



«01» июня 2010 г.

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ЗАО «VMB-Сервис»

(Действуют с 01.06.2010г. С указанной даты редакции Общих условий оказания услуг связи, действовавшие до 01.06.2010г., утрачивают силу)

1. Введение

Услуги связи Телеинтерфон®, Киберфон® (далее Услуги), оказываются ЗАО «VMB-Сервис» (далее VMB-Сервис) в соответствии с заключенным с Клиентом Договором об оказании услуг связи, а также действующими Общими условиями и соответствующими лицензиями.

В Общих условиях содержится описание (определение) Услуг, их эксплуатационные характеристики, особенности их предоставления и иные необходимые для оказания Услуг сведения, а также применяемые тарифы.

Общие условия являются документом, разрабатываемым VMB-Сервис. Они могут быть изменены и/или дополнены по усмотрению VMB-Сервис. С момента введения в действие изменений отдельных положений Общих условий изменяемые положения предыдущих Общих условий автоматически теряют силу. Клиент уведомляется об изменениях (дополнениях) Общих условий в порядке, установленном заключенным Договором об оказании услуг связи.

Клиенту, заключившему договор на предоставление услуг связи, выделяется дополнительно без оплаты один почтовый ящик E-mail объемом 10 Мб для обмена корреспонденцией, идентификатор (login) и пароль (password) которого выбирается самостоятельно Клиентом, а также почтовый ящик E-mail для получения Клиентом электронных копий выставляемых счетов и уведомлений VMB-Сервис, идентификатор (login) и пароль (password) которого назначаются в соответствии с идентификационным номером Клиента (ИНН) и номером Договора.

Услуги, перечень которых приведен в настоящих Общих условиях, подразделяются на две категории:

Основные услуги, - это услуги связи, оказываемые VMB-Сервис на основании действующих лицензий. Конкретные услуги этой категории, оказываемые Клиенту, определяются в Бланках заказа, являющихся частью Договора. При заключении Договора об оказании услуг связи Клиент должен заказать хотя бы одну услугу из этой категории.

Дополнительные услуги, - это услуги, дополняющие основные услуги. Они, как правило, не требуют оформления Бланка заказа. Такие услуги предоставляются Клиенту на основании его письменной заявки.

VMB-Сервис имеет право отказать Клиенту в предоставлении тех или иных Услуг Связи (услуг первой категории), перечисленных в Общих условиях, только в тех случаях, когда отсутствует техническая возможность их оказания.

В таких случаях стороны могут договориться (путем заключения дополнительного соглашения к Договору оказания услуг) об организации VMB-Сервис доступа к таким услугам (в том числе строительства VMB-Сервис линий доступа на основании имеющихся лицензий на строительство).

В случае возникновения у Клиента потребности в Услуге Связи, которая не указана в Общих условиях, но ее предоставление VMB-Сервис возможно на основании имеющихся лицензий, стороны, в случае технической возможности оказания такой Услуги, должны оформить Дополнительное соглашение к Договору об оказании услуг связи, регулирующее условия оказания такой услуги.

Клиент не вправе перепродавать Услуги третьим лицам. При предоставлении Услуг зона ответственности VMB-Сервис распространяется до интерфейса предоставленной Клиенту в соответствии с данными Общими Условиями Услуги, при условии, если на Клиента не возложена обязанность по согласованию используемых для оказания Услуги сетей третьих лиц, или если Клиент самостоятельно организует линию доступа.

Все тарифы, приведенные в Общих Условиях, выражены в рублях и не включают в себя НДС и другие косвенные налоги. В случае, если по Соглашению сторон, выраженному в письменной форме, Клиенту установлен индивидуальный тариф, отличающийся от указанного в настоящих Общих условиях, либо услуга, оказываемая Клиенту в настоящих Общих условиях не указана, тариф за такую услугу устанавливается в рублях путем пересчета указанной в таком Соглашении цены по курсу 28,7 руб. за 1 у.е. (доллар США).

2. Термины и определения.

ТфОП – телефонная сеть общего пользования;

ЧНН - Час наибольшей нагрузки - период суток, в течение которого нагрузка имеет наибольшее значение;

АТС – Автоматическая телефонная станция;

Узел доступа – Объект сети VMB-Сервис, где установлено узловое оборудование, предназначенное для непосредственного предоставления Услуг Клиентам. В пределах действия заказываемых на узле доступа интерфейсов Услуги предоставляются без организации соответствующих линий доступа.

Линия доступа – Линия связи от места предоставления Услуги до узла доступа (физические или логические каналы), обеспечивающая предоставление Услуг вне зоны действия заказываемых Клиентом интерфейсов;

Эрланг – Единица измерения нагрузки на линию связи, определяется как временная доля использования линии по отношению ко всему отчетному (рассматриваемому) периоду.

UTP – Unshielded Twisted Pair, неэкранированная витая пара, обычно выпускается в виде двухпарного и четырехпарного кабеля;

ISDN – Цифровая телефонная связь с интеграцией услуг;

ЛВС – Локальная вычислительная сеть.

3. Голосовые услуги.

3.1. Общие положения.

К голосовым услугам относятся услуги местной, междугородной и международной телефонной связи.

Услуги местной и зонавой связи оказываются Клиенту на основании соответствующих лицензий VMB-Сервис на предоставление услуг местной телефонной связи и межоператорских договоров. Доступ к услугам междугородной и международной телефонной связи осуществляется через любого оператора дальней связи, с которым у ЗАО «VMB-Сервис» заключены соответствующие договоры.

Голосовые услуги позволяют любому абоненту получать возможность производить разговоры по телефонным линиям ТФОП и устанавливать соединение с абонентом любого географического и внегеографического региона.

Местная связь – это услуга коммутируемой телефонной связи, обеспечивающая вызовы абонентов в городе Санкт-Петербург.

Междугородная и международная связь – услуга коммутируемой междугородной и международной телефонной связи, обеспечивающая вызовы прямым набором телефонного номера вызываемого абонента в более чем 290 стран по стандартной зонавой кодировке, осуществляемая посредством терминирования соответствующих голосовых вызовов на стыках с операторами ТФОП, имеющими соответствующие лицензии.

Местные, международные и междугородные вызовы тарифицируются на поминутной основе, в зависимости от географических зон, к которым принадлежит вызываемая сторона.

Предоставление линии Телеинтерфон включает в себя подготовку точки подключения Клиента на узловой АТС VMB-Сервис, организацию в случае необходимости стандартной телефонной проводки кабелем УТР длиной до 85 метров от оконечных устройств VMB-Сервис и установку одной телефонной розетки. В случаях расположения Клиента вне сети VMB-Сервис, необходима дополнительная организация линии доступа. Линия доступа может быть организована самостоятельно Клиентом или VMB-Сервис при дополнительном заказе такой Услуги в соответствии со специальным разделом Общих условий. Стандартным интерфейсом является интерфейс а/б.

Клиент обязан соблюдать приведенные ниже нормативные требования по нагрузке (трафику) на линии связи: нагрузка на одну телефонную линию Телеинтерфон не должна превышать 0,2 Эрланга; При превышении указанного лимита (в том числе при организации серийных телефонных линий) или использовании на телефонных линиях концентрирующего нагрузку оборудования (например, АТС, модемный пул), Клиент соглашается оплачивать абонентскую плату за такие линии пропорционально увеличению нагрузки или заказать необходимое количество дополнительных линий Телеинтерфон. Нагрузка на одну соединительную линию от АТС Клиента до узловой АТС VMB-Сервис не должна превышать 0,7 Эрланга. Соединительные линии предоставляются и оплачиваются Клиентом в рамках предоставления интерфейсов ISDN. При систематическом невыполнении Клиентом указанных нормативных требований по нагрузке VMB-Сервис имеет право с предварительным уведомлением приостановить предоставление Услуг. Предоставление Услуг возобновляется только после безусловного согласия Клиента выполнить нормативные требования по нагрузке. Такие приостановки в предоставлении Услуг не будут рассматриваться как перерывы в предоставлении Услуг и не подлежат какой-либо компенсации со стороны VMB-Сервис. Приостановка предоставления Услуг не освобождает Клиента от уплаты фиксированных платежей за все время приостановки предоставления Услуг.

Указанные нормативные требования рассчитываются в ЧНН – для периода с 10 00 до 18 00 в рабочие дни. Нагрузка 0,1 Эрланг примерно соответствует 1050 минутам входящих и исходящих вызовов ГТС на линию в месяц.

Клиент соглашается, при использовании им АТС на линиях Телеинтерфон, нести ответственность за несанкционированный доступ к Услугам, произошедший вследствие использования функции прямого доступа в систему (Direct Inward System Access – DISA), открытой или заказанной Клиентом.

3.2. Основные услуги.

3.2.1. Телефонная линия Телеинтерфон

Телефонные линии Телеинтерфон обеспечивают Клиенту набор услуг, предоставляемый ТФОП, включая междугородные и международные вызовы. Телефонные линии предоставляются по отраслевым нормам. Клиент оплачивает установку телефонной линии Телеинтерфон и фиксированную ежемесячную абонентскую плату. Исходящие международные, междугородные вызовы оплачиваются отдельно в соответствии с условиями оказания услуг операторов дальней связи, с которыми у ЗАО «VMB-Сервис» заключены соответствующие договора, обеспечивающие пропуск трафика. Линия имеет семизначный номер ТФОП, позволяющий однозначно идентифицировать Клиента в общем пространстве номеров ТФОП.

3.2.2. Дополнительная телефонная линия Телеинтерфон

Дополнительные линии Телеинтерфон не имеют собственного номера ТФОП и предоставляют Клиенту возможность осуществлять исходящие местные, междугородные и международные вызовы. Клиент оплачивает установку линии Телеинтерфон и фиксированную ежемесячную абонентскую плату. Исходящие международные, междугородные вызовы оплачиваются отдельно в соответствии с условиями оказания услуг операторов дальней связи, с которыми у ЗАО «VMB-Сервис» заключены соответствующие договора, обеспечивающие пропуск трафика.

Наименование услуги	Стоимость инсталляции, руб.	Фиксированная ежемесячная абонентская плата, руб.
Телефонная линия Телеинтерфон	7200	(580/1000)*
Дополнительная телефонная линия Телеинтерфон.	4300	(580/1000)*

** При пониженной абонентской плате исходящие местные вызовы тарифицируются с 501 минуты (объем предложенного местного трафика для каждой линии Телеинтерфон). В случае повышенной абонентской платы, исходящие соединения с абонентами городской телефонной сети не тарифицируются в объеме предусмотренном нормативными требованиями по нагрузке.*

Местная связь.

Наименование услуги	Стоимость 1 мин., руб.
Соединение с абонентами городской телефонной сети (ГТС)	0,43
Доступ к службам авторизации телефонных карт других операторов	2,87
Соединение с абонентами внегеографических зон в зоне (812)	1,75

3.2.3. Использование Интерфейса ISDN BRI.

Линии Телеинтерфон могут быть предоставлены с использованием Интерфейса ISDN BRI (Basic Rate Interface), что представляет собой структурированный цифровой поток, разделенный на два информационных канала типа В с пропускной способностью 64 Кбит/с каждый. Физически линии Телеинтерфон с интерфейсом ISDN BRI реализуется либо в виде U-интерфейса, либо в виде S/T-интерфейса. U-интерфейс предназначен для работы с удаленными пользователями (до 4-7 километров) и представляет собой витую пару. Для согласования U- и S/T-интерфейсов обычно используются сетевые оконечные блоки Network Terminator (NT1). Посредством же S/T-интерфейса осуществляется разводка внутри офиса с помощью двухпарного кабеля; при этом обеспечивается параллельное подключение до восьми устройств.

