**Договір №##CONTRACTNUM## про надання послуг DTEL-IX**

**від «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_** **202\_ від ##CONTRACTDATE##**

(надалі Договір)

укладений між

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ТОВ «ДІДЖИТАЛ ТЕЛЕКОМ-АЙ ІКС»** |  | **##COMPANYNAME##** |
| надалі DTEL-IX (оператор телекомунікацій, оператор електронних комунікацій, що внесений до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій НКРСІ), | та | надалі Замовник |
| в особі директора Колесниченка Сергія Юрійовича, який діє на підставі Статуту; має наступні реквізити:  Юридична адреса: вул. Куренівська 21-А, м. Київ, 04073, Україна  Поштова адреса: вул. Куренівська 21-А 04073, а/с 16 м. Київ, Україна  р/р UA 43 300528 0000026003001353948  АТ «ОТП Банк» Україна Київ  МФО 300528 Код ЄДРПОУ 31002846  Свідоцтво платника ПДВ №200072286  ІПН №310028426560  E-mail: info@dtel-ix.net  тел.: +380 44 300-22-33 |  | в особі ##POSITION##а \_\_\_\_\_\_ що діє на підставі \_\_\_\_\_\_\_; має наступні реквізити:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Юридична адреса: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Поштова адреса: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ЄДРПОУ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Банківські реквізити:  р/р \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  МФО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ІПН № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Свідоцтво № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

уклали цей Договір про наступне:

1. Предметом цього договору є надання Замовнику телекомунікаційних послуг DTEL-IX. Телекомунікаційні послуги DTEL-IX — це телекомунікаційні послуги та послуги електронних комунікацій, що надаються за допомогою електронної комунікаційної мережі, яка належить та/або знаходиться в користуванні DTEL-IX, та визначаються цим Договором і Додатками до нього, що укладаються між Сторонами. До них належать:

* Додаток №1 «Загальні умови та положення DTEL-IX»,
* Додаток №2 «Опис послуг та угода про рівень обслуговування»,
* Додаток №3 «Технічні вимоги щодо надання послуг DTEL-IX»,
* Додаток №4 «Форма повідомлення про включення Клієнта Замовника»
* Додаток №5 та інші додатки, що містять Замовлення Послуг,

1. Усі Додатки, замовлення, доповнення, додаткові угоди до даного Договору, оформлені належним чином, є його невід’ємною частиною та складають цілісний документ.

Дата

Підпис (від імені Замовника)

Дата

Підпис (від імені DTEL-IX)

**Список контактних осіб DTEL-IX**

|  |  |
| --- | --- |
| Технічні питання | [noc@dtel-ix.net](mailto:noc@dtel-ix.net) |
| Адміністративні питання | [info@dtel-ix.net](mailto:info@dtel-ix.net) |
| Фінансові питання | [info@dtel-ix.net](mailto:info@dtel-ix.net) |
| Телефон | +380 44 300 22 33 |

**Список контактних осіб Замовника**

**Перша контактна особа — контактна особа за адміністративних питань:**

|  |  |
| --- | --- |
| Прізвище: |  |
| Ім’я: |  |
| Телефон: |  |
| Електрона пошта: |  |

**Контактна особа з фінансових питань та з питань розрахунків:**

|  |  |
| --- | --- |
| Прізвище: |  |
| Ім’я: |  |
| Телефон: |  |
| Електрона пошта: |  |

**Контактна особа з технічних питань:**

|  |  |
| --- | --- |
| Прізвище: |  |
| Ім’я: |  |
| Телефон: |  |
| Електрона пошта: |  |

**Додаток №1 від ##CONTRACTDATE##**

**до Договору №##CONTRACTNUM## від ##CONTRACTDATE##**

**Загальні умови та положення DTEL-IX**

**1. Застосування умов і положень**

1.1 DTEL-IX та Замовник при одночасному згадуванні в Договорі називаються Сторони.

1.2 Договірні відносини, пов’язані з усіма Послугами, які надає компанія DTEL-IX (надалі Послуги), базуються виключно на умовах і положеннях Договору та Додатків до нього.

1.3 Договір та Додатки до нього набувають чинності тільки після їх підписання з боку DTEL-IX та з боку Замовника.

1.4 Будь-яке листування, повідомлення та обмін інформацією на умовах даного Договору може здійснюватись Сторонами у будь-який доступний та зручний спосіб (електронними листами, факсом тощо), але з обов’язковим подальшим направленням письмового оригіналу документа на поштову адресу Сторони з підтвердженням про отримання такого листа (кур’єрська доставка, рекомендовані листи тощо).

1.5 Всі зміни та доповнення до даного Договору можуть бути внесені Сторонами виключно шляхом письмового укладання додаткової угоди.

**2. Термін дії, припинення договору**

2.1 Даний Договір та Додатки до нього укладено строком на 1 (один) рік, що становить 12 (дванадцять) місяців, якщо інше окремо не узгоджено в додаткових умовах користування. Строк Договору та Додатків до нього продовжуються на наступний календарний рік, якщо жодна зі Сторін письмово не повідомить іншу Сторону про своє бажання припинити дію Договору за 3 (три) календарні місяці до завершення строку Договору.

2.2 DTEL-IX має право достроково в односторонньому порядку розірвати Договір та припинити дію всіх Додатків до нього, якщо Замовник неодноразово порушує свої договірні зобов’язання, у тому числі ті, що викладені в статті 5 цього Додатку (Обов’язки Замовника) та/або не усуває порушення протягом зазначеного в повідомленні про порушення періоду часу; не сплачує за Послуги 2 (два) розрахункові місяці поспіль. В цьому разі Договір припиняється з дати, зазначеної в повідомленні про розірвання Договору.

