**ПРИГЛАШЕНИЕ № 109**

**к участию в конкурсе с неограниченным участием**

Дата: «19» декабря 2022 г.

**ЗАО «Альфа телеком»** (далее - Компания) приглашает правомочных поставщиков представить свои конкурсные заявки на закупку **услуг по предоставлению доступа в сеть Интернет** (далее Приглашение).

Описание предмета закупки, характер, перечень, количество, место и сроки поставки, требования, предъявляемые к поставщикам и иные требования установлены **в Требованиях к закупке (приложение 1 к Приглашению**).

1. Для участия в конкурсе необходимо:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подать конкурсную заявку**в электронном виде согласно Требованиям к закупке (приложение 1)с установлением пароля доступа | **По эл. адресу:****tender@megacom.kg** | **Дата окончания приема конкурсных заявок:** **26.12.2022г. 13:59 часов (GMT+6)** |
| **Направить пароль** для доступа к конкурсной заявке | **По электронному адресу:****tender@megacom.kg** | **Дата окончания приема паролей к конкурсным заявкам:** **26.12.2022г. с 14:00 до 15:59 часов (GMT+6)** |
| **Вскрытие конкурсных заявок состоится:** | по адресу: г. Бишкек, ул. Суюмбаева, 123; | ***ДАТА и Время вскрытия конкурсных заявок: 26.12.2022г. в 16:00*** |

***Вложенный файл (конкурсная заявка) не должен превышать 10мб, в случае превышение рекомендуется разделить и отправить несколькими сообщениями (письмами) или воспользоваться облачными файлообменниками***

1. При наличии вопросов по настоящему Приглашению поставщик может обратиться в Компанию по электронному адресу: **tender@megacom.kg** за получением разъяснений, но не позднее 3 рабочих дней до истечения окончательного срока представления конкурсных заявок. Разъяснения направляются обратившемуся поставщику по электронной почте, с которой был получен запрос, не позднее трех календарных дней с момента получения запроса.
2. При необходимости, Компания вправе внести изменения в настоящее Приглашение путем издания дополнений в любое время до истечения окончательного срока представления конкурсных заявок, но в любом случае не позднее 3 (трех) рабочих дней.
3. Компания может перенести окончательную дату подачи конкурсных заявок на более поздний срок, если вносятся поправки в настоящее Приглашение, о чем Компания информирует путем размещения соответствующей информации на официальном сайте Компании и информационном ресурсе, где было размещено объявление о проведении настоящего конкурса.
4. **Порядок подачи конкурсной заявки.** Поставщику, желающему участвовать в конкурсе необходимо согласно Требованиям к закупке (приложение 1 к Приглашению) заполнить конкурсную заявку (приложение 2 к Приглашению), приложить требуемые копии документов, установить к ним пароль доступа и отправить в электронном виде на электронную почту, указанную в п. 1 Приглашения, не позднее установленного срока. При этом, Поставщик обязуется сообщить/направить Компании пароль доступа не позднее установленного срока и вышеуказанным способом.

 Каждый участник конкурса может подать только одну конкурсную заявку.

1. Компания может установить фиксированную сумму гарантийного обеспечения конкурсной заявки (далее – ГОКЗ). Срок действия ГОКЗ должен совпадать со сроком действия конкурсной заявки. Данное требование устанавливается при необходимости.

ГОКЗ вносится в размере и форме, предусмотренных в конкурсной документации.

ГОКЗ возвращается не позднее трех рабочих дней в случаях:

1) истечения срока действия конкурсной заявки, указанного в конкурсной документации;

2) заключения договора и предоставления ГОИД, если предоставление такого гарантийного обеспечения предусмотрено в конкурсной документации;

3) отзыва конкурсной заявки до истечения окончательного срока представления конкурсных заявок;

4) прекращения процедур закупок без заключения договора.

5. Гарантийное обеспечение конкурсной заявки закупающей организацией удерживается в случаях:

1) отказа подписать договор на условиях, предусмотренных в конкурсной заявке победителя, за исключением случаев, если такой отказ связан с введением режима чрезвычайной ситуации или чрезвычайного положения, при условии опубликования объявления о закупке до введения таких режимов;

2) отказа предоставить гарантийное обеспечение исполнения договора;

3) отзыва конкурсной заявки после ее вскрытия и до истечения срока ее действия;

4) изменения условий конкурсной заявки после вскрытия конвертов с конкурсными заявками.

1. **Конкурсные заявки, поданные поставщиками позднее указанного срока и/или заявки, к которым не сообщен пароль до установленного срока, не принимаются и не рассматриваются.**

**Подавая свою конкурсную заявку, поставщик тем самым выражает свое согласие на все условия, указанные в проекте (-ах) договора (-ов) (Приложение 3 к Приглашению).**

**Не допускается внесение изменений в конкурсные заявки после истечения срока их подачи.**

1. Поставщик, подавший конкурсную заявку, может присутствовать на вскрытии конкурсных заявок. На вскрытии конкурсных заявок оглашается цена конкурсной заявки, а также список документов, приложенных к конкурсной заявке, и вносится в протокол вскрытия.
2. Во время оценки конкурсных заявок Компания вправе обратиться к поставщику за разъяснениями по поводу его конкурсной заявки. Запрос о разъяснениях и ответ на него должны подаваться в письменном виде по электронной почте.
3. Оценка конкурсных заявок осуществляется в соответствии с процедурами и критериями, предусмотренными в Требованиях к закупке (приложение 1 к Приглашению). Компания вправе запросить у поставщика исправление арифметических ошибок, допущенных в конкурсной заявке.

В случае если по итогам проведенной оценки поставщиками предоставлены конкурсные заявки с одинаковыми ценами и условиями, отвечающие требованиям конкурсной документации, то Компания направляет поставщикам, представившим одинаковые цены запрос по электронной почте о возможности снижения цены (предоставления скидки), выигравшей конкурсной заявкой считается заявка поставщика, предоставившего наименьшую цену (наибольшую скидку). В случае если после снижения цены (предоставления скидки) поставщики представили одинаковые предложения (цена, скидка), то победитель определяется посредством случайной выборки.

1. Компания отклоняет конкурсную заявку в случаях, если:

- участник, представивший конкурсную заявку, не соответствует квалификационным требованиям, установленным в Требованиях к закупке (приложение 1 к Приглашению);

- конкурсная заявка по существу не отвечает требованиям, установленным в Требованиях к закупке (приложение 1 к Приглашению);

- технические параметры, предложенные в конкурсной заявке, не соответствуют технической спецификации, установленной в Требованиях к закупке (приложение 1 к Приглашению);

- поставщик представил более одной конкурсной заявки;

- поставщик не предоставил гарантийное обеспечение конкурсной заявки;

- цена конкурсной заявки превышает планируемую сумму закупки;

- в случае выявления конфликта интересов согласно п. 6.5 Правил организации и осуществления закупок в ЗАО «Альфа Телеком».

1. Конкурс признается Компанией несостоявшимся в случаях, когда были отклонены все предложения поставщиков, не поступило ни одного предложения или минимальная цена по конкурсу превышает планируемую сумму закупки.
2. Компания может отменить конкурс в любое время до заключения договора, если отпала необходимость в дальнейшем приобретении предмета закупки.
3. Компания в течение двух рабочих дней с момента подведения итогов по конкурсу направляет поставщикам по электронной почте уведомления: победителю о том, что его заявка признана победившей, остальным участникам, что их заявки не признаны победившими.
4. Поставщик, определенный победителем конкурса, должен подтвердить уведомление о признании его победителем в течение трех рабочих дней путем направления ответного письма по электронной почте.
5. В случае нарушения победителем сроков: подтверждения заключения договора, подписания договора/возврата экземпляра договора Компании или внесения гарантийного обеспечения исполнения договора, Компания вправе заключить договор с поставщиком вторым в рейтинге.
6. Поставщик, участвующий в конкурсе, имеет право подать жалобу Компании относительно требований конкурсной документации не позднее двух рабочих дней до даты окончательного срока подачи конкурсных заявок или проведенной оценки по конкурсу не позднее двух рабочих дней после подведения итогов по конкурсу. Жалоба поставщика рассматривается Компанией в срок до 3-х рабочих дней. В случае несогласия поставщика с решением Компании по жалобе, поставщик вправе обратиться в судебные органы.