Клиент оплачивает дополнительно к заказываемым линиям Телеинтерфон установку, интерфейса ISDN BRI и фиксированную ежемесячную абонентскую плату.

Наименование услуги	Интерфейс ISDN BRI, включая сетевое окончание NT1, руб.	Интерфейс ISDN BRI, включая сетевое окончание NT-IP, руб.
Стоимость установки	5750	11500
Фиксированная ежемесячная абонентская плата	1600	1600

3.2.4. Использование Интерфейса ISDN PRI.

Интерфейс ISDN PRI (Primary Rate Interface), представляет собой структурированный цифровой поток, разделенный на тридцать информационных каналов типа В с пропускной способностью 64 Кбит/с каждый. Для дробного интерфейса ISDN PRI количество информационных каналов типа В равняется пятнадцати. Интерфейс ISDN PRI обеспечивает связь между телефонными станциями, таким образом, при заказе интерфейса, Клиент должен иметь соответствующую АТС, поддерживающую такой интерфейс. Интерфейс предоставляется при наличии у Клиента не менее тридцати телефонных линий Телеинтерфон (пятнадцати для случая дробного интерфейса).

Клиент оплачивает дополнительно установку Интерфейса ISDN PRI и фиксированную ежемесячную абонентскую плату.

Наименование услуги	Стоимость установки, руб.	Фиксированная ежемесячная абонентская плата, руб.
Интерфейс ISDN PRI	34500	10000
Дробный интерфейс ISDN PRI	34500	4300

3.2.5. Предоставление услуг местной телефонной связи с использованием в качестве среды передачи канала IP.

Наименование услуги	Стоимость установки, руб.	Фиксированная ежемесячная абонентская плата, руб.
Интерфейс Ethernet (*)	договорная	договорная

* Качество услуги определяется предоставленной линией доступа.

3.3. Дополнительные услуги

3.3.1. Телефонные линии входящей связи.

Данная услуга предоставляется при наличии у Клиента телефонной линии Телеинтерфон.

Клиент выбирает регион, входящие вызовы из которого наводятся на имеющуюся телефонную линию Телеинтерфон. При заказе услуги, для организации входящих вызовов выделяется телефонный номер выбранного региона.

Все входящие вызовы на данную линию из заказываемого региона, Клиентом не оплачиваются.

Клиент оплачивает установку телефонной линии входящей связи и фиксированную ежемесячную абонентскую плату.

Регион	Стоимость инсталляции, руб.	Фиксированная ежемесячная абонентская плата, руб.
Москва (495)	8600	4300

По запросу Клиента могут предоставляться телефонные линии входящей связи из других регионов.

Исходящие международные, междугородные вызовы оплачиваются отдельно в соответствии с условиями оказания услуг операторов дальней связи, с которыми у ЗАО «VMB-Сервис» заключены соответствующие договора, обеспечивающие пропуск трафика.

3.3.2. Карты кредитной оплаты.

Карта кредитной оплаты услуг телефонной связи Телеинтерфон (далее Карта Связи) является телефонной картой с предустановленным ежемесячным лимитом и позволяет Клиенту подключаться к сети VMB-Сервис для проведения междугородных и международных телефонных разговоров, через любого оператора дальней связи, с которым у ЗАО «VMB-Сервис» заключены соответствующие договоры, с любого телефона ТфОП путем набора местного номера доступа к сети VMB-Сервис в Санкт-Петербурге. Звонки на такой номер доступа в сети VMB-Сервис не тарифицируются.

Карта связи представляет собой пластиковый прямоугольник, на лицевой стороне которого указан месячный лимит карты. Идентификационный номер (Pin code) закрыт непрозрачным, легко удаляемым слоем краски и подлежит набору в тоне-вом режиме. Карта связи имеет также открытый индивидуальный номер, который указан в верхнем левом углу.

Наименование услуги	Стоимость инсталляции, руб.	Фиксированная ежемесячная абонентская плата, руб.
3.3.3. Подбор телефонного номера.		
Подбор телефонного номера по желанию клиента	3 000	0
Подбор «золотого» и «серебряного» номера	по соглашению	
3.3.4. Замена имеющегося номера		
Замена имеющегося номера	2 800	0
3.3.5. Станционные услуги (за заявку/за линию)		
Безусловная переадресация вызова с номера ТфОП на другой номер ТфОП (при наличии технической возможности)	290	2 000
Переадресация вызова с номера ТфОП по условию - абонент не отвечает на другой номер ТфОП	290	290
Переадресация вызова с номера ТфОП по условию – абонент занят на другой номер ТфОП	290	290
Переадресация вызова с номера ТфОП по условию - абонент занят, в пределах абонентской емкости узловой АТС VMB-Сервис	290	150
Переадресация вызова с номера ТфОП по условию - абонент не отвечает, в пределах абонентской емкости узловой АТС VMB-Сервис	290	150
Другие услуги переадресации (при наличии технической возможности)	290	0
Вызов без набора номера (прямой вызов)	290	0
Ожидание и удержание входящего вызова во время текущего разговора	290	150
Перехват входящего вызова внутри офиса набором кода перехвата	290	0
Передача соединения другому абоненту, в пределах абонентской емкости узловой АТС VMB-Сервис	290	150
Повторный набор номера	290	0
Установка автоинформатора на телефонную линию Телеинтерфон (сообщение длительностью не более 30 сек.)	1 500	3 000
Установка режима «не беспокоить»	290	0
Персональная записная книжка (до 20 телефонных номеров)	290	0
Блокирование входящих звонков с одного из номеров городской телефонной сети (при наличии технической возможности)	290	150
Конференц-связь (возможность абонента устанавливать связь одновременно с пятью участниками, устанавливается на цифровую абонентскую линию)	290	0

Наименование услуги	Стоимость инсталляции, руб.	Фиксированная ежемесячная абонентская плата, руб.
Офисная АТС: передача соединения другому абоненту, перехват входящего вызова внутри офиса, сокращенный набор внутри офиса. (все функции - при наличии технической возможности) Дополнительно по заявке одна из функций, при наличии технической возможности: -Извещение о входящем вызове, -Переадресация по условию – абонент не отвечает.	550	550

3.3.6. Услуги программного коммутатора (группа услуг Киберфон ®)

3.3.6.1. Персональный телефонный номер.

Услуга «Персональный телефонный номер» - это семизначный номер телефонной сети общего пользования, вызовы на который можно переадресовать на любые телефонные номера, в том числе мобильные. Переадресация может быть безусловной и безусловной с параллельными вызовами. При безусловной переадресации указывается один телефонный номер, при безусловной переадресации с параллельными вызовами звонят все указанные телефонные номера (до 5 шт.). Соединение будет установлено с тем телефонным номером, на котором первым ответит вызываемый абонент.

Управление Услугой возможно удаленно, через веб-интерфейс личного кабинета. Существует возможность блокировки входящих звонков от нежелательных абонентов.

В отличие от телефонной линии Телеинтерфон, данная Услуга не предполагает наличие физической линии связи и, следовательно, не позволяет совершать исходящие вызовы. Однако, Услуга может быть организована на телефонной линии Телеинтерфон при наличии технической возможности. В этом случае функционал двух услуг объединяется под одним телефонным номером.

Тарифы на услугу «Персональный телефонный номер»

Наименование услуги	Стоимость инсталляции, руб.	Фиксированная ежемесячная абонентская плата, руб.
Персональный телефонный номер	3000	320

Кроме фиксированной абонентской платы Клиент ежемесячно оплачивает все переадресованные вызовы по следующим тарифам:

Наименование услуги	Стоимость 1 мин., руб.
Переадресация на абонентов сети «VMB-Сервис»	0,00
Переадресация на абонентов городской телефонной сети (ГТС) в зоне (812)	0,28
Переадресация на абонентов внегеографических зон в зоне (812)	1,50
Переадресация на междугородних и международных абонентов	Тарифная сетка №4 (п.3.3.8)

3.3.6.2. Электронный секретарь.

Услуга «Электронный секретарь» - это интерактивное голосовое меню (IVR) с информационным голосовым приветствием и тональным набором разделов меню, за которыми закреплены отделы/службы/сотрудники, на телефонные номера которых переадресовывается входящий вызов. Услуга может быть организована на телефонной линии Телеинтерфон, при наличии технической возможности.

Информационное голосовое приветствие, длительностью не более 30сек., содержит дикторский текст с возможным музыкальным сопровождением или корпоративным гимном и может включать в себя краткую информацию о графике работы компании, услугах, отделах и иную информацию о компании.

В качестве вызываемых разделов меню IVR (до 9шт.), могут быть указаны любые телефонные номера, в том числе мобильные или номера услуги «Персональный телефонный номер». В этом случае можно обеспечить безусловную переадресацию с параллельным вызовом, организовав одновременные соединения по количеству указанных к переадресации телефонных номеров (до 5 шт.). Также в качестве раздела в меню IVR может использоваться услуга «Fax-to-Email» или «VoiceMail».

При заказе услуги Клиент заполняет техническое задание по предоставленному шаблону. Голосовое приветствие записывается на основании текста, предоставленного Клиентом. Если Клиент предпочитает самостоятельно записать голосовое приветствие, он должен предоставить соответствующие звуковые файлы.

Раздел меню IVR с услугой «Fax-to-Email» примет входящее факс-сообщение и перешлет его на указанный Клиентом адрес e-mail в виде вложенного PDF-файла.

Раздел меню IVR с услугой «VoiceMail» примет входящее голосовое сообщение и перешлет его на указанный Клиентом адрес e-mail в виде вложенного WAV-файла.

Управление Услугой возможно удаленно, через веб-интерфейс личного кабинета.

Тарифы на услугу «Электронный секретарь»

Наименование услуги	Стоимость инсталляции, руб.	Фиксированная ежемесячная абонентская плата, руб.
Электронный секретарь	1600	800*
Дополнительный раздел меню с услугой «Fax-to-Email» или «VoiceMail»	0	100*
Изменение IVR по заявке Клиента	500	-

(*) В абонентскую плату входят все переадресации на один раздел меню IVR с услугой «Fax -to-Email», на один раздел меню IVR с услугой «VoiceMail» и переадресация на абонентов городской телефонной сети (ГТС) в зоне (812).

Кроме фиксированной абонентской платы Клиент ежемесячно оплачивает все переадресованные вызовы на установленные им в разделах меню IVR телефонные номера по тарифам переадресации услуги «Персональный телефонный номер» (п.3.3.6.1), кроме переадресации на абонентов городской телефонной сети (ГТС) в зоне (812).

Услуга «Электронный секретарь» не может использоваться Клиентом для предоставления коммерческих услуг связи.

3.3.6.3. Виртуальная АТС.

Услуга «Виртуальная АТС» позволит объединить отделы/службы/сотрудников, размещенных в разных географических точках, независимо от их удаленности, как абонентов одной офисной АТС. При этом обеспечивается внутренний сокращенный набор абонентов, без оплаты таких звонков, как если бы они были подключены к одной офисной АТС.

Междугородние и международные звонки со всех подразделений можно собрать в одном месте и тарифицировать на одних и тех же условиях.

