

Ҷумҳурии Тоҷикистон
Ҷамъияти саҳомии кушодаи
«Тоҷиктелеком»

Душанбе, 734025, кӯчаи Дзержинский, 2а
Тел. +992 372 2279988
Факс +992 372 23 21 19
E-mail info@tojiktelecom.tj



Республика Таджикистан
Открытое акционерное общество
«Тоҷиктелеком»

Душанбе, 734025, ул. Дзержинского, 2а
Тел. +992 372 279988
Факс +992 372 23 21 19
E-mail info@tojiktelecom.tj

„15“ 05 с. 20 24 № _____

Приказ № 16-017

г. Душанбе

„15“ 05 2024 г.

Об утверждении «Типового технического и коммерческого предложения по присоединению к внешним каналам доступа к сети Интернет» и его опубликовании

В соответствии с Уставом ОАО «Тоҷиктелеком» и исполнением пунктов 6 и 7 статьи 7 и статьи 27 Закона Республики Таджикистан « Об электрической связи», который был принят 22 июня 2023 года, №1978,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Типовое техническое и коммерческое предложение по присоединению к внешним каналам доступа к сети Интернет» (прилагается) для создания здоровой конкурентной среды для лицензированных операторов услуг электрической связи Республики Таджикистан по доступу к оптовым услугам международной широкополосной связи сети Интернет.

2. Оператору «Республиканская Сеть Передачи Данных», являющемуся филиалом ОАО «Тоҷиктелеком», в срок до 30 июня 2024 года перезаключить с лицензированными операторами услуг электрической связи все ранее заключенные договора, которые не соответствуют пункту 5 данного «Типового технического и коммерческого предложения по присоединению к внешним каналам доступа к сети Интернет».

3. Лицензиаты в сфере электрической связи могут пользоваться и осуществлять платежи за пользование оптовыми услугами международной широкополосной связи сети Интернет ОАО «Тоҷиктелеком» в соответствии с ценами и тарифами, указанными в пункте 5 «Типового технического и коммерческого предложения по присоединению к внешним каналам доступа к сети Интернет».

4. Отделу делопроизводства ОАО «Тоҷиктелеком» направить данный приказ всем лицензиатам в области электрической связи для ознакомления в установленном порядке и опубликовать данный приказ с приложением на

официальном веб-сайте Службы связи при Правительстве Республики Таджикистан сразу после его подписания.

Генеральный директор
ОАО «Тоҷиктелеком»



Handwritten signature in blue ink.

Гайратов Д. А.

Типовое техническое и коммерческое предложение по присоединению к внешним каналам доступа к сети Интернет

«___» «_____» 2024 г.

Оператор: «РСПД» филиал ОАО «Точиктелеком», далее «РСПД»/ «Исполнитель»

Заказчик: «Оператор» _____, далее «Оператор»

1. Тип Заказа

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Новый канал | <input type="checkbox"/> Изменение конфигурации |
| <input type="checkbox"/> Увеличение количество или скорости канала | <input type="checkbox"/> Приостановка сервиса |
| <input type="checkbox"/> Уменьшение количество или скорости канала | <input type="checkbox"/> Отключение канала |

2. Контактная информация Оператора

Коммерческие и административные вопросы

Контактное лицо: _____ Тел: +992 _____ E-mail: _____@tojnet.tj

Технические вопросы

Контактное лицо: _____ Тел: +992 _____ E-mail : s_____@tojnet.tj

Адрес для выставления счетов:

Контактное лицо: _____ Тел: +992 _____ E-mail : _____@tojnet.tj

3. Контактная информация Заказчика

Коммерческие и административные вопросы:

Контактное лицо: _____ Тел: _____ E-mail: _____

Технические вопросы: Технический директор

Контактное лицо: _____ Тел: _____ E-mail : _____

Адрес для выставления счетов: Начальник отдела роуминга и межоператорского взаимодействия

Контактное лицо: _____ Тел: _____ E-mail : _____

4. Организация канала для подключения оборудования Заказчика:

Окончания канала
Окончание 1: Душанбе, пр. Рудаки 57, здание ОАО Точиктелеком, ЛАЦ
Окончание 2:

Зона ответственности «РСПД» филиал ОАО «Точиктелеком»
Сооружения связи расположенные между точками окончания 1 и 2.

