5 (пяти) лет после истечения срока действия Договора.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. Получающая сторона назначит и уведомит Передающую сторону об уполномоченных Представителях, ответственных за контроль соблюдения обязательств по Соглашению, не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня подписания настоящего Соглашения обеими Сторонами. Об изменении уполномоченных Представителей Получающая сторона обязана уведомить Передающую сторону не позднее 5 (пяти) рабочих дней до момента такого изменения.

8.2. Все уведомления и сообщения, направляемые Сторонами друг другу в соответствии с Соглашением или в связи с ним, должны быть совершены в письменной форме и должны быть переданы заказным письмом, доставлены курьером или переданы уполномоченным представителем по адресам, указанным в Договоре.

В случае изменения почтового адреса Сторона обязана уведомить другую Сторону не позднее 5 (пяти) рабочих дней до момента такого изменения.

8.3. Получающая сторона признает, что ни Передающая сторона, а также никто из ее Представителей не дает никаких заверений или гарантий относительно полноты Конфиденциальной информации. Передающая Сторона не несет ответственности за результаты использования Конфиденциальной информации Получающей Стороной, ее Представителями или иными лицами, которым она может быть передана в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

8.4. Передающая сторона настоящим гарантирует, что она обладает всеми правами в отношении Конфиденциальной информации, включая право передавать такую информацию Получающей стороне на условиях настоящего Соглашения.

8.5. Положения настоящего Соглашения имеют приоритетное значение по отношению к любым другим соглашениям Сторон по Договору и включенным в них нормам о конфиденциальности, регулирующим те же и/или аналогичные отношения между Сторонами.

8.6. Любые изменения и дополнения к Соглашению действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны надлежащим образом уполномоченными на то представителями Сторон.

8.7. Настоящее Соглашение представляет собой исчерпывающую договоренность Сторон по предмету Соглашения. С момента подписания Соглашения все предыдущие переговоры и переписка по нему теряют силу.

8.8. Ни одна из Сторон не вправе передавать третьим лицам полностью или частично свои права и обязанности по настоящему Соглашению без предварительного письменного согласия другой Стороны.

8.9. Недействительность или невозможность исполнения любого положения настоящего Соглашения не влияет на действительность или возможность исполнения как любых иных положений Соглашения, так и Соглашения в целом.

8.10. Настоящее Соглашение составляется на русском языке и является неотъемлемой частью Условий.

8.11. В рамках Соглашения Стороны договорились обмениваться документами посредством электронного документооборота. Полный перечень документов приведен в соглашении об использовании электронных документов, размещенном по адресу <https://www.company.rt.ru/about/disclosure/>. В случае оформления документа посредством системы электронного документооборота, требования настоящего Соглашения в части подписания документа на бумажном носителе, а также об обмене экземплярами такого документа на бумажном носителе не применяются.

Стороны установили, что обмен электронными документами посредством электронного документооборота допускается только с использованием квалифицированной электронной подписи через операторов электронного документооборота, включенных в Реестр операторов электронного документооборота, размещенный на официальном сайте ФНС России, в соответствии с Приказом ФНС России от 29.10.2021 N ЕД-7-26/936@ «Об утверждении Положения о Реестре операторов электронного документооборота». В момент осуществления фактических действий по обмену электронными документами Клиент присоединяется к соглашению об использовании электронных документов, размещенном по адресу <https://www.company.rt.ru/about/disclosure/>.

Приложение №1
к Соглашению о конфиденциальности
(Приложению № 2 к Общим условиям исполнения договора
об оказании услуг «Ростелеком Ключ»)

ФОРМА АКТА ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ
МАТЕРИАЛЬНЫХ НОСИТЕЛЕЙ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Начало формы

Акт приема-передачи материальных носителей Конфиденциальной информации

г. _____ «__» _____ 20__ г.

В соответствии с Соглашением о конфиденциальности (Приложением № 2 к Общим условиям исполнения договора об оказании услуг «Ростелеком Ключ») и Договором об оказании услуг «Ростелеком Ключ» № _____ от _____ 20__ г. _____ *(наименование Передающей стороны)* передало _____ *(наименование Получающей стороны)* нижеуказанные материальные носители конфиденциальной информации:

№ п\п	Наименование передаваемой конфиденциальной информации (наименование документа)	Вид носителя информации	Количество листов / объем информации на электронном носителе	Количество экземпляров

Настоящий Акт составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой Стороны.

От _____ *(наименование Передающей стороны)* материальные носители передал _____ *(Должность, ФИО)*,
а от _____ *(наименование Получающей стороны)* материальные носители получил _____ *(Должность, ФИО)*.

Подписи представителей Сторон

От имени
ПАО «Ростелеком»

От имени
(указать наименование контрагента)

_____/_____/_____

_____/_____/_____

*(необходимо указать ФИО и
должность подписанта)*

*(необходимо указать ФИО и
должность подписанта)*

Окончание формы

**к Общим условиям исполнения договора
об оказании услуг «Ростелеком Ключ»**

Положение об оказании услуги «Умный домофон»

Настоящее положение (далее по тексту - Положение) регламентирует особенности оказания Услуги «Умный домофон» (далее – Услуги), взаимодействия Сторон в ходе оказания Услуги, а также описывает процедуры, связанные с устранением Инцидентов, проведением плановых и неотложных работ и работой служб технической поддержки.

1. Описание Услуги

1.1. Услуга заказывается путем оформления и подписания Сторонами Бланка заказа.

1.2. Клиент в рамках каждого Заказа может дозаказать Опции Услуги, в случае их доступности к заказу. Исполнитель вправе в одностороннем порядке менять состав доступных к заказу Опций Услуги без предварительного уведомления Клиента.

1.3. Результатами оказания Услуги Исполнителем является:

1.3.1. Предоставление Жителям дома возможности доступа в подъезд МКД / территорию МКД и открытия дверей / калиток с помощью индивидуального кода доступа, электронного ключа, а также дистанционно – с помощью Абонентских устройств, установленных в квартирах Жителей дома или находящихся в их непосредственном пользовании;

1.3.2. Передача видеоинформации с вызывной панели домофона по протоколу IP через публичную сеть Интернет и/или локальную сеть передачи данных Клиента с целью организации визуального наблюдения за лицами, входящими в подъезд, приподъездной территорией МКД как в режиме реального времени, так и в записи;

1.3.3. Хранение видеоинформации в течение периода времени, определенного параметрами Услуги и тарифным планом;

1.3.4. Предоставление доступа к видеоинформации через Личный кабинет Услуги/Мобильное приложение;

1.3.5. Обеспечение бесперебойного функционирования и подключения к локальной сети Исполнителя и/или сети Интернет Платформы, на которой размещается Услуга.

1.3.6. Аварийно-восстановительные работы с Оборудованием в пределах, указанных в пп. 5.3, 5.5 Условий.

1.3.7. Дополнительный функционал в рамках доступных и заказанных Опций к Услуге.

2. Характеристики Услуги

2.1. Исполнитель предоставляет Услугу 24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю, 365 (366) дней в году, за исключением перерывов, вызванных проведением плановых и ремонтных работ, а также устранением последствий аварий/порчи/хищения оборудования, в соответствии со сроками, отведенными Исполнителем на аварийно-восстановительные работы, а так же условиями пункта 3.