Организация услуги обеспечивается оборудованием, поддерживающем технологию VoIP. Для обеспечения работы услуги необходимо в каждом подразделении иметь выделенный доступ в Интернет.

Техническая возможность и стоимость услуги «Виртуальная АТС», оговариваются после получения технического задания.

3.3.7. Информационно-справочные услуги.

Перечень и время предоставления платных информационно-справочных услуг, а также тарифы на них устанавливаются оператором и указаны на сайте www.vmb-service.ru.

3.3.8. Услуги операторов дальней связи.

Исходящие международные, междугородные вызовы оплачиваются отдельно в соответствии с условиями оказания услуг операторов дальней связи, с которыми у ЗАО «VMB-Сервис» заключены соответствующие договора, обеспечивающие пропуск трафика.

Междугородная и международная связь. **Тарифы операторов дальней связи, введенные в действие с 01.06.2010г:**

ЗОНЫ ВЫЗОВА*	Тарифная сетка, стоимость 1 мин., руб.				
	№ 1	№ 2	№ 3	№ 4	№ 5 **
Москва	5,74	4,31	2,87	2,01	2,54
Ленинградская область	5,74	4,31	2,87	2,30	3,11
Европейская часть России	10,01	7,75	5,74	3,73	4,55
Сибирь и Дальний Восток	14,35	10,91	8,04	4,31	5,98
Урал	12,92	10,05	6,31	4,31	5,98
СНГ 1	15,79	12,92	8,61	5,74	7,42
СНГ 2	18,66	15,79	8,61	6,89	8,85
СНГ 3	15,79	12,92	8,91	8,75	8,85
Америка 1	28,70	24,40	24,40	5,74	8,85
Америка 2	28,70	24,40	24,40	22,96	24,64
Остальная Америка	28,70	24,40	24,40	14,35	14,59
Европа 1	17,22	12,06	10,91	6,60	7,13
Европа 2	17,22	12,06	10,91	10,91	11,15
Страны Балтии	17,22	11,19	9,18	5,74	8,85
Скандинавия	15,79	11,19	7,18	5,17	5,98
Остальная Западная Европа	17,22	12,06	10,91	6,89	7,13
Остальная Восточная Европа.	17,22	12,06	10,91	10,33	10,57
Мобильные операторы Европы 1	17,22	17,05	16,91	16,51	16,51
Остальные мобильные операторы Европы	17,22	12,06	10,91	10,33	10,57
Азия 1	48,79	37,31	31,57	11,48	14,59
Азия 2	48,79	37,31	31,57	17,22	17,46
Азия 3	48,79	37,31	31,57	21,53	21,77
Азия 4	48,79	37,31	31,57	31,57	31,81

ЗОНЫ ВЫЗОВА*	Тарифная сетка, стоимость 1 мин., руб.				
	№ 1	№ 2	№ 3	№ 4	№ 5 **
Африка 1	48,79	37,31	25,83	25,83	26,07
Остальная Африка	48,79	37,31	25,83	20,09	20,33
Инмарсат	229,60	229,60	172,20	172,20	201,14
Остальные страны мира	48,79	47,31	41,80	41,80	42,00
Мобильные операторы России	5,74	5,74	5,74	5,74	5,98
Минимальный гарантированный платеж за исходящие международные и междугородные вызовы	-	1200	1700	2900	-

(*)Зоны вызова:

Направление СНГ 1 включает в себя следующие страны:

Украина, Азербайджан, Грузия, Казахстан, Молдавия, Узбекистан;

Направление СНГ 2 включает в себя следующие страны:

Армения, Киргизия, Таджикистан, Туркмения;

Направление СНГ 3 включает в себя следующие страны:

Беларусь

Направление Америка 1 включает в себя следующие страны:

США, Канада

Направление Америка 2 включает в себя следующие страны:

Гаити, Гондурас, Суринам, Гайана, Монсеррат

Направление Европа 1 включает в себя следующие страны:

Лихтенштейн, Монако, Сан-Марино, Андорра, Мальта, Кипр, Греция

Направление Европа 2 включает в себя следующие страны:

Босния и Герцеговина, Македония

Направление Мобильные операторы Европы 1 включает в себя следующие страны:

Албания, Лихтенштейн, Словения, Монако, Болгария, Босния и Герцеговина, Гибралтар.

Направление Азия 1 включает в себя следующие страны:

Австралия, Израиль, Южная Корея, Тайвань, Турция, Китай, Япония, Новая Зеландия, Сингапур, Малайзия, Гонконг, Американское Самоа, Филиппины, Бруней, Кувейт, Арабские Эмираты, Макао, Французская Полинезия.

Направление Азия 2 включает в себя следующие страны:

Индонезия, Таиланд, Ливан, Бахрейн, Шри-Ланка, Бутан, Саудовская Аравия, Иордания, Оман, Маршалловы острова, Монголия, Мальдивы.

Направление Азия 3 включает в себя следующие страны:

Катар, Бангладеш, Непал, Сирия, Иран, Пакистан, Новая Каледония, Маенмар (Бирма), Индия, Фиджи, Лаос, Камбоджа, Тонга, Ирак, Острова Кука.

Направление Азия 4 включает в себя следующие страны:

Микронезия, Арабская республика Йемен, Вьетнам, Ниуи, Вануату, Северная Корея, Афганистан.

Направление Африка 1 включает в себя следующие страны:

Остров Вознесения, Эфиопия, Сомали, Эритрея.

(**) тарифная сетка для телефонных карт кредитной оплаты (п. 3.3.2.).

3.4. Пакетные услуги.

3.4.1. Общие положения.

В одном пакете услуг могут предоставляться как голосовые услуги, так и услуги Интернет. Пакетное решение предоставляется при наличии технической возможности. Описание голосовых услуг приведено выше в п.3. Описание услуг Интернет в п.4.

3.4.2. Состав пакетных услуг.

Основные пакетные услуги состоят из телефонных линий Телеинтерфон, дополнительных телефонных линий Телеинтерфон, стационарных услуг, доступа к услуге Интернет по выделенной линии, другие дополнительные виды услуг.

Наименование услуги	Пакетная услуга 1 (Эконом)	Пакетная услуга 2 (Деловой)	Пакетная услуга 3 (Бизнес)
Голосовые услуги	- Телефонная линия Телеинтерфон = 1шт; - Дополнительная телефонная линия Телеинтерфон = 2шт; - Переадресация вызова с номера ТфОП по условию - абонент занят, в пределах абонентской емкости узловой АТС VMB-Сервис = 2шт.	- Телефонная линия Телеинтерфон = 2шт, - Дополнительная телефонная линия Телеинтерфон = 3шт.; - Переадресация вызова с номера ТфОП по условию - абонент занят, в пределах абонентской емкости узловой АТС VMB-Сервис = 3шт.	- Телефонная линия Телеинтерфон = 4шт, - Дополнительная телефонная линия Телеинтерфон = 4шт.; - Переадресация вызова с номера ТфОП по условию - абонент занят, в пределах абонентской емкости узловой АТС VMB-Сервис = 4шт.
Услуги Интернет	Выделенная линия доступа к сети Интернет с пропускной способностью 1024 Кбит/с, с безлимитной тарификацией	Выделенная линия доступа к сети Интернет с пропускной способностью 2 048 Кбит/с, с безлимитной тарификацией	Выделенная линия доступа к сети Интернет с пропускной способностью до 10 Мбит/с, с безлимитной тарификацией
Стационарные и другие дополнительные услуги	- Подбор телефонного номера по желанию клиента = 1шт.; - Передача соединения другому абоненту = 3шт.;	- Подбор телефонного номера по желанию клиента = 1шт.; - Передача соединения другому абоненту = 5шт.;	- Подбор телефонного номера по желанию клиента = 1шт.; - Передача соединения другому абоненту = 8шт.;

Наименование услуги	Пакетная услуга 1 (Эконом)	Пакетная услуга 2 (Деловой)	Пакетная услуга 3 (Бизнес)
	- Перехват входящего вызова внутри офиса набором кода перехвата (при технической возможности) = 3шт.	- Перехват входящего вызова внутри офиса набором кода перехвата (при технической возможности) = 5шт.	- Перехват входящего вызова внутри офиса набором кода перехвата (при технической возможности) = 8шт.
Стоимость инсталляции пакета, руб.	11 900	19 500	28 500
Фиксированная ежемесячная абонентская плата за пакет, руб.	8 500	10 800	23 400

3.4.3. В пакетных услугах исходящие соединения с абонентами городской телефонной сети не тарифицируются в объеме предусмотренном нормативными требованиями по нагрузке.

4. Услуги Интернет.

4.1 Общие положения.

Услуги Интернет позволяют Клиенту получить быстрый обмен электронными сообщениями, доступ к различным страницам или серверам сети, получить дополнительные услуги, такие как создание собственных WEB-страниц, WWW и FTP-серверов, и регулярно получать новости. Услуги Интернет оказываются Клиенту на основании соответствующих лицензий VMB-Сервис на предоставление телематических услуг (служб) и передачи данных..

4.2. Основные услуги:

4.2.1. Подключение к сети Интернет:

Подключение к сети Интернет может быть осуществлено с использованием различных интерфейсов: коммутируемые соединения с интерфейсами а/б и ISDN BRI, и выделенные линии с интерфейсами Ethernet, и V.35. В зависимости от используемого интерфейса изменяются технические характеристики и функциональность получаемых услуг доступа к сети Интернет.

4.2.1.1. Использование интерфейса ISDN BRI:

При использовании ISDN интерфейса для доступа в сеть Интернет Клиент должен установить ISDN BRI-адаптер (устанавливающийся в стандартное гнездо шины персонального компьютера – ISA, PCI или PC-Card) или другие устройства, такие как внешние терминальные адаптеры (ТА) или внешний ISDN-модем, которые обеспечивают конвертацию последовательного интерфейса персонального компьютера, или обычного моста/маршрутизатора. Подключение Клиента по коммутируемой линии ISDN производится при наличии либо при заказе Клиентом соответствующего ISDN интерфейса.

Клиент производит ежемесячные платежи за время работы в сети.

Для подключения ЛВС Клиента к Интернет Клиент должен установить ISDN маршрутизатор, позволяющий разделять внутреннюю и внешние IP-сети. Сами маршрутизаторы могут быть реализованы в виде отдельного специализированного устройства или программным путем на серверах Novell NetWare (IntranetWare), Microsoft Windows NT/2000/XP или Unix (свойство интерфейса ISDN). Для связи с Интернет используется протокол PPP, а для аутентификации пользователей на RADIUS-сервере, входящих в сеть, - протоколы PAP, CHAP и MS-CHAP. Кроме того, поддерживается многоканальный PPP (MultiLink PPP), который позволяет в процессе работы объединять в один логический канал два В-канала.

Наименование услуги	Стоимость, руб. в час
Доступ в Интернет с использованием интерфейсов ISDN	32

4.2.1.2. Использование интерфейсов Ethernet и V.35:

Подключение к Интернет по выделенной линии обеспечивает постоянное соединение Хоста Клиента с портом узла сети Интернет, с получением постоянного доступа к ресурсам Интернет, на скорости до 100 Мбит/с для Ethernet и до 2048 Кбит/с для V.35.

Включение по интерфейсу Ethernet производится кабелем UTP 5-ой категории с установкой розетки RJ-45, если точка подключения Хоста удалена от узла доступа не более чем на 80 метров.