Скорость канала: _____ Гбит/с. Тип канала: ВОЛС
протокол: Ethernet Количество каналов: ____

Транспорт канала: Проводной ВОЛС Радиоканал Спутниковый Другой: _____

Обозначение потока: _____

5. Платежи. Стоимость Услуг указана в сомони ,без учета всех прямых/косвенных налогов.

5.1. Ежемесячные платежи: Ежемесячная плата за Канал с учётом НДС

Bandwidth	Rate (MB/s)
0,5-1,0 Гбит/с	\$11,70
1,0-5,0 Гбит/с	\$10,60
5,0-10,0 Гбит/с	\$9,10
10,0-15,0 Гбит/с	\$8,30
15,0-25,0 Гбит/с	\$7,40
25,0-35,0 Гбит/с	\$6,30

5.2. Платежи по настоящему Заказу начисляются с даты подписания Сторонами Акта сдачи-приёмки Точки подключения.

В случае, если РСПД оказывает ОПЕРАТОРУ Услуги не в полном объеме, то ежемесячная абонентская плата сокращается пропорционально объёму фактически оказанных Услуг с сохранением удельной стоимости за единицу Услуги.

Ежемесячные платежи за Услуги осуществляются ОПЕРАТОРОМ в виде 100% (процентов) от полной ежемесячной стоимости до 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за расчётным периодом. Счета на оплату будут

выставляться до 10 (десятого) числа месяца, следующего за расчётным периодом. Помимо суммы за оплату счёт должен содержать вычеты за перерывы, если таковые имелись, согласно Акту сдачи-приёмки оказанных Услуг за расчётный период.

Оригиналы счет-фактур направляются ОПЕРАТОРУ заказной почтой, либо с курьером под расписку о вручении с одновременным направлением счета по факсу или электронной почте.

По окончании каждого календарного месяца Сторонами составляется Акт сдачи-приёмки оказанных Услуг, подписываемый уполномоченными представителями Сторон, в котором должно быть указано суммарное время перерыва предоставления по каждой Точке подключения за расчётный период. В таком Акте должна быть определена сумма вычетов за перерывы. РСПД обязуется подготовить и направить такой Акт в адрес ОПЕРАТОРА до 5 числа месяца, следующего за расчётным периодом.

ОПЕРАТОР обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения указанного Акта, подписать и вернуть в адрес РСПД Акт или направить мотивированный отказ.

В случае, если ОПЕРАТОР в указанный срок не подпишет Акт или не направит мотивированный отказ, Акт считается принятым и Услуги считаются оказанными в полном объеме.

В случае направления РСПД мотивированного отказа от ОПЕРАТОРА, Стороны обязаны рассмотреть и согласовать условия оспариваемого Акта в течение 30 (тридцати) календарных дней.

Цены и тарифы по настоящему Заказу устанавливаются в национальной валюте – сомони. Все расчёты по настоящему Договору производятся в национальной валюте – сомони с учетом всех косвенных налогов, если иное не оговорено Сторонами. Расчеты должны производиться по безналичному расчету, путем перечисления денежных средств на расчетный счет РСПД.

В случае если между Сторонами имеется задолженность по иным договорным обязательствам, в ходе выполнения взаиморасчетов по настоящему Заказу первоочередной приоритет отдается в пользу погашения имеющейся задолженности. В ходе осуществления ежемесячных взаиморасчетов составляется акт о взаимозачете, который является неотъемлемой частью настоящего Заказа.

Расчетный период устанавливается с 1 числа по 30/(31) (в феврале 28/29) число календарного месяца, в котором РСПД были оказаны Услуги ОПЕРАТОРУ.

Оплата считается произведенной с даты списания денежных средств с расчетного счета ОПЕРАТОРА.

При осуществлении платежа на расчетный счет РСПД, ОПЕРАТОР указывает номер настоящего Договора и номер оплачиваемого счета с тем, чтобы РСПД мог идентифицировать получаемые платежи. В случае получения РСПД от ОПЕРАТОРА платежа без указания номера оплачиваемого счета, РСПД вправе засчитать такой платеж в счет погашения любой ранее возникшей задолженности ОПЕРАТОРА (по усмотрению РСПД), а в случае отсутствия задолженности – в счет предварительной оплаты за оказываемые Услуги.

