

Приложение № 18  
к Приказу о внесении изменений в типовую форму  
договора об оказании услуг связи

# ТАТТЕЛЕКОМ

## УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «ВИДЕОМОНИТОРИНГ» (для юридических лиц)

### 1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

- 1.1. Оператор связи, действуя на основании выданных лицензий, обязуется предоставить Абоненту услугу «Видеомониторинг» (далее – Услуга), а Абонент обязуется оплачивать Услугу на условиях и в порядке, изложенных в договоре об оказании услуг связи (далее – Договор), в настоящих условиях предоставления Услуг (далее – Условия) и в Бланке заказа на Услуги (далее – Заказ).  
1.2. Настоящие Условия разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и регулируют отношения Оператора связи и Абонента, связанные с предоставлением Услуги.  
Принятые настоящие Условия устанавливаются Оператором связи самостоятельно и могут быть приняты Абонентом не иначе как путем присоединения к ним в целом.
- 1.3. «Услуга» означает комплекс услуг по предоставлению Абоненту доступа к системе видеонаблюдения Абонента через сети передачи данных Оператора связи, предоставлению Абоненту Оборудования, его монтаж, подключение, предоставление облачного видеоархива (по желанию Абонента).
- 1.4. Условия подключения Услуги, перечень оборудования (систем видеонаблюдения) и параметры монтируемой системы видеонаблюдения, заказываемых Абонентом, указываются в Заказе, являющемся неотъемлемой частью Договора.
- 1.5. Предоставление Услуги включает в себя: наличие сети передачи данных Оператора связи, монтаж, подключение и последующее обслуживание сети передачи данных до камер видеонаблюдения, предоставление онлайн-трансляции видеопотока и хранение циклического архива на сервере Оператора связи.
- 1.6. «Циклический архив» подразумевает хранение видеопотока на объекте инфраструктуры Оператора связи.
- 1.7. «Тариф» означает цену, по которой происходит расчет за оказанные услуги между Сторонами.

### 2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 2.1. Услуга оказывается при наличии у Абонента подключения к сети передачи данных Оператора Связи.
- 2.2. Оператор связи выполняет обязанности по предоставлению Услуги и несет ответственность за техническую исправность абонентской линии до камеры видеонаблюдения.
- 2.3. Оператор связи не несет ответственности за перерывы в предоставлении услуг, вызванные неисправностями на абонентской линии и возникшие по вине Абонента, а также за пределами зоны обслуживания Оператора связи.
- 2.4. Стоимость Услуги включает в себя:
  - первоначальный единовременный платеж за видеокамеры и дополнительное оборудование, монтаж и подключение систем видеонаблюдения;
  - ежемесячную плату за Услугу в зависимости от выбранного тарифа;
  - ежемесячную оплату за предоставление циклического архива в зависимости от выбранного тарифа.
- 2.5. В рамках предоставления Услуги Абоненту оказывается техническое обслуживание оборудования, с целью оказания которого специалисты Оператора связи осуществляют бесплатный (не тарифицируемый) выезд для:
  - проверки кабельных линий;
  - технического осмотра оборудования системы видеонаблюдения;
  - проверки общей работоспособности.
- 2.6. Устранение неполадок вне гарантийного обслуживания и дополнительные сервисные услуги осуществляются за отдельную плату за счет Абонента в рамках тарифов Оператора связи, утвержденных на момент заказа.
- 2.7. Качество предоставляемой Услуги определяется скоростью подключения к сети передачи данных Оператора связи, выбранным тарифом и оборудованием Абонента.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

