

ТАТТЕЛЕКОМ

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ПО ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ ПЕРЕДАЧИ ГОЛОСОВОЙ И ВИДЕОИНФОРМАЦИИ С ВЫДЕЛЕНИЕМ АБОНЕНТСКОГО НОМЕРА (для юридических лиц)

1. ОПИСАНИЕ УСЛУГ СВЯЗИ

- 1.1. Оператор связи, действуя на основании выданных лицензий, обязуется предоставлять Абоненту услуги по передаче голосовой информации посредством сети передачи данных с выделением абонентского номера (далее – Услуги), а именно: «SIP-телефония», «Виртуальная АТС», «Многоканальный номер», а также, с согласия Абонента, предоставлять возможность доступа к дополнительным услугам, а Абонент обязуется оплачивать Услуги на условиях и в порядке, изложенных в Договоре, в настоящих Условиях предоставления Услуг (далее – Условия) и в Бланке Заказа на Услуги (далее – Заказ).
- 1.2. Услуга «**SIP-телефония**» представляет собой услугу по передаче голосовой и видеосвязи по сетям передачи данных с использованием абонентского номера, а также дополнительные услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации. Услуга «**SIP-телефония**» технологически неразрывно связана с услугой сети передачи данных (СПД). Оператор связи обеспечивает качество оказания услуги только при подключении к СПД Оператора связи.
- 1.3. Услуга «**Виртуальная АТС**» представляет собой услугу по передаче голосовой и видеосвязи по сетям передачи данных с использованием многоканального абонентского номера (номеров) для доступа к ресурсам программного коммутатора Оператора связи, выполняющим функции учрежденческой телефонной станции. Услуга «**Виртуальная АТС**» технологически неразрывно связана с услугой сети передачи данных (СПД). Оператор связи обеспечивает качество оказания услуги только при подключении к СПД Оператора связи.
- 1.4. Услуга «**Многоканальный номер**» представляет собой услугу, позволяющую принять несколько телефонных звонков на один абонентский номер. Звонки, поступающие на этот номер, переадресовываются на другие телефонные номера в соответствии с заданными правилами и установленными ограничениями на число одновременных соединений.
- 1.5. Услуги «**SIP-телефония**», «**Виртуальная АТС**», «**Многоканальный номер**» может подключить любой абонент, зарегистрированный на территории РТ и имеющий доступ в сеть передачи данных (СПД) Оператора связи либо стороннего оператора связи.
- 1.6. На каждый абонентский номер услуги «**SIP-телефония**» выделяется один порт стационарного SIP-терминала, устанавливаемого по адресу, указанному в Бланке Заказа как адрес подключения. Данный терминал настраивается Оператором связи удаленно. SIP-терминал – это оконечное устройство, при помощи которого абонент совершает или принимает вызовы, например, SIP-телефон, SIP-адаптер, SIP-шлюз.
- 1.7. Абоненту услуги «**SIP-телефония**» может быть выделен дополнительный «мобильный» SIP-терминал в виде программного телефона для ОС iOS, Android, который Абонент может установить на смартфон или компьютер. Для получения возможности использования «мобильного» SIP-терминала абоненту необходимо заключить Дополнительное соглашение на доступ к Личному кабинету.
- 1.8. Все Услуги предоставляются при наличии технической возможности.
- 1.9. Условия и параметры подключения к Услугам, перечень Услуг, заказываемых Абонентом, перечень абонентских номеров указываются в Бланке Заказа, являющимся неотъемлемой частью Контракта.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 2.1. Услуги оказываются в соответствии с ФЗ «О связи» и следующими нормативными документами: Правила оказания услуг телефонной связи (утверженные постановлением Правительства РФ от 30.12.2024 № 1994); Правила оказания услуг связи по передаче данных (утверженные постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2606); Правила оказания телематических услуг связи (утверженные постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2607); Правила оказания услуг телеграфной связи (утверженные постановлением Правительства РФ от 28.05.2022 № 968), Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания (утверженные постановлением Правительства РФ от 29.05.2025 № 783), а также согласно Договору об оказании услуг связи, Бланку Заказа и настоящим Условиям, которые являются неотъемлемой частью Договора.
- 2.2. Абонент принимает Услуги и оплачивает их в соответствии с действующими Тарифами Оператора связи.
- 2.3. Для предоставления Услуг в помещении Абонента устанавливается абонентское оборудование. Оператор связи гарантирует оказание Услуг в рамках настоящего Договора при условии обеспечения оборудования, установленного у Абонента для оказания Услуг, электропитанием напряжением 220 В переменного тока.
- 2.4. Для пользования Услугами необходимо наличие у Абонента любого телефонного аппарата, сертифицированного Ростестом для применения на территории Российской Федерации и укомплектованного свободным разъемом, необходимым для подключения.
- 2.5. Адрес установки абонентского оборудования указывается в Бланке Заказа к настоящему Договору.
- 2.6. Конфигурирование Услуг осуществляется при обращении Абонента в офисы продаж и обслуживания Оператора связи, либо через Личный кабинет Абонентом самостоятельно при наличии технической возможности. Доступ к Личному кабинету Абонент получает после заключения Дополнительного соглашения на доступ к Личному кабинету.
- 2.7. Оказание предусмотренных Договором Услуг может сопровождаться предоставлением иных услуг, технологически неразрывно связанных с указанными Услугами.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Оператор связи обязуется:

- 3.1.1. При наличии технической возможности предоставить Абоненту доступ к сети связи Оператора связи для целей передачи голосовой информации, с выделением абонентского(-их) номера(-ов), и оказывать Абоненту услуги по передаче голосовой информации посредством сети передачи данных по абонентской линии до/с абонентского оборудования, а именно: предоставление местных телефонных соединений, внутризоновых соединений и соединений, осуществляемых за пределы территории РТ и РФ, через операторов междугородной и международной связи, в соответствии с Бланком Заказа к Договору и Тарифам Оператором связи.
- 3.1.2. Предоставить Абоненту возможность пользования Услугами с использованием выделенного(-ых) абонентского(-их) номера(-ов) согласно Бланку заказа к Договору в течение 3 (трех) дней с даты оплаты Абонентом единовременного платежа за организацию доступа к Услугам.
- 3.1.3. Предоставить Абоненту при его согласии возможность заказа, получения и использования Услуг внутризоновой, междугородной, международной телефонной связи с использованием закрепленных за Абонентом телефонных номеров. Услуги междугородной и международной телефонной связи Оператор связи оказывает от имени и по тарифам оператора, имеющего соответствующую лицензию, на основании отдельно заключаемого Договора, в соответствии с выбором Абонента согласно Бланку заказа к Договору и (или) путем осуществления конклюдентных действий.
- 3.1.4. При наличии технической возможности путем подписания дополнительных соглашений предоставлять Абоненту дополнительные услуги, указанные в Заказе к Договору.

3.2. Оператор связи имеет право:

- 3.2.1. Приостанавливать оказание Услуги на время проведения профилактических работ на оборудовании Оператора связи, на срок не более 2 (двух) часов в месяц.
- 3.2.2. Временно прекратить предоставление Услуги Абоненту до устранения им нарушений в следующих случаях:
 - 3.2.2.1. Неисполнение Абонентом обязательства по оплате Ежемесячного платежа по истечении 20 календарных дней с момента выставления счета Оператором связи;
 - 3.2.2.2. Нарушение Абонентом п. 3.3.4. настоящих Условий;
 - 3.2.2.3. Иного нарушения Абонентом условий Договора и приложений к нему;
- Ограничить отдельные действия Абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи Оператора связи.
- 3.2.3. Растворгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке в части предоставления Услуг, если в течение 6 (шести) месяцев с момента возникновения задолженности по оказанным Услугам Абонент не производит их оплату. Для возобновления пользования Услугами Абонент заключает с Оператором связи новый Договор на общих основаниях.
- 3.2.4. В одностороннем порядке с последующим извещением Абонента приостановить оказание Услуг, если у Оператора возникли основания предполагать наличие искусственной генерации трафика абонентским оборудованием в результате несанкционированного доступа к оборудованию третьих лиц либо действия вредоносной программы или использование пароля доступа к услуге третьими лицами в целях генерации такого трафика.
- 3.2.5. Изменять тарифы на Услуги в одностороннем порядке в соответствии с частью 1 статьи 450 Гражданского кодекса РФ, предварительно направив уведомление 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 дней с момента отправки Оператором указанного уведомления продолжит пользоваться услугами, то изменение цен и тарифов в порядке части 3 статьи 434 Гражданского кодекса считается согласованным Сторонами, и изменение признается совершенным в письменной форме.
- 3.2.6. В рамках действующего законодательства изменять в одностороннем порядке условия оказания Услуг, порядок и срок оплаты и иные условия настоящего Договора, с уведомлением об этом Абонента.