При изменении перечня заказанных Услуг, денежные средства, ранее внесённые ОПЕРАТОРОМ в качестве авансового платежа, засчитываются в счет будущих платежей.

6. Дата ввода услуги	«» _____ 20__ г.
7. Дата окончания услуги	Действие настоящего Заказа каждый раз автоматически продлевается на 1 год, если ни одна из Сторон не заявит о намерении расторгнуть настоящий Бланк Заказа, путем предоставления письменного уведомления другой Стороне, не менее чем за 30 дней до даты расторжения либо до прекращения действия договора.

**Соглашение о качестве Услуги
«Международный цифровой канал связи (МнЦКС/PL)»**

1. Определения

ЛРП - лист регистрации проблем, в котором регистрируются все обращения Заказчика.

Магистральный участок - участок Сети, находящийся между точками присутствия (ТП) Сети Исполнителя.

Отдел поддержки пользователей (ОПП) – организационное подразделение Исполнителя, осуществляющее контроль за предоставлением Услуг.

Подключение без резервирования - подключение с использованием только одного маршрута в составе магистральной Сети Исполнителя.

Подключение с резервированием - подключение с использованием двух физически разделённых маршрутов в составе магистральной Сети Исполнителя

Полный час - округлённый до целого часа промежуток времени. Округляется в большую сторону, если неполный час составляет 30 (тридцать) и более последовательных минут; в меньшую сторону, если неполный час составляет менее 30 (тридцати) последовательных минут.

Качество предоставляемой Услуги - соответствие Услуги техническим и эксплуатационным характеристикам.

Круговая сетевая задержка – временной интервал между отправкой тестового пакета с одного узла Исполнителя на другой узел Исполнителя и его получением обратно. Измеряется в миллисекундах (мс).

Доступность услуги - означает общее время доступности канала для использования Заказчика.

2. Порядок решения проблем при предоставлении Услуги

2.1. Переговоры и переписка между Исполнителем и Заказчиком осуществляются на таджикском и русском языках.

2.2. Исполнитель осуществляет круглосуточный и круглогодичный контроль за качеством предоставляемой Услуги. В случаях ухудшения качества Услуги или Прерывания предоставления Услуги, Исполнитель проводит работы по выявлению и устранению причин, вызвавших такое ухудшение или прерывание.

2.3. Исполнитель предоставляет Заказчику контактную информацию ОПП Исполнителя для решения проблем, связанных с ухудшением качества или Прерыванием предоставления Услуги.

2.4. Решение проблемы начинается с момента обнаружения проблемы Исполнителем или с момента обращения Заказчика в ОПП. Окончание решения проблемы регистрируется системой мониторинга Сети и оборудования Исполнителя.

Одновременно с обнаружением Исполнителем проблемы на Магистральном участке Сети или при обращении Заказчика в ОПП оформляется ЛРП с присвоением ему статуса «Открыт» и в течение 15 (пятнадцати) минут представитель Исполнителя сообщает Заказчику:

- время и дату возникновения проблемы;
- номер ЛРП.

2.5. ОПП регулярно обновляет ЛРП в соответствии с последней поступившей информацией по проблеме, включая контактную информацию лица, ответственного за решение проблемы,

предпринятые действия, срок их осуществления, результат, а также информирует Заказчика о ходе и сроках решения проблемы в соответствии с приоритетом запроса (указаны в Таблице 1).

2.6. Проблемы подразделяются на четыре приоритета по степени срочности их решения:

Первый приоритет: любые проблемы на Сети и оборудовании Исполнителя, приводящие к Прерыванию предоставления Услуги.

Второй приоритет: любые проблемы, приводящие к снижению технических и эксплуатационных характеристик предоставляемой Услуги.

Третий приоритет: любые систематически возникающие проблемы, не приводящие к Прерыванию предоставления Услуги и не влияющие на технические и эксплуатационные характеристики Услуги.

Четвёртый приоритет: любые обращения Заказчика, связанные с предоставлением Услуги, за исключением обращений по проблемам первого, второго и третьего приоритетов.

2.7. Продолжительность решения проблемы, период решения Исполнителем проблем каждого приоритета, а также периодичность информирования Исполнителем Заказчика о ходе решения проблемы, указанные в Таблице 1.

Таблица 1.