2.3 DTEL-IX має право достроково розірвати в односторонньому порядку цей Договір та всі Додатки до нього, якщо DTEL-IX більше не може забезпечити обумовлені цим Договором Послуги належної якості внаслідок фундаментальної зміни юридичних або технічних стандартів телекомунікаційних мереж, технологій тощо, у тому числі змін у законодавстві України. В цьому випадку DTEL-IX повідомляє Замовника про розірвання Договору та усіх Додатків за 2 (два) календарних місяця, якщо обумовлені наслідки не настануть раніше.

2.4. В разі юридично обґрунтованого розірвання Договору з ініціативи DTEL-IX, включаючи розірвання цього Договору згідно п.7.3 цього Додатку, DTEL-IX у майбутньому має право відмовити Замовнику в укладанні нових договорів із DTEL-IX, навіть в разі повної або часткової зміни назви, форми власності, власника та керівників компанії Замовника.

2.5. Незважаючи на положення п.п. 2.1. та 2.2. Замовник має право на дострокове розірвання Договору і всіх Додатків до нього в односторонньому порядку за умови письмового повідомлення DTEL-IX за 1 (один) календарний місяць до дня розірвання договору.

2.6. Даний Договір може бути достроково розірваний за згодою Сторін в узгоджений Сторонами термін за умови проведення повних взаєморозрахунків та виконання всіх фінансових зобов'язань одна перед одною з дотриманням умов цього Договору та вимог законодавства України.

**3. Обсяг послуг, права та обов’язки DTEL-IX**

3.1 Послуги DTEL-IX визначаються Договором і Додатками, що укладаються між Сторонами та становлять цілісний документ.

3.2 Відомості про замовлені Послуги, що надаються Замовнику за Договором, визначаються в окремих Додатках (Замовленнях) до нього. Ці Замовлення містять відомості про кількість та якість Послуг, строк надання, ціну замовлених Послуг та інші важливі відомості і додаткові істотні умови Договору.

3.3 DTEL-IX залишає за собою право змінювати, розширювати обсяг Послуг, вносити покращення в разі, якщо цього вимагають змінені технічні умови, застосовувати технологічні обмеження в користування Послугами за умови, якщо такі зміни не зменшують об’єм Послуг або не мають негативного впливу на передбачену Договором функціональність Послуг.

**4. Недоступність Послуг. Роботи з технічного обслуговування**

4.1 Якщо DTEL-IX не дотримується рівня обслуговування, визначеного умовами Договору та Додатком №2 «Опис послуг та угода про рівень обслуговування», Замовник має право на перерахунок вартості послуг в розмірі фактичної вартості недоотриманої Послуги за весь період такого недоотримання.

4.2 Сума перерахунку за один випадок недоступності Послуги не може перевищувати розміру місячної плати за таку Послугу, а в сукупності за рік максимальна сума перерахунку не може перевищувати трьох розмірів місячної плати.

4.3 Замовник повинен повідомити про обґрунтовані претензії щодо недотримання рівня обслуговування протягом 4 (чотирьох) календарних тижнів з початку недоотримання Послуг. За результатами розгляду претензії DTEL-IX відшкодовує Замовнику недоступність Послуги шляхом перерахунку вартості Послуг у наступному розрахунковому періоді.

4.4 Час, необхідний на виконання робіт із технічного обслуговування та/або ремонту обладнання DTEL-IX не враховується під час визначення періоду простою.

4.5 Період робіт із технічного обслуговування, яке проводить DTEL-IX, становить з 03.00 години до 07.00 години. Якщо передбачається, що заходи з технічного обслуговування або ремонту призведуть до перерви в наданні Послуг, DTEL-IX повідомляє про це Замовника щонайменше за 3 (три) робочі дні до проведення відповідного заходу.

**5. Обов’язки Замовника**

Замовник зобов’язаний належним чином використовувати Послуги, які надає DTEL-IX,зокрема:

5.1 своєчасно сплачувати погоджену плату, визначену умовами цього Договору та Додатків до нього, підписувати та повертати DTEL-IX акти наданих послуг/виконаних робіт у встановлені цим Договором строки;

5.2 дозволяти DTEL-IX встановлювати технічне обладнання, якщо це необхідно для надання та використання Послуг, і якщо встановлення такого обладнання не виконує Замовник (у тому числі надання всієї інформації, необхідної для надання Послуги з боку DTEL-IX);

5.3 повідомляти на вимогу DTEL-IX про те, яке технічне обладнання використовується для отримання Послуг;

5.4 не використовувати Послуги з метою вчинення протиправних та незаконних дій, уникати незаконних дій за допомогою використання Послуг, що надає DTEL-IX;

5.5 дотримуватись положень національного та міжнародного законодавства, що стосуються інформації, її передачі та захисту;

5.6 негайно повідомляти DTEL-IX про будь-які скарги, дефекти або збитки, які можуть виникнути у зв’язку з отриманням Послуг, які надає DTEL-IX;

5.7 не переуступати права та обов’язки за цим Договором.

5.8 Замовник має право перепродавати Послуги DTEL-IX третім Сторонам (Клієнтам Замовника).

5.9 В разі перепродажу послуг згідно п. 5.8 Замовник зобов'язується повідомити свого клієнта про наявність та ОБОВ’ЯЗКОВІСТЬ виконання Технічних вимог щодо надання послуг DTEL-IX (Додаток №3). Також Замовник повинен письмово проінформувати свого клієнта про можливість тимчасового припинення надання в разі порушення Технічних вимоги щодо надання послуг DTEL-IX.

5.10 В разі такого тимчасового припинення надання послуг Клієнту Замовника з боку виконавця, що вказане в п.5.9, вартість порту Замовника не перераховується, а DTEL-IX не несе відповідальності за таке тимчасове припинення надання Послуг та будь-які наслідки, що виникли в разі такого тимчасового припинення надання Послуг.

5.11 В разі перепродажу послуг згідно п. 5.8 Замовник надає DTEL-IX всі мінімально необхідні технічні дані для організації фізичного з'єднання із Клієнтом Замовника, а також надає додаткові дані в формі, що визначена в Додатку №4.