Включение по интерфейсу V.35 производится соответствующим кабелем с установленными разъемами.

При подключении к Интернет по выделенной линии, Клиент самостоятельно обеспечивает информационную безопасность своей ЛВС и определяет права доступа к своим информационным ресурсам для обеспечения необходимого уровня конфиденциальности. Клиент самостоятельно несет ответственность за последствия, вызванные действиями кодов вредоносного программного обеспечения или третьих лиц.

Инсталляционная и ежемесячная плата за услугу зависят от пропускной способности выделенной линии и применяемой схемы расчета и не учитываются организующему в случае необходимости (удаление Хоста более 80 м. при подключении по интерфейсу Ethernet или более 6 м. при подключении по интерфейсу V.35) линию доступа соответствующей пропускной способности от Хоста Клиента до узла доступа VMB-Сервис. Линия доступа может быть организована самостоятельно Клиентом или VMB-Сервис при дополнительном заказе такой Услуги в соответствии со специальным разделом Общих условий.

Пропускная способность выделенной линии	Стоимость инсталляции, в руб.	Фиксированная ежемесячная абонентская плата, в руб.	Количество Гбайт включенных в абонентскую плату	Стоимость за каждый полный и неполный блок превышения размером 250 Мбайт, в руб.
Пропускная способность до 1 Мбит/с. (Дробный канал).	4000	1200	1	300
		4200	неограничено	
64 Кбит/с	4000	1000	1	250
		2100	неограничено	
128 Кбит/с	4000	1100	1	275
		2800	неограничено	
256 Кбит/с	4000	1200	1	300
		4200	неограничено	
512 Кбит/с	4000	1300	1	325
		5400	неограничено	
1 Мбит/с	4000	4000	5	200
		7800	неограничено	
2 Мбит/с	4000	4300	5	215
		9500	неограничено	
4 Мбит/с	4000	4600	5	230
		13600	Неограничено	
6 Мбит/с	4000	8000	10	200
		16500	неограничено	
8 Мбит/с	4000	8800	10	220
		19200	неограничено	
10 Мбит/с	8000	13200	20	165
		24000	неограничено	
15 Мбит/с*	8000	16800	30	140
		29000	неограничено	
20 Мбит/с*	10000	25000	50	125
		31000	неограничено	
30 Мбит/с*	договорная	договорная	договорная	договорная
40 Мбит/с*	договорная	договорная	договорная	договорная
50 Мбит/с*	договорная	договорная	договорная	договорная
60 Мбит/с*	договорная	договорная	договорная	договорная
до 100 Мбит/с	договорная	договорная	договорная	договорная

(*) При наличии технической возможности

При учете Услуги рассчитывается максимальный объем проходящего трафика через порт подключения по приему или передаче данных Клиентом, при этом 1 Кбайт принимается равным 1024 байт, 1 Мбайт=1024 Кбайт, 1 Гбайт=1024 Мбайт.

4.3. Дополнительные услуги:

4.3.1. Подключение к сети Интернет с использованием интерфейса а/б:

При использовании интерфейса **а/б** Клиент получает асинхронный коммутируемый доступ к сети **Интернет**. Для доступа к сети **Интернет** используются телефонные номера сети VMB-Сервис. Для связи с **Интернет** используется протокол PPP (точка-точка), а для аутентификации пользователей на RADIUS-сервере (служба идентификации удаленных пользователей), входящих в сеть, - протоколы PAP, CHAP и MS-CHAP. В случаях, когда Клиент использует телефонную линию Телеинтерфон, соединение происходит в пределах одной цифровой сети и Клиент получает возможность устойчивого соединения со скоростью, которую поддерживает его модем. Подключение Клиента по коммутируемой линии к сети **Интернет** производится бесплатно, при наличии у Клиента модема для соединения с модемным пулом доступа в сеть **Интернет**. Клиент производит ежемесячные платежи за время работы в сети.

Наименование услуги	Стоимость, руб. в час
Сеансовый доступ в Интернет по коммутируемой линии с интерфейсом а/б.	32
Интернет в кредит по коммутируемой линии с интерфейсом а/б*	32

* Для пользования услугой необходимо использовать следующие сведения:

Номер доступа (Phone): 322-93-28

Имя пользователя (Login): vmb

Пароль для доступа (Password): vmb

Настройки соединения стандартные. Услуга доступна только из сети связи ЗАО «VMB-Сервис».

4.3.2. Организация почтового сервиса:

4.3.2.1. Дополнительный почтовый ящик.

При желании Клиент может получить один или несколько дополнительных почтовых ящиков размером 10 Мбайт. Услуга доступна как по выделенной, так и по коммутируемой линии.

4.3.2.2. Выделение дополнительного места в почтовом ящике.

При нехватке места в почтовом ящике, выделенном Клиенту, например, при пересылке больших объемов данных, Клиент может запросить о выделении дополнительного места в размере, кратном 5-ти мегабайтовому объему. Услуга доступна как по выделенной, так и по коммутируемой линии.

Наименование услуги	Стоимость инсталляции, руб.	Фиксированная ежемесячная абонентская плата, руб.
Выделение дополнительного места в почтовом ящике в размере, кратном 5 Мб.	0	30
Дополнительный почтовый ящик объемом 10 Мб.	0	50
Переадресация почты с почтового ящика VMB-Сервис на другой почтовый ящик Клиента	0	150

4.3.3. Предоставление доступа к новостному серверу.

Клиенту предоставляется возможность просматривать и производить обмен сообщениями в группах новостей USENET (принимаемых на сервер новостей VMB-Сервис news.vmb-service.ru). Клиенту предоставляется доступ к необходимым ему сообщениям из групп новостей, принятых сервером новостей сети VMB-Сервис. Услуга доступна как по выделенной, так и по коммутируемой телефонной линии.

4.3.4. WEB-услуги (Hosting).

При заказе Клиентом ему может быть предоставлена возможность зарегистрировать свой собственный сайт на сервере VMB-Сервис (услуги хостинга) с выделением определенного дискового пространства на сервере VMB-Сервис с последующей поддержкой технических средств. Информация Клиента размещается на WWW-сервере VMB-Сервис (URL: <http://hosting.vmb-service.ru/>).

Возможно как использование имеющегося у Клиента имени домена зоны **.spb.ru; ru; .com; .net; .org** и т.д., так и регистрация VMB-Сервис домена Клиента в этих зонах. VMB-Сервис также может поддерживать первичную/вторичную DNS Клиента. В обеих опциях Клиент имеет возможность проводить удаленное обновление своей информации по FTP-протоколу, а также разместить через VMB-Сервис ссылку в основных поисковых системах **Интернет** (Google, Yahoo, Yandex, Rambler, Bing).

4.3.4.1. Регистрация домена в зонах .spb.ru, .ru, .com, .org, .net, .info, .biz, .su.

При запросе Клиента VMB-Сервис производит регистрацию доменного имени в зонах **.spb.ru** или **.ru**. Срок регистрации домена определяется стандартными сроками для этой процедуры у Регистратора доменов. За сроки такой регистрации VMB-Сервис ответственности не несет. Период действия этой услуги составляет 1 (один) год и требует обязательной перерегистрации домена на ресурсах Регистратора доменов и VMB-Сервис.

VMB-Сервис также может произвести регистрацию доменных имен и в иных зонах: **.COM**, **.NET**, **.ORG**, **.NET**, **.INFO**, и т.д. В этом случае цена также определяется с учетом расценок Регистраторов доменов, осуществляющих распределение, регистрацию, поддержку и контроль выбранных доменных имен.

Наименование услуги	Стоимость инсталляции, руб.	Фиксированная ежемесячная абоне- ментская плата, руб.
Регистрация доменов в зоне .spb.ru (включая поддержку зон DNS)	150	100
Регистрация доменов в зоне .ru, .com, .net, .org сроком на 1 год (включая поддержку зон DNS)	600	150
Регистрация доменов в зоне .biz, .info сроком на 2 года (включая поддержку зон DNS)	1500	200
Регистрация доменов в зоне .su сроком на 1 год (включая поддержку зон DNS)	3000	200
Продление регистрации одного домена в зоне .ru, .com, .net, .org сроком на 1 год	600	0
Продление регистрации одного домена в зоне .biz, .info сроком на 2 года	1500	0
Продление регистрации одного домена в зоне .su сроком на 1 год	3 000	200

4.3.4.2. Размещение WWW-сервера клиента с использованием технических средств VMB-Сервис.

При запросе Клиента VMB-Сервис может выделить необходимый объем дискового пространства под организацию домашней страницы Клиента (URL: http://www.vmb-service.ru/user_homepage_name/); Регистрация и поддержка домена в одной из зон **.vmb-service.ru**, **.vmb-service.net**, **.vmb.ru**, **.teleip.ru**, **.teleip.net** осуществляется бесплатно.

VMB-Сервис выделяет дисковое пространство также в случае, если Клиент имеет зарегистрированное доменное имя и желает разместить WWW-сервер (URL: http://www.user_virt_server_name.ru/) на технических средствах VMB-Сервис.

Объем выделяемого дискового пространства, а также перечень доступных для самостоятельного администрирования клиентом основных опций назначаются в соответствии с выбранным Клиентом тарифным планом.

Дополнительно к основным опциям в перечисленных в тарифных планах Клиенту предоставляется:

- контрольная панель Plesk, позволяющая самостоятельно изменять любые опции, оговоренные тарифным планом;
- поддержка DNS зон (Клиент вправе отказаться от этой услуги, но, в таком случае, ему будет недоступно администрирование DNS через контрольную панель);
- управление DNS;
- доступ к FTP-серверу;
- переадресация электронной почты, автоответчики, листы рассылки;
- различные Web-приложения;
- доступ к статистике;
- техническая поддержка (доступ к системе HelpDesk, e-mail, телефон).

Тарифные планы на организацию услуги «Размещение WWW-Сервера клиента с использованием технических средств VMB-Сервис»:

Основные опции	Тарифный «Мини»	Тарифный план «Стандартный»	Тарифный план «Оптимальный»	Тарифный план «Почтовый»
Единовременный платеж, руб.	290	290	290	290
Ежемесячный платеж, руб.	290	490	990	390
Выделяемое дисковое пространство под WWW-сервер, Мб.	25	100	250	-
Объем ежемесячного входящего трафика, Гб.	1	5	10	2
Почтовые ящики, шт.	1	5	10	20
Выделяемое дисковое пространство под почтовые ящики*, Мб.	20	100	200	400
Листы рассылки, шт.	-	2	4	10
FTP (количество учетных записей), шт.	1	2	4	-
Базы данных:				
MySQL, шт.	-	1	5	-
Postgre SQL, шт.	-	1	5	-
Превышение ежемесячного входящего трафика, за каждый полный и неполный Мб., руб.	1,5	1,5	1,5	1,5
Выделение дополнительного дискового пространства размером 5Мб руб./месяц	75	75	75	-
Выделение дополнительного дискового пространства размером 20Мб руб./месяц	150	150	150	-
Выделение дополнительного дискового пространства размером 100Мб, руб./месяц	150	450	450	-

(* На каждый почтовый ящик выделяется по 20 Мб.

4.3.5. Поддержка Первичной/Вторичной зон DNS на сервере VMB-Сервис.