Приложение:

1. Требования к закупке
2. Форма конкурсной заявки
3. Форма для заполнения соответствия техническим требованиям
4. Проект договора

**Руководитель отдела по закупкам М. Кенжебаев**

*Исп.: Н. Шаршенов*

*Тел:0312 905 244*

**Приложение 1 к Приглашению**

**Требования к закупке**

|  |
| --- |
| **1. Общие требования:** |
| 1.1 | Язык конкурсной заявки | Русский (в случае если, документы будут составлены на иностранном языке, необходимо предоставить дополнительно перевод на русском языке). |
| 1.2 | Срок поставки | С даты заключения договора на двенадцать месяцев |
| 1.3 | Размер авансового платежа в %%  | Не предусмотрен. |
| 1.4 | Условия оплаты | 100% постоплата, по факту оказанных услуг за отчетный период (ежемесячно) без предварительной оплаты, выплачиваются в течение 10 банковских дней с даты предоставления счета-фактуры, выписанной на основании подписанного Сторонами акта оказанных услуг.Оплата производится Заказчиком перечислением на расчетный счет Исполнителя: **Для резидентов КР** – в сомах КР. Счет фактура выставляется Исполнителем в национальной денежной единице КР – в сомах, и доставляется в адрес Заказчика в оригинале.**Для нерезидентов КР** – в рублях РФ, долларах США тенге РК, на основании инвойса.  |
| 1.5 | Цена конкурсной заявки (коммерческое предложение)  | В цену, указанную участниками-резидентами конкурса, должны быть включены все налоги, сборы и другие платежи взимаемые в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, а также иные расходы по выполнению договорных обязательств.В цену, указанную участниками конкурса – **нерезидентами КР** должны быть включены налоги на доход.*При наличии межгосударственных Соглашений об избежание двойного налогообложения и предотвращении уклонения от уплаты налогов на доходы, предоставление Исполнителем-нерезидентом КР – Сертификата уполномоченного органа о резидентстве на 2022-2023гг. обязательно. При отсутствии Сертификата с выплаты Исполнителю нерезиденту КР будет удержан налог на доход по ставке 5%.****Примечание:***В случае изменения конъюнктуры рынка передачи данных и снижения уровня цен на услугу доступа в сеть Интернет, Исполнитель обязуется пересмотреть тариф/стоимость услуги доступа в сеть Интернет в сторону уменьшения путем подписания Договора в новой редакции на всю емкость услуги. |
| 1.6 | Валюта конкурсной заявки | **Для резидентов КР:** Сом КР\*\*Если резидентом будет подана конкурсная заявка в другой валюте, то договор будет заключен в национальной валюте по курсу Национального банка КР на день вскрытия.**Для нерезидентов КР:** Долларах США, рублях РФ или тенге РК\*или в сомах КР.\* Оценка будет производиться по курсу Национального банка КР на день вскрытия конкурсных заявок или в сомах КР. |
| 1.7 | Для юридических лиц: копии документов, определяющих организационно-правовую форму юридического лица, место регистрации и основной вид деятельности (Свидетельство о гос. регистрации; Устав; приказа/решения/протокола об избрании/назначении исполнительного юр. лица (1-го лица));  | Приложить копии  (в случае если, данные документы составлены на иностранном языке, необходимо предоставить дополнительно перевод на русском языке) |
| 1.8 | Доверенность на лицо, подписавшее конкурсную заявку и представляющее интересы участника в конкурсе *(в случае, если конкурсная заявка подписана не исполнительным органом - руководителем);* | Приложить копии доверенности (в случае если, данные документы составлены на иностранном языке, необходимо предоставить дополнительно перевод на русском языке) |
| 1.10 | Регистрационный документ по НДС, выданный налоговым органом КР (если является плательщиком НДС-12%) | Приложить копии (в случае если, данные документы составлены на иностранном языке, необходимо предоставить дополнительно перевод на русском языке) |
| 1.11 | Срок действия конкурсной заявки, в календарных днях | 60 (шестьдесят) календарных дней с даты вскрытия конкурсных заявок |
| 1.12 | Размер и форма гарантийного обеспечения конкурсной заявки (ГОКЗ) | Не требуется |
| 1.13 | Размер и форма гарантийного обеспечения исполнения договора (ГОИД) | Участник, которому будет присуждено право заключения договора, по итогам конкурса должен внести гарантийное обеспечение исполнения договора (ГОИД), в виде денежных средств, в размере: **1,5** процента от общей стоимости Договора на банковский счет Заказчика в течение 5 банковских дней с даты заключения Договора*Порядок возврата ГОИД определяется в договоре* |
| 1.14 | Реквизиты банковского счета для внесения ГОИД | указаны в приложении №1 к Приглашению к участию в конкурсе |
| 1.15 | Критерии оценки  | 1. Победившей может быть признана Конкурсная заявка, отвечающая по существу требованиям **конкурсной документации, квалификационным требованиям, техническим параметрам и имеющая наименьшую оцененную стоимость\*.**

  *- при определении оцененной стоимости, от общей стоимости коммерческого предложения резидента КР - плательщика НДС вычитается НДС (-12%), соответственно оценка предложений будет проводиться без учета НДС-12%.* |
| 1.16 | Срок для устранения Дефектов/время реагирования на устранение  | Согласно условиям Договора. |
| 1.17 | Документы, которые необходимо предоставить совместно с конкурсной заявкой | Предоставить схемы магистральных линий передачи данных в стране резидентства и трансграничных соединений, а также данные об оборудовании для магистральных линий передачи данных и трансграничных стыков.  |
| 1.18 | Формы, которые необходимы заполнению Участником: | Приложение №2 и 2.1 к Приглашению. |
| 1.19 | Выделяемая сумма | 77 760 000 сом |
| **2.** **Квалификационные требования:** |
| 2.1 | Опыт предоставления по характеру аналогичных услуг за последние 2 (два) года в денежном выражении: | Наличие опыта по характеру предоставления аналогичных услуг операторам мобильной связи с активной абонентской базой не менее 3 млн. абонентов (операторы мобильной связи выкладывают такую информацию в открытых источниках, участник должен предоставить актуальную ссылку) за последний 1 год в сумме не менее 77 млн. (*семьдесят семь миллионов*) сомов или эквивалент в долларах США/рублях РФ/ тенге РК с предоставлением подтверждающих документов. Приложить следующие копии: 1) договоров/контрактов; 2) актов приемки/оказанных услуг или выполненных работ/сверки, и/или счет-фактуры к договорам, удостоверяющие опыт предоставления аналогичных услуг (без указания объемов и цен).Наличие всех вышеперечисленных документов является обязательным условием данного пункта.  |
| 2.2 | Лицензии | Необходимо предоставить сканированную копию действующей лицензии на деятельность в области передачи данных, выданный уполномоченным органом страны пребывания нерезидента КР, подтверждающий право поставщика на оказание услуг доступа в Интернет.Для резидентов КР: В случае предоставления лицензии по старому образу (срочная лицензия) срок действия лицензии не должен истекать ранее 31 декабря 2023г. |
| 2.3 | Наличие необходимых ресурсов (перечень оборудования/техники/производственной базы, технических возможностей, которым должен обладать Исполнитель) | *1. Наличие собственных магистральных линий передачи данных в стране своего резидентства, протяженностью не менее 1500 км. Необходимо предоставить схемы магистральных линий передачи данных в стране резидентства и трансграничных соединений, а также акт о вводе в эксплуатацию или другими подтверждающими документами регулирующих государственных органов страны своего резидентства.**Под магистральными линиями передачи данных подразумеваются транспортные телекоммуникационные линии, организованные с высокой степенью готовности, которые имеют резервирование как на аппаратном уровне, так и на физическом уровне соединения сетевой архитектуры (не менее двух разнесенных маршрута прохождения физической линии). Оборудование, используемое на данных линиях, должно соответствовать требованиям оборудования операторского класса и являться высокоскоростным канальным оборудованием связи.* |
| *2. Наличие не менее 2-х географически независимых трансграничных переходов с вышестоящими провайдерами общей пропускной способностью:* ***- для резидентов КР – не менее 100 Gbps по каждому направлению трафика (входящий и исходящий трафик);******- для нерезидентов КР – не менее 300 Gbps по каждому направлению трафика (входящий и исходящий трафик).****Необходимо подтвердить в виде следующих документов:* 1. *схемы трансграничных соединений,*
2. *договора с вышестоящими провайдерами о трансграничных соединениях,*
3. *документы (контракты/договора/акты ввода в эксплуатацию), где указаны интерфейсы и действующая емкость соединения (без отражения финансовых условий, но с действующими на день подачи заявки) с вышестоящими провайдерами.*
 |
| *3. Наличие подключений/присоединений сети Заказчика с Исполнителем следующими интерфейсами:* ***для резидентов КР*** ***2х100 Гбит/сек*** *в г. Бишкек по адресу: ул. Суюмбаева 123, АТС29\*, при этом соединение между коммутационным оборудованием Заказчика и участника должно быть обеспечено по двум независимым, отличным друг от друга маршрутам. Дополнительно, со стороны участника для организации стыка предоставляются оптические модули форм-фактора QSFP-28.****для нерезидентов КР*** ***2х100 Гбит/сек*** *наличие разнесенных кабельных стыков на границе Кыргызской Республики и Республики Казахстан (координаты местонахождения точки кабельного стыка Заказчика в пп. Кордай 43° 0'44.36"С; 74°43'8.74"В, и Чалдовар 42°52'35.69"С; 73°30'19.73"В или 42°51'13.08"С; 73°31'2.40"В) \*, с установкой коммутационного оборудования участника по адресу ул. Суюмбаева 123, АТС29. Дополнительно, со стороны участника для организации стыка предоставляются оптические модули форм-фактора QSFP-28.* *\*Необходимо подтвердить Актами ввода в эксплуатацию соединений.* *Допускается соединения через партнёрские сети с сетью Заказчика, где участник предоставляет сопроводительное письмо от партнерских сетей с приложением соответствующих Актов ввода в эксплуатацию с обязательным указанием:* 1. *интерфейса соединений,*
2. *точки (координаты) соединений,*
3. *актуальные даты*