#### 3.1. Оператор связи имеет право:

- 3.1.1. Получать от Абонента разъяснения по всем вопросам, возникающим в ходе оказания Услуги, и любую дополнительную информацию, необходимую для выполнения своих обязательств по настоящему Договору.
- 3.1.2. Выдавать Абоненту рекомендации об устранении нарушений правил эксплуатации оборудования, включая нарушение требований физической и информационной безопасности оборудования.
- 3.1.3. Приостановить оказание Услуги при нарушении более чем на 10 (десять) дней сроков передачи Абонентом Оператору связи оформленных документов первичного учета и отчетности, подтверждающих оказание Услуги.
- 3.1.4. Приостанавливать оказание Услуги, в отношении которого неоднократно выявлялись неисправности, возникшие вследствие нарушения Абонентом правил и инструкций по эксплуатации оборудования, при этом Оператор связи письменно уведомляет Абонента о приостановлении.
- 3.1.5. В случае неисполнения Абонентом обязательств, предусмотренных пп. 3.4.1–3.4.3 Условий, в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора/Условий и Заказа, направив соответствующее уведомление. Договор/Условие и Заказ будут считаться недействительными по истечении 10 (десяти) календарных дней с момента получения Абонентом такого уведомления.
- 3.1.6. В одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора в течение 3 (трех) рабочих дней с момента предъявления владельцем – пользователем телефонной линии и (или) помещения письменного заявления о несогласии на использование закрепленной за ним телефонной линии и (или) помещения третьим лицом.
- 3.1.7. В одностороннем порядке изменять тарифы на Услугу в соответствии с частью 1 статьи 450 Гражданского кодекса РФ путем направления уведомления Абоненту за 30 (тридцать) календарных дней до изменения в формах по усмотрению Оператора связи, в случае если Абонент в порядке части 3 статьи 438 Гражданского кодекса РФ в течение 10 (десяти) дней с момента отправки Оператором указанного уведомления продолжит пользоваться Услугой, то изменение цен и тарифов в порядке части 3 статьи 434 Гражданского кодекса считается согласованным Сторонами, и изменение признается совершенным в письменной форме.
- 3.1.8. В рамках действующего законодательства изменять в одностороннем порядке условия оказания Услуги, порядок и срок оплаты и иные условия настоящего Договора, с уведомлением об этом Абонента.

#### 3.2. Оператор связи обязуется:

3.2.1. Предоставить Абоненту доступ к Услуге в соответствии с Заказом к Договору. Подключение к Услуге Оператора связи производится в течение 3 (трех) рабочих дней с момента оплаты Абонентом первоначального счета за монтаж и подключение систем видеонаблюдения и оборудования.

3.2.2. Консультировать персонал Абонента по вопросам эксплуатации оборудования.

3.2.3. Предоставлять Услугу 24 (двадцать четыре) часа в сутки, ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных п. 3.2.5 настоящих Условий и случаев проведения необходимых профилактических (регламентных) и ремонтных работ, которые будут планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб Абоненту. О проведении таких работ Абонент будет уведомлен за 24 (двадцать четыре) часа с указанием их продолжительности путем публикации объявления на сервере телематических служб Оператора связи ([tattelecom.ru](http://tattelecom.ru)). Продолжительность указанных в настоящем пункте работ не должна превышать 24 (двадцать четырех) часов.

3.2.4. При обращении Абонента предоставлять ему информацию об оказании Услуги.

3.2.5. Своевременно информировать Абонента о возникших чрезвычайных ситуациях в сети и о различных изменениях в сети, крупных повреждениях сети, затрудняющих или ухудшающих получение Услуги, путем публикации объявления на сервере телематических служб Оператора связи ([tattelecom.ru](http://tattelecom.ru)).

3.2.6. Обеспечить соблюдение своими сотрудниками правил и требований информационной безопасности и защиты персональных данных, техники безопасности и охраны труда, электро- и пожарной безопасности, санитарных норм и правил в период проведения работ. Оператор связи несет ответственность за нарушение его сотрудниками вышеуказанных требований.

3.2.7. Обеспечить сохранность оборудования при проведении технического обслуживания и ремонта.

3.2.8. Предоставлять абсолютный приоритет всем сообщениям, касающимся безопасности человеческой жизни на море, на земле, в воздухе, космическом пространстве, проведения неотложных мероприятий в области обороны, безопасности и охраны правопорядка в Российской Федерации, а также сообщениям о крупных авариях, катастрофах, эпидемиях, эпизоотиях и стихийных бедствиях, при этом Оператор связи не несет ответственности за возможные перерывы в предоставлении Услуги Абоненту.

3.2.9. В случае перерыва в предоставлении Услуги

3.2.9.1. Зарегистрировать факт перерыва с момента обращения Абонента в службу технической поддержки Оператора связи.

3.2.9.2. Незамедлительно принять меры по устранению причин перерыва по вине Оператора связи, возобновить предоставление Услуг.

### 3.3. Абонент имеет право:

3.3.1. Пользоваться в полном объеме и с надлежащим качеством услугами, предусмотренными Договором.

3.3.2. Получать бесплатно информацию о порядке и условиях пользования услугами Оператора связи и перечне оказываемых услуг.

3.3.3. В любое время проверять качество оказываемой Услуги, выполняемой Оператором связи, не вмешиваясь в его деятельность.

3.3.4. Получать от Оператора связи устные и письменные объяснения о ходе исполнения обязательств по настоящему Договору.