Регистрация доменного имени у Регистратора доменов является формальным административным действием. Для обеспечения работы доменного имени в сети Клиент, либо VMB-Сервис обязаны использовать т.н. базу данных доменных имен. Эта база данных реализуется на серверах, где прописывается соответствие доменного имени и IP-адреса WWW-сервера. По требованию Регистратора доменов необходимо поддерживать первичную и вторичную записи зон DNS. Клиент вправе решать, кто будет поддерживать эти зоны и в каких комбинациях. Ведение зон DNS может предоставляться только как дополнение к услугам «Подключение к сети Интернет», «Регистрация домена в зонах .spb.ru, .ru, .com, .org, .net, .info, .biz, .su.», «Размещение WWW-сервера клиента с использованием технических средств VMB-Сервис». Клиент обязан обеспечить функционирование сервера DNS (для случая ведения Клиентом первичной DNS) до начала оказания Услуг со стороны VMB-Сервис.

Наименование услуги	Стоимость инсталляции, руб.	Фиксированная ежемесячная абонентская плата, руб.
Поддержка первичной зоны DNS на сервере VMB-Сервис	200	50
Поддержка вторичной зоны DNS на сервере VMB-Сервис	200	50

4.3.6. Размещение оборудования клиента на узле доступа VMB-Сервис.

4.3.6.1. Услуги по размещению оборудования Клиента на узле доступа VMB-Сервис (Collocations).

Размещение оборудования Клиента в промышленных 19" стойках.

В случае размещения серверов Клиента может производиться как объединение ЛВС Клиента, так и подключение к Интернет через порты пропускной способностью до 100 Мбит/с. Такие услуги заказываются дополнительно. Обеспечивается кратчайший и надежный доступ пользователей Интернет к информационным ресурсам сервера. VMB-Сервис обеспечивает круглосуточный мониторинг и при необходимости (в случае его «зависания») перезагрузку сервера Клиента не более 2 раз в месяц в рабочие дни. Выезд специалиста для дополнительной перезагрузки сервера Клиента оплачивается согласно п.7.1.3.

Узел доступа размещается на охраняемой территории с организацией доступа персонала Клиента к оборудованию в рабочие дни. Обеспечивается система бесперебойного электроснабжения переменным током 220В, заземление.

Наименование услуги	Стоимость инсталляции, руб.	Фиксированная ежемесячная абонентская плата, руб.
Размещение оборудования клиента на узле доступа VMB-Сервис, за 1Unit	2800	900

4.3.6.2. Выделение и поддержка IP-адресов.

Выделение внешних IP-адресов необходимо для взаимодействия оборудования в сети связи VMB-Сервис по протоколам семейства IP версии 4 (IPv4). Клиент вправе заказать у VMB-Сервис услугу по поддержке IP-сетей/IP-подсетей. Выделение публичных IP-адресов осуществляется в соответствии с требованиями международных руководящих документов отрасли (RFC791, RFC917, RFC950, RFC1009, RFC1060 и др.), требованиями Регламента выделения и назначения адресов IPv4 в сервисном регионе RIPE NCC (ripe-368) и предоставляется как часть Услуг "Подключение к сети Интернет с использованием интерфейса Ethernet или V.35 (выделенные линии)", «Размещение оборудования Клиента на узле доступа VMB-Сервис (Collocations)». В рамках данной услуги возможно осуществление:

- Поддержка сетей класса C (256 IP-адресов).
- Поддержка IP-подсетей на 64 и 128 IP-адресов.
- Поддержка IP-подсетей на 16 и 32 IP-адреса.
- Поддержка IP-подсетей на 4 и 8 IP-адресов.

При заказе услуги "Дробный канал" или "Выделенная линия" Клиенту, при выделении одного внешнего IP-адреса, с которого непосредственно осуществляется доступ для выхода во всемирную сеть Интернет, выделяется IP-подсеть из 4 последовательных внешних IP-адресов, начиная с указанного в Акте сдачи-приемки.

Следует учитывать, что в выделяемом блоке внешних IP-адресов в служебных целях протокола IP используются для адресации первый адрес диапазона (адрес IP-сети/IP-подсети, указанный в Акте сдачи-приемки) и последний адрес диапазона (широковещательный адрес), а предпоследний адрес диапазона используется для адресации шлюза со стороны VMB-Сервис. Таким образом, в выделяемой IP-сети/IP-подсети, Клиенту доступно для адресации N-3 внешних IP-адреса, где N - размер подсети.

Выделение, регистрацию и обновление данных по частным IP-адресам, использованию NAT, Клиент осуществляет самостоятельно на основании требований международных документов (RFC1918, RFC2993, RFC3330, ripe-368).

Наименование услуги	Стоимость инсталляции, руб.	Фиксированная ежемесячная абонентская плата, руб.
Поддержка IP-сетей класса C (256 IP адресов)	0	2300
Поддержка IP-подсетей на 64 и 128 IP адресов	0	1200
Поддержка IP-подсетей на 16 и 32 IP адреса	0	600
Поддержка IP-подсетей на 4 и 8 IP адресов	0	0

4.3.7. Размещение FTP-сервера Клиента на сервере VMB-Сервис.

При заказе Клиентом VMB-Сервис осуществляет размещение FTP-сервера Клиента на сервере VMB-Сервис с выделением дискового пространства в размере 10 мегабайт.

Наименование услуги	Стоимость инсталляции, руб.	Фиксированная ежемесячная абонентская плата, руб.
Размещение FTP-Сервера клиента на сервере VMB-Сервис с выделением дискового пространства в размере 10Мб, включающего 1 Гб входящего трафика	150	0
Превышение ежемесячного входящего трафика к FTP-Серверам, за каждый полный и неполный Мб, руб.	0	1,5
Выделение дополнительного дискового пространства FTP-сервера клиента на сервере VMB-Сервис размером 5Мб	0	75
Выделение дополнительного дискового пространства FTP-сервера клиента на сервере VMB-Сервис размером 20Мб	0	150
Выделение дополнительного дискового пространства FTP-сервера клиента на сервере VMB-Сервис размером 100Мб	0	450

4.4. Условия приостановки услуг Интернет:

VMB-Сервис, может в любое время приостановить предоставление услуг или доступ к определенным услугам пользователю, незамедлительно, сопроводив это соответствующим мотивированным уведомлением, по следующим причинам и основаниям:

4.4.1. Ограничения на информационный шум (спам):

Если производится массовая рассылка сообщений посредством электронной почты и других средств персонального обмена информацией (включая службы немедленной доставки сообщений, такие как SMS, IRC и т.п.), иначе как по явно и недвусмысленно выраженной инициативе получателей.

Если используются собственные или предоставленные информационные ресурсы (почтовые ящики, адреса электронной почты, страницы WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении массовой рассылки, вне зависимости от того, из какой точки Сети были совершены эти действия.

Если осуществляется деятельность по техническому обеспечению рассылки спама.

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

4.4.3. В ряде случаев от Клиента требуется предоставить информацию, идентифицирующую его и используемые им средства доступа к Интернет. При этом Клиент не должен:

Использовать идентификационные данные (имена, адреса, телефоны и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили пользователя на такое использование.

Фальсифицировать свой IP-адрес, а также адреса, используемые в других сетевых протоколах, при передаче данных в Интернет.

Использовать несуществующие обратные адреса при отправке электронных писем и других сообщений.

Небрежно относиться к конфиденциальности собственных идентификационных реквизитов (в частности, паролей и прочих кодов авторизованного доступа), что может привести к использованию тех или иных ресурсов третьими лицами от имени данного пользователя (с сокрытием, таким образом, истинного источника действий).

5. Услуги передачи данных и аренды каналов.

5.1. Общие положения:

Услуги передачи данных и аренды каналов сети VMB-Сервис оказываются Клиенту на основании лицензий VMB-Сервис на предоставление услуг передачи данных и предоставление в аренду каналов связи. Эти услуги позволяют Клиенту производить прием и передачу важной информации в случаях, когда конфиденциальность и надежность (достоверность) передачи становятся критическими, или когда используемые Клиентом технологии не допускают использования сетей передачи данных общего пользования.

Указанные в этом разделе инсталляционная и ежемесячная плата за Услуги зависят от пропускной способности канала/порта подключения и не учитывают организующую в случае необходимости линию доступа соответствующей пропускной способности до узла доступа VMB-Сервис. Линия доступа может быть организована самостоятельно Клиентом или VMB-Сервис при дополнительном заказе такой Услуги в соответствии со специальным разделом Общих условий.

В случае необходимости, при организации линии доступа используется прямой доступ или некоммутируемые каналы, организованные по физическим цепям телефонных кабелей (xDSL) или оптоволоконным каналам.

5.2. Основные услуги.

5.2.1. Услуги по аренде некоммутируемых цифровых каналов связи сети передачи данных VMB-Сервис.

Клиент вправе арендовать некоммутируемые (выделенные) цифровые каналы связи для соединения офисов или других объектов связи. Данный тип услуги обеспечивает максимальную конфиденциальность передаваемых данных без использования дополнительного оборудования.

Каналы связи предоставляются определенной пропускной способностью (скорости) со следующими значениями: 64 Кбит/сек, 128 Кбит/сек, 192 Кбит/сек, 256 Кбит/сек, 384 Кбит/сек, 512 Кбит/сек, 1024 Кбит/сек, 1536 Кбит/сек, 2048 Кбит/сек.

Стандартный интерфейс подключения – G.703/G.704, протяженность физической цепи подключения – не более 230м UTP Cat5.

При организации услуги взимается единовременная инсталляционная плата за каждую точку подключения, зависящая от скорости арендуемого канала. Услуга тарифицируется на повременной основе, в зависимости от скорости арендуемого канала, вне зависимости от объема передаваемого трафика.

Пропускная способность, выделенного цифрового канала связи, Кбит/с	Инсталляционная плата, руб.	Фиксированная ежемесячная абонентская плата за две точки подключения, руб.
64	14350	7200
128		7800
192		8300
256		8900
384		10000
512		11200
1024		14350
1536		15800
2048		17200
10Мбит/с		договорная
100Мбит/с		

5.2.2. Услуги по объединению ЛВС Клиента через Ethernet сеть VMB-Сервис.

Клиент вправе заказать услугу объединения ЛВС офисов или других объектов связи через коммутируемую сеть Ethernet VMB-Сервис. Данная услуга используется для объединения точек, располагающихся в зоне возможного подключения к Ethernet сети VMB-Сервис в Санкт-Петербурге. Для организации услуги используется технология виртуальных локальных сетей (VLAN). В стандартном варианте ограничения пропускной способности соединения не производится, дополнительных гарантий качества сервиса не предоставляется.

Стандартный интерфейс подключения – 10/100BaseTX Autosense, протяженность физической цепи подключения – не более 90м UTP Cat5.

При организации услуги взимается единовременная инсталляционная плата за каждую точку подключения. Услуга тарифицируется на повременной основе, в зависимости от скорости на порту подключения, вне зависимости от объема передаваемого трафика. Клиент должен соблюдать ограничения по среднесуточной загрузке порта подключения в пределах 20%. В случае превышения указанного лимита, VMB-Сервис в праве приостановить предоставление Услуг при достижении указанного лимита, или увеличить абонентскую плату.

Пропускная способность порта подключения, Кбит/с	Инсталляционная плата, руб.	Фиксированная ежемесячная абонентская плата, руб.
64	11500	3600
128		3900
192		4200
256		4500
384		5000
512		5600
1024		7200
1536		7900
2048		8600
10Мбит/с		15800

5.2.3. Услуги по объединению ЛВС Клиента через IP сеть VMB-Сервис.