*В случае отсутствия подключений возможно предоставление письменной гарантии об организации физических подключений с сетью Заказчика на вышеперечисленных точках для предоставления услуги доступа в сеть Интернет в течении не более чем 7 (семи) календарных дней после объявления итогов конкурса.* *Гарантию организации физических соединений с сетью Заказчика с указанным ваше сроком, необходимо предоставить в виде гарантийного письма на фирменном бланке, подписанного уполномоченным лицом участника.* |
| *4.* ***Для нерезидентов КР*** *наличие на сети POP (Point Of Presence), стыки с CDN провайдерами (контенты: Meta/Facebook, Google) и прямое соединение международного Провайдера профиля Tier-1 на территории резидентства участника. Подтверждается соответствующими договорами или актами подключения (без отражения финансовых условий с актуальными датами).*  |

|  |
| --- |
| **3 Существенные требования/ Технические спецификации** |
| **Услуга по доступу в сеть Интернет – предоставление доступа в сеть Интернет по каналу передачи данных 20-60 Гбит/сек** |
| **Наименование**  | **Подробное описание**  | **Ёмкость канала в Гбит/сек за месяц** | **Срок оказания услуг** |
| Услуга по доступу в сеть Интернет – предоставление доступа в сеть Интернет по каналу передачи данных **20-60 Гбит/сек** в восходящем и нисходящем потоке с учетом последней мили для взаимодействия сети передачи данных Заказчика с сетью передачи данных Исполнителя и с глобальной сетью Интернет. Первоначальная емкость услуги 20 Гбит/сек, дальнейшее расширение услуги с шагом по 10-20 Гбит/сек. Исполнитель должен предоставить Заказчику услугу по доступу в сеть Интернет, а именно обеспечить двунаправленную передачу и маршрутизацию пакетов между сетью передачи данных Заказчика и глобальной сетью Интернет. | Требования к услуге доступа в сеть Интернет емкостью **20-60 Гбит/сек;**Ежемесячный коэффициент доступности сети Интернет – 99,9%;Тип интерфейса – Ethernet, 2х100 Гбит/сек;Протокол маршрутизации – BGP v.4;Поддержка протоколов IPv4, IPv6;Поддержка протокола обнаружения недоступности удаленной точки (peer) – BFD;Обеспечение 24/7 (круглосуточно) доступа к собственному Content Delivery Network (CDN) оборудованию с контентом Meta/Facebook, Google;Обновление префиксов BGP, наличие BGP looking-glass;Отсутствие фильтрации (ограничений доступа) по IP-адресу, IP-сети, доменному имени, и возможность пропуска более одной ASN (автономная система);Обязательно наличие периодического ежесуточного автоматического обновления префикс-листов по БД RIPE NCC (предпочтительно) либо обновления их по запросу;Динамическая маршрутизация согласно записям БД, RIPE NCC;Обязательно возможность использования системы Blackhole Community;Задержка (двухсторонняя) канала передачи данных не должна превышать при загрузке канала 75%: a.) Европа (Москва) ≤ 70 мсb.) Северная Америка (Нью-Йорк) ≤ 200 мсc.) Азия (Гонконг) ≤ 250 мс;Потери пакетов: ≤0,1 %;Прохождение трафика до вышестоящего оператора связи не должно ограничиваться какими-либо фильтрами. Исключения: требования гос.органов. Заказчик может дополнительно указать к каким ресурсам необходимо ограничивать доступ;Исполнитель должен предоставить доступ к системе мониторинга на просмотр утилизации к вышестоящим операторам и используемых каналов связи;Проведение ремонтных и профилактических работ, необходимых для поддержания качества услуги, без прерывания доступа в сеть Интернет. При недоступности основного канала, посредством которого предоставляется услуга доступа в сеть Интернет, Исполнитель обеспечивает резервным каналом в 20-60 гбит/сек для непрерывного доступа в сеть Интернет | **20-60**  | С даты заключения договора на двенадцать месяцев |

**БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ**

**для внесения ГОКЗ и ГОИД**

|  |  |
| --- | --- |
| **Для зачисления Кыргызских сомов** | **For transfer of US dollars**  |
| **Intermediary Bank****(Банк-посредник)** |  | **Kookmin Bank, Seoul, South Korea** **SWIFT: CZNBKRSE** |
| **Bank of Beneficiary****(Банк получателя)** | ФОАО “РСК Банк”, г. Бишкек, Кыргызская Республика | **OAO AIYL BANK, Kyrgyz Republic, Bishkek** **SWIFT: AIYLKG22****Номер счета: 7C78USD013** |
| **Beneficiary (Получатель)** | ЗАО "Альфа Телеком",Счет № 1350100027537623 БИК: 135001 | **Beneficiary Name: CJSC Alfa Telecom****Beneficiary account: NO.1350100022480485****Address: KYRGYZSTAN, Bishkek, Suyumbaeva 123** |
| **Purpose of payment****(Назначение платежа)** | ***Гарантийное обеспечение конкурсной заявки*** *№ объявления****Гарантийное обеспечение исполнения договора от \_\_\_\_ №\_\_\_\_;*** | **В назначении указать: за что, р/счет и наименование компании.** **Например**: Account replenishment, FOR FURTHER CREDIT TO ACCOUNT. NO.1350100022480485 CJSC Alfa Telecom USD |

**Примечание:** Расходы, связанные с банковским переводом, несет победитель конкурса.

**Приложение 2 к Приглашению**

**Форма**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **КОНКУРСНАЯ ЗАЯВКА**КОМУ: **ЗАО «Альфа Телеком»** На Приглашение № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г. ОТ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(наименование Исполнителя)***Для резидентов КР:** |
|

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Подробное описание услуг** | **Кол-во** | **Цена****за ед. без НДС\*** | **Общая стоимость, без НДС\*** | **Сумма****НДС\*** | **Общая стоимость, с учетом НДС\*** |
| **Предоставление доступа в сеть Интернет по каналу передачи данных 20-60 Гбит/сек** | 1 |  |  |  |  |

**Срок оказания услуг составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ месяцев с даты заключения договора****Для нерезидентов КР:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование товара, Подробное описание** | **Кол-во** | **Цена****за ед.**  | **Общая стоимость, без НДС\*** | **Общая стоимость** |
| **Предоставление доступа в сеть Интернет по каналу передачи данных 20-60 Гбит/сек** | 1 |  |  |  |