2.2. Исполнитель выдает Клиенту/Жителям дома электронные ключи для доступа в подъезды МКД из расчета один экземпляр на каждого собственника квартиры. По желанию Жителей дома им могут быть предоставлены дополнительные экземпляры ключей за дополнительную оплату по тарифам Исполнителя.

2.3. Исполнитель консультирует Клиента по вопросам пользования Услугой, оказывает Техническую поддержку, описанную в разделе 5 Условий.

2.4. Для управления и пользования Услугой с помощью Личного кабинета Услуги/Мобильного приложения Клиенту необходимо устройство (персональный компьютер, ноутбук, смартфон, планшет и т.п.) с доступом к сети Интернет на скорости не менее 512 Кбит/с, и с установленным программным обеспечением, перечень которого предоставляется Исполнителем.

3. Заключительные положения

- 3.1. Клиент самостоятельно несет ответственность за осуществление видеонаблюдения с видеокамеры вызывной панели домофона в соответствии с действующим законодательством, а также за содержание видеoinформации, как транслируемой в режиме реального времени, так и в режиме записи.
- 3.2. Клиент самостоятельно несет ответственность за сохранность Оборудования Клиента, Периферийного оборудования Клиента, Ограничивающих устройств Клиента, а также прилегающие конструкции. В случае выполнения Исполнителем работ ремонтно-восстановительного характера в отношении данного перечня Оборудования, Исполнитель вправе затребовать оплату, а Клиент соглашается такую оплату произвести.
- 3.3. Исполнитель не несет ответственность за соответствие Услуги требованиям, исполнение которых возложено действующим законодательством на правообладателей земельных участков, в частности, но не ограничиваясь по обеспечению надлежащего технического содержания (в любое время года) дорог, проездов и подъездов к зданиям, сооружениям, строениям и наружным установкам, открытым складам, наружным пожарным лестницам и пожарным гидрантам, резервуарам, естественным и искусственным водоемам, являющимся источниками наружного противопожарного водоснабжения.
- 3.4. Исполнитель вправе предоставить доступ к подъездам многоквартирных домов и общедомовым помещениям, оборудованных Системой, по требованию (предписанию, постановлению, запросу и иным юридически значимым обращениям) уполномоченных государственных или муниципальных органов, действующих в рамках своих полномочий, установленных законодательством Российской Федерации.
- 3.5. Исполнитель не несёт ответственности перед Клиентом за последствия предоставления доступа к подъездам по требованию уполномоченных государственных и муниципальных органов, если такое предоставление осуществлено в соответствии с действующим законодательством и на основании документов, подтверждающих полномочия указанных органов.
- 3.6. Исполнитель вправе предоставлять временный или постоянный доступ к подъездам, общедомовым помещениям и иным согласованным с Клиентом помещениям, оснащённым Системой, своим уполномоченным сотрудникам или представителям в целях выполнения обязательств по настоящему Договору.
- 3.7. Клиент признаёт, что действия Исполнителя, указанные в настоящем пункте (включая подпункты 3.3. – 3.6.), не являются нарушением условий настоящего Договора и не влекут за собой ответственность Исполнителя, включая возмещение убытков или применение иных санкций.

Положение об оказании Услуги «Комплексное Видеонаблюдение»

Настоящее положение (далее по тексту - Положение) регламентирует особенности оказания Услуги «Комплексное видеонаблюдение» (далее – Услуги), взаимодействия Сторон в ходе оказания Услуги, а также описывает процедуры, связанные с устранением Инцидентов, проведением плановых и неотложных работ и работой служб технической поддержки.

1. Термины и определения

CBR (constant bitrate) - видеочасть видеопотока, которая не зависит от других параметров величины.

VBR (variable bitrate) – видеочасть видеопотока переменной величины, в зависимости от интенсивности событий происходящих в её фокусе.

Битрейт – величина общей степени сжатия потока, которая определяет размер требуемого канала передачи данных. Чем выше битрейт, тем больше деталей видеоизображения сохраняется.

Глубина хранения архива – объем видеоданных, сохраняемый с видеочасти на Платформе за определенный промежуток времени.

NAT (Network Address Translation) - механизм в сетях TCP/IP позволяющий преобразовывать приватные адреса, в общедоступные. Позволяет устройству с частным адресом IPv4 обращаться к ресурсам за пределами его частной сети.

Клип - это MP4-файл, который содержит отрывок из видео, записанного видеочастью.

2. Заказ Услуги

1.1. Услуга заказывается Клиентом путем оформления и подписания Сторонами Бланка заказа.

1.2. Клиент в рамках каждого Заказа может дозаказать Опции Услуги, в случае их доступности к заказу. Исполнитель вправе в одностороннем порядке менять состав доступных к заказу Опций Услуги без предварительного уведомления Клиента.

2.1. Клиент в рамках каждого заказа может подключить к Услуге до 2 000 (двух тысяч) видеочасти для сохранения видеоданных.

2.2. Клиент может в любой момент времени отказаться от Услуги на подключенную ранее видеочасть, при этом вся информация, полученная Инфраструктурой от этой видеочасти, автоматически удаляется без возможности восстановления.

2.3. Услуга поддерживает подключение видеочасти 2 (двух) типов:

2.3.1. Видеочасть с программным обеспечением производства Исполнителя (в виде установленного агента на прошивку производителя видеочасти или в виде полностью заменяющего прошивку производителя видеочасти программного обеспечения, далее – «Видеочасть Исполнителя»):

2.3.1.1. Видеочасть имеет встроенное программное обеспечение, необходимое для обычного использования Оборудования и неотделима от него без утраты своих функций.

2.3.1.2. Для подключения к Услуге может не иметь внешнего IP-адреса в сети Интернет (находиться за NAT), так как передает видеоданные самостоятельно, иницируя исходящее соединение от видеочасти к Платформе;

2.3.1.3. Поддерживает два типа записи видеоданных: полная запись (сохраняется вся видеоданные, успешно переданная видеочастью на Платформу) и запись только событий (сохраняется только запись событий, детектируемых видеочастью и успешно переданная на Платформу);

2.3.1.4. Взаимодействует только Платформой;

2.3.2. Видеочасть, передающая видеоданные по протоколу RTSP (далее – «Видеочасть RTSP»):