**6. Вартість та умови оплати**

6.1 Вартість та перелік Послуг на умовах цього Договору зазначені в кожному окремому Замовлені. Всі розрахунки за цим Договором здійснюються виключно в національній валюті України – гривні.

6.2. Вартість Послуг на умовах цього Договору є предметом домовленості Сторін та змінюється згідно п.1.5 цього Додатку.

6.3. Усі платежі Замовник здійснює в безготівковій формі на поточний рахунок Виконавця.

6.4 Одноразові платежі за роботи з підключення Замовника до DTEL-IX та щомісячні платежі за користування Послугами сплачуються на підставі рахунків, що виставляються DTEL-IX.

6.5 Виставлення та направлення щомісячних рахунків здійснюється DTEL-IX до 10-го числа розрахункового місяця.

6.6 Всі щомісячні рахунки повинні бути сплачені Замовником протягом 30 (тридцяти) календарних днів після їх виставлення в безготівковій формі на поточний рахунок DTEL-IX зазначений в виставленому рахунку.

6.7 Через 60 (шістдесят) календарних днів після дати виставлення щомісячного рахунку в разі його несплати Замовником DTEL-IX має право застосувати передбачені Договором обмеження або часткове припинення Послуг, що надаються Замовникові із обов’язковим попередженням Замовника.

6.8 У місяць підключення до DTEL-IX та в останній місяць користування Послугами, якщо Замовник не порушив інші умови Договору, сума щомісячних рахунків перераховується пропорційно фактичній кількості днів, коли Замовник отримував Послуги.

6.9 Розірвання Договору та Додатків до нього з будь-якої причини та з ініціативи будь-якої Сторони не є підставою для невиконання фінансових зобов’язань, що виникли під час виконання Договору та його Додатків.

6.10. Надання Послуги (у тому числі за окремим Замовленням) оформлюється відповідним актом про підключення Послуги. Датою початку надання Послуг вважається дата підписання Сторонами такого Акту.

6.11. Припинення надання Послуг, окремого Замовлення або Договору, оформляється Актом про припинення надання Послуг. Такий Акт підписується Сторонами протягом 3-х робочих днів з дня фактичного відключення Послуги.

6.12. Після закінчення кожного розрахункового періоду (поточного місяця) DTEL-IX направляє Замовнику Акт наданих послуг в двох примірниках для підписання. Замовник належним чином підписує та повертає DTEL-IX такий акт протягом 4 (чотирьох) календарних тижнів з моменту його отримання.

6.13. У випадку неповернення Замовником Акту наданих послуг DTEL-IX протягом вказаного терміну, Послуги, зазначені в такому акті, вважаються прийнятими Замовником, а акт вважається рівнозначним акту, підписаному представниками обох Сторін, у разі відсутності своєчасних обґрунтованих письмових заперечень Замовника. Вказані заперечення мають бути направлені поштовим письмовим повідомленням на адресу DTEL-IX із повідомленням про вручення до спливу строку повернення підписаного акту DTEL-IX.

**7. Невиконання зобов’язань**

7.1 До моменту розірвання Договору та Додатків до нього Замовник зобов’язаний сплатити узгоджену суму щомісячних платежів навіть у разі обмеження або часткового припинення Послуг з вини Замовника на умовах даного Договору.

7.2 Крім того, у разі невиконання Замовником зобов’язань по сплаті Послуг DTEL-IX має право стягнути відсотки в розмірі діючої подвійної облікової ставки НБУ за кожен місяць від загальної суми заборгованості, починаючи від дня настання невиконання зобов’язань.

7.3 Якщо Замовник не виконує свої зобов’язання по сплаті рахунків протягом двох поспіль розрахункових місяців DTEL-IX може розірвати Договір достроково і в односторонньому порядку та повністю припинити надання Послуг.

**8. Конфіденційність, захист даних та охорона персональних даних**

8.1 Якщо прямо не узгоджено інше, інформація, яка надається від DTEL-IX в бік Замовника, є конфіденційною.

8.2 DTEL-IX гарантує, що всі особи, які працюють у компанії та беруть участь у виконанні цього Договору, ознайомлені з відповідними нормами захисту даних у їх загальноприйнятій версії та дотримуються їх.

8.3 Замовник не має права отримувати для себе або третіх сторін через Послуги дані або інформацію, не призначені для нього або третіх сторін.

8.4 Підписуючи цей Договір кожна із Сторін дає згоду:

- на внесення персональних даних співробітників та/або контрагентів, які стали відомі відповідно іншій Стороні в ході виконання своїх зобов'язань за цим Договором, а саме: прізвища, імені, по батькові, серії та номера документа, що посвідчує особу, адреси електронної пошти, телефону та інших даних, володіння яких такий іншій Стороні необхідно для виконання її зобов'язань за цим Договором, до Бази персональних даних відповідної Сторони;

- на будь-яке використання і обробку даних, зазначених у ч. 2 п. 8.4 у господарській діяльності щодо виконання зобов'язань за цим Договором, а також пов'язаних з ними зобов'язань по оформленню бухгалтерської документації, сплаті податків та інших зобов'язань, покладених на таку Сторону чинним законодавством України.

8.5 Розділ 8 регулює випадки, в яких дані, зазначені в ч.2 п. 8.4 дійсно передаються від однієї Сторони іншій. При цьому сама по собі наявність цього Розділу 8 в цьому Договорі не означає обов'язковість настання такої передачі.

8.6 Відповідальність за дотримання прав суб'єктів персональних даних, які передаються відповідно до норм цього Розділу 8 від однієї Сторони іншій, а також норм чинного законодавства України, що регулюють таку передачу, зокрема норми Закону України «Про охорону персональних даних» N 2297-VI від 01.06.2010, несе Сторона, що передає відповідні персональні дані в ході виконання зобов'язань за цим Договором та Додатками до нього.