**Срок оказания услуг составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ месяцев с даты заключения договора**В цену, указанную поставщиком, должны быть включены все налоги, сборы и другие платежи, взимаемые в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, накладные затраты, транспортные и другие затраты поставщика. **\*Сумма НДС в графах заполняется поставщиком, только в случае если он является плательщиком НДС в Кыргызской Республике на момент подачи конкурсной заявки.**Данная конкурсная заявка действительна в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с даты вскрытия конкурсных заявок. Подавая настоящую конкурсную заявку, выражаем свое согласие заключить договор (в случае признания конкурсной заявки, выигравшей) на условиях, обозначенных в Требованиях к закупке и по форме Договора согласно приложению 3 к Приглашению. В случае принятия нашей Конкурсной заявки, мы обязуемся предоставить гарантийное обеспечение исполнения Договора на сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, для надлежащего выполнения Договора и в сроки, указанные в Конкурсной документации.Также подавая конкурсную заявку подтверждаем и гарантируем свою правоспособность, наличие регистрации в установленном законодательством порядке, а также наличие необходимых разрешительных документов на осуществление нашей деятельности. Гарантируем, что лицо, подписавшее настоящую конкурсную заявку, обладает всеми необходимыми полномочиями на ее подписание.  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО) (должность) (подпись и печать)

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 года

 (дата заполнения)

**Приложение № 2.1 к Приглашению**

**Форма для заполнения соответствия техническим требованиям**

**(прописать по каждой позиции согласно существенных требований/технических спецификаций)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование требований** | **Подробное описание услуг** | **Примечание** |
| Требования к услуге доступа в сеть Интернет емкостью **20-60 Гбит/сек** |
| 1 | Ежемесячный коэффициент доступности сети Интернет – 99,9% | *Прописать* |  |
| 2 | Тип интерфейса – Ethernet, 2х100 Гбит/сек  | *Прописать* |  |
| 3 | Протокол маршрутизации – BGP v.4 | *Прописать* |  |
| 4 | Поддержка протоколов IPv4, IPv6 | *Прописать* |  |
| 5 | Поддержка протокола обнаружения недоступности удаленной точки (peer) - BFD | *Прописать* |  |
| 6 | Обеспечение 24/7 (круглосуточно) доступа к собственному Content Delivery Network (CDN) оборудованию с контентом Meta/Facebook, Google  | *Прописать* |  |
| 7 | Обновление префиксов BGP, наличие BGP looking-glass | *Прописать* |  |
| 8 | Отсутствие фильтрации (ограничений доступа) по IP-адресу, IP-сети, доменному имени, и возможность пропуска более одной ASN (автономная система) | *Прописать* |  |
| 9 | Обязательно наличие периодического ежесуточного автоматического обновления префикс-листов по БД RIPE NCC (предпочтительно) либо обновления их по запросу | *Прописать* |  |
| 10 | Динамическая маршрутизация согласно записям БД RIPE NCC | *Прописать* |  |
| 11 | Обязательно возможность использования системы Blackhole Community | *Прописать* |  |
| 12 | Задержка (двухсторонняя) канала передачи данных не должна превышать при загрузке канала 75%: a.) Европа (Москва) ≤ 70 мсb.) Северная Америка (Нью-Йорк) ≤ 200 мсc.) Азия (Гонконг) ≤ 250 мс | *Прописать* |  |
| 13 | Потери пакетов: ≤0,1 % | *Прописать* |  |
| 14 | Прохождение трафика до вышестоящего оператора связи не должно ограничиваться какими-либо фильтрами. Исключения: требования гос.органов. Заказчик может дополнительно указать к каким ресурсам необходимо ограничивать доступ | *Прописать* |  |
| 15 | Исполнитель должен предоставить доступ к системе мониторинга на просмотр утилизации к вышестоящим операторам и используемых каналов связи | *Прописать* |  |
| 16 | Проведение ремонтных и профилактических работ, необходимых для поддержания качества услуги, без прерывания доступа в сеть Интернет. При недоступности основного канала, посредством которого предоставляется услуга доступа в сеть Интернет, Исполнитель обеспечивает резервным каналом в 20-60 гбит/сек для непрерывного доступа в сеть Интернет | *Прописать* |  |
| 17 | Равномерное распределение трафика по всем физическим каналам связи согласно анонсируемым префиксам по протоколу BGP и атребуту AS-Path | *Прописать* |  |
| 18 | Предоставить оптические модули QSFP28 100G заказчику, для подключения к оборудованию поставщика услуг. Модули должны быть совместимы с оборудованием Juniper/Cisco. | *Прописать* |  |

**Приложение 3 к Приглашению**

**ПРОЕКТ ДОГОВОРА № \_\_\_\_\_\_\_**

**об оказании услуги доступа в сеть Интернет**

г. Бишкек “\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,** именуемое в дальнейшем ИСПОЛНИТЕЛЬ, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны,

и **ЗАО «Альфа Телеком»** именуемый в дальнейшем ЗАКАЗЧИК, в лице Генерального директора **Мамытова Н.Т.,** действующего на основании Устава, с другой стороны (далее по тексту «Стороны»), составили настоящий Договор об оказании услуг по доступу в сеть Интернет (далее по тексту «Договор»), как это изложено ниже:

**Термины, определения и сокращения.**

**CE** – Customer Edge – оборудование ЗАКАЗЧИКА.

**PE** – Provider Edge – оборудование ИСПОЛНИТЕЛЯ.

**Service Availability (SA) –** готовность услуги доступа в сеть Интернет, отраженная в процентах.

**Дата подключения/отключения доступа в сеть Интернет** - фактическая дата выполненных работ по подключению/отключению услуги (начиная с 00:00 часов по 23:59 часов назначенного календарного дня), указанная в двусторонне подписанном Акте сдачи-приемки работ по подключению/отключению.

**Деградация** (деградация качества предоставления услуги) – это случай уменьшения (ухудшения) пропускной способности услуги доступа в сеть Интернет, продолжительностью свыше 30 минут при каждом случае, зафиксированный системами мониторинга ЗАКАЗЧИКА, который влечет за собой ухудшение или остановку услуги, или определенной части услуги.

**КРП** - это кратковременное прерывание услуги, продолжительностью не более трех минут и не более пяти случаев в течение 30 (тридцати) минут с момента первого КРП.

**Простой** – это полное или частичное отсутствие услуги (невозможность получать и отправлять трафик), которая приводит к полному или частичному прерыванию получения услуги или части услуги, продолжительностью более трёх минут.

**Коэффициент доступности услуги (КДУ)** – это отношение количества минут/часов в отчетном месяце, в течение которых услуга или определенная часть услуги была не оказана ИСПОЛНИТЕЛЕМ к общему количеству минут/часов в отчетном периоде, выраженное в процентах.

**Средняя сетевая задержка** (далее задержка) – это усредненная сумма времени прохождения тестовых пакетов от маршрутизатора ЗАКАЗЧИКА до маршрутизатора сети ИСПОЛНИТЕЛЯ и обратно. Задержка измеряется на протяжении срока не менее, чем 1 (одной) любой минуты на протяжении передачи данных или на основании не менее, чем 1000 (одной тысячи) отправленных эхо-запросов. Измерения производятся между интерфейсом маршрутизатора ЗАКАЗЧИКА, подключенного к маршрутизатору ИСПОЛНИТЕЛЯ и интерфейсом маршрутизатора ИСПОЛНИТЕЛЯ и подключенного к маршрутизатору вышестоящего провайдера ИСПОЛНИТЕЛЯ путем измерения времени, прошедшего между направлением пакета эхо-запроса и получением соответствующего ему пакета эхо-ответа.

**Процент потери пакетов** – это процентное соотношение количества отправленных пакетов эхо-запросов от интерфейса маршрутизатора ЗАКАЗЧИКА, подключенного к маршрутизатору ИСПОЛНИТЕЛЯ и полученных пакетов эхо-ответов от интерфейса маршрутизатора ИСПОЛНИТЕЛЯ, подключенного к маршрутизатору вышестоящего провайдера ИСПОЛНИТЕЛЯ. Пакет эхо-запрос считается потерянным, если пакет эхо-ответ не был получен или задержка в получении составила более 10 секунд. Измеренные таким образом и подтвержденные не менее 10 раз в течение месяца значения Процента потери пакетов усредняются в расчете на один календарный месяц для каждого направления.

**Трафик** – совокупность цифровых данных, передаваемых по сети передачи данных.

**Интернет** – глобальная информационно-телекоммуникационная сеть, построенная на использовании протокола передачи данных и маршрутизации пакетов информации.

**Отчетный период** – один календарный месяц.

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

 1.1. Предметом Договора является оказание услуги доступа в сеть Интернет путем организации соединения сети передачи данных ЗАКАЗЧИКА к сети передачи данных ИСПОЛНИТЕЛЯ (далее по тексту «Услуга») для пропуска трафика передачи данных в соответствии с условиями настоящего Договора. Конкретные условия Договора, а именно, но не ограничиваясь: дата начала предоставления услуги, срок оказания услуги, пропускная способность, цена и другие существенные условия будут определены Сторонами в Спецификациях, утвержденных Сторонами в Приложениях к настоящему Договору.