3.3. Абонент обязуется:

- 3.3.1. Выполнять условия Договора и приложений к нему.
- 3.3.2. Внести единовременный платеж и оплачивать ежемесячные платежи в порядке и на условиях Договора и приложений к нему.
- 3.3.3. Представлять Оператору связи место на объекте для размещения и доступ для обслуживания Оборудования и линий связи Оператора связи. Представлять 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.
- 3.3.4. Для выполнения работ по предоставлению Оператором связи доступа к Услугам и настройки комплекта абонентского оборудования согласовать с Оператором связи срок проведения указанных работ и в согласованный срок предоставить беспрепятственный доступ представителю Оператора связи в свое помещение.
- 3.3.5. 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 изменении, соответственно, фамилии (имени, отчества) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и местонахождения.
- 3.3.6. Обеспечить доступ специалистов Оператора связи в помещение (на объект), где расположено Оборудование и линии связи Оператора связи, для подключения Услуги в согласованные Сторонами сроки.
- 3.3.7. 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.
- 3.3.8. 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.
- 3.3.9. 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.
- 3.3.10. 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 в 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.
- 3.3.11. Представлять по первому требованию Оператора связи всю техническую документацию на оборудование, включая электрические схемы, инструкции по регулировке электронных приборов управления, электрические схемы и т. д.
- 3.3.12. 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).
- 3.3.13. 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.
- 3.3.14. 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.
- 3.3.15. Обеспечить сохранность Оборудования и линий связи Оператора связи и их целевое использование.
- 3.3.16. Не осуществлять транзит голосового интернет-трафика третьим лицам, если иное не оформлено дополнительным соглашением с Оператором связи.
- 3.3.17. 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.
- 3.3.18. 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.

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

3.3.20. 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.

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

3.3.22. Ежеквартально до 15-го числа месяца следующего за окончанием календарного квартала предоставлять Оператору связи списки лиц, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование. Указанный список должен быть заверен уполномоченным представителем юридического лица, содержать фамилии, имена, отчества, места жительства, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность этих лиц.

3.3.23. Самостоятельно и за свой счет осуществлять меры по информационной безопасности, необходимые для защиты абонентского оборудования от несанкционированного доступа к нему третьих лиц, включая лицензионное антивирусное программное обеспечение, сохранение в тайне паролей доступа к услуге, а также пароля для настройки абонентского оборудования, регулярную их смену, иные необходимые меры.

3.4. Абонент имеет право:

3.4.1. Пользоваться Услугами в полном объеме в соответствии с Договором и приложениями к нему.

3.4.2. Изменять систему оплаты местных телефонных соединений. Абонент может изменять систему оплаты местных соединений не чаще 1 (одного) раза в месяц. Заявка на смену тарифного плана предоставляется Оператору связи в письменном виде до 23-го числа месяца, предшествующего расчетному. Система оплаты местных соединений изменяется с первого числа следующего расчетного месяца.

3.4.3. Заказать (или отказаться) иные услуги, технологически неразрывно связанные с указанными Услугами путем подписания дополнительных соглашений либо самостоятельно в Личном кабинете при наличии технической возможности.

4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ

4.1. Оплата услуг производится Абонентом путем безналичного перечисления денежных средств через финансово-кредитные учреждения и почтовые отделения связи на условиях, установленных финансово-кредитными учреждениями или почтовыми отделениями, а также с использованием платежных систем (включая терминалы оплаты Услуг) на расчетный счет Оператора связи, указанный в Договоре. Осуществляя платеж, Абонент принимает на себя бремя расходов на услуги указанных учреждений, платежных систем (если организация, принимающая платеж, взимает с плательщика комиссию за прием платежа) и (или) путем безакцептного списания денежных средств со счета Абонента на соответствующий расчетный счет Оператора связи.