Клиент вправе заказать услугу объединения ЛВС офисов или других объектов связи через маршрутизируемую IP сеть VMB-Сервис. Данная услуга используется для объединения точек, располагающихся в зоне возможного подключения к сети Интернет.

Для организации услуги используется технология туннелирования виртуальных частных сетей (VPN Tunneling) и согласованное пространство частных IP адресов. В стандартном варианте ограничения пропускной способности соединения не производится, дополнительных гарантий качества сервиса не предоставляется.

Клиент должен самостоятельно решить вопрос о разделении внутреннего и внешнего IP трафика и прав доступа к своим информационным ресурсам для обеспечения необходимого уровня конфиденциальности путем установки аппаратного или программного маршрутизатора в каждой точке присоединения. VMB-Сервис обеспечивает поддержку таких маршрутизаторов при заказе Клиентом Услуги «Строительство и поддержка ЛВС» п.7.1. настоящих общих условий. Стандартные интерфейсы подключения:

10/100BaseTX Autosense, протяженность физической цепи подключения – не более 90м UTP Cat5.

V.35 Sync, протяженность физической цепи подключения – не более 6м UTP Cat5

При организации услуги взимается единовременная инсталляционная плата за каждую точку подключения, зависящая от скорости порта подключения. Услуга тарифицируется на повременной основе, в зависимости от скорости порта подключения, и объема передаваемого между точками подключения трафика. Трафик рассчитывается на каждом порту присоединения в исходящем направлении.

Пропускная способность, порта подключения, Кбит/с	Инсталляционная плата, руб.	Фиксированная ежемесячная абонентская плата, руб.	Стоимость за каждый полный и неполный блок размером 1 Гбайт руб.
64	14350	2900	285
128		3200	
192		3300	
256		3600	
384		4000	
512		4500	
1024		5700	
1536		6300	
2048		7200	
10Мбит/с		11500	

5.2.4. Услуги передачи данных сети X.25:

5.2.4.1. Вызов данных плюс (Data Call Plus).

Клиенту предоставляется асинхронный доступ по коммутируемой телефонной сети к сети передачи данных X.25 VMB-Сервис на скоростях до 14400 бит/с. В качестве устройств доступа поддерживаются персональные компьютеры и терминалы X.25. Доступ к сети передачи данных X.25 обеспечивается набором местного телефонного номера центра коммутации. Соединение с сетью позволяет получить доступ к любому хосту, подключенному к сетям передачи данных X.25. Если хост, с которым устанавливается соединение, является «коллектовским», то сетевой идентификатор не требуется.

В сети X.25 VMB-Сервис Услуга тарифицируется на почасовой основе, независимо от объема передаваемой информации. При заказе данной услуги VMB-Сервис производит регистрацию сетевого идентификатора (NUI) Клиента.

ЗОНА ВЫЗОВА	Стоимость, руб. час
Территория б. СССР внутригородской	92
Междугородний	138
X.25/IP транслированный (дополнительно)	5
Великобритания, Австрия, Бельгия, Франция, Германия, Ирландия, Италия, Люксембург, Нидерланды, Португалия, Испания, Швейцария, Болгария, Греция, Венгрия, Румыния, Армения, Дания, Финляндия, Норвегия, Швеция, Литва	500
Америка:	
США (континентальная часть)	1226
Аляска, Гавайи	1303
Пуэрто-Рико, Мексика	1378
Канада	1226
Азия, Тихий океан	
Япония, Австралия, Новая Зеландия, Гонконг, Филиппины, Южная Корея, Малазия, Тайвань, Индонезия, Сингапур	1378
Ближний Восток, Африка, Средняя Азия:	
Израиль	919
Нигерия, Кувейт	1533
Латинская Америка, Карибский р-н:	
Колумбия, Венесуэла, Перу	1378

Наименование Услуги	Инсталляционная плата, руб.	Фиксированная ежеме- сячная абонентская пла- та, руб.
Регистрация сетевого идентификатора (NUI)	290	0
Составление подробного ежемесячного отчета	0	150

5.2.4.2. Глобальное соединение данных (Global Data Connection) со скоростью 9600 бит/сек.

Клиенту обеспечивается постоянный сетевой адрес и установление входящих и исходящих соединений для двустороннего обмена информацией со скоростью 9600 бит/сек и высокой скоростью и надежностью. При предоставлении Глобального соединения данных, используется собственная сеть передачи данных X.25 VMB-Сервис и сети других операторов сетей передачи данных X.25. Возможны соединения как между хостами так и между терминалами и хостом. В сети X.25 VMB-Сервис Услуга тарифицируется только в зависимости от объема передаваемой информации. Услуга дает доступ как к ресурсам сети X.25 VMB-Сервис, так и к любым другим сетям передачи данных X.25.

Стандартный интерфейс подключения - RS.232 Sync, протяженность физической цепи подключения – не более 6м UTP Cat5

При организации услуги взимается единовременная инсталляционная плата за порт подключения. Услуга тарифицируется в зависимости от объема передаваемой информации и включает фиксированную ежемесячную стоимость порта подключения.

В случае необходимости Клиент может заказать автоматическое резервирование через телефонную сеть общего пользования для обеспечения бесперебойности работы при возникновении технических проблем в работе сети X.25.

Глобальное соединение данных (GDC)

Наименование Услуги	Инсталляционная плата, руб.	Фиксированная ежемесячная абонентская плата, руб.
Глобальное соединение данных со скоростью 9600 бит/с	5750	3500
Автоматическое резервирование доступа по телефонной сети	4300	1400

ЗОНА ВЫЗОВА	Стоимость, руб. за кило-сегмент
Территория б. СССР внутригородской	46
междугородний	69
X.25/IP транслированный (дополнительно)	5
Великобритания, Австрия, Бельгия, Франция, Германия, Ирландия, Италия, Люксембург, Нидерланды, Португалия, Испания, Швейцария, Болгария, Греция, Венгрия, Румыния, Армения, Дания, Финляндия, Норвегия, Швеция, Литва	230
США (континентальная часть), Аляска, Гавайи, Пуэрто-Рико, Мексика, Канада	615
Азия, р-н Тихого Океана:	
Япония, Австралия, Новая Зеландия, Гонконг, Филиппины, Южная Корея, Малайзия, Тайвань, Индонезия, Сингапур	615
Гуам	689
Ближний Восток, Африка, Центральная Азия:	
Израиль	385
Нигерия	574
Кувейт	689
Латинская Америка, Карибский р-н:	
Колумбия, Венесуэла, Перу	618

6. Дополнительные услуги по организации доступа.

Услуги по организации доступа к Услугам сети VMB-Сервис заказываются в тех случаях, когда удаление точки предоставления заказанных Клиентом Услуг от ближайшего узла доступа VMB-Сервис выходит за установленные нормы, которые определяются в соответствующих разделах Общих условий, или в случае, когда предоставление права оказания Услуг на территории где располагается точка подключения Услуги, осуществляется третьими лицами на возмездной основе. Линии доступа организуются по физическим цепям телефонных кабелей (xDSL), оптоволоконным каналам или по сети передачи данных, как в имеющихся сетях связи, так и вновь строящихся.

Проведение любого строительства новых кабельных участков производится по техническим условиям собственников кабельной канализации и в соответствии с принятыми в этих организациях процедурами.

Тарифы, минимальные сроки предоставления услуги и иные спецификации определяются по соглашению Сторон и указываются в соответствующем Бланке заказа.

В случаях, когда после подписания Бланка заказа возникает необходимость выполнения дополнительных работ, не предусмотренных при подписании Бланка Заказа (ликвидация провалов кабельной канализации, обходные участки и другие непредвиденные работы), Клиент обязуется оплачивать увеличенную стоимость единовременных и ежемесячных услуг по предоставлению доступа соразмерно увеличению стоимости производимых VMB-Сервис работ, при этом Клиент вправе потребовать соответствующие документы подтверждающие увеличение стоимости строительства.

При возникновении необходимости проведения таких непредвиденных работ, VMB-Сервис направляет Клиенту соответствующее уведомление с указанием новых сроков подачи Услуг и расчета новой стоимости услуг по организации доступа. Если увеличение стоимости составит более десяти процентов, Клиент вправе отказаться от заказанных по такому Бланку заказа Услуг без оплаты каких-либо штрафов, погасив фактически понесенные затраты VMB-Сервис. В случае такого отказа Клиент должен направить VMB-Сервис соответствующий ответ в течение пяти календарных дней со дня получения от VMB-Сервис предусмотренного уведомления. Если в указанный срок Клиент не направит VMB-Сервис своего ответа с отказом, указанное в уведомлении VMB-Сервис увеличение стоимости услуг по организации доступа считается принятым обеими сторонами.

7. Дополнительные услуги по строительству и поддержке сетей связи.

7.1. Строительство и поддержка ЛВС.

7.1.1. VMB-Сервис производит проектирование ЛВС по представленному техническому заданию. Клиенту предоставляется полный комплект проектной документации, а также при необходимости специалистами VMB-Сервис готовится техническое задание. В соответствии с проектными решениями производится закупка и поставка сетевого оборудования, рабочих мест и их настройка.

7.1.2. При запросе Клиента VMB-Сервис выполняет единовременные работы по установке и настройке программных продуктов на вычислительных средствах Клиента:

- установка ОС семейства Microsoft Windows 98/2000/XP/Vista/7;
- установка ПО семейства Microsoft Office;
- установка программных средств для обеспечения доступа в Internet;
- установка и настройка программных или аппаратных средств защиты (firewall);
- установка программных антивирусных средств;
- установка пакетного фильтра iptables или ipfw (firewall & nat);
- организация хранения информации клиента в базе данных mysql с поддержкой web-интерфейса;
- создание мини-сайта компании;
- установка и настройка полного комплекта программного обеспечения сервера (ОС Linux или Free BSD, Zmailer, Squid, Apache, Samba);
- установка и настройка DNS-сервера BIND;
- установка и настройка виртуального туннеля для объединения через IP-сеть удаленных сегментов ЛВС с использованием программы VTUN (Virtual Point-to-Point Network device) при условии наличия на противоположной стороне аналогичного программного обеспечения (ПО);
- создание виртуальной частной сети (VPN) на базе протокола IPSec;
- организация секретной почтовой переписки с использованием PGP;
- создание счетчика трафика проходящего через точку выхода в Интернет;
- программирование сетевого оборудования фирм Cisco Systems, Avaya.

7.1.3. При желании Клиента VMB-Сервис выполняет работы по текущей поддержке/обслуживанию ЛВС.

По согласованию с Клиентом назначается один из классов обслуживания:

- Класс А – обслуживание и поддержка базового комплекта программного обеспечения рабочих мест Клиента (не более 10 компьютеров);
- Класс В – обслуживание и поддержка базового комплекта программного обеспечения рабочих мест, входящих в ЛВС Клиента, и связи между ними. Производится обслуживание сетевого оборудования и серверов.

При наличии у Клиента постоянного соединения с Интернет, данный класс обслуживания обеспечивается только в случае наличия у Клиента программных или аппаратных средств защиты (firewall), а также установленных резидентно антивирусных программ на каждой рабочей станции.

В базовый комплект ПО входит:

- Операционная система семейства Windows;
- Программный пакет Microsoft Office;
- Программные средства необходимые для обеспечения доступа в Internet;
- Антивирусное ПО.