**2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

2.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется:

1. Обеспечить и предоставлять Услугу посредством организации 2\*100 Гбит/сек соединений сети передачи данных ЗАКАЗЧИКА к сети передачи данных ИСПОЛНИТЕЛЯ согласно срокам и условиям Заказа, описанные в Спецификации №1 к настоящему Договору, при этом соединение должно быть доступно 24 часа в сутки 7 дней в неделю (схема организации соединения описана в Приложении №5). При недоступности Услуги через указанные каналы, посредством которых оказывается доступ в сеть Интернет, ИСПОЛНИТЕЛЬ оказывает услугу через резервный канал для обеспечения непрерывного доступа к услуге.
2. Организовать присоединение своей сети с сетью ЗАКАЗЧИКА через собственные технические средства, либо партнёрские, но с предварительным предоставлением любых запрашиваемых правоустанавливающих документов со стороны ЗАКАЗЧИКА, если таковые будут запрошены.
3. Организовать подключение/отключение Услуги путем подписания соответствующего Акта сдачи-приемки работ по подключению/отключению (согласно форме, приведенной в Приложении №3 к настоящему Договору) не позднее 5 (пяти) календарных дней после подписания договора.
4. Проводить профилактические работы на сети передачи данных (в т.ч. на своем оборудовании и линиях связи) в своей зоне ответственности без прерывания Услуги и без ухудшения её показателей, установленных в соответствующей Спецификации к настоящему Договору. Восстановить работоспособность оборудования, соединений сети передачи данных, каналов и линий связи, других элементов сети передачи данных, работа которых была повреждена в результате аварий и выхода из строя, в предельно короткие сроки, которые не должны превышать длительности, указанной в настоящем Договоре и Приложениях к нему.
5. Уведомлять ЗАКАЗЧИКА не менее чем за 72 часа до начала проведения плановых, профилактических и ремонтных работ; о проведении восстановительных работ после аварий или выхода из строя, повреждений на сетях передачи данных ИСПОЛНИТЕЛЯ уведомлять немедленно после начала их проведения. При этом в уведомлении указывается длительность проведения работ, которая для всех видов работ не должна превышать 1-го (один) часа в отчетном периоде. В случае, если проведение профилактических, ремонтных, восстановительных работ может повлиять на непрерывное и качественное предоставление Услуги через организованные каналы передачи данных, ИСПОЛНИТЕЛЬ должен предоставить Услугу через резервный канал.
6. Обеспечить взаимодействие со службой технической поддержки в режиме 24/7 в целях приема заявок на восстановление работоспособности Услуги.
7. ИСПОЛНИТЕЛЬ обязан осуществлять маршрутизацию BGP только c зарегистрированной на ИСПОЛНИТЕЛЯ в базе данных RIPE NCC ASN (автономной системы)
8. Обеспечить возможность пропуска более одной ASN (автономная система), равномерное распределение трафика (в сторону ЗАКАЗЧИКА) по всем физическим каналам связи согласно анонсируемым префиксам по протоколу BGP и атрибуту AS-Path, отсутствие фильтрации по IP-адресу, IP-сети, доменному имени, наличие периодического ежесуточно автоматического обновления префикс-листов по БД RIPE NCC.
9. ИСПОЛНИТЕЛЬ по запросу (в сроки и порядке, указанные в запросе) ЗАКАЗЧИКА обязуется предоставить просмотр графика утилизации трафика передачи данных в рамках предоставляемой услуги к вышестоящим операторам передачи данных.
10. ИСПОЛНИТЕЛЬ гарантирует, что прохождение трафика до вышестоящего оператора передачи данных в рамках предоставляемой Услуги не будет ограничиваться какими-либо фильтрами, при этом ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется ограничить доступ к определенным ресурсам, указанным ЗАКАЗЧИКОМ.
11. Ежемесячно не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным, выставлять счет за оказанные Услуги в адрес ЗАКАЗЧИКА.
12. Подписывать Акт сверки простоев на ежемесячной основе.
13. Обеспечить взаимодействие технических служб Сторон согласно условиям, указанным в Приложении №4 к настоящему Договору.
14. Предоставить ЗАКАЗЧИКУ гарантийное обеспечение исполнения Договора в соответствии с условиями, указанными в настоящем Договоре.

2.2. ЗАКАЗЧИК обязуется:

1. Извещать ИСПОЛНИТЕЛЯ по телефону, электронной почте или факсимильным сообщением в соответствии с Разделом 11 и Приложением №4 к настоящему Договору обо всех нарушениях и/или прерываниях Услуги.
2. Своевременно оплачивать за фактически оказанную Услугу по итогам ежемесячной сверки длительности часов оказанных услуг в соответствии с условиями настоящего Договора.
3. Обеспечить взаимодействие технических служб Сторон согласно условиям, указанным в Приложении №4 к настоящему Договору.

**3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОМПЕНСАЦИИ**

1. Стоимость Услуги устанавливается Сторонами в Спецификации, включает налог на доход для нерезидента Кыргызской Республики и является окончательной. В случае изменения налогового законодательства в стране резидентства ИСПОЛНИТЕЛЯ в части косвенных налогов, то ИСПОЛНИТЕЛЬ несет ответственность за исчисление и уплату таких налогов самостоятельно.
2. Стоимость Услуги, подлежащая оплате ЗАКАЗЧИКОМ ИСПОЛНИТЕЛЮ за отчетный период, определяется согласно Стоимости Услуг, указанные в Спецификациях. ЗАКАЗЧИК оплачивает фактическое время предоставления Услуги за отчетный месяц в случае ввода в коммерческую эксплуатацию услуги не с 01-го числа отчетного периода.
3. ИСПОЛНИТЕЛЬ не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным, выставляет и направляет ЗАКАЗЧИКУ счет за предоставление Услуги в отчетном периоде.
4. ЗАКАЗЧИК оплачивает только фактическое время предоставления Услуги путем подписания соответствующих актов по итогам закрытия отчетного периода (образцы актов указаны в Приложениях №2 и №7). В случае неоказания услуги в соответствие уровню КДУ, ИСПОЛНИТЕЛЬ осуществляет перерасчет суммы оплаты за вычетом времени простоя согласно Акту сверки простоев (образец указан в Приложении №2). Перерасчет производится согласно условиям п.3.5 в месяце, следующем за отчетным периодом.
	* 1. При превышении согласованного/ установленного периода проведения профилактических, восстановительных, ремонтных работ, описанных в п.2.1.4 выше и не предоставления резервного канала ИСПОЛНИТЕЛЕМ, ЗАКАЗЧИК определяет длительность такого превышения и учитывает в качестве простоя в соответствии с разделом 4 настоящего Договора.
		2. Для сверки длительности часов оказанной услуги или простоя услуги за отчетный период, ЗАКАЗЧИК на ежемесячной основе до 05-го числа каждого месяца направляет данные по оказанным часам или простоям (в т.ч. КРП/ деградациям) по Услуге за предыдущий отчетный период на электронные адреса ИСПОЛНИТЕЛЯ.
		3. ИСПОЛНИТЕЛЬ в течение трех рабочих дней с момента получения данных проводит сверку, до истечения которых ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе предоставить свои обоснованные возражения. При необходимости Стороны проводят двустороннюю сверку данных в течение 3-х рабочих дней. По результатам сверки, ИСПОЛНИТЕЛЬ направляет ЗАКАЗЧИКУ согласованные данные по оказанной услуге или простоям для дальнейшего подписания соответствующего Акта.
		4. ЗАКАЗЧИК после получения согласованных данных по оказанной услуге или простоям ИСПОЛНИТЕЛЯ, или по результатам сверки формирует и направляет подписанный Акт, который ИСПОЛНИТЕЛЬ должен подписать в течение 3-х рабочих дней с момента получения. В случае не предоставления ИСПОЛНИТЕЛЕМ письменного мотивированного отказа в подписании соответствующего Акта в установленный для подписания срок, Акт считается подписанным и согласованным ИСПОЛНИТЕЛЕМ.
5. Если КДУ меньше 99,9% за отчетный период, то размер ежемесячной стоимости для Услуги уменьшается на сумму, определяемую величиной процентов от ежемесячной стоимости для соответствующего диапазона согласно таблице 1 и отражается в Акте сверки простоев, подписанном Сторонами.