3.3.5. Требовать от Оператора связи устранения недостатков при оказании Услуги, в случае ненадлежащего исполнения Оператором связи обязательств, обусловленных настоящим Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

3.3.6. Потребовать возврата средств, уплаченных за пользование Услугой, за период, когда отсутствовала возможность пользования Услугой не по вине Абонента (средств, уплаченных авансом за пользование телематическими услугами связи).

3.3.7. Направить Оператору связи письменное заявление о приостановлении оказания Услуги без расторжения Договора. При этом с Абонента взимается плата за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом.

3.3.8. Обжаловать решение и действие (бездействие) Оператора связи, связанные с оказанием Услуги.

3.3.9. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором связи обязательств по оказанию Услуги предъявить Оператору связи претензию. Претензия Абонента предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения Оператором связи. Претензия рассматривается Оператором связи не позднее 60 (шестидесяти) дней с даты ее регистрации.

3.3.10. Требовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением Оператором связи установленных сроков оказания Услуг.

3.3.11. В случае непредставления, неполного или несвоевременного представления информации об оказании Услуги отказаться от исполнения настоящего Договора, Условий предоставления Услуги, потребовать возврата уплаченных за оказанную Услугу средств и возмещения понесенных убытков.

3.3.12. Изменить тарифный план или срок предоставления циклического архива с 1-го (первого) числа следующего месяца на основании принятого Оператором связи заявления на фирменном бланке организации и (или) при условии подписания дополнительного соглашения с Оператором связи.

3.3.13. Осуществлять заказ выезда специалиста для проведения технического осмотра оборудования системы видеонаблюдения, проверки кабельных линий и общей работоспособности системы видеонаблюдения.

### 3.4. Абонент обязуется:

3.4.1. Ознакомиться с Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденными постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2606, Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2607, тарифами Оператора связи и выполнять их.

3.4.2. Оплатить предоставление доступа к Услугам в течение 3 (трех) рабочих дней с момента подписания Договора и в трехдневный срок уведомить Оператора связи о произведенной оплате с предъявлением копии платежного документа.

3.4.3. Своевременно оплачивать работы, оказанные Оператором связи, в соответствии с Договором.

3.4.4. В случае организации услуги с использованием оборудования Абонента, предоставить необходимое оборудование в согласованные Сторонами сроки.

3.4.5. Предоставить оператору связи место на объекте для размещения и доступ для обслуживания Оборудования и линий связи Оператора связи. Предоставлять возможность подключения и бесперебойного электроснабжения Оборудования Оператора связи. Здесь и далее в Условиях предоставления услуг связи под объектом понимается помещение, здание или территория, находящиеся вне зоны ответственности Оператора связи, где может быть (или) установлено Оборудование и линии связи Оператора в целях предоставления Абоненту услуг связи по Договору об оказании услуг связи.

3.4.6. Обеспечить доступ специалистов Оператора связи в помещение (на объект), где расположено оборудование и линии связи Оператора связи, для подключения Услуги в согласованные Сторонами сроки.

3.4.7. В случае установки оборудования и линий связи Оператора связи в помещении либо на объекте, принадлежащем на праве собственности третьему лицу, предоставить в письменной форме согласие третьего лица на использование помещения либо объекта для их установки и размещения, доступа к ним Оператора связи и электропитания Оборудования связи.

3.4.8. В случае подключения к точке доступа Оператора связи через абонентскую линию третьего лица предоставить в письменной форме согласие третьего лица на использование его абонентской линии. В случае получения Оператором связи в письменной форме отказа третьего лица на использование его абонентской линии Оператор связи расторгает Договор в одностороннем порядке.

3.4.9. При необходимости предоставить Оператору связи бесплатно следующее: переносные лестницы, подъемные лебедки и прочее.

3.4.10. Предоставлять по первому требованию Оператора связи всю техническую документацию на оборудование, включая электрические схемы, инструкции по регулировке электронных приборов управления, электрические схемы и т. д.

3.4.11. При необходимости обеспечивать в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней со дня подписания соответствующего БЛАНКА ЗАКАЗА необходимые согласования, в том числе мест размещения линий связи и Оборудования Оператора связи на объекте. Обеспечивать в период срока действия Договора об оказании услуг связи бесперебойное электроснабжение Оборудования Оператора связи напряжением 220 В мощностью 0,5 кВт и целостность Оборудования и кабельной системы Оператора на объекте. Абонент

обязуется обеспечивать в течение срока действия договора необходимые согласования мест размещения линии(й) связи с собственниками, иными владельцами объектов, на территории которых размещаются линии связи и Оборудование связи.