8.7 Відповідальність за дотримання прав суб'єктів персональних даних, що отримані Стороною відповідно до норм цього Розділу 8, а також норм чинного законодавства України, що регулюють зберігання, обробку та використання таких даних, зокрема норми Закону України «Про охорону персональних даних» N 2297-VI від 01.06.2010, несе Сторона, яка отримує відповідні персональні дані в ході виконання зобов'язань за цим Договором та додатками до нього.

**9. Обмеження відповідальності DTEL-IX**

9.1 Відповідальність DTEL-IX за всі Послуги, що надаються виконанням за даним Договором, обмежується умовами цього Договору та Додатків до нього, а також положеннями чинного Законодавства України.

9.2 DTEL-IX не несе відповідальність за упущену вигоду Замовника, його контрагентів, будь-яких третіх осіб у зв’язку з наданням, отриманням та користування Послугами.

9.3 DTEL-IX не несе відповідальності за невиконання або несвоєчасне виконання зобов’язань, які повністю чи частково пов’язані з форс-мажорними обставинами, наприклад страйками, локаутами та обмеженнями уряду, стихійними лихами а також іншими подіями непереборної сили, що мають природний, техногенний характер або викликані непереборними діями людини або групи людей. Це стосується також випадків, коли форс-мажорні обставини діють по відношенню до постачальників або субпідрядників DTEL-IX або їх суб-постачальників або субпідрядників. DTEL-IX звільняється від зобов’язань щодо надання Послуг на період дії таких обставин та їх наслідків.

9.4 Претензії щодо настання відповідальності можуть подаватися лише протягом 3 (трьох) календарних тижнів після настання події, що спричиняє відповідальність.

9.5 Надаючи Послуги згідного цього Договору, що описані в Додатку №2 «Опис послуг та угода про рівень обслуговування», DTEL-IX не гарантує Замовнику можливості з’єднання з тією чи іншою AS за допомогою інфраструктури DTEL-IX, але самостійно не перешкоджає цьому.

**10. Відповідальність Сторін**

10.1 Сторони несуть повну відповідальність згідно із нормами чинного законодавства.

10.2 Сторони не несуть відповідальності за жодними претензіями третіх осіб.

**11. Заключні положення**

11.1 Місцем виконання Договору є місце надання Послуг, що визначено в Додатках (Замовленнях Послуг) до Договору.

11.2 Договір регулюється виключно чинним законодавством України.

11.3 Договір та всі Додатки до нього не створюють жодних комерційних та некомерційних об’єднань Сторін, консорціумів, спільних підприємств тощо.

11.4 Договір та Додатки до нього викладені українською мовою в двох оригінальних примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної сторони.

11.5 Якщо будь-яке положення цього договору є або стає недійсним, це не шкодить дійсності решти положень. Натомість недійсне положення вважається заміненим на положення, яке відповідає або щонайменше наближається до мети Договору та яке Сторони узгодили б для досягнення того самого комерційного результату, якби їм було відомо про недійсність початкового положення. Це стосується також неповноти положень.

**12 Підписи сторін**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Директор ТОВ «ДІДЖИТАЛ ТЕЛЕКОМ-АЙ ІКС»** |  | **##POSITION## ##COMPANYNAME##** |
|  |  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С. Ю. Колесниченко |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_##SHORTNAME## |

**Додаток №2 від ##CONTRACTDATE##**

**до Договору №##CONTRACTNUM## від ##CONTRACTDATE##**

**Опис послуг та угода про рівень обслуговування**

**1. Огляд/ Сфера застосування Угоди про рівень обслуговування**

1.1Цією Угодою про рівень обслуговування Сторони узгоджують особливості та рівень технічних характеристик Послуг, що надаються DTEL-IX, а також обмеження та зобов’язання, що повинні виконуватися Замовником під час виконання умов цим цього Договору.

1.2. Термін «Учасник», що надалі використовуватиметься в цьому Договорі, означає Замовника та третіх осіб, що уклали договори на надання Послуг DTEL-IX аналогічні даному Договору укладеному між Замовником та DTEL-IX.

**2. Специфікації центрів обробки даних**

**2.1.Електроживлення**

2.1.1. Центри обробки даних, в якому знаходиться DTEL-IX, мають такі характеристики електроживлення:

* змінний струм: 220-230 В;
* 230 В / 16 А вимикач;
* Заземлення

Живлення подається через розеткові блоки із заземленими розетками. Місцем доставки є встановлена розетка або розетковий блок. DTEL-IX відповідає за доставку електроенергії до цього місця доставки. Розподіл електроенергії від місця доставки належить до сфери відповідальності учасника.

**2.2 Джерело безперебійного живлення**

2.2.1 Кожна лінія електроживлення має ДБЖ змінного струму 230 В.

2.2.2 Для гарантії подачі електроенергії DTEL-IX забезпечує резервний блок живлення 220-230 Вольт від системи гарантованого електроживлення, який підтримується DTEL-IX в робочому стані протягом всього строку Договору. Таким чином разом з аварійною дизель-генераторною установкою DTEL-IX гарантує надання послуг електроживлення на рівні 99.50% протягом календарного року.

**2.3 Кондиціювання повітря**

Центри обробки даних, у яких підключено обладнання DTEL-IX і/або учасника, обладнані системами кондиціювання повітря.

Температура підтримується на рівні 21О ±3О, вологість повітря становить 50 ±10%

**2.4 Пожежна безпека**

Усі центри обробки даних обладнано газовими протипожежними системами відповідно до норм пожежної безпеки.

**2.5 Безпека та відеоспостереження**

Центри обробки даних, в яких знаходиться обладнання DTEL-IX, захищені системами електронного захисту 24/7.

**2.6 Доступ**

Цілодобовий доступ до центрів обробки даних, де розміщене обладнання DTEL-IX, без вихідних можуть отримувати учасники, які підключені до DTEL-IX та використовують послугу розміщення свого обладнання у відповідному приміщенні DTEL-IX. Однак учасники повинні дотримуватись порядку доступу та ідентифікації, а також обмежень, встановлених операторами окремих центрів обробки даних

**2.7 Підлога**

Центри обробки даних обладнано подвійною підлогою, що може витримувати вагове навантаження 7,5 kН/м² за антистатичним покриттям.