Таблица 1

|  |  |
| --- | --- |
| Измеренная готовность (SA),в месяц | Проценты от фиксированного ежемесячного платежа, на величину которых уменьшается стоимость услуги |
| SA ≥99.9 | 0% |
| 99.9 >SA≥99.80 | 5% |
| 99.8>SA≥99.70 | 7% |
| 99.70>SA | 7%+1/720 за каждый час перерыва в обслуживании |

1. Если Сумма компенсации, указанная в Акте сверки простоев, не может быть по сроку учтена в счете, выставленном за отчетный период, в соответствии с п. 3.3. настоящего Договора, тогда сумма компенсации по согласованию Сторон отражается в последующем счете.
2. Оплата за услугу производится ЗАКАЗЧИКОМ ежемесячно на основании полученного счета за отчетный период не позднее 20 банковских дней с момента получения счета по реквизитам ИСПОЛНИТЕЛЯ, указанным в разделе 11 Договора.
3. Датой платежа считается дата получения денежных средств на банковский счёт ИСПОЛНИТЕЛЯ.
4. При наличии межгосударственных Соглашений об избежание двойного налогообложения и предотвращении уклонения от уплаты налогов на доходы, и предоставлении ИСПОЛНИТЕЛЕМ Справки уполномоченного органа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ о резидентстве на \_\_\_\_\_\_\_\_\_ годы, налог на доход по ставке 5% с выплаты ИСПОЛНИТЕЛЮ нерезиденту КР не будет удержан. При отсутствии Справки с каждой выплаты ИСПОЛНИТЕЛЮ будет удержан налог на доход по ставке 5%.
5. В случае изменения конъюнктуры рынка передачи данных и снижения уровня цен на данный вид услуг, Стороны обязуются пересмотреть стоимость Услуги в сторону уменьшения, дата запуска которого начинается со следующего отчетного периода, предшествующий периоду, в котором наблюдается изменение конъюнктуры рынка передачи данных и снижения уровня цен.
6. Расходы по оплате (банковские издержки, начисления, комиссионные сборы и т.п.), устанавливаемые в стране Стороны-плательщика, должна нести Сторона-плательщик. Любые банковские издержки, устанавливаемые в стране Стороны-получателя платежа, включая сборы посреднических банков в-третьих странах, возлагаются на Сторону-получателя.

**4. ТРЕБОВАНИЯ К КОЭФФИЦИЕНТУ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГИ**

* 1. ИСПОЛНИТЕЛЬ гарантирует, что КДУ на протяжении срока действия услуги, определяемого Актами сдачи-приемки работ по подключению/отключению (Приложение №3) будет составлять 99,9% ежемесячно. КДУ за отчетный период определяется следующим образом: КДУ = [1-F/T] \*100%,

где

T – общее количество полных часов в отчетном периоде;

F – общее количество полных часов продолжительности неоказания услуги и простоев (в т.ч. аварийных ситуаций и т.д.), возникших в течение отчетного периода (в случае если время простоя услуги по вине ИСПОЛНИТЕЛЯ составило в сумме 30 минут и менее – округление в меньшую сторону, в случае если время простоя по вине ИСПОЛНИТЕЛЯ в сумме составило более 31 минуты – округление в большую сторону). При этом, если в отчетном периоде фиксируется простои длительностью более трёх минут и более десяти случаев за сутки, то длительность этих простоев суммируется и подлежит расчету КДУ согласно п.3.5. выше.

Пример расчета случаев округления ниже:

1. суммарное время простоев за отчетный период составило 45 минут, то после округления время составит 60 минут или 1 час; или
2. суммарное время простоев за отчетный период составило 1 час и 29 минут, то после округления время составит 60 минут или 1 час; или
3. суммарное время простоев за отчетный период составило 1 час и 49 минут, то после округления время составит 120 минут или 2 часа; или
4. суммарное время простоев за отчетный период составило 29 минут, то после округления время составит 0 минут;
	1. При вычислении КДУ в расчет не принимаются следующие перерывы и время простоев Услуги, вызванные:
* проведением плановых профилактических работ (кроме случаев превышения согласованного/ установленного периода проведения работ, несанкционированного (несогласованного) их проведения), но длительностью не более 1-го (один) часа в месяц;
* время, затраченное ИСПОЛНИТЕЛЕМ на получение доступа к оборудованию, расположенному на территории ЗАКАЗЧИКА;
* приостановкой или прекращением услуги, согласованные с ЗАКАЗЧИКОМ;
* действием или бездействием ЗАКАЗЧИКА;
* действиями обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор);
* изменением пропускной способности организованной Услуги по вине ИСПОЛНИТЕЛЯ, длительностью менее 30 минут на каждый случай, общей продолжительностью менее 2-х (два) часов за отчетный период, все другие случаи изменения пропускной способности подлежат компенсации в качестве простоя;
* КРП (до пяти случаев в течение 1 часа непрерывно) с момента первого случая КРП инструментами мониторинга сети организованной Услуги; все другие случаи КРП подлежат компенсации.
	1. Время перерыва при предоставлении Услуги характеризируется отсутствием возможности принимать/ передавать трафик или часть трафика по вине ИСПОЛНИТЕЛЯ за исключением условий, оговоренных в п. 4.2. Стороны согласились, что факт и время устранения неисправности/ аварии в зоне ответственности ИСПОЛНИТЕЛЯ может устанавливаться автоматически средствами мониторинга ИСПОЛНИТЕЛЯ при условии подтверждения факта устранения неисправности/ аварии со стороны ЗАКАЗЧИКА.
	2. В случае, если значение КДУ за 1 (один) календарный месяц оказывается ниже 96,6% (девяноста шести целых и шесть десятых процентов), то ЗАКАЗЧИК оставляет за собой право расторгнуть Договор в одностороннем порядке без выплаты каких-либо убытков за досрочное расторжение Договора.
	3. В случае, если КДУ за 2 (два) календарных месяца подряд будет ниже 99,5%, то ЗАКАЗЧИК оставляет за собой право расторгнуть Договор в одностороннем порядке, оплатив фактически оказанные услуги до даты расторжения Договора и без выплаты каких-либо убытков за досрочное расторжение Договора.
	4. Задержка (двусторонняя) Услуги не должна превышать следующие значения при условии загрузки канала 75% от общей пропускной способности предоставляемой Услуги: Европа (Москва) ≤70 миллисекунд, Северная Америка (Нью-Йорк) ≤200 миллисекунд, Азия (Гонконг) ≤250 миллисекунд.

**5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

* 1. В случае просрочки оплаты за Услугу ИСПОЛНИТЕЛЬ имеет право требовать от ЗАКАЗЧИКА уплаты неустойки в размере 0,1% от суммы задолженности за каждый день просрочки, но не более 5% от стоимости, подлежащей оплате за соответствующий период. В случае принятия ИСПОЛНИТЕЛЕМ решения о взыскании с ЗАКАЗЧИКА указанной неустойки ИСПОЛНИТЕЛЬ направляет письменное уведомление ЗАКАЗЧИКУ.
	2. В случаях простоев и перерывов в предоставлении Услуги, превышения установленных сроков для проведения восстановительных, ремонтных, плановых профилактических работ помимо компенсации, предусмотренной разделом 3 настоящего Договора, ЗАКАЗЧИК имеет право взыскать с ИСПОЛНИТЕЛЯ причиненные указанными случаями убытки и реальный ущерб.
	3. Во всех остальных случаях, не предусмотренных настоящим Договором, Стороны несут ответственность за невыполнение условий настоящего Договора в соответствии с действующим законодательством Кыргызской Республики.

**6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

* 1. Стороны согласились, что условия настоящего Договора, факт его заключения, коммерческая, финансовая, технологическая, техническая информация (вне зависимости от способа предоставления) и иная информация, относящаяся прямо или косвенно к одной из сторон, которая ее раскрывает (далее Передающая сторона), а также любая другая информация, ставшая известной Сторонам в ходе исполнения настоящего Договора является Конфиденциальной информацией и предназначена исключительно для пользования Сторонами в целях надлежащего исполнения настоящего Договора.
	2. Каждая из Сторон обязуется соблюдать конфиденциальность в отношении информации, полученной от другой Стороны (далее Получающая сторона) и не разглашать ее третьим лицам без получения письменного согласия Передающей стороны.
	3. Стороны обязуются в течение срока действия настоящего Договора и в течение 5 (пяти) лет после его прекращения хранить в тайне Конфиденциальную информацию.
	4. Требования п. 6.1. Договора не распространяются на информацию, которая:
* на момент разглашения являлась общеизвестной/общедоступной информации во время ее получения;
* была получена в любое время из другого источника без каких-либо ограничений относительно ее распространения или использования;
* была известна Получающей стороне или находилась в ее распоряжении до ее получения;
* подлежит разглашению в соответствии с требованием и/или предписанием соответствующего государственного органа на основании законодательства Кыргызской Республики.