3.4.12. При согласовании схемы, места выполнения работ (в том числе схемы подключения), при предоставлении представителям Оператора связи доступа на объект в целях исполнения Договора об оказании услуг связи обозначить места прохождения открытой/скрытой электропроводки, водосточных, водопроводных, газовых труб, инженерных коммуникаций, в том числе скрытых, а также несущих стен/конструкций, иных элементов объекта и, при возможности, здания, котором расположен объект, влияющих на предназначение, надлежащее использование объекта, здания. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Абонентом обязанности, предусмотренной настоящим пунктом Условий, Абонент принимает на себя весь риск возможных неблагоприятных последствий, который могут возникнуть вследствие выполнения представителями Оператора связи работ на объекте.

3.4.13. Обеспечить присутствие ответственного представителя на объекте на все время проведения работ, подписывать по завершении Акт оказанных услуг.

3.4.14. Своевременно в форме телефонного вызова уведомлять Оператора связи о возникших неисправностях, их возможных причинах, согласовывать конкретные сроки и порядок проведения работ по настоящему Договору.

3.4.15. Обеспечивать представителям Оператора связи доступ к оборудованию (Абонента и Оператора связи) и линиям связи на объекте для осмотра и/или проведения модернизации, планово-профилактических, ремонтных, аварийно-восстановительных и монтажных работ (в т.ч. в целях создания дополнительных линий связи сети Оператора для других абонентов).

3.4.16. Согласовывать с Оператором связи в технической части предполагаемые к проведению ремонтные и другие работы, замену оборудования или внесение изменений в схемы работы и состав оборудования по системам, в которых задействовано обслуживаемое по данному договору оборудование.

3.4.17. Согласовывать перестановку оборудования с Оператором связи.

3.4.18. При переносе или переустройстве линий связи, сооружений связи и (или) Оборудования Оператора связи на объекте вследствие строительства на объекте, капитального ремонта, реконструкции, переустройства и иных нужд, возместить расходы Оператору связи, связанные с такими переносом или переустройством.

3.4.19. При наличии технической возможности произвести настройки оборудования, обеспечивающие удаленное подключение сотрудников Оператора связи к оборудованию для дистанционного обслуживания.

3.4.20. Нести ответственность на время действия Договора об оказании услуг связи по согласованию и решению всех административных, финансовых и технических вопросов на территории помещения (объекта) для размещения Оборудования и линий связи Оператора связи и организации предоставления Услуги. Нарушение Абонентом данного пункта, приведшее к невозможности функционирования Оборудования и линий связи Оператора связи, освобождает Оператора связи от исполнения настоящих Условий.

3.4.21. Сообщать Оператору связи в срок, не превышающий 60 (шестидесяти) дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, а также об изменениях соответственно фамилии (имени, отчества) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и местонахождения.

3.4.22. Не использовать Услугу для незаконных целей, не получать и не использовать ее незаконным способом; эксплуатировать необходимое для получения Услуги оборудование с соблюдением правил технической безопасности, применять сертифицированное оборудование.

3.4.23. Не использовать Услугу таким образом, чтобы это создавало угрозу безопасности и здоровью людей, безопасности и обороноспособности государства.

3.4.24. Не предоставлять Услугу третьим лицам.

3.4.25. Обеспечить выполнение требований физической и информационной безопасности оборудования, установленных законодательством РФ, производителем (поставщиком) оборудования и внутренними организационно-распорядительными документами Абонента, включая предотвращение физического доступа посторонних лиц к оборудованию, разделение прав доступа пользователей оборудования, наличие лицензионного антивирусного ПО и средств его обновления, средств авторизации и инициализации пользователей Оборудования, средств защиты от несанкционированного доступа к оборудованию и персональным данным клиентов Абонента, средств резервного копирования и восстановления.

3.4.26. Соблюдать рекомендации Оператора связи по мерам, направленным на предотвращение возникновения неисправностей оборудования, и выполнять предписания об устранении нарушений правил эксплуатации оборудования.

3.4.27. В случае установки программного обеспечения (ПО), антивирусной защиты, операционных систем, а также в случае ремонтных работ предоставить Оператору связи все необходимые материалы/ПО.

3.4.28. Не производить самовольных подключений, не предоставлять абонентскую (соединительную) линию третьим лицам, не проводить самостоятельно ремонтные работы Оборудования и линий связи Оператора связи. Не подключать к абонентской (соединительной) линии и Оборудованию Оператора связи оборудование, не имеющее документа о подтверждении соответствия требованиям, установленным действующим законодательством РФ.