**3. Специфікації з’єднання, порту, пірингу**

**3.1 Кабельні з’єднання**

3.1.1 Кабельні з’єднання та кабельну інфраструктуру за межами стійки починаючи від комутаційної панелі забезпечує DTEL-IX. Це також стосується випадків використання Учасником кількох стійок. Структуровані кабельні з’єднання виконуються відповідно до промислових стандартів.

3.1.2 Кабельні з’єднання між Учасниками виконує виключно DTEL-IX.

3.1.3 Учасник несе повну відповідальність за кабельне з’єднання свого обладнання всередині відповідної стійки. Учасник повинен зменшувати кількість кабелю, що забезпечує з’єднання, до мінімуму, щоб запобігти впливу на інших учасників у межах відповідної стійки. У разі виникнення сумнівів необхідно звертатися до DTEL-IX для затвердження.

3.1.4. Окрім зазначеного в п.3.1.1-3.1.3. DTEL-IX може надавати Замовнику Послуги з організації та обслуговування фізичного з’єднання. Послуги з організації та обслуговування фізичного з’єднання — це організація та обслуговування DTEL-IX фізичного з’єднання обладнання Замовника з обладнанням Клієнта Замовника, яке встановлено у приміщенні за адресою, вказаною в запиті на організацію з’єднання.

3.1.5. Для замовлення Послуги з організації та обслуговування фізичного з’єднання Замовник на електронну адресу [xc@dtel-ix.net](mailto:xc@dtel-ix.net) направляє запит на організацію з’єднання обладнання Замовника з обладнанням Клієнта Замовника, яке встановлено у приміщенні за адресою надання Послуги. В запиті Замовник додатково вказує технічні дані обладнання, що потрібно з’єднати. Після виконання запиту адреса надання Послуги, технічні дані, а також ідентифікатор з’єднання вносяться до відповідного Замовлення на послуги або Замовлення на відключення раніше організованого з’єднання. Таке замовлення підписується обома Сторонами Договору та стає невід’ємною частиною Договору.

3.1.6. Запит на організацію з’єднання повинен бути погоджений Замовником із Клієнтом Замовника, з якимпотрібно організувати або відключити з’єднання.Проведення DTEL-IX робіт можливе тільки за підтвердженою згодою Клієнта Замовника до якого виконується підключення.

3.1.7. DTEL-IX має право обмежувати перелік осіб Замовника, які мають можливість направляти запити на організацію або відключення з’єднань. В цьому випадку DTEL-IX та Замовник підписують список довірених осіб, в якому зазначені перелік людей, їх права та межі відповідальності.

**3.2 Специфікації портів та вимоги до учасників**

Учасник може вибирати порти з пропускною здатністю та інтерфейсами, зазначеними нижче:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Пропускна здатність** | **Стандарт** | **Вид з’єднання** |
| 100 | 100Base-TX | UTP/FTP категорії 5 |
| 1000 | 1000Base-T | UTP/FTP категорії 5e |
| 1000 | 1000Base-LX/LH | одномодовий, 1310 нм |
| 1000 | 1000Base-ZX | одномодовий, 1550 нм |
| 10000 | 10G Base-LR | одномодовий, 1310 нм |
| 10000 | 10G Base-ER | одномодовий, 1550 нм |
| Підключення за іншими стандартами | | Після попереднього узгодження із DTEL-IX |

Одномодовий кабель виготовляється з використанням волокон 9/125 µ.

Декілька портів із однаковою пропускною здатністю можна об’єднувати в один логічний порт шляхом ущільнення каналів порту. Об’єднання відбувається статично або з використанням протоколу LACP. Канал, а отже і порт, є активним, коли є активним один фізичний канал у кожному об’єднаному каналі. На вимогу учасника DTEL-IX може розширювати своє обслуговування, включаючи в нього кілька активних фізичних каналів на кожний об’єднаний канал. Попередня специфікація кількості активних фізичних каналів на один об’єднаний канал має бути узгоджена перед замовленням послуг, які надає DTEL-IX.

**3.3 Піринг**

Втрата пакетів на платформі DTEL-IX очікується на рівні нижче 0,05% в середньому за день (24 години), за винятком випадків, коли порт працює з навантаженням, вищим за 70% від максимально можливого навантаження порту, протягом 5 хвилин відповідно із вхідним або вихідним трафіком. Одностороння затримка пакетів очікується на рівні нижче 0,5 мс для 97,5% пакетів. Значення відхилення частоти (коливання затримки пакетів) очікується на рівні від -0,1 до +0,1 мс для 97,5% пакетів. Вимірювання проводяться на кожному комутаторі і для кожного комутатора на одному з портів, створених DTEL-IX, який налаштовано як порт учасника. Лише результати вимірювання, зробленого на цьому порту, застосовуються для перевірки вищенаведених критеріїв. Значення, отримані від вимірювального обладнання, надаються замовникам за запитом або публікуються на сайті DTEL-IX.

**3.4 Вимоги до учасників**

Оскільки контроль портів та пірингових з’єднань здійснюється Учасником і підключеним обладнанням Учасника, то Учасник зобов’язаний негайно інформувати DTEL-IX про відхилення якості послуг або виявлені дефекти. У разі виявлення відхилень, які не впливають на передбачену договором доступність порту, DTEL-IX може запропонувати підтримку в діагностуванні та виявленні несправності. Прикладом може бути надсилання безперервних сигналів перевірки зв’язку або аналіз трафіку.