- 2.3.2.1. Для подключения к Услуге должна иметь внешний IP-адрес в сети Интернет, так как Услуга запрашивает видеoinформацию с видеокамеры – инициирует входящее соединение от Платформы к видеокамере – и должна иметь возможность подключения к ней по определенным портам и протоколам;
- 2.3.2.2. Поддерживает 1 (один) тип записи видеoinформации: полная запись (сохраняется вся видеoinформация, успешно полученная от видеокамеры).
- 2.3.2.3. Взаимодействует с Платформой и оборудованием Клиента (например, видеорегистратор)
- 2.4. Клиент для каждой видеокамеры, подключенной к Услуге, на свой выбор выбирает параметры Услуги, определяющие стоимость Услуги (тариф) для этой видеокамеры:
- 2.4.1. Алгоритм сжатия, который представлен двумя вариантами – VBR (переменный битрейт) и СBR (постоянный битрейт)
- 2.4.2. Битрейт видео, с которым происходит передача и сохранение видеoinформации, из списка поддерживаемых битрейтов для каждой видеокамеры, при этом Исполнитель предъявляет требования к битрейту видео для Видеокамер RSTP;
- 2.4.3. Глубину хранения архива видеoinформации из списка предлагаемых Исполнителем значений. Исполнитель самостоятельно определяет возможные значения глубины хранения архива видеoinформации.
- 2.5. Клиент, инициируя изменения любого из параметров Услуги для видеокамеры, перечисленных в п.2.5 настоящего Положения, изменяет тариф этой видеокамеры.
- 2.6. Результатами оказания Услуги Исполнителем является:
- 2.6.1. Передача видеoinформации по протоколу IP через публичную сеть Интернет и/или локальную сеть Клиента с целью организации визуального наблюдения за дворами и общественными помещениями МКД как в режиме реального времени, так и в записи;
- 2.6.2. Период хранения архива видеозаписей зависит от одновременного наличия у Исполнителя незадействованной емкости хранения данных, линий, функционирующих средств, необходимых Исполнителю для поддержания архива, а также иных технических условий. Срок хранения архива видеозаписей, при наличии у Исполнителя технической возможности, определяется параметрами Услуги и тарифным планом и может составлять до 60 суток, исчисляемых после окончания суток, в течение которых осуществлялась видеозапись.
- 2.6.2.1 При наличии технических ограничений Исполнитель вправе формировать архив видеозаписей по «событиям» (любое изменение изображения, фиксируемого видеокамерой, позволяющее определить движение и/или изменение освещения), когда глубина видеозаписи не превышает 15 секунд до и 30 секунд после момента наступления «события». Указанное правило формирования архива может применяться Исполнителем до момента появления необходимой технической возможности.
- 2.6.2.2 Оказание Исполнителем Услуг с учетом положений, предусмотренных пунктами 2.6.2, 2.6.2.1 Условий не является ненадлежащим оказанием Услуг и (или) каким-либо основанием для применения к Исполнителю какой-либо ответственности.
- 2.6.3. Предоставление доступа к видеoinформации через Личный кабинет/ Мобильное приложение / или иное программное обеспечение, предоставленное Исполнителем;
- 2.6.4. Обеспечение бесперебойного функционирования и подключения к сети Интернет Платформы.

3. Характеристики Услуги

- 3.1. Исполнитель предоставляет Услугу 24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю, 365 (366) дней в году.
- 3.2. Исполнитель консультирует Клиента по вопросам использования Услуги и оказывает Техническую поддержку.
- 3.3. Исполнитель предъявляет требования к Видеокамерам Клиента для оказания Услуги, в соответствии с поставленными задачами Комплексного видеонаблюдения. Работа видеокамер, не удовлетворяющих требованиям Исполнителя, не гарантируется.
- 3.4. Исполнитель предъявляет требования к пропускной способности канала Интернет у Клиента:

3.4.1. Для каждой подключенной к Услуге видеокамере должна быть обеспечена гарантированная пропускная способность канала на передачу информации в Интернет, превышающая установленное Клиентом качество видеопотока этой видеокамеры – для обеспечения передачи видеоинформации от видеокамеры к Платформе;

3.4.2. Для просмотра видеоинформации с каждой видеокамеры на каждом устройстве, с помощью которого используются возможности Личного кабинета/ Мобильного приложения или иного программного обеспечения, предоставленного Исполнителем для просмотра, должна быть обеспечена гарантированная пропускная способность канала на загрузку информации из Интернета, превышающая установленное Клиентом качество видеопотока этой видеокамеры – для обеспечения передачи видеоинформации от Платформы Услуги к Приложению Клиента;

3.5. Для заказа, управления и пользования Услугой Клиенту необходимо устройство с доступом к Интернет на скорости не менее 1,5 Мбит/с*Х (где Х – количество видеокамер, демонстрируемых на экране устройства).

3.6. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, Исполнитель вправе перевести все видеокамеры объекта в режим – запись по событию (уведомление по факту)

4. Заключительные положения

4.1. Клиент самостоятельно несет ответственность за осуществление видеонаблюдения в соответствии с действующим законодательством, а также за содержание видеоинформации, как транслируемой в режиме реального времени, так и в режиме записи.

4.2. На видеокамерах должны своевременно устанавливаться патчи безопасности, предоставляемые Исполнителем или производителями соответствующего программного обеспечения;

4.3. Исполнитель вправе производить удаление клипов, сохраненных в разделе Личного кабинета «Мои Камеры», «Клипы», срок хранения которых превысил период 3 месяца, без уведомления Клиента.

Положение об оказании услуги «Умный СКУД»

Настоящее положение (далее по тексту - Положение) регламентирует особенности оказания Услуги «Умный СКУД» (далее – Услуги), взаимодействия Сторон в ходе оказания Услуги, а также описывает процедуры, связанные с устранением Инцидентов, проведением неотложных работ и работой служб технической поддержки.

1. Заказ Услуги

- 1.1. Услуга заказывается путем оформления и подписания Сторонами Бланка заказа.
- 1.2. Результатами оказания Услуги Исполнителем является:
 - 1.2.1. Предоставление Жителям дома возможности блокирования доступа в подъезд МКД, в подсобные помещения, в помещения складирования, в помещения парковок, в помещения технологического назначения, отдельные постройки и сооружения и/или на придомовую территорию посторонним лицам, а также открытия вышеуказанных объектов с помощью электронного ключа и/или дистанционно – с помощью Абонентских устройств;
 - 1.2.2. Хранение журнала событий в течение периода времени, определенного параметрами Услуги;
 - 1.2.3. Предоставление доступа к журналу событий через Личный кабинет/Мобильное приложение;
 - 1.2.4. Обеспечение бесперебойного функционирования и подключения к сети Интернет Платформы.

2. Характеристики Услуги

- 2.1. Исполнитель предоставляет Услугу 24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю, 365 (366) дней в году, за исключением перерывов, вызванных проведением плановых и ремонтных работ, а также устранением последствий аварий/порчи/хищения оборудования, в соответствии со сроками, отведенными Исполнителем на аварийно-восстановительные работы.
- 2.2. Клиент/Жители дома используют существующие электронные ключи для доступа в подъезд МКД, в подсобные помещения, в помещения складирования, в помещения парковок, в помещения технологического назначения, отдельные постройки и сооружения и/или на придомовую территорию МКД, выданные в рамках и на условиях услуги «Умный домофон».
- 2.3. В случае отсутствия на объекте (МКД) Услуги Умный домофон или по желанию Клиента/Жителей дома, ключи могут быть приобретены за дополнительную оплату по тарифам Исполнителя через официальные каналы продаж.
- 2.4. Исполнитель консультирует Клиента по вопросам пользования Услугой, оказывает Техническую поддержку в пределах, указанных в п.п. 5.3, 5.5 Условий.
- 2.5. Для управления и пользования Услугой с помощью Личного кабинета/Мобильного приложения Клиенту необходимо устройство (персональный компьютер, ноутбук, смартфон, планшет и т.п.) с доступом к сети Интернет на скорости не менее 512 Кбит/с, и с установленным программным обеспечением, перечень которого предоставляется Исполнителем.

3. Заключительные положения

- 3.1. Исполнитель не несет ответственность за соответствие Услуги требованиям, исполнение которых возложено действующим законодательством на правообладателей земельных участков, в частности, но не ограничиваясь по обеспечению надлежащего технического содержания (в любое время года) дорог, проездов и подъездов к зданиям, сооружениям, строениям и наружным установкам, открытым складам, наружным пожарным лестницам и пожарным гидрантам, резервуарам, естественным и искусственным водоемам, являющимся источниками наружного противопожарного водоснабжения.