3.4.29. Не передавать третьим лицам свои учетные имена, пароли и коды доступа, выданные при регистрации.

3.4.30. Абонент обязуется самостоятельно принимать меры информационной безопасности абонентского оборудования, а именно:

- хранить в тайне пароль доступа к оборудованию и пароль доступа к услуге;
- использовать лицензионное антивирусное программное обеспечение.

Оператор связи рекомендует:

- использовать в качестве пароля комбинацию из букв, цифр и знаков препинания длиной не менее 8 символов, не несущих смысловой нагрузки;
- регулярно менять пароли доступа к оборудованию и к Услуге.

В случае нарушения Абонентом правил информационной безопасности Оператор не несет ответственности за несанкционированный Абонентом доступ к услуге со стороны третьих лиц.

3.4.31. Проверять наличие изменений тарифов, уведомлений на сервере телематических служб Оператора связи ([lattelecom.ru](http://lattelecom.ru)), просматривать статистическую информацию об объеме полученных услуг в личном кабинете.

3.4.32. Обеспечить сохранность Оборудования и линий связи Оператора связи и их целевое использование.

3.4.33. Соблюдать правила эксплуатации Оборудования (Абонента и Оператора связи), содержать в сохранности и принимать меры по исправному состоянию Оборудования и линий связи Оператора связи в случае его нахождения на объекте.

3.4.34. Поддерживать абонентскую (соединительную) линию в сохранности, в исправном состоянии и обеспечить ее надлежащую эксплуатацию, а также не изменять абонентскую линию без письменного согласования с Оператором связи. Абонент не вправе самостоятельно, либо с привлечением третьих лиц осуществлять действия, способные повлечь изменение, нарушение целостности, повреждение имущества (в том числе линий связи, Оборудования) Оператора связи.

3.4.35. Не вскрывать, не нарушать целостность гарантитных пломб, не модифицировать, не производить какое-либо техническое обслуживание, перенастройку или ремонт Оборудования Оператора связи самостоятельно или силами третьих лиц.

#### **4. ПОРЯДОК ПЕРЕДАЧИ, ОБСЛУЖИВАНИЯ И ВОЗВРАТА ОБОРУДОВАНИЯ**

4.1. При подключении Услуги в помещении/объекте Абонента устанавливается Оборудование, которое передается Абоненту во временное пользование / владение по Акту приема-передачи.

4.2. Прием на ремонт, замена неисправного Оборудования, а также возврат Оборудования при расторжении настоящего Договора/Условий и Заказа осуществляется в офисах продаж и обслуживания Оператора связи. Информация по адресам и режиму работы

офисов продаж и обслуживания размещена на сайте [www.tattelecom.ru](http://www.tattelecom.ru) или предоставляется по телефону: (843)238-00-00. Доставка Оборудования в офис продаж и обслуживания производится Абонентом самостоятельно и за свой счет.

4.3. Оборудование, переданное во временное пользование/владение, должно быть возвращено Оператору связи в течение 3 (трех) календарных дней со дня расторжения Договора/Условий и Заказа или их прекращения по иным основаниям, в том состоянии, в котором Абонент его получил, с учетом естественного износа.

4.4. Возврат Оборудования оформляется Актом сдачи-приемки. При возврате Оборудования производится проверка комплектности и технический осмотр Оборудования в присутствии Абонента. В случае некомплектности или неисправности Оборудования делаются соответствующие пометки в Акте сдачи-приемки, который служит основанием для предъявления претензий.

4.5. В случае выхода Оборудования из строя по причинам, не зависящим от Оператора связи, в том числе вследствие неправильной эксплуатации, хранения, случайного или умышленного повреждения Оборудования Абонентом, восстановление работоспособности, устранение неисправности Оборудования или замена Оборудования осуществляется за счет Абонента.

4.6. В случае обнаружения признаков внешнего механического, влажностного, химического, температурного или электрического воздействия на видеооборудование Абонент компенсирует утрату товарного вида в размере 50 % от стоимости Оборудования.

В случае выхода Оборудования из строя по причинам, зависящим от Оператора связи ( заводской брак), ремонт Оборудования, а при невозможности устранения неисправности замена Оборудования осуществляется за счёт Оператора связи.

## **5. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

5.1. Сдача-приемка оказанных услуг осуществляется представителями Сторон составлением Акта сдачи-приемки оказанных услуг (выполненных работ) в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня завершения работ, в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.2. При возникновении перерывов в предоставлении Услуги в случаях, оговоренных в пп. 3.2.3, 3.2.5 Услуга подлежит оплате в полном объеме.