Приоритет	Продолжительность решения проблемы	Периодичность информирования Заказчика о ходе решения проблемы	Период решения проблем Исполнителем (время Московское)
<i>Первый</i>	6 часов	1 раз в час (круглосуточно)	Круглосуточно
<i>Второй</i>	8 часов	1 раз в 2 часа (Ежедневно с 8:00 до 20:00)	Ежедневно с 8:00 до 20:00
<i>Третий</i>	3 дня	1 раз в день (Рабочее время, Пн.–Пт., с 9:00 до 18:00)	Пн.-Пт., с 9:00 до 18.00
<i>Четвертый</i>	10 дней	1 раз в 2 дня (Рабочее время, Пн.–Пт., с 9:00 до 18:00)	Пн.-Пт., с 9:00 до 18.00

Информирование Заказчика производится в следующих случаях:

- проблема открыта в результате обращения Заказчика в ОПП Исполнителя,
- Заказчик обращается в ОПП Исполнителя в ходе решения проблемы, обнаруженной системой мониторинга сети и оборудования Исполнителя.

2.8. Исполнитель вправе без предварительного уведомления Заказчика начать проведение работ по устранению аварийных ситуаций, если таковые возникнут при предоставлении Услуги.

2.9. В случае если Исполнитель отрицает, что проблема возникла в его зоне ответственности, Сторонами может быть проведено совместное тестирование цифрового канала связи. При этом первым тестирует канал Заказчик. Цель такого тестирования заключается в локализации причины и места возникновения проблемы. По окончании тестирования канала Исполнителем, Исполнитель извещает Заказчика о результатах тестирования.

Каждая из Сторон обязуется предоставлять другой Стороне по её требованию и в согласованные Сторонами сроки соответствующие протоколы событий, предшествующих возникновению проблем («лог-файлы»).

2.10. По окончании решения проблемы ОПП информирует Заказчика о:

- решении проблемы;
- продолжительности решения проблемы согласно данным информационной системы Исполнителя;
- причинах возникновения проблемы.

2.11. ЛРП присваивается статус “Закрыт” только по согласованию с Заказчиком.

2.12. При возникновении аварийной ситуации на оборудовании Заказчика, подключённого к оборудованию Исполнителя, Заказчик обязуется сообщить в ОПП:

- время и дату возникновения аварийной ситуации;
- краткое описание, причину и приблизительные сроки устранения аварийной ситуации;
- номер Договора и Заказа;
- Ф.И.О. и телефон передавшего информацию.

По запросу ОПП Заказчик обязуется сообщать информацию о принимаемых мерах и текущем статусе устранения аварийной ситуации.

2.13. Основным видом связи представителей Заказчика с дежурными операторами ОПП при возникновении экстренных ситуаций считается телефонная связь. Использование телефонной связи допустимо в случаях, не требующих документального оформления передаваемой информации.

В случае отсутствия возможности использования телефонной связи Стороны обязуются воспользоваться электронной почтой или факсимильной связью. При этом временем передачи информации будет являться получение уведомления о доставке в случае электронной почты и запись в журнале событий факсимильного аппарата отправителя в случае использования факсимильной связи.

2.14. Контактная информация представителей Исполнителя и Заказчика, ответственных за решение вопросов, касающихся предоставления Услуги, приведены в Таблице 2.

3. Плановые профилактические работы

3.1. Исполнитель обязуется сообщать Заказчику о проведении плановых профилактических работ, связанных с Прерыванием предоставления Услуги, не позднее, чем за 48 (сорок восемь) часов до предполагаемого начала их проведения.

Исполнитель оставляет за собой право не информировать Заказчика о проведении плановых профилактических работ без Прерывания предоставления Услуги.

3.2. В случае необходимости проведения Заказчиком в своей зоне ответственности плановых профилактических и пусконаладочных работ на оборудовании, подключаемом к Сети Исполнителя, Заказчик обязуется уведомить об этом Исполнителя не позднее, чем за 72 (семьдесят два) часа до начала проведения таких работ.

3.3. О необходимости проведения плановых профилактических и пусконаладочных работ Заказчик уведомляет Исполнителя по факсу или электронной почте (контактная информация указана в Таблице 2). При проведении работ, указанных в п. 3.2 настоящего Соглашения, технический персонал Заказчика обязуется координировать свои действия с Исполнителем.