3.2. Исполнитель вправе предоставить доступ к подъездам МКД и общедомовым помещениям, оборудованных Системой, по требованию (предписанию, постановлению, запросу и иным юридически значимым обращениям) уполномоченных государственных или муниципальных органов, действующих в рамках своих полномочий, установленных законодательством Российской Федерации.

3.3. Исполнитель не несёт ответственности перед Клиентом за последствия предоставления доступа к подъездам по требованию уполномоченных государственных и муниципальных органов, если такое предоставление осуществлено в соответствии с действующим законодательством и на основании документов, подтверждающих полномочия указанных органов.

3.4. Исполнитель вправе предоставлять временный или постоянный доступ к подъездам, общедомовым помещениям и иным согласованным с Клиентом помещениям, оснащённым Системой, своим уполномоченным сотрудникам или представителям в целях выполнения обязательств по настоящему Договору.

3.5. Клиент признаёт, что действия Исполнителя, указанные в настоящем пункте (включая подпункты 3.2. – 3.4.), не являются нарушением условий настоящего Договора и не влекут за собой ответственность Исполнителя, включая возмещение убытков или применение иных санкций

Положение об оказании Услуги «Умный шлагбаум»

Настоящее положение (далее по тексту - Положение) регламентирует особенности оказания Услуги «Умный шлагбаум» (далее по тексту – Услуги), взаимодействия Сторон в ходе оказания Услуги, а также описывает процедуры, связанные с устранением Инцидентов, проведением плановых и неотложных работ и работой служб технической поддержки.

1. Термины и определения

Спецтранспорт – транспортные средства, предназначенные для перевозки команд специальных подразделений таких как: машины скорой медицинской помощи, пожарной службы, полиции, Росгвардии, Следственного комитета РФ, газовой аварийной службы, а также военная техника, дорожно-ремонтная техника, тракторы, экскаваторы, краны, мусоровозы.

ГРН – государственный регистрационный номер, специальный символный знак, нанесённый на металлические пластины или на корпус транспортного средства, используемый для государственного учёта автомобилей, мотоциклов, прицепов, грузовой, специальной, строительной техники. Устанавливается на передней и/или задней частях транспортного средства.

2. Описание Услуги

2.1. Услуга заказывается путем оформления и подписания Сторонами Бланка заказа.

2.2. Клиент в рамках каждого Заказа может подключить Опции Услуги. Исполнитель вправе в одностороннем порядке менять состав доступных к заказу Опций Услуги без предварительного уведомления Клиента.

2.3. Результатами оказания Услуги Исполнителем является:

2.3.1. Предоставление Клиенту и Жителям дома возможности управления Ограничивающим устройством дистанционно – с помощью Абонентских устройств, находящихся в личном пользовании Жителей дома, а также иными способами и/или при помощи дополнительного оборудования, указанного в Бланке заказа;

2.3.2. Дополнительный функционал в рамках заказанных Опций к Услуге;

2.2.3. При выборе соответствующего тарифного плана - техническое обслуживание Оборудования Исполнителя и Клиента, ремонтные, аварийно-восстановительные работы, планово-профилактические работы в объеме, определенном настоящим Положением и Тарифным планом.

2.2.4. При подключении услуги «Комплексное видеонаблюдение» для работоспособности опций к основной Услуге результаты оказания услуги «Комплексное видеонаблюдение» описаны в Приложении №4 к настоящим Условиям.

2.2.5. При подключении опции «Контроль доступа» результаты ее оказания описаны в Приложении №5 к настоящим Условиям.

3. Характеристики Услуги

3.1. Исполнитель предоставляет Услугу 24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю, 365 (366) дней в году, за исключением перерывов, вызванных проведением планово-профилактических работ, а также устранением последствий аварий/порчи/хищения оборудования, в соответствии со сроками, отведенными Исполнителем на ремонтно-восстановительные работы.

3.2. Для управления и пользования Услугой с помощью Личного кабинета /Мобильного приложения Клиенту/Пользователю/Жителю дома необходимо устройство (персональный компьютер, ноутбук, смартфон, планшет и т.п.) с доступом к сети Интернет на скорости не менее 512 Кбит/с, и с установленным программным обеспечением, перечень которого предоставляется Исполнителем.

2. Функционал Опции «Диспетчеризация»

2.1. Функционал Опции

2.1.1. Опция «Диспетчеризация» предоставляет собой услуги специальной диспетчерской службы Исполнителя, сотрудники которой принимают звонки от водителей Спецтранспорта и открывают Ограничивающее устройство для его проезда.

2.1.2. При подключении Опции на каждом Ограничивающем устройстве Клиента устанавливается информационная табличка, на которой указываются:

- телефонный номер диспетчерской службы 8-800-350-7712;
- уникальный номер Ограничивающего устройства, состоящий из 4-5 цифр, который водитель Спецтранспорта должен назвать сотруднику диспетчерской службы для идентификации Ограничивающего устройства и его открытия;
- дополнительная справочная информация (при необходимости).

Данная информационная табличка изготавливается и устанавливается Исполнителем по адресам и в сроки, указанные в Бланке заказа. В случае утери или повреждения, информационная табличка подлежит замене Исполнителем не позднее 5 (пяти) календарных дней с момента информирования Исполнителя без взимания дополнительной платы.

2.2. Открытие Ограничивающего устройства с использованием Опции осуществляется в следующем порядке:

2.2.1. Водитель Спецтранспорта осуществляет голосовой вызов по номеру диспетчерской службы Исполнителя и воспроизводит (сообщает диспетчеру) уникальный номер запирающего устройства.

2.2.2. Сотрудник диспетчерской службы на основании изображения с видеокamеры, установленной на территории МКД в соответствии с п.4.3.2, идентифицирует транспортное средство, как Спецтранспорт и открывает Ограничивающее устройство. Если Ограничивающее устройство не оборудовано видеокamерой или изображение с видеокamеры временно не доступно – сотрудник открывает Ограничивающее устройство только, если водитель утверждает, что он водитель Спецтранспорта. При этом сотрудник диспетчерской службы может запросить у водителя дополнительную информацию, подтверждающую принадлежность к Спецтранспорту, в том числе: название организации, которой принадлежит транспортное средство, государственный регистрационный знак.

2.2.3. Не являются Спецтранспортом следующие виды транспортных средств:

такси, маршрутные такси, автобусы для обычных перевозок, автомобили, доставляющие мебель, строительные материалы, продукты питания, например, принадлежащие торговым сетям или интернет-магазинам, частные или коммерческие автомобили, с нанесенными на них рекламными надписями, украшениями, необычными конструктивными элементами, с табличками типа «пустой», «пропуск», «детское питание», «продукты» или с включенной аварийной сигнализацией, мотоциклы, скутеры, велосипеды, гужевые, конные повозки, телеги и т.п.

Для таких транспортных средств действует запретительный порядок проезда при обращении водителей к сотрудникам диспетчерской службы.

2.3. Характеристики Опции

2.3.1. Услуги специальной диспетчерской службы в рамках данной Опции оказываются круглосуточно, без выходных и праздничных дней, в режиме 24/7 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю).