4.2. Оплата Услуг во всех случаях осуществляется посредством отложенного платежа. Платежи могут быть осуществлены на основании выставленного счета (по реквизитам платежного документа) через банки или иные кредитные учреждения, в том числе с использованием электронных средств платежа. Платеж, осуществленный Абонентом, зачисляется на его Лицевой счет в течение 3 (трех) рабочих дней с даты поступления денежных средств на расчетный счет Оператора связи. Информация по платежам, внесенным в качестве предоплаты за Услуги, отражается на Лицевом счете, доступ к которому осуществляется через Персональную страницу Абонента.

4.3. Во всех случаях, когда при использовании выбранного Абонентом способа оплаты требуется вручную указать номер Лицевого счета Абонента, платежные реквизиты Оператора связи или иную информацию, необходимую для осуществления платежа, Абонент обязан точно и корректно указывать эту информацию. Ответственность за любые негативные последствия, возникшие в результате ошибки Абонента при пополнении своего Лицевого счета, несет Абонент.

4.4. Стоимость Услуг определяется в соответствии с установленными Оператором связи тарифами. Тарифы Оператора связи не включают НДС, который подлежит начислению сверх установленной цены услуг.

4.5. Абонентская плата за Услуги связи, за дополнительные услуги связи (при абонентской системе оплаты) списывается ежедневно пропорционально количеству дней в месяце.

4.6. Объем оказанных Абоненту услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи учитывается в минутах начиная с 1-й секунды сеанса связи. Плата взимается за каждую полную и неполную минуту продолжительности сеанса связи. Сеанс связи продолжительностью менее 3 секунд оплате не подлежит. Продолжительность сеанса связи определяется как промежуток времени между моментом установления соединения АТ Абонента с узлом связи Оператора связи и моментом разрыва данного соединения.

5. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

5.1. Не рекомендуется подключать VoIP-устройства через несколько маршрутизаторов или сетевых экранов с NAT, так как это может существенно нарушить качество телефонной связи

5.2. Не рекомендуется использовать маршрутизаторы домашнего класса для обслуживания более пяти сетевых устройств во избежание снижения производительности.

5.3. Не рекомендуется применять устройства "все в одном" (router/wifi/nas/print server/fxs/fxo) при высоких нагрузках из-за потенциального ухудшения качества связи

5.4. Рекомендуется использовать проводное Ethernet-подключение для VoIP-устройств с целью обеспечения стабильной связи.

5.5. Не рекомендуется использовать беспроводные технологии (Wi-Fi, WiMAX, 3G, 4G) для критически важных коммуникаций из-за возможной нестабильности.

5.6. Рекомендуется использовать специализированные SIP-телефоны для обеспечения высокого качества связи, особенно если телефона является ключевым бизнес-процессом.

5.7. Необходимо резервировать отдельную полосу пропускания для VoIP-трафика, предотвращая перегрузку интернет-канала.

5.8. Рекомендуется прямое подключение VoIP-устройств к SIP-серверу BATC, минуя транзитные АТС, для максимальной эффективности и стабильности связи.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ИНТЕРНЕТ КАНАЛУ

6.1. Интернет-канал должен обеспечивать минимум 100 кбит/с на один телефонный разговор

6.2. Передача IP-пакетов должна осуществляться:

6.2.1. Максимальная задержка: 100-150 м/c

6.2.2. Отклонения от среднего времени задержки: не более 100-150 м/c.

7. ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

7.1. Меры по предотвращению несанкционированного доступа:

- Обновление авторизационных данных;
- Изменение логина и пароля для веб-интерфейсов;
- Обновление паролей на IP-телефонах.

7.2. Настройка доверенных источников. Разрешение звонков только с доверенного SIP-сервера.

7.3. Отключение неиспользуемых протоколов (SSH, Telnet, FTP, SNMP)

7.4. Блокировка междугородней/международной связи при отсутствии производственной необходимости

7.5. Настройка политики конфиденциальности. Запрет передачи учетных данных третьим лицам

7. СХЕМА ВКЛЮЧЕНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ ПО УСЛУГАМ «SIP-ТЕЛЕФОНИЯ» И «ВИРТУАЛЬНАЯ АТС»