В ходе предоставления услуги в согласованное с Клиентом время производится один плановый выезд специалиста в месяц для производства работ:

- Проверка на вирусы, обновление антивирусных баз;
- Устранение мелких неполадок в ПО, изменения программной конфигурации компьютеров;
- Проверка жёсткого диска на наличие сбоев;
- Резервное копирование на CD или другой носитель (предоставляется клиентом);
- Обновление (Update) операционной системы (Linux, FreeBSD) серверов (при обслуживании по классу В);
- Обновление (Update) программного обеспечения серверов (почта, web, и т.д.) (при обслуживании по классу В);
- Проверка сетевого оборудования и ПО (при обслуживании по классу В).

Так же предусматривается по заявке клиента один внеочередной выезд специалиста в случае необходимости по телефонному звонку ответственного сотрудника Клиента.

При обслуживании по классу В, предусматривается два таких внеочередных выезда специалиста в случае необходимости.

При возникновении потребности в более частых выездах специалистов, такие вызовы оформляются отдельными заявками и оплачиваются дополнительно.

Условия предоставления услуги:

Во всех случаях, при установке программного обеспечения Клиент берет на себя обязательства по предоставлению выбранного ПО и соблюдению предусмотренного лицензионного соглашения.

Во всех случаях, VMB-Сервис не несет ответственности за состояние аппаратного обеспечения Клиента (компьютерные комплектующие, периферийные устройства (принтеры, сканеры и т.д.), хабы, свитчи и т.д.).

В случае установки ОС семейства Microsoft Windows, Клиент должен предоставить все необходимые драйверы, поддерживающие работу периферийных устройств, совместимых с устанавливаемой ОС. В противном случае, VMB-Сервис не гарантирует работоспособность этих устройств, работа этих устройств может быть не восстановлена.

Во всех случаях, VMB-Сервис не несет ответственности за работу баз данных, специфического ПО Клиента, не находящихся на обслуживании VMB-Сервис.

Во всех случаях, VMB-Сервис не несет ответственности за последствия действий сторонних физических лиц или компаний, осуществляющих дополнительные работы по обслуживанию ЛВС Клиента.

В случае установки, переустановки антивирусного программного обеспечения, а так же в случае лечения рабочих станций

Клиента от вирусов, VMB-Сервис не несет ответственности за последствия действия вирусов на работу программного и аппаратного обеспечения Клиента, сохранность данных. В случае необходимости, специалистами VMB-Сервис, по согласованию с Клиентом, может быть установлено или переустановлено дополнительное ПО, поврежденное вследствие действия вирусов.

Выезд специалиста осуществляется не позднее следующего дня после поступления заявки (время выезда согласовывается с Клиентом). Возможен экстренный выезд специалиста в течение четырех часов, оплачиваемый по отдельному тарифу. Услуга предоставляется только в рабочие дни.

Тарифы на работы по строительству и поддержке ЛВС:

№	Наименование услуги	Стоимость, руб.
1	Проектирование, монтаж и настройка оборудования ЛВС, расширение и модернизация	По проекту
2	Поставка и настройка Firewall на базе оборудования Dlink или Planet	2 800
3	Поставка и настройка Firewall на базе системного блока ПК (ОС Linux+ фильтр пакетов iptables)	11 500
4	Поддержка сетевого оборудования, за один порт, в месяц	280
5	Поддержка ЛВС класса А, за один компьютер, в месяц	580
6	Поддержка ЛВС класса В, за один компьютер, в месяц	860
7	Вызов специалиста, за час (минимум 1 час). Включены работы: Диагностика работы оборудования	300
8	Экстренный выезд специалиста (добавляется одновременно к тарифу «вызов специалиста»)	600
9	Обучение работе на компьютере (основам работы с ОС Windows и основными программами MS Office, такими как MS Word, Excel, Outlook), консультации, за час (минимум 1 час)	500
10	Установка/настройка и переустановка клиентских версий ОС семейства Microsoft Windows 98/2000/XP/Vista/7 (с дистрибутива Клиента)	720
11	Установка/настройка ПО семейства Microsoft Office (с дистрибутива Клиента)	580
12	Установка/настройка/обновление антивирусных программных средств, консультации по использованию данного ПО (с дистрибутива Клиента)	300
13	Установка и настройка мультимедийных и прикладных программ (Corel Draw, Photoshop и др.) , шт. (с дистрибутива Клиента)	300
14	Установка/настройка программных средств для обеспечения доступа в Internet (с дистрибутива Клиента)	100
15	Установка/настройка и настройка полного пакета ПО рабочего места Microsoft. (с дистрибутива Клиента) Включает пункты: 10, 11, 12, 13, 14	1 400
16	Установка/настройка средств ПО для работы с электронной почтой (с дистрибутива Клиента)	200
17	Поиск, установка и настройка необходимых драйверов в сети Интернет	300
18	Настройка сетевого оборудования Клиента/ локальной сети Клиента, за час (минимум 1 час)	300
19	Устранение неисправностей в работе ПК и оптимизация работы компьютера (удаление ненужных программ, чистка реестра, настройка безопасности Windows, оптимизация служб, оптимизация автозагрузки)	200
20	Установка и настройка Firewall, блокирование нежелательного контента, настройка защиты от сетевых атак.	300
21	Комплексная диагностика работы компьютера (железа)	400
22	Замена неисправных модулей в компьютере (модуль предоставляется заказчиком)	500
23	Установка/настройка проводного роутера	300
24	Установка/настройка WiFi роутера	500
25	Установка/настройка дополнительной WiFi антенны	300
26	Установка/настройка WiFi адаптера	300
27	Подключение принтера, сканера, монитора, источника бесперебойного питания и т.п., за ед.(драйвера – см. п.17)	300
28	Прокладка кабеля по квартире открытым способом без крепления, за метр	50
29	Кабель (витая пара UTP 4x2), за метр	15
30	Переобжим коннектора, за шт.	50
31	Изготовление соединительных (коммутационных) шнуров длиной до 2-х метров с опрессовкой с двух сторон разъемами RJ11 или RJ45	200
32	Программирование сетевого оборудования, за порт.	280
33	Прочие работы по установке, настройке ПО и оборудования	договорная
34	Настройка сетевого оборудования фирм Cisco Systems, Avaya	договорная

7.2. Обслуживание АТС Клиента.

7.2.1. VMB-Сервис по письменной заявке Клиента, в которую входит согласованное Сторонами Техническое Задание по программированию и план помещения с указанными рабочими местами и присвоенными внутренними номерами, производит установку и начальное программирование АТС.

7.2.2. При желании Клиента VMB-Сервис оказывает услуги по текущей поддержке АТС. В заявке Клиент указывает перечень оборудования подлежащего обслуживанию и предоставляет VMB-Сервис документацию, программное обеспечение, материалы и услуги, необходимые для обслуживания и проверки АТС. Организует доступ к АТС, а также обеспечивает сотрудничество с персоналом Клиента по вопросам диагностики и устранения неисправностей.

Услуги будут оказываться по заявкам Клиента с целью разрешения всех проблем, влияющих на бесперебойность работы АТС, вплоть до полного разрешения таких проблем.

VMB-Сервис ведет учет всех вносимых изменений в ПО и конфигурацию АТС, а так же обеспечивает сохранность резервной копии базы данных АТС.

Классификация возможных неисправностей

Авария / серьезная неисправность/:

- Прекращение обработки соединений системой;
- Частая инициализация (4 и более раз в день);
- Повторяющаяся произвольная перезагрузка системы (1 и более раз в день);
- Невозможность восстановления после инициализации или перезагрузки системы;
- Невозможность установления входящих или исходящих соединений;
- Потеря функций голосовой почты;
- Искажение данных, повлекшее неисправность системы.

Неисправности, влияющие на качество обслуживания:

- Ошибки программного обеспечения или неисправности АТС, непосредственно и постоянно негативно влияющие на качество обслуживания абонентов или возможность получения доходов конечным пользователем;
- Частая инициализация (1 раз в день и более);
- Регулярное произвольное выключение АТС (1 раз в день и более);
- Неисправности интерфейса сети общего пользования (1 раз в день и более);
- Искажение данных, ведущее к неисправности периферийного АТС;
- Ошибки программного обеспечения или сбой в работе АТС, носящие нерегулярный характер, но влияющие на качество обслуживания абонентов;
- Неисправности, периодически влияющие на качество обслуживания абонентов;
- Неисправность, которая может быть устранена в ходе планового технического обслуживания, но которая регулярно появляется вновь (1 раз в месяц и более), например блокировка соединительной линии.

Неисправности, не влияющие на качество обслуживания:

- Ошибки документации;
- Несоответствия программного обеспечения, не влияющие на качество обслуживания (жалобы, связанные с работой функций);
- Сбой функций диагностики аппаратной части, не определенные выше, которые не могут быть устранены местным техническим персоналом;
- Инициализация (менее 1 раза в день).

Поддержка при аварии

Группа технической поддержки предоставляет Клиенту помощь при устранении аварий. При помощи устных инструкций и дистанционной диагностики, персонал Группы технической поддержки рекомендует, какие действия необходимо осуществить для скорейшего восстановления бесперебойной работы АТС.

Если работоспособность АТС не может быть восстановлена в течение одного часа с момента обращения, VMB-Сервис командировывает технического специалиста на место аварии.

Техническая поддержка при аварии состоит из комплекса работ, обеспечивающих восстановление работоспособности АТС и его составных частей, а также, в случае необходимости, проведение работ по программированию АТС с целью оптимизации его работы. При этом VMB-Сервис обеспечивает Клиенту:

- Восстановление работоспособности АТС за счет резерва VMB-Сервис, в случаях наличия на складе оперативного ремонта необходимых запасных частей. Такая замена предоставляется на время ремонта оборудования поставщиком или замещения на новое оборудование.

- Удаленную поддержку, включающую в себя:

- Внесение изменений в программу и базу данных АТС;
- Диагностику АТС;
- Устранение неисправностей связанных со сбоями в программном обеспечении АТС;
- Оказание консультаций по телефону.

- Техническую поддержку АТС непосредственно у Клиента, включающую в себя:

- Замену неисправного оборудования и программного обеспечения при ликвидации аварий;
- Восстановление работоспособности АТС;
- Проведение диагностики АТС; Консультации по работе АТС;
- Внесение изменений в ПО или базу данных АТС;

Клиент оплачивает дополнительно стоимость потраченного на восстановление работоспособности АТС рабочего времени командированных специалистов VMB-Сервис, а также стоимость необходимого ремонта или заменяемого оборудования включая его установку и начальное программирование.

Стандартная сервисная поддержка:

Такая сервисная поддержка оказывается Клиенту, когда требуется локализация или устранение неисправностей, не являющихся аварией. Она включает оказание помощи в установлении и разрешении проблем, связанных с работой АТС, предоставление консультаций по вопросам работы АТС и ее конфигурации, предоставление справок общего характера. Поддержка на месте оказывается лишь в том случае, если все средства дистанционной диагностики исчерпаны. При этом следует учитывать, что возможно возникновение проблемных ситуаций, для разрешения которых требуется оказание услуг, выходящих за рамки обычного объема предоставляемой сервисной поддержки. Такие ситуации включают (но не ограничиваются):

Запрос на оказание помощи в разрешении проблемы, вызванной оборудованием, поставленном третьей стороной,

Анализ проблем, вызванных Программными приложениями, основанными на Программном обеспечении, разработанном третьими сторонами.