2.3.2. Полноценное оказание услуг в рамках Опции возможно при наличии рядом с Ограничивающим устройством обзорной видеокamеры, подключенной к Платформе.

2.4. Стоимость и порядок оплаты Опции

2.4.1. Стоимость Опции «Диспетчеризация» устанавливается в соответствии с действующими тарифами Исполнителя и указывается в Бланке заказа.

Общая стоимость Опции в случае использования нескольких Ограничивающих устройств складывается из согласованного Сторонами тарифа для одного устройства, умноженного на количество Ограничивающих устройств Клиента.

2.4.2. Стоимость Опции «Диспетчеризация» не входит в стоимость ежемесячной платы по Тарифному плану Услуги «Умный шлагбаум» и оплачивается Клиентом отдельно в счетах за услуги Исполнителя.

2.5. Порядок заказа Опции

Подключение и отключение Опции осуществляется путем оформления и подписания Сторонами нового Бланка заказа. Подключение Опции возможно при наличии технической возможности и соответствия оборудования, установленного у Клиента, техническим требованиям Исполнителя.

3. Функционал Опций «Распознавание ГРН», «Распознавание спецтранспорта»

3.1. Описание опций

3.1.1. Опция «Распознавание ГРН» предоставляет собой организацию на территории МКД услуги по автоматическому открытию Ограничивающего устройства непосредственно перед транспортным средством, въезжающим на данную территорию. При этом разрешается проезд только тем транспортным средствам, государственные регистрационные номера которых внесены Клиентом в базу данных этого МКД.

3.1.2. Опция «Распознавание спецтранспорта» предоставляет собой организацию на территории МКД услуги по автоматическому открытию Ограничивающего устройства непосредственно перед Спецтранспортом с целью его беспрепятственного проезда на данную территорию для выполнения служебных обязанностей или иных мероприятий, требующих оперативного проезда.

3.1.3. Услуги в рамках указанных Опций оказываются с использованием системы видеоаналитики и программного обеспечения, принадлежащего Исполнителю.

3.1.4. Исполнитель предоставляет Клиенту доступ к персональному WEB-интерфейсу (Личному кабинету) для управления услугами в рамках Опций, внесения и редактирования ГРН в базе данных, просмотра отчетов о проездах и других целей.

3.2. Характеристики Опций

3.2.1. Услуги в рамках данных Опций оказываются круглосуточно, без выходных и праздничных дней, в режиме 24/7 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю) за исключением перерывов в работе, вызванных проведением аварийно-восстановительных, плановых и неотложных ремонтных работ.

3.2.2. Время срабатывания услуги для Опции «Распознавание ГРН» составляет не более 5 (пяти) секунд, для Опции «Распознавания спецтранспорта» - не более 10 (десяти) секунд с момента остановки транспортного средства перед Ограничивающим устройством непосредственно в зоне видимости видеокамеры (пп.5.2.3 данного Положения).

3.2.3. Оказание услуг в рамках Опций технически возможно только при установке вместе с Ограничивающим устройством видеокамер, подключенных к Платформе и соответствующих требованиям Исполнителя. При этом строго рекомендуется использование отдельных видеокамер для пользования услугами в рамках каждой из Опций.

3.2.4. В случаях несоответствия и (или) несоблюдения Клиентом параметров установки видеокамер указанным выше требованиям, недостаточной освещенности в месте установки Ограничивающего устройства, при сбоях в электропитании, в работе сетей передачи данных или в случаях проезда автомобилей спецтранспорта, оформленных не в соответствии с установленными государственными цветографическими схемами, а также автомобилей без ГРН или с регистрационными знаками, не соответствующими государственным стандартам, оказание услуг в рамках Опций на условиях п. 5.2. настоящего Положения не гарантируется. При этом Опция не считается оказанной ненадлежащим образом.

3.3. Стоимость и порядок оплаты Опций

3.3.1. Стоимость каждой Опции устанавливается в соответствии с действующими тарифами Исполнителя и указывается в Бланке заказа.

Общая стоимость каждой Опции в случае использования нескольких Ограничивающих устройств складывается из согласованного Сторонами тарифа для одного устройства умноженного на количество Ограничивающих устройств.

3.3.2. Стоимость Опций не входит в стоимость ежемесячной платы по Тарифному плану Услуги «Умный шлагбаум» и оплачивается Клиентом отдельно в счетах за услуги Исполнителя.

3.4. Порядок заказа Опций

3.4.1. Подключение и отключение Опции осуществляется путем оформления и подписания Сторонами нового Бланка заказа. Подключение Опции возможно при наличии технической

возможности и соответствия оборудования, установленного у Клиента, техническим требованиям Исполнителя.

4. Техническое обслуживание, ремонтные и аварийно-восстановительные работы

4.1. Исполнитель обеспечивает проведение ремонтных, аварийно-восстановительных работ на Оборудовании Исполнителя в соответствии с п.5.3. настоящих Условий.

4.2. Исполнитель оказывает услуги по техническому обслуживанию и ремонту Оборудования Клиента в случае заключения Клиентом договора на услугу «Умный шлагбаум» с тарифным планом, включающим данные виды работ.

4.3. Перечень услуг, входящих в техническое обслуживание Оборудования Клиента:

- выполнение планово-профилактических работ в соответствии с перечнем, приведенным в п.7 настоящего Положения;
- проведение ремонтных, аварийно-восстановительных работ;
- замена деталей и механизмов Оборудования Клиента, вышедших из строя, в процессе проведения планово-профилактических, ремонтных, аварийно-восстановительных работ.

4.4. Исполнитель обеспечивает проведение ремонтных, аварийно-восстановительных работ на Оборудовании Клиента:

- в течение 48 часов с момента оповещения Клиентом Исполнителя о выходе из строя такого Оборудования при наличии на складе необходимых материалов.

- в течение 14 дней при отсутствии на складе Исполнителя запасных частей, материалов и необходимости их закупки и поставки.

4.5. Ремонтные и аварийно-восстановительные работы по устранению неисправностей, возникших в результате эксплуатации Оборудования Клиентом (или аварии), оплачиваются Клиентом на основании счетов, выставленных Исполнителем, после подписания Акта сдачи-приёмки выполненных работ.

4.6. Стоимость ремонтных и аварийно-восстановительных работ, указанных в п. 4.5., определяется в каждом конкретном случае отдельно в соответствии с заключением технического специалиста Исполнителя после проведённой диагностики, исходя из стоимости необходимых для ремонта запасных частей и существующих расценок на диагностику и ремонт.

4.7. В случае необходимости приобретения запасных частей для замены вышедших из строя деталей и механизмов, и проведения работ по ремонту Оборудования Клиента, Клиент оплачивает их стоимость отдельно на основании счетов, выставленных Исполнителем, или по договору купли-продажи.

4.8. Исполнитель гарантирует качественное выполнение работ по техническому обслуживанию и ремонту Оборудования Клиента и устанавливает гарантийный срок на выполненные работы – 3 месяца, на замененные узлы и детали – 6 месяцев, если иное не указано в договоре купли-продажи на приобретаемое Клиентом оборудование.

4.9. Начало гарантийного срока на выполненные Исполнителем работы устанавливается с момента подписания Акта сдачи-приемки выполненных работ.

4.10. Клиент несет ответственность за надлежащее состояние Ограничивающих устройств и иных сопутствующих механических и инженерных конструкций.