**4. Максимальне навантаження на порт (порти). Вимога додаткового порту**

Навантаження (вхідне або вихідне) на порт/порти, що використовуються учасником, не може перевищувати наведені нижче значення для кожного порту протягом більше ніж 240 год./місяць.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FastEthernet | 100 Мбіт/с | 70% |
| GigabitEthernet | 1000 Мбіт/с | 80% |
| 10GigabitEthernet | 10000 Мбіт/с | 90% |
| 40GigabitEthernet | 40000 Мбіт/с | 90% |
| 100GigabitEthernet | 100000 Мбіт/с | 90% |
| 400GigabitEthernet | 400000 Мбіт/с | 90% |

Якщо навантаження на один або кілька портів (або об’єднаних каналів), використовуваних Учасником, досягає або перевищує максимальне допустиме значення протягом двох поспіль місяців DTEL-IX повідомляє учасника та просить його в цілях збереження якості або зменшити навантаження за взаємною згодою з DTEL-IX, або замовити додатковий порт. Якщо значення навантаження не опускається нижче максимально допустимого значення протягом місяця після повідомлення, учасник зобов’язується додати ще один порт у DTEL-IX на умовах, що діють на відповідний момент. Якщо об’єм усього трафіку з усіх портів, використовуваних учасником, падає нижче максимально допустимого значення після додавання додаткового порту і протягом вищезазначених періодів часу такі максимальні значення не перевищуються, учасник може відмовитися від додаткового порту наприкінці місяця з дотриманням періоду скасування, що становить один місяць.

**5. Специфікації сервера маршрутизації**

**5.1 Визначення послуги. Вимоги до учасника. Втрата кредиту**

Послуга сервера маршрутизації стає доступною одразу після встановлення стійкого сеансу з використанням протоколу BGP між маршрутизатором Замовника та одним із серверів маршрутизації DTEL-IX.

З метою виявлення помилок кожний учасник повинен підтримувати пірингове з’єднання щонайменше з тими серверами маршрутизації, які передають маршрути на сервер (колекторський сеанс). Таким чином, експорт іншим Учасникам пірингу не є обов’язковим.

Кожний учасник негайно повідомляє DTEL-IX про будь-які виявлені ним помилки або втрати на виході, пов’язані з роботою сервера маршрутизації. Якщо Учасник не виконує своїх обов’язків щодо повідомлення про помилки або несправності (за винятком випадків, коли DTEL-IX відомо про проблему), Учасник втрачає право вимагати перерахунок вартості послуг за період, коли була наявна несправність.

**5.2 Інформація про конфігурацію сервера маршрутизації**

До послуг сервера маршрутизації входить фільтрація за шляхом AS, а також фільтрація за префіксом відповідно до макросу пірингу, визначеного Замовником. Вихідна інформація маршрутизації може контролюватися на базі однорангових вузлів і префіксів.

Докладні відомості про технічну реалізацію викладені в «Технологічних умовах надання послуг DTEL-IX» (Додаток №3 до Договору).

**6. Доступність. Недовиконання послуг DTEL-IX**

Рівні щомісячної доступності послуг, які гарантує DTEL-IX, викладені в Розділі 9 цього Додатку. У разі недовиконання зобов’язань DTEL-IX щодо рівня доступності Послуг, Сторони погоджуються, що Замовник має право вимагати перерахунку вартості наданих послуг в порядку, визначеному в розділі 9 цього Додатку. При цьому за послуги сервера маршрутизації, послуги портів і пірингу надаються перерахунок здійснюється лише в тому разі, якщо DTEL-IX несе відповідальність за таке недовиконання.

**7. Послуги з підтримки**

**7.1 Підтримка першого рівня. Номери екстреного виклику**

DTEL-IX пропонує підтримку першого рівня цілодобово та без вихідних з періодом реагування, що становить одну годину в робочий час (робочі дня з понеділка по п’ятницю з 9.00 до 17.00 за центральноєвропейським часом/центральноєвропейським літнім часом) та в неробочий час, 2 години від моменту телефонного повідомлення або електронною поштою.

Протягом цього часу сервісний технічний персонал повинен розпочати роботи з усунення екстреної ситуації та за необхідності прибути до центру обробки даних. Підтримка першого рівня передбачає інформування учасника протягом періоду реагування про повідомлення про екстрену ситуацію шляхом надсилання учаснику електронного повідомлення на адресу електронної пошти, зазначену таким учасником. Підтримка першого рівня включає в себе базові заходи з підтримки обладнання учасника, такі як увімкнення/вимкнення обладнання, активація вимикачів, натискання кнопок і/або зчитування повідомлень на дисплеї. Підтримка першого рівня пропонується для будь-якого обладнання учасника, незалежно від збірки або моделі, за умови, що учасник надає точні інструкції щодо порядку виконання завдань. Особа, що виконує завдання, володіє загальними знаннями в галузі ІТ.

Контактна інформація служби технічної підтримки:

т. +380 44 2011407

e-mail: noc@dtel-ix.net

**7.2 Послуги, що вимагають призначення часу**

Учасник може доручати виконання планованих і складних завдань відповідно до їх рівня складності та за попередньою домовленістю між Сторонами протягом робочого часу та після завершення робочого часу за призначенням.

**7.3 Загальні правила**

Послуги з підтримки надаються персоналом DTEL-IX або його субпідрядниками. Послуги з підтримки обмежуються обладнанням, що зберігається у стійковому просторі DTEL-IX

**8. Додаткові опціональні послуги — VLAN**

Окрім пірингу, учасник має можливість отримувати від DTEL-IX послуги VLAN відповідно до наведених нижче специфікацій.