3.4. В случае проведения плановых профилактических и пусконаладочных работ на оборудовании, не подключаемом к Сети Исполнителя, Заказчик уведомляет о них Исполнителя не позднее начала проведения таких работ.

4. Гарантии Исполнителя

4.1. Компенсация за несоблюдение Исполнителем Даты планируемого начала предоставления Услуги (RFS)

Исполнитель предпримет все усилия для начала предоставления Услуги, начиная с Согласованной Даты RFS. В случае несоблюдения Согласованной Даты RFS по вине Исполнителя Заказчику предоставляется скидка на стоимость подключения Услуги в соответствии с Таблицей 2.

Таблица 2.

Количество полных рабочих дней между Согласованной датой готовности услуги и Фактической датой готовности услуги:	Величина скидки для Клиента: (в % от инсталляционной платы)
от 1 to 10 дней	10%
от 11 до 20 дней	20%
от 21 и более дней	50%

4.2. Доступность Услуги

4.2.1. Ежемесячный коэффициент доступности Услуги рассчитывается следующим образом:

$$\frac{(\text{Общее ежемесячное время} - \text{Общее ежемесячное время простоя}) \times 100\%}{\text{Общее ежемесячное время}}$$

где:

- «Общее ежемесячное время» рассчитывается следующим образом: 24 часа x 60 минут x число дней в рассматриваемый месяц;

- «Общее ежемесячное время простоя» означает совокупное Время простоя канала в минутах, доступной для использования Заказчиком.

Исполнитель будет обеспечивать коэффициент доступности 99,9% для канала с резервированием и коэффициент доступности 99,5% для канала без резервирования.

При несоблюдении указанных значений в течение месячного периода, Заказчик имеет право потребовать Кредиты на обслуживание в соответствии с таблицей 3:

Таблица 3.

Service Availability during Monthly Review Period (Protected Circuits)	Service Credits as % of Monthly Rental Charge ('MRC') for the relevant Protected Circuit
<99.90%-99.80%	5%
99.79%-99.5%	7%
99.49%-99.0%	10%
<99%	15%

Service Availability during Monthly Review Period (Unprotected Circuits)	Service Credits as % of Monthly Rental Charge ('MRC') for the relevant Unprotected Circuit
<99.499%-98.50%	5%
98.49%-94.5%	7%
94.49%-90.0%	10%
<90.00%	15%

4.2.3. Не подлежат компенсации Прерывания предоставления Услуги, вызванные:

- проведением плановых профилактических работ (кроме случаев превышения установленного срока их проведения);
- действием или бездействием Заказчика, в том числе проведением Заказчиком плановых профилактических работ в своей зоне ответственности.

4.2.4. Компенсация не предоставляется Исполнителем, если нарушение гарантий Исполнителем вызвано следующими причинами:

- невыполнением Заказчиком любого из своих обязательств по Договору;
- неисправностями оборудования Заказчика;
- действиями обстоятельств непреодолимой силы.

5. Порядок требования компенсации Заказчиком

5.1. Для получения компенсации за несоблюдение Исполнителем Даты RFS и/или коэффициента доступности Услуги Заказчик направляет Исполнителю письменное заявление по почте с одновременной его передачей по факсу или электронной почте в течение 20 (двадцати) календарных дней по окончании отчетного месяца, в котором не были соблюдены гарантируемый коэффициент доступности Услуги и/или другие параметры, гарантируемые в п.4.

5.2. В случае если Заказчик не воспользовался своим правом потребовать компенсацию в срок, указанный в п. 5.1 настоящего Соглашения, Заказчик теряет право на получение компенсации.

5.3. Исполнитель рассматривает заявление Заказчика на получение компенсации в течение 10 (десяти) рабочих дней, после чего подтверждает Заказчику своё намерение предоставить компенсацию в соответствии с его требованием.

6. Порядок предоставления компенсаций

6.1. Компенсация предоставляется в месяце, следующем за месяцем, в котором она была потребована, и представляет собой уменьшение суммы счета на размер компенсации.

6.2. Расчет компенсации за несоблюдение коэффициента доступности Услуги производится на основании данных информационной системы Исполнителя только для закрытых проблем, возникших в зоне ответственности Исполнителя.