**7. ФОРС-МАЖОР**

* 1. Стороны освобождаются от ответственности, за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, при условии соблюдения условий настоящего раздела Договора, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), которые соответствующая Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами при той степени добросовестности, осмотрительности и заботливости, какая от нее требовалась по характеру соответствующего обязательства.
	2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся следующие, но не ограничиваются ими: наводнение, пожар, землетрясение, взрыв, шторм, оседание почвы и иные явления природы, эпидемии, а также война или военные действия, массовые беспорядки, принятие органами государственной власти или управления решения, акта, повлекшего невозможность исполнения настоящего Договора, в т. ч. наложение ареста на имущество/расчетные счета Сторон. В случае, когда форс-мажорные обстоятельства преодолены, действие настоящего Договора продлевается на Срок исполнения обязательств Сторон продлевается на срок, равный продолжительности периоду действия форс-мажорных обстоятельств.
	3. О наступлении форс-мажорных обстоятельств, а также о предполагаемом сроке их действия, Сторона, для которой такие обстоятельства наступили, извещает в письменной форме другую Сторону, по возможности немедленно, но не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с момента их наступления. При отсутствии возможности отправить извещение в письменной форме, извещение подлежит отправлению в электронном виде на электронные адреса, указанные в разделе 11. Не извещение или несвоевременное извещение о наступлении таких обстоятельств лишает права ссылаться на форс-мажорные обстоятельства.
	4. Если форс-мажорные обстоятельства продолжаются более 3 (Трех) месяцев подряд, любая из Сторон вправе расторгнуть настоящий Договор, уведомив другую Сторону об этом не менее чем за 10 (Десять) рабочих дней до расторжения.
	5. Сторона, ссылающаяся на форс-мажорные обстоятельства, в течение 30 (Тридцати) календарных дней с момента окончания обстоятельств непреодолимой силы, обязана предоставить для подтверждения их наступления и прекращения другой Стороне документ соответствующего компетентного органа (для КР – Торгово-промышленная палата).

**8.**  **ГАРАНТИЙНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА (ГОИД)**

* 1. Гарантийное обеспечение исполнения Договора, которое ИСПОЛНИТЕЛЬ вносит на банковский счет ЗАКАЗЧИКА, указанный в реквизитах к настоящему Договору, в течение 5 банковских дней с момента заключения настоящего Договора, составляют \_\_% (*сумма прописью*) процент от общей стоимости в рамках Спецификации №1 к Договору (общая сумма договора составляет **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*сумма прописью*)** долларов США). Гарантийное обеспечение исполнения Договора остается у ЗАКАЗЧИКА до полного исполнения ИСПОЛНИТЕЛЕМ своих обязательств по настоящему Договору. ГОИД вносится ИСПОЛНИТЕЛЕМ в долларах США на расчетный счет ЗАКАЗЧИКА, указанный в разделе 11 настоящего Договора.
	2. В случае ненадлежащего исполнения и/или неисполнения ИСПОЛНИТЕЛЕМ принятых на себя обязательств по настоящему Договору, ЗАКАЗЧИК вправе в безакцептном порядке удержать из гарантийного обеспечения исполнения договора начисленную неустойку, а также убытки, которые могут наступить вследствие неполного, ненадлежащего исполнения или неисполнения ИСПОЛНИТЕЛЕМ своих обязательств по настоящему Договору или удержать в безакцептном порядке всю сумму гарантийного обеспечения исполнения договора при неисполнении/ненадлежащем исполнении обязательств ИСПОЛНИТЕЛЕМ.
	3. В случае надлежащего исполнения ИСПОЛНИТЕЛЕМ своих обязательств ЗАКАЗЧИК возвращает ИСПОЛНИТЕЛЮ сумму гарантийного обеспечения исполнения Договора в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента исполнения ИСПОЛНИТЕЛЕМ своих обязательств по настоящему Договору.
	4. В случае не внесения ИСПОЛНИТЕЛЕМ ГОИД в срок, установленный в п. 5.1 Договора, ЗАКАЗЧИК вправе расторгнуть Договор в порядке, предусмотренном в п. 10.4. Договора.
1. **ГАРАНТИИ СТОРОН**
	1. Каждая из Сторон, заключая настоящий Договор, подтверждает и гарантирует, что:
		1. является действующей по законодательству Кыргызской Республики и/или в стране резиденства, должным образом зарегистрированной и поставленной на учет во все компетентные государственные органы Кыргызской Республики и/или в стране резиденства;
		2. лицо, заключающее настоящий Договор от ее имени, обладает всеми необходимыми полномочиями на его заключение на момент подписания настоящего Договора;
		3. предоставленная друг другу информация является достоверной и сообщена в объеме, необходимом для надлежащего исполнения условий настоящего Договора, без каких-либо изъятий, искажений и неточностей;
		4. не имеет ограничений и запретов, препятствующих, ограничивающих и/или делающих невозможным заключить настоящий Договор;
	2. Каждая Сторона самостоятельно несет ответственность за нарушение п. 9.1 настоящего Договора, а также за последствия, наступившие ввиду такого нарушения.
	3. Каждая Сторона самостоятельно несет ответственность за своевременное оформление и продление сроков действия всех необходимых разрешений/лицензий и иных документов, необходимых для осуществления деятельности, предусмотренной настоящим Договором.

**10. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

* 1. Настоящий Договор заключен с даты его подписания сроком до \_\_\_\_\_\_\_\_\_ года (включительно) и распространяется на правоотношения Сторон, возникшие с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года. Факсимильная или сканированная копия подписанного Договора имеет юридическую силу до получения подлинных экземпляров Договора.
	2. Настоящий Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке по инициативе ЗАКАЗЧИКА путем направления ИСПОЛНИТЕЛЮ письменного уведомления не менее чем за 30 календарных дней до даты расторжения, без выплаты каких-либо убытков ИСПОЛНИТЕЛЮ за досрочное расторжение Договора, в следующих случаях:

- в случаях, когда обязательства ИСПОЛНИТЕЛЯ не соответствуют любого из требований, указанным в пп. 2.1.1, 2.1.2, 2.1.7,4.4. или 4.5. настоящего Договора.

- при возникновении существенного изменения обстоятельств, таких как изменения стоимости в одностороннем порядке в сторону повышения, а также если исполнение Договора противоречит государственным интересам согласно официальным предписаниям соответствующих государственных органов. В данном случае ЗАКАЗЧИК расторгает Договор в течение 2 (двух) недель после того, как стало известно о таких обстоятельствах с даты, указанной в соответствующем уведомлении ИСПОЛНИТЕЛЮ.

* 1. Помимо случаев, указанных в п.10.2. настоящего Договора, ЗАКАЗЧИК вправе расторгнуть настоящий Договор по своему усмотрению и своей инициативе в одностороннем порядке после истечения срока действия первых 12 (двенадцати) месяцев договора и путем направления письменного уведомления ИСПОЛНИТЕЛЮ за 90 (девяносто) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора без выплаты каких-либо убытков ИСПОЛНИТЕЛЮ за досрочное расторжение Договора.
	2. ЗАКЗЧИК вправе расторгнуть Договор путем направления ИСПОЛНИТЕЛЮ уведомления о расторжении за 5 (пять) календарных дней до предполагаемой даты расторжения в части неисполнения обязательств по ГОИД Исполнителем.
	3. Настоящий Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке по инициативе ИСПОЛНИТЕЛЯ в случае систематического нарушения ЗАКАЗЧИКОМ сроков оплаты в течение двух и более месяцев путем направления письменного уведомления за 30 календарных дней до расторжения.
	4. Настоящий Договор будет продолжать действовать в части исполнения финансовых обязательств – до полного и надлежащего исполнения Сторонами.
	5. Уведомления о расторжении могут быть направлены в виде скан копии Сторонами по контактным электронным адресам, указанным в разделе 11 настоящего Договора на фирменном бланке, с подписью уполномоченного лица с последующим досылом бумажного оригинала по почте в порядке, предусмотренном настоящим Договором. Датой получения будет являться в данном случае дата уведомления о доставке сообщения по электронной почте.
1. **КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ, ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА**