4.11. К надлежащему состоянию Ограничивающих устройств относятся: соответствие геометрических размеров исходному состоянию, отсутствие деформаций, свободных ход механических частей, отсутствие повреждений и зазоров в примыканиях, отсутствие наледи и промерзаний (в том числе в рабочих плоскостях на примыкающих объектах), отсутствие механических дефектов и повреждений, наличие предусмотренных лакокрасочных и декоративных покрытий, наличие и свободный доступ к элементам взаимодействия с человеком (ручкам открытия, кнопкам управления).

4.12. В случае, если Исполнитель выполняет восстановительные работы в отношении Ограничивающих устройств, то такие работы отдельно оплачиваются за счет Клиента на основании выставленного счета Исполнителем Клиенту.

4.13. В случае проведения Клиентом каких-либо работ, затрагивающих Ограничивающие устройства, Клиент заранее сообщает Исполнителю о составе и объеме проводимых работ, с последующим самостоятельным восстановлением или с восстановлением силами Исполнителя за счет средств Клиента по отдельным платежам.

4.14. Исполнитель оставляет за собой право отказать в восстановительных работах по Услуге до устранения Клиентом замечаний Исполнителя к Ограничивающим устройствам Клиента.

4.15. Исполнитель не несет ответственности за работоспособность линий связи, проложенные в толще или по основанию грунта, асфальтобетонного покрытия и иных материалов наружного благоустройства и дорожной сети. При наличии дефектов, все расходы по аварийно-восстановительным работам оплачиваются Клиентом дополнительно.

4.16. При повреждении Ограничивающих устройств и их составных частей (включая, но не ограничиваясь: тумбы, моторы, редукторы, стрелы, ловители, направляющие, створки) вследствие механических воздействий или избыточной механической нагрузки (в том числе, но не ограничиваясь: вандажных действий, несоответствий установленным производителем режимам работы), ремонтно-восстановительные работы, включая необходимое оборудование и материалы, оплачиваются Клиентом дополнительно.

5. Перечень планово-профилактических работ на Оборудовании Клиента

5.1. Перечень работ, проводимых в рамках обслуживания автоматических шлагбаумов:

Перечень работ	Периодичность выполнения
Внешний осмотр составных частей системы на отсутствие механических повреждений, коррозии, прочности креплений и т.д.	1 раз в 3 мес.
Очистка всех элементов шлагбаума от пыли и грязи	1 раз в 3 мес.
Проверка исправности световой индикации и фотоэлементов	1 раз в 3 мес.
Контроль источников питания	1 раз в 3 мес.
Смазка всех исполнительных механизмов и трущихся деталей (редуктор, привод стрелы, запирающие или блокирующие устройства) специальным составом, содержащим графит	1 раз в 3 мес.
Протяжка элементов крепления тумбы на монтажное основание.	1 раз в 3 мес.
Протяжка крепёжных элементов стрелы к выходному валу	1 раз в 3 мес.
Проверка балансировки стрелы	1 раз в 3 мес.
Проверка автоматической остановки/поднятия стрелы шлагбаума при встрече препятствия в зоне движения.	1 раз в 3 мес.
Проверка ручного поднятия стрелы при отцепленном приводе	1 раз в 3 мес.
Проверка индикации на блоке управления	1 раз в 3 мес.
Проверка работоспособности устройств управления	1 раз в 3 мес.
Проверка и корректировка положения концевых выключателей	1 раз в 3 мес.
Проверка работоспособности устройств безопасности	1 раз в 3 мес.
Проверка установленных на шлагбауме камер видеонаблюдения (при наличии)	1 раз в 3 мес.
Удаление рекламных наклеек сторонних организаций	1 раз в 6 мес.

Обновление информационных табличек и наклеек (при необходимости)	1 раз в год
--	-------------

5.2. Перечень работ, проводимых в рамках обслуживания откатных и распашных автоматических ворот:

Перечень работ	Периодичность выполнения
Внешний осмотр составных частей системы на отсутствие механических повреждений, коррозии, прочности креплений и т.д.	1 раз в 3 мес.
Очистка всех элементов устройства от пыли и грязи	1 раз в 3 мес.
Контроль источников питания	1 раз в 3 мес.
Проверка работоспособности составных частей систем	1 раз в 3 мес.
Смазка всех исполнительных механизмов и трущихся деталей специальным составом содержащим графит	1 раз в 3 мес.
Протяжка элементов крепления привода	1 раз в 3 мес.
Проверка движения створок ворот при отцепленном приводе	1 раз в 3 мес.
Проверка подключенных устройств управления (кнопки управления, ключ-выключатель, пульта управления)	1 раз в 3 мес.
Проверка подключенного устройства безопасности и сигнализации (фотоэлементы, устройства останова, лампы)	1 раз в 3 мес.
Проверка и корректировка положения концевых выключателей (при их наличии)	1 раз в 3 мес.
Проверка индикации на блоке управления	1 раз в 3 мес.
Проверка целостности и регулировка зубчатой рейки (для откатных ворот)	1 раз в 3 мес.
Проверка установленных на устройстве камер видеонаблюдения (при наличии)	1 раз в 3 мес.
Проверка состояния ролика (для откатных ворот)	1 раз в 3 мес.
Внешний осмотр уловителей (для откатных ворот)	1 раз в 3 мес.
Осмотр и проверка всех электрических соединений	1 раз в 3 мес.
Удаление рекламных наклеек сторонних организаций	1 раз в 6 мес.
Обновление информационных табличек и наклеек (при необходимости)	1 раз в год

6. Заключительные положения

6.1. Исполнитель не несет ответственность за соответствие Услуги требованиям, исполнение которых возложено действующим законодательством на правообладателей земельных участков, в частности, но не ограничиваясь, по обеспечению надлежащего технического содержания (в любое время года) дорог, проездов и подъездов к зданиям, сооружениям, строениям и наружным установкам, открытым складам, наружным пожарным лестницам и пожарным гидрантам, резервуарам, естественным и искусственным водоемам, являющимся источниками наружного противопожарного водоснабжения.

6.2. Исполнитель вправе предоставить доступ к территории МКД и общедомовым помещениям, на которых оказывается Услуга, по требованию (предписанию, постановлению, запросу и иным юридически значимым обращениям) уполномоченных государственных или

муниципальных органов (включая, но не ограничиваясь: органы внутренних дел, МЧС, прокуратуру, суд, органы местного самоуправления), действующих в рамках своих полномочий, установленных законодательством Российской Федерации.

6.3. Исполнитель не несёт ответственности перед Клиентом за последствия предоставления доступа по требованию уполномоченных органов, если такое предоставление осуществлено в соответствии с действующим законодательством и на основании документов, подтверждающих полномочия указанных органов.

6.4. В случае если уполномоченные органы требуют от Исполнителя незамедлительного предоставления доступа (в том числе в целях обеспечения общественной безопасности, предотвращения чрезвычайных ситуаций, проведения оперативно-розыскных или следственных действий), Исполнитель вправе выполнить такое требование без предварительного согласования с Клиентом. При этом Исполнитель по возможности информирует Клиента о факте предоставления доступа в разумные сроки после исполнения требования, если это не запрещено законом или не нарушает условия проведения оперативных мероприятий.