В перечисленных выше случаях VMB-Сервис имеет право, на собственное усмотрение, предоставить услуги за дополнительную плату, назначаемую третьей стороной и начисляемую дополнительно к ежемесячной плате за обслуживание.

Количество заявок выполняемых в рамках стандартной поддержки – до 4 (четырёх) в месяц. Все работы выходящие за рамки данных ограничений предоставляются за дополнительную плату.

Условия предоставления услуги:

При необходимости подключения телефонных линий других операторов к АТС Клиента, зона ответственности VMB-Сервис распространяется до внешних портов АТС Клиента.

Установка и начальное программирование АТС Клиента производится в течение пяти рабочих дней после оформления Технического задания.

Выезд специалиста осуществляется не позднее следующего дня после поступления заявки. В случаях аварийных ситуаций выезд специалиста осуществляется в течение четырех часов. Услуга предоставляется только в рабочие дни.

Обслуживание АТС не распространяется на оборудование не описанное в Заявке и на дефекты, происшедшие в результате неправильного использования, халатного отношения к АТС со стороны Клиента или в результате несоблюдения инструкций и рекомендаций Производителя.

Клиент не может вносить в АТС и в программное обеспечение, находящиеся на обслуживании никаких изменений, добавлений и усовершенствований без предварительного уведомления VMB-Сервис.

Если в результате халатных действий технического персонала VMB-Сервис произошло повреждение АТС, ее ремонт или замена на исправное оборудование производится за счет VMB-Сервис. Если такие действия привели к аварии и при этом перерыв связи превысит 4 часа, VMB-Сервис не взимает ежемесячную плату за текущий месяц.

VMB-Сервис не несет ответственности за какие-либо убытки, или ущерб, возникающий в результате остановки, поломки или неисправности АТС.

Тарифы на работы по обслуживанию АТС:

Стоимость установки и первоначального программирования оборудования Клиента составляет 10 %:

- от рекомендованной производителем цены, в случае если Клиент приобрел оборудование самостоятельно;
- от цены договора поставки, если Клиент заказывал оборудование в VMB-Сервис.

За услугу по текущей поддержке АТС взимается фиксированная ежемесячная плата из расчета 45 руб. за каждый порт на абонентской стороне АТС, но не менее 2 500 руб. в месяц (включено 4 заявки).

Выезд специалиста (внеплановый) – 300 руб. за час. (минимум 1 час).

Выезд специалиста (экстренный, аварийный) – 400 руб. за час. (минимум 1 час).

Дистанционное обслуживание сверхплановых заявок – 300 руб.

Работы по внесению изменений в ПО или базу данных АТС – 600 руб. за час. (добавляется к тарифу «выезд специалиста» или к «дистанционному обслуживанию»), (минимум 1 час).

7.3. Монтажные работы:

При возникновении потребности в проведении монтажных работ, Клиент может заказать следующие услуги. Заказ таких услуг оформляется письменной заявкой:

Установка розетки RJ11 с прокладкой телефонной линии в офисе Клиента кабелем UTP 2X2 длиной до 15 метров (перенос телефонной линии Телеинтерфон в пределах одного узла доступа).

Установка розетки RJ45 с прокладкой линии связи в офисе Клиента кабелем UTP 4X2 длиной до 15 метров.

Установка розетки BNC с прокладкой линии связи в офисе Клиента коаксиальным кабелем длиной до 15 метров.

Установка розетки электропитания с прокладкой линии электропитания в офисе Клиента трехжильным кабелем NYM длиной до 15 метров.

Монтаж короба (короба-плинтуса).

Изготовление соединительных (коммутационных) шнуров длиной до 2-х метров с опрессовкой с двух сторон разъемами RJ11 или RJ45 или BNC.

Монтаж пассивного коммутационного оборудования.

Составление исполнительной документации. Расценивается из расчета количества устанавливаемых розеток (портов).

Условия предоставления услуги:

Состав работ, относящийся к установке розеток, включает в себя коммутацию (распайку) кабельной линии в розетке. Второй конец кабельной линии коммутируется (расплавается) в рамках состава работ по монтажу пассивного коммутационного оборудования.

В случае необходимости выполнения кабельных монтажных работ в объеме больше чем 15 метров, Клиент оплачивает их дополнительно из расчета установленного тарифа. При применении на отдельных участках монтажной схемы кабеля UTP большой емкости, стоимость его монтажа увеличивается пропорционально кабельной емкости, а коммутация такой кабельной линии с двух концов входит в состав работ по монтажу пассивного коммутационного оборудования.

В случаях необходимости проведения кабельных монтажных работ за пределами офиса Клиента по общим коммуникациям здания, применяется повышающий коэффициент в размере 1,5.

Длина кабельных линий подлежащих монтажу округляется в сторону увеличения с кратностью 5 м.

Монтажные работы выполняются в течение 3 рабочих дней после получения от Клиента соответствующей заявки установленной формы. Оплата выполненных работ производится Клиентом в составе общего ежемесячного счета по Договору. В случаях, когда требуется согласование или уточнение спецификаций выполняемых работ, Стороны предварительно подписывают монтажную схему, смету, порядок оплаты и сроки выполнения работ.

Тарифы на монтажные работы:

Услуга	Тариф		
Комплекс работ по установке розетки RJ11	350	дополнительно за каждые 5 метров монтажа сверх установленного разделом 1 лимита	70
Комплекс работ по установке розетки RJ45	950		90
Комплекс работ по установке розетки BNC	800		140
Комплекс работ по установке электророзетки	720		100
Монтаж короба, 2м	40 X 110	Короб-плинтус (короб 40 X 60)	миникороб
	840	660	400
Соединительный шнур, шт.		200	
Монтаж пассивного коммутационного оборудования, порт		350	
Составление исполнительной документации, порт		60	

Тарифы включают в себя все необходимые расходные материалы и комплектующие.

8. Дополнительные услуги по обслуживанию мероприятий.

Услуги предоставляются только на узлах оборудованных соответствующим оборудованием.

Наименование услуги	Стоимость (в сутки), руб.
Линия Телеинтерфон (*)	2900
Линия Телеинтерфон без междугородней связи	580
Телефонный аппарат	150
Факсовый аппарат	430
Комментаторский пульт с гарнитурой (наушник + микрофон)	4300
Выделенный канал в Интернет (**)	2900
Корректор видео сигнала (1 порт вх./ 1 порт вых.)	1200
Физические линии связи домашней сети	720
ISDN Видеоконференцсвязь, трафик оплачивается отдельно (***)	2900
Переходник для согласования ПТС с домашней сетью	7200
Передача видео сигнала до ЦМТ (Чапыгина б. Ростелеком)	24100
Обслуживание мероприятия	1450

* - Исходящие международные, междугородные и внутригородские (местные) вызовы не тарифицируются.

** - Проходящий трафик через порт подключения по приему или передаче не тарифицируется.

*** - Тарифы за ISDN соединения рассчитываются исходя из произведения количества занимаемых В каналов на соответствующий тариф из тарифного плана №1.

9. Общий раздел.

9.1. Дополнительные услуги:

Помимо услуг, описанных в соответствующих разделах Общих Условий, Клиент может получить следующие услуги:

9.1.1. Переоформление услуг на правопреемника.

При возникновении необходимости в переоформлении предоставляемых услуг связи на правопреемника, Клиент должен прислать соответствующий письменный запрос с указанием наименования нового юридического лица, его реквизитов, переоформляемых услуг, а также подтвердить универсальное правопреемство. Клиент вправе переоформить все услуги, предоставленные ему, либо их часть. Переоформление услуг производится посредством подготовки соответствующего дополнительного соглашения к договору об оказании услуг связи, заключаемого с правопреемником.

9.1.2. Изменение технических спецификаций предоставляемых услуг.

При возникновении необходимости со стороны Клиента в переносе услуги (услуг) по другому адресу либо в замене технических спецификаций оказываемых Услуг, Клиент должен прислать письменную заявку с четкой формулировкой своих потребностей. На основании этой заявки VMB-Сервис выполняет изыскание технической возможности соответствующего изменения технических спецификаций и уведомляет Клиента о возможности или невозможности таких действий, а также стоимости работ, которые возникнут при этом. При подтверждении Клиентом такого заказа, оформляется соответствующее Дополнительное соглашение.

В общем случае стоимость изменения технических спецификаций определяется как разница между стоимостями исходной и итоговой услуг (при замене услуги на более дорогую), определяемых из соответствующих разделов Общих условий и/или стоимости использования того или иного интерфейса. При необходимости, дополнительно к этому Клиент должен оплатить стоимость услуг доступа, требуемых для реализации такого изменения. Указанный в Общих условиях тариф не учитывает эти величины и определяется только необходимостью в проведении соответствующих работ специалистов технической службы.

9.1.3. Предоставление подробного отчета об оказанных услугах за отчетный период.

При возникновении потребности в получении такой услуги, Клиент должен прислать письменную заявку с гарантией оплаты с подробным указанием, за какие Услуги, предоставленные ему, он хотел бы получать подробный отчет.

Часть информации входящей в подробный отчет свободно доступна для Клиента и представлена на сайте VMB-Сервис <http://www.vmb-service.ru>.

При заказе отчета по голосовым услугам и услугам передачи данных, в нем могут указываться все услуги, предоставленные Клиенту, с соединениями по каждой из них, включая дату, время соединения, набираемый номер, длительность соединения, тариф за соединение и общую сумму за соединение.

При заказе отчета по услугам Интернет, в нем могут указываться все услуги, предоставленные Клиенту, с указанием объема переданного, полученного трафика за отчетный период, а также статистика посещаемости WEB-ресурсов. В случае коммутируемого доступа предоставляется информация только о количестве минут сеансового доступа.

Наименование услуги	Стоимость, руб.
Переоформление услуг на правопреемника при реорганизации Клиента	1 000
Переоформление документов при изменении реквизитов компании, за каждый документ	150
Изменение технических спецификаций услуг, предоставленных Клиенту	720
Выдача дубликатов договора и приложений к нему, счетов-фактур, за шт.	150
Оформление паспорта сделки (для клиентов – нерезидентов РФ)	450
Предоставление подробного отчета об услугах, ежемесячно	150

9.2. Скидки при перерывах в связи.

В случае временного прекращения предоставления Услуг связи без предварительного уведомления на период свыше 60 минут или с предварительным уведомлением, но на период свыше 3 часов за месяц, Клиент имеет право на перерасчет фиксированных платежей за данный месяц из расчета 0,6 % за каждый час прекращения предоставления Услуг, но не более 50% от суммы фиксированных платежей.

9.3. Порядок погашения задолженности Клиента.

Сумма произведенного Клиентом платежа, независимо от указанного в платежном документе назначения и недостаточная для исполнения денежного обязательства полностью, погашает его в следующем порядке:

издержки VMB-Сервис по получению исполнения;

платежи в счет обеспечения обязательств (штрафы, пени, отступное и т.д.);

оплата за оказанные Услуги в хронологическом порядке, причем задолженность погашается в порядке перечисления Услуг в счетах-фактурах;

авансовая оплата по единовременным счетам.

9.4. Цена за повторное включение:

VMB-Сервис оставляет за собой право требовать уплаты Клиентом инсталляционной платы за повторное включение линий (каналов) в размере 600 руб. и в случае отказа Клиента от ее оплаты, в одностороннем порядке расторгнуть Договор.