**И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ЗАКАЗЧИК** | **ИСПОЛНИТЕЛЬ** |
| По вопросам Договора/уведомлений в рамках Договора и выставления счетов | Контактное лицо: Мурзабеков С.М.+996 (312) 90 52 31 interconnect@megacom.kg |  |
| По вопросам технического взаимодействия | Контактное лицо: Ефимов А.А.+996 (555) 90 56 19 aefimov**@**megacom.kg |  |
| По вопросам взаимодействия 24/7 | Контактное лицо: NMCIT+996 (552) 50 00 02+996 (555) 50 00 02+996 312 663 656Факс: +996 (312) 90 61 56 nmcit@megacom.kg |  |
| Юридический адрес  | ЗАО «Альфа Телеком», Кыргызская Республика, 720011, г. Бишкек, ул. Суюмбаева, 123 |  |
| Реквизиты  | Intermediary Bank (Банк-посредник):Kookmin Bank, Seoul, South KoreaSWIFT: CZNBKRSEAccount Number of Sberbank in BNY Mellon: № 8900057610Beneficiary bank (Банк-получатель)OJSC "AIYL BANK ", Bishkek, Kyrgyz RepublicSWIFT: AIYLKG22Account Number: 7C78USD013Beneficiary (получатель): CJSC “Alfa Telecom”, Bishkek, Kyrgyz RepublicAccount Number: №1350100022480485 За что, согласно чему, дата. |  |

1. **Заключительные положения**
	1. Настоящий Договор составлен в двух подлинных экземплярах, по одному экземпляру для каждой стороны.
	2. Договор, приложения и дополнительные соглашения к нему, а также документы, составленные во исполнение настоящего Договора, могут быть подписаны с использованием факсимильного воспроизведения подписи либо иного аналога собственноручной подписи. Стороны признают равную юридическую силу собственноручной подписи, электронной подписи (e-signature) и факсимильной подписи (факсимильного воспроизведения подписи с помощью механического или иного копирования) в настоящем Договоре, дополнительных соглашениях к Договору, счетов, актов, а также на других документах, имеющих значение для его исполнения, изменения или прекращения.
	3. Любые изменения и/или дополнения и/или приложения к настоящему Договору оформляются Сторонами в письменной форме, подписываются уполномоченными представителями обеих Сторон.
	4. Вся переписка Сторон, в том числе уведомления, извещения, претензии и пр. должны быть выполнены в письменной форме на бумажном носителе и направлены на адреса Сторон, указанные в разделе 11 Договора, за исключением переписки, для которой прямо предусмотрен настоящим Договором обмен по электронной почте. Датой получения документов является дата, указанная в уведомлении о вручении или дата получения на официальном письме/уведомлении. Копии, скан версии документов для оперативного документооборота и своевременной оплаты оказанных услуг, должны быть направлены по факсу/электронной почте с последующим направлением оригиналов по почте.
	5. Стороны не вправе передавать свои права и обязанности по настоящему Договору третьим лицам без предварительного письменного согласия другой Стороны.
	6. Сторона, адрес и (или) банковские реквизиты которой изменились, обязана в 3-дневный срок с момента наступления указанных обстоятельств, сообщить по электронной почте об этих изменениях. В случае несвоевременного и (или) ненадлежащего уведомления стороной об указанных изменениях, переписка с использованием реквизитов, указанных в договоре, является надлежащей.
	7. В случае признания отдельных положений настоящего Договора недействительными, это не влияет на действительность других его положений.
	8. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, стороны руководствуются действующим законодательством Кыргызской Республики.

**ПОДПИСИ И ПЕЧАТИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Должность** **ФИО** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **М.П.** | **Генеральный директор** **ЗАО «Альфа Телеком»****Мамытов Н.Т. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **М.П.** |

**Приложение № 1**

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2022г.

**СПЕЦИФИКАЦИЯ №1**

**к Договору №\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2022г.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,** именуемое в дальнейшем ИСПОЛНИТЕЛЬ, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны,

и **ЗАО «Альфа Телеком»**, именуемое в дальнейшем ЗАКАЗЧИК, в лице **Мамытова Н.Т.** Генерального директора, действующего на основании Устава, с другой стороны (в дальнейшем Стороны), заключили настоящую Спецификацию, являющуюся Приложением к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 года и неотъемлемой его частью о нижеследующем:

1. ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет ЗАКАЗЧИКУ Услугу доступа в сеть Интернет в режиме реального времени по протоколу TCP/IP в цифровом канале связи в восходящем потоке и в нисходящем потоке (с учетом последних миль) пропускной способностью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Мбит/c на период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года (включительно):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Информация по предоставлению доступа в сеть Интернет**  | **Стоимость за 1 Мбит/с, в долларах США** | **Пропускная способность в восходящем потоке и в нисходящем потоке** | **Стоимость Услуги****ежемесячная, в долларах США** |
| 1. | Доступ в сеть Интернет в режиме реального времени по протоколу TCP/IP с учетом последних миль путем георазнесения каналов от гр. Кыргызская Республика/ Республика Казахстан через \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Место оказания услуги: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Оборудование ИСПОЛНИТЕЛЯ:  | \_\_\_\_\_$ (*сумма прописью*) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Мбит/c | \_\_\_\_\_\_\_\_$(*сумма прописью*) |

1. ЗАКАЗЧИК оплачивает за фактическое оказание услуги в порядке и на условиях, предусмотренных в Договоре об оказании Услуги доступа в сеть Интернет.
2. Срок подключения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года.
3. Коэффициент доступности (КД) Услуги составляет 99,9%.
4. Настоящая Спецификация вступает в силу с \_\_\_\_\_\_\_\_\_ года и действует до \_\_\_\_\_\_\_\_\_ года (включительно).

**ПОДПИСИ И ПЕЧАТИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Должность** **ФИО** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **М.П.** | **Генеральный директор** **ЗАО «Альфа Телеком»****Мамытов Н.Т. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **М.П.** |

**Приложение № 2**

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2022г.

**Форма**

**Акт сверки простоев**

**к Договору №\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2022г.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,** именуемое в дальнейшем ИСПОЛНИТЕЛЬ, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны,

и **ЗАО «Альфа Телеком»**, именуемое в дальнейшем ЗАКАЗЧИК, в лице Мамытова Н.Т. Генерального директора, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», а каждое по отдельности «Сторона», удостоверяют нижеследующее:

1. Настоящим подтверждаем факт перерыва/простоя/КРП/деградации Услуги доступа в сеть Интернет в период с *ХХ.ХХ.ХХХХ – ХХ.ХХ.ХХХХ*:

**Шаблон**

**Таблица**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период фиксации простоя | Отчетный период предоставления компенсации  | Сумма платежа за отчетный месяц | Длительность простоев за период фиксации простоя | Сумма компенсации |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
| Итого:  |  |

1. Настоящий Акт является основанием для перерасчета стоимости оказания Услуги.
2. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой Стороны.

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **ЗАО «Альфа Телеком»** |
| Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО | Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  |

**Форма согласована**

**ПОДПИСИ И ПЕЧАТИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Должность** **ФИО** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **М.П.** | **Генеральный директор** **ЗАО «Альфа Телеком»****Мамытов Н.Т. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **М.П.** |

**Приложение № 3**

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2022г.

**Форма**

**Акт сдачи-приемки работ по подключению/отключению**

**к Договору №\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2022г.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем ИСПОЛНИТЕЛЬ, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,** с одной стороны,

 и **ЗАО «Альфа Телеком»**, именуемое в дальнейшем ЗАКАЗЧИК, в лице Мамытова Н.Т. Генерального директора, действующего на основании Устава, с другой стороны (в дальнейшем Стороны), подписали настоящий Акт о нижеследующем:

**Шаблон**

1. В соответствии с Договором № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ года (далее по тексту - Договор) все работы подключения/ отключения Услуги доступа в сеть Интернет (далее по тексту – Услуга) согласно Спецификации № \_\_\_\_ к Договору выполнены в полном объеме. Предоставление/ прекращение Услуги начато с ХХХХХХХ 20\_\_ года
2. Настоящий акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой Стороны, и является основанием для проведения/ прекращения расчетов с ХХХХХХХХХ 20\_\_ года

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **ЗАО «Альфа Телеком»** |
| Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО | Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  |

**Форма согласована**

**ПОДПИСИ И ПЕЧАТИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