6.5. Исполнитель вправе предоставлять временный или постоянный доступ к территории МКД, общедомовым помещениям и иным согласованным с Клиентом помещениям, на которых оказывается Услуга, своим уполномоченным сотрудникам или представителям — исключительно в целях выполнения обязательств по настоящему Договору, включая монтаж, техническое обслуживание, ремонт, диагностику, обновление программного обеспечения и иные действия, необходимые для обеспечения работоспособности и бесперебойного функционирования Услуги.

6.6. Клиент признаёт, что действия Исполнителя, указанные в настоящем пункте (включая подпункты 6.3–6.6), не являются нарушением условий настоящего Договора и не влекут за собой ответственность Исполнителя, включая возмещение убытков или применение иных санкций.

Положение об оказании услуги «Умные счетчики»

Настоящее положение (далее по тексту - Положение) регламентирует особенности оказания Услуги, взаимодействия Сторон в ходе оказания Услуги, а также описывает процедуры, связанные с устранением Инцидентов, проведением плановых и неотложных работ и работой служб технической поддержки.

1. Термины и определения

Прибор учета – прибор учета, оснащенный проводным или беспроводным интерфейсом для дистанционного сбора показаний

Данные учета — сведения о фактическом потреблении коммунального ресурса, сформированные Прибором учета и/или рассчитанные на основании его измерений, достаточные для расчета начислений за коммунальную услугу, включающие идентификатор Прибора учета, вид коммунального ресурса, дату/время или интервал учета, значение потребления по состоянию на указанный момент времени/интервал и единицу измерения.

Система АСКУЭР (или «Система») – комплексное технологическое решение, организуемое в Строении для оказания Услуги, включающее в себя Платформу, Оборудование, Приборы учета и Линии связи и применяемое для дистанционного сбора Данных учета с приборов учета ресурсов.

2. Заказ услуги

- 2.1. Услуга заказывается путем оформления и подписания Сторонами Бланка заказа.
- 2.2. В зависимости от параметров заказанной Клиентом Услуги, описанного в Бланке заказа, результатами оказания Услуги Исполнителем является:
 - 2.2.1. Дистанционный автоматический сбор Данных учета с Приборов учета.
 - 2.2.2. Сохранение Данных учета в специализированной базе данных Исполнителя в течение срока, определенного параметрами Услуги.
 - 2.2.3. Отображение Данных учета в Личном кабинете
 - 2.2.4. Отображение Данных учета в Мобильном приложении для Пользователей
 - 2.2.5. Обеспечение бесперебойного функционирования и подключение Системы к локальной сети передачи данных Исполнителя и/или сети Интернет и к Платформе.
 - 2.2.6. Оказание Исполнителем Технической поддержки в отношении Оборудования Системы и элементов связи, входящих в состав Услуги и находящихся в зоне ответственности Исполнителя в соответствии с разделом 3 настоящего Положения.

3. Состав Системы и разграничение ответственности

Для целей настоящего раздела Оборудование Системы — это конвертеры интерфейсов, устройства сбора и передачи данных, базовые станции, шлюзы, концентраторы, контроллеры, модемы и иные средства передачи данных, обеспечивающие сбор и передачу Данных учета с Приборов учета.

3.1. Приборы учета

- 3.1.1 В рамках Технической поддержки Исполнитель выполняет подключение к Системе устанавливаемых взамен ранее установленных Приборов учета, при условии технической совместимости с Системой и возможности получения Данных учета в составе Системы, с учётом ограничений, установленных п.п. 3.6. настоящего Положения.
- 3.1.2 Монтаж/демонтаж и техническое обслуживание Приборов учета не входит в состав настоящей Услуги за исключением обстоятельств, указанных в п.п. 3.1.5 настоящего Приложения.
- 3.1.3 Исполнитель осуществляет диагностику Приборов учета, для выявления причин непоступления Данных учета в Систему и по результатам диагностики оформляет акт осмотра (дефектовки).

3.1.4 Исполнитель не выполняет замену и/или подключение Приборов учета к Системе, если они имеют механические повреждения, следы вскрытия или несанкционированного вмешательства, иных внешних воздействий или были нарушены условия их эксплуатации.

3.1.5 В случае выхода из строя оборудования, ранее приобретенного Клиентом у Исполнителя по отдельному договору и срок гарантии по которому не истек, в рамках Технической поддержки Исполнитель проводит следующие работы:

3.1.5.1 Для Приборов учета, оснащённых съёмным модулем связи, по которым Исполнитель несет гарантийные обязательства в период действия гарантии:

3.1.5.1.1 Исполнитель проводит диагностику причин непоступления Данных учета;

3.1.5.1.2 При подтверждении неисправности модуля связи Исполнитель выполняет его замену при отсутствии обстоятельств, перечисленных в п.п. 3.1.4. настоящего Положения.

3.1.5.2 Для Приборов учета – распределителей тепловой энергии, по которым Исполнитель несет гарантийные обязательства в период действия гарантии:

3.1.5.2.1 Исполнитель проводит диагностику причин непоступления Данных учета;

3.1.5.2.2 При подтверждении неисправности распределителя тепловой энергии, в том числе встроенного радиомодуля/датчиков, выполняет его замену при отсутствии обстоятельств, перечисленных в п.п. 3.1.4 настоящего Положения.

3.2. Линии связи от Приборов учета к Оборудованию

3.2.1. Если в рамках Технической поддержки установлено, что причиной непоступления Данных учета является повреждение линий связи от Приборов учета к Оборудованию, Исполнитель выполняет их восстановление с учетом ограничений, установленных п.п. 3.6. настоящего Положения и п.5.3.2.4 Условий.

3.3. Оборудование Клиента.

3.3.1. Если в рамках Технической поддержки установлено, что причиной непоступления Данных учета с Приборов учета является неисправность Оборудования Клиента, применяется следующий порядок:

3.3.1.1. По запросу Клиента, Исполнитель вправе предоставить подменное Оборудование на период диагностики/ремонта с последующим выкупом Клиентом. Решение о возможности предоставления Оборудования Клиента принимает Исполнитель.

3.3.1.2. Приобретение Оборудования на замену неисправного и/или ремонт неисправного Оборудования осуществляются за счет Клиента.

3.3.1.3. Работы по демонтажу/монтажу, пуско-наладке и подключению заменяющего Оборудования выполняются Исполнителем в рамках Технической поддержки, с учетом ограничений, установленных п.п. 3.6. настоящего Положения.

3.4. Оборудование Исполнителя.

3.4.1. Если в рамках Технической поддержки установлено, что причиной непоступления Данных учета является неисправность Оборудования Исполнителя, Исполнитель выполняет ремонт либо замену такого Оборудования, а также необходимые работы по демонтажу/монтажу, настройке и пуско-наладке.

3.5. Линии связи от Оборудования до Узла связи Исполнителя

3.5.1. Если в рамках Технической поддержки установлено, что причиной непоступления Данных учета является повреждение линий связи от Оборудования до узла связи Исполнителя, Исполнитель выполняет их восстановление с учетом ограничений, установленных п.п. 3.6. настоящего Положения.

3.6. Ограничения по объёму работ в составе Технической поддержки

3.6.1. Если совокупные затраты Исполнителя на выполнение работ, предусмотренных п.п. 3.1.1, 3.2.1, 3.3.1.3, 3.5.1, в пределах текущего календарного года (с 1 января по 31 декабря) по

соответствующей части Услуги и Строению составят либо по предварительной смете превысят 35 % от суммы фактических платежей Клиента за Услугу по данному Строению за последние двенадцать полных календарных месяцев, предшествующие месяцу регистрации заявки/инцидента, Исполнитель вправе не выполнять указанные работы в составе Услуги.