DTEL-IX пропонує послуги VLAN на таких умовах:

В користування надається «некерована» VLAN (віртуальна мережа)

VLAN має такі технічні характеристики:

VLAN service is independent of port speed no VLANs at 100Mbps ports Послуга VLAN не залежить від швидкості порту

VLAN не надається на портах зі швидкістю 100 Мбіт/с

VLAN побудовано згідно специфікації 1000 port, 802.1q trunk additional VLAN 802.1q

|  |
| --- |
| **9. Доступність. Порядок здійснення перерахунку** |
| Даним розділом встановлюються параметри гарантованого рівня доступності Послуг, а також встановлюється відсоток від щомісячного платежу, згідно з яким буде здійснено перерахунок вартості Послуг. DTEL-IX не несе відповідальності за доступність послуг, які не вказані в цьому розділі.  Послуги, надання яких гарантує DTEL-IX, перераховані в п.9 порядку зменшення їх пріоритету. В разі недоступності Послуги із нижчим пріоритетом з причини недоступності Послуги з вищим пріоритетом перерахунок проводиться за Послугу, що має найвищий пріоритет і одночасно внесена в Замовлення до Договору. |
| **9.1 Електроживлення** |
| DTEL-IX гарантує електроживлення обладнання учасників, які відповідно до договору купують послуги з розміщення обладнання, на рівні 99,95% протягом одного календарного місяця. Доступність вважається відсутньою, якщо електроживлення відсутнє на обох джерелах живлення. Учасник повинен переконатися, що він підключений до обох джерел живлення. У разі недосягнення вказаного рівня доступності Послуги DTEL-IX здійснює перерахунок вартості Послуги у розмірі фактичної вартості Послуги, що не була отримана Замовником, із розрахунку 1/720 повної місячної вартості Послуги за кожну годину недоступності Послуги. |
| **9.2 Кондиціювання повітря** |
| DTEL-IX гарантує кондиціювання повітря учасникам, які користуються послугами з розміщення обладнання, на рівні 99,95% протягом одного календарного місяця. |
| У разі недосягнення вказаного рівня доступності Послуги DTEL-IX здійснює перерахунок вартості Послуги у розмірі фактичної вартості Послуги, що не була отримана Замовником, із розрахунку 1/720 повної місячної вартості Послуги за кожну годину недоступності Послуги. |
| **9.3 Послуга серверу маршрутизації** |
| DTEL-IX гарантує доступність сервера маршрутизації на рівні 99,95% протягом одного календарного місяця. У разі недосягнення вказаного рівня доступності Послуги DTEL-IX здійснює перерахунок вартості Послуги у розмірі фактичної вартості Послуги, що не була отримана Замовником, із розрахунку 1/720 повної місячної вартості Послуги за кожну годину недоступності Послуги. |
| **9.4 Порт** |
| DTEL-IX гарантує доступність відповідного порту на рівні 99,95% протягом одного календарного місяця. Порт є доступним, якщо є доступним протокол передачі даних такого порту. |
| Якщо DTEL-IX стає відомо про те, що порти Замовника більше не є доступними, DTEL-IX інформує про це Замовника. |
| У разі недосягнення вказаного рівня доступності Послуги DTEL-IX здійснює перерахунок вартості Послуги у розмірі фактичної вартості Послуги, що не була отримана Замовником, із розрахунку 1/720 повної місячної вартості Послуги за кожну годину недоступності Послуги.  Гарантії доступності порту також розвопсюджуються на Послуги з організації та обслуговування фізичного з’єднання, що описані в п.п. 3.1.4.-3.1.7 Додатку 2 до цього Договору. |
| **9.5 Піринг** |
| DTEL-IX гарантує доступність пірингу на рівні 99,95% протягом одного календарного місяця. Піринг вважається недоступним, якщо з’єднання між двома комутаторами або система комутації повністю виходить із ладу, або якщо значення є нижчими за показники визначені в п.3.3. цього Додатку. |
| У разі недосягнення вказаного рівня доступності Послуги DTEL-IX здійснює перерахунок вартості Послуги у розмірі фактичної вартості Послуги, що не була отримана Замовником, із розрахунку 1/720 повної місячної вартості Послуги Пірингу за кожну годину недоступності Послуги. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Директор ТОВ «ДІДЖИТАЛ ТЕЛЕКОМ-АЙ ІКС»** |  | **##POSITION## ##COMPANYNAME##** |
|  |  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С. Ю. Колесниченко |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**##SHORTNAME##** |

**Додаток №3 від ##CONTRACTDATE##**

**до Договору №##CONTRACTNUM## від ##CONTRACTDATE##**

**Технічні вимоги щодо надання послуг DTEL-IX**

Ці технічні вимоги визначають умови надання послуг DTEL-IX (надалі - Послуги) і має метою гарантування максимального захисту і якості послуг, що надаються Учасникам DTEL-IX.

1. Послуги DTEL-IX можуть бути надані Учаснику (юридичній особі), що має номер автономної системи Autonomous System (AS), та зареєстрована в одному із регіональних інтернет-реєстратур (Regional Internet Registry, RIR). Територія України знаходиться в зоні дії реєстратури RIPE NCC ([http://www.ripe.net](http://www.ripe.net/)).

2. Учасник повинен на всіх інтерфейсах підключення до DTEL-IX вимкнути функцію автоматичного узгодження швидкості та дуплексу (auto-negotiation) і явно визначити конфігурацію інтерфейсу.

3. Учасник повинен на всіх інтерфейсах підключення до DTEL-IX вимкнути ARP proxy, Broadcast forwarding, Spanning tree, IP Redirects, CDP, а також всі види layer2-протоколів , за виключенням ARP і ICMPv6 Neighbor Discovery. Передавання мультикастних Ethernet-фреймів по мережі DTEL-IX дозволяється тільки на мультикастному VLANі.

4. Учасник зобов’язаний повідомляти DTEL-IX всі MAC-адреси всіх логічних інтерфейсів, що використовуються для підключення до DTEL-IX.

5. Учасник зобов’язаний на кожному інтерфейсі підключення до DTEL-IX передавати Ethernet-фрейми тільки на MAC-адреси, що отримані через цей інтерфейс.

6. Учасник зобов’язаний на загальному та мультикастному VLANі передавати Ethernet-фрейми тільки з одного логічного інтерфейсу для кожного окремо взятого порту DTEL-IX.

7. Учасник повинен на загальному та мультикастному VLANах приймати/передавати тільки Ethernet-фрейми наступних типів (http://www.iana.org/assignments/ieee-802-numbers/ieee-802-numbers.xhtml): 0x0800 - IPv4, 0x0806 - ARP, 0x86dd - IPv6, 0x8100 — IEEE 802.1q. На приватних VLAN учасник повинен приймати/передавати тільки 0x8100. Використання інших типів Ethernet-фреймів на приватних VLAN допускається за попередньою згодою сторін.

8. Учасник повинен використовувати на всіх інтерфейсах підключення до DTEL-IX тільки ті IP-адреси і мережеві маски, що були надані DTEL-IX. Учасник не має права анонсувати IP-адреси DTEL-IX без попереднього письмового узгодження.

9. Учасник повинен використовувати протокол BGP4 для встановлення пірингових сесій на загальному VLANі.

10. Учасник повинен використовувати протоколи MSDP/MBGP для встановлення пірингових сесій на мультикастному VLANі.

11. Учасник зобов’язаний спрямовувати трафік через DTEL-IX тільки на автономні системи (мережі), що анонсуються Учаснику через DTEL-IX.

12. Учаснику заборонено використовувати «static route» на будь-якого із учасників DTEL-IX

13. Положення п. 13.1-13.4 застосовуються при використання служби Route Server (RS):

13.1. Оновлення фільтрів на роут-серверах DTEL-IX для кожного Учасникавідбувається автоматично, із використанням актуальних записів в базах даних RIPE, ARIN або RADB один раз на добу. Час оновлення встановлюється технічною групою.

13.2. Учасник зобов’язується встановити BGP-сессії із кожним роут-сервером DTEL-IX.

13.3. Учасник зобов’язується анонсувати у бік роут-серверів DTEL-IX (AS31210) мережі у відповідності із описом політики їх маршрутизації в базах даних RIPE, ARIN або RADB. В тому числі в атрибутах AS\_PATH анонсованих мереж номер останньої AS повинен співпадати із полем origin відповідного об’єкту типу route і/або route6 в реєстрі інтернет-маршрутів.

13.4. Учасник не повинен аносувати у бік роут-серверів DTEL-IX (AS31210) приватні мережі, приватні AS, маршрут по-замовченню (default route), full view.

13.5. Учасник не повинен допускати Route Leaking, тобто не повинен анонсувати у бік роут-серверів DTEL-IX мережі своїх піринг-партнерів, які не отримані БЕЗПОСЕРЕДНЬО від піринг-партнерів.

У випадку порушення Учасником Технологічних вимог, що приведені в цьому Додатку DTEL-IX має право припинити надання послуг та перевести порт (порти) Учасника до карантинного VLANу із попереднім повідомленням Учасника шляхом спрямування повідомлення в вигляді електронної пошти до адміністративного та технічного представників Учасника.

Відновлення конфігурації порту (портів) Учасника виконується DTEL-IX протягом 24 годин після отримання повідомлення електронною поштою від технічного і адміністративного представника Учасника про усунення порушення Технічних вимог, викладених в цьому Додатку, а також після детальної перевірки з боку DTEL-IX, що має на меті підтвердження факту відсутності порушень.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Директор ТОВ «ДІДЖИТАЛ ТЕЛЕКОМ-АЙ ІКС»** |  | **##POSITION## ##COMPANYNAME##** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С. Ю. Колесниченко |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**##SHORTNAME##** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Додаток №4 від ##CONTRACTDATE##**  **до Договору №##CONTRACTNUM## від ##CONTRACTDATE##** | |
| **Форма повідомлення про включення Клієнта Замовника** | |
| Повна юридична назва Клієнта Замовника |  |
| Номер автономної системи |  |
| Рольовий контакт (email), на який будуть надходити повідомлення про заплановані роботи, технічні несправності тощо (наприклад, [noc@yourcompany.com](mailto:noc@yourcompany.com)) |  |
| Телефон технічної служби Клієнта Замовника |  |
| Адміністративний контакт Клієнта Замовника. Ім’я, прізвище, адреса електронної пошти, телефон |  |
| Доменне ім’я для back-resolve адреси включення Клієнта Замовника. Наприклад: dtel-ix.<ваше доменне ім’я> |  |
| Адреса сайту Клієнта Замовника |  |
| Пірингова політика по-замовченню (OPEN, SELECTIVE, RESTRICTED, CASE-BY-CASE) |  |
|  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Директор ТОВ «ДІДЖИТАЛ ТЕЛЕКОМ-АЙ ІКС»** |  | **##POSITION## ##COMPANYNAME##** |
|  |  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С. Ю. Колесниченко |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**##SHORTNAME##** |

**Додаток №5 від ##CONTRACTDATE##**

**до Договору №##CONTRACTNUM## від ##CONTRACTDATE##**

**Замовлення послуг № 1**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Послуга** | | | | **Підключення до DTEL-IX. Піринг** | | |
| Дата початку надання послуг | | | |  | | |
| Нове замовлення  Скасування попереднього замовлення №\_\_ | | | | | | |
| Номер AS | | |  | | | |
| Швидкість підключення | | |  | | | |
| Місце надання послуг | | | Україна, м. Київ, Сім’ї Прахових 50 | | | |
| Параметри конфігурації порту | | | загальний VLAN  та послуги Роут Серверу  приватний VLAN  мультикастний VLAN | | | |
| **Ціни на послуги** | | | | | | |
|  | Ціна, грн. | | | | ПДВ, грн. | Ціна з ПДВ, грн. |
| Плата за інсталяцію |  | | | |  |  |
| Щомісячна плата за послуги |  | | | |  |  |
|  | | | | | | |
| **Підписи сторін** | | | | | | |
| **Директор ТОВ «ДІДЖИТАЛ ТЕЛЕКОМ-АЙ ІКС»** | |  | | **##POSITION## ##COMPANYNAME##** | | |
|  | |  | |  | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С. Ю. Колесниченко | |  | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**##SHORTNAME##** | | |