3.6.2. При достижении/превышении порога, указанного в п.п. 3.6.1, работы выполняются Исполнителем на основании отдельного договора/дополнительного соглашения и согласованной сметы, отдельно оплачиваемого Клиентом. До их заключения Исполнитель вправе приостановить выполнение соответствующих работ.

3.6.3. Под суммой фактических платежей Клиента за Услугу понимаются денежные средства, уплаченные Клиентом за оказание Услуги по данному Строению. В указанную сумму не включаются дополнительные работы и иные неосновные платежи.

3.7. Начальная проверка

3.7.1. На дату начала оказания Услуги Исполнитель вправе провести проверку работоспособности Системы Клиента на Строении (включая диагностику Приборов учета, Оборудования и линий связи и сбора Данных учета).

3.7.2. Если по результатам проверки либо по предварительной смете совокупные затраты Исполнителя на выполнение работ, предусмотренных п.п. 3.1.1, 3.2.1, 3.3.1.3, 3.5.1 по соответствующей части Услуги и Строению составляют или превышают 100 % суммы ежемесячных платежей Клиента за Услугу по данному Строению за 3 (три) полных календарных месяца согласно Бланку заказа, Исполнитель вправе не выполнять указанные работы в составе Услуги.

3.7.3. Такие работы могут быть выполнены Исполнителем на основании отдельного договора/дополнительного соглашения и согласованной сметы; до их заключения Исполнитель вправе приостановить выполнение соответствующих работ.

3.7.4. Выявленные при проверке неисправности и обусловленные ими ограничения в сборе Данных учета не являются нарушением показателя Доступности Услуги и не являются основанием для перерасчета стоимости за оказания Услуги.

4. Характеристики Услуги

4.1. Исполнитель предоставляет Услугу 24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю, 365 (366) дней в году, за исключением перерывов, вызванных проведением плановых и ремонтных работ, а также устранением последствий аварий/порчи/хищения оборудования, в соответствии со сроками, отведенными Исполнителем на аварийно-восстановительные работы.

4.2. Исполнитель консультирует Клиента по вопросам пользования Услугой и устраняет Инциденты, оказывает Техническую поддержку.

4.3. Для управления и пользования Услугой с помощью Личного кабинета/Мобильного приложения Клиенту/Пользователям/Жителям дома необходимо устройство (персональный компьютер, ноутбук, смартфон, планшет и т.п.) с доступом к сети Интернет на скорости не менее 512 Кбит/с, и с установленным программным обеспечением, перечень которого предоставляется Исполнителем.

5. Соглашение об уровне доступности услуги

5.1. Для ИПУ (индивидуальные Приборы учета)

5.1.1. Услуга считается оказанной, если в течение расчетного периода получены корректные Данные учета о потреблении коммунального ресурса (далее — Данные учета) не менее одного раза по каждому ИПУ соответствующего вида коммунального ресурса, установленному в отдельном помещении.

5.1.2. В случае отсутствия Данных учета за расчетный период хотя бы по одному ИПУ указанного вида коммунального ресурса в данном помещении, услуга по всем ИПУ этого вида коммунального ресурса в указанном помещении считается не оказанной.

5.2. Для ОДПУ (общедомовые приборы учета).

5.2.1. По каждому ОДПУ, поддерживающему суточные архивы, в течение расчетного периода получены и приняты как корректные суточные Данные учета не менее чем за 95 % календарных суток этого периода (доли суток округляются в большую сторону)

5.2.2. По каждому ОДПУ, не поддерживающему суточные архивы, получены корректные Данные учета не менее одного раза за расчетный период.

5.3. Исполнитель обеспечивает показатель Доступности услуги не менее 95 % для ИПУ и 100 % для ОДПУ. Для целей настоящего пункта Доступность услуги понимается как доля ИПУ/ОДПУ (соответственно), по которым условия подпунктов 5.1 и 5.2 выполнены, в их общем количестве, учитываемом по Договору за соответствующий Отчетный период.

5.4. Порядок исключений при расчете Доступности

5.4.1. При расчете Доступности услуги не учитываются Инциденты, повлекшие Перерывы в работе услуги, вызванные любыми из причин, указанных в п. 5.1 Условий, а также Инциденты, связанные с неработоспособностью дополнительных опций услуги.

5.5. Условия перерасчета стоимости оказания услуги

5.5.1. Если фактическая Доступность услуги за Отчетный период ниже величин, указанных в подпункте 5.3., Клиент имеет право на перерасчет стоимости оказания услуги за этот Отчетный период.

5.6. Порядок расчета фактической стоимости

5.6.1. Фактическая стоимость оказания услуги в Отчетном периоде определяется на основании стоимости, установленной в Бланке заказа, с применением следующих корректировок:

5.6.1.1. По ОДПУ. Из общей суммы вычитается стоимость обслуживания каждого ОДПУ, по которому в Отчетном периоде услуга не была оказана. Размер вычета рассчитывается как произведение количества таких ОДПУ на стоимость обслуживания одного ОДПУ согласно Бланку заказа.

5.6.1.2. По ИПУ. Для каждого вида коммунального ресурса определяется перечень помещений, в которых хотя бы по одному ИПУ соответствующего вида услуга не была оказана. В отношении таких помещений стоимость обслуживания всех ИПУ этого вида ресурса подлежит исключению из расчета.

5.6.1.3. Итоговая стоимость услуги за Отчетный период рассчитывается по формуле:

$$C_x = C_\beta - (N^{\text{одпу}} \times T^{\text{одпу}}) - \sum_i [N_i^{\text{ипу}}(\text{ресурс}_i) \times T_i^{\text{ипу}}(\text{ресурс}_i)],$$

где:

C_x — фактическая стоимость оказания услуги;

C_β — стоимость по Бланку заказа;

$N^{\text{одпу}}$ — количество ОДПУ, по которым услуга не была оказана;

$T^{\text{одпу}}$ — стоимость обслуживания одного ОДПУ;

$N_i^{\text{ипу}}(\text{ресурс}_i)$ — общее количество ИПУ по ресурсу i в помещениях, по которым услуга не была оказана;

$T_i^{\text{ипу}}(\text{ресурс}_i)$ — стоимость обслуживания одного ИПУ по ресурсу i .

5.7. Подтверждающие документы для перерасчета

5.7.1. Для заявления прав на перерасчет Клиент использует все уведомления об устранении Инцидента, направленные согласно ст. 10 Условий, за соответствующий Отчетный период. Реквизиты указанных уведомлений отражаются в Акте сверки Перерывов в работе услуги.

5.8. Порядок направления запроса на перерасчет

5.8.1. Запрос на перерасчет направляется путем подачи заявки по телефону, указанному в п. 3.3 Договора, не позднее 30 (тридцати) календарных дней с момента окончания Отчетного периода. При отсутствии запроса в указанный срок перерасчет не производится.

5.9. Ограничение размера перерасчета

5.9.1. Общая сумма перерасчета стоимости услуги на один МКД не может превышать 100 % стоимости оказания услуги за предыдущий Отчетный период, в котором была оказана соответствующая услуга.

5.10. Контактные данные службы технической поддержки указаны в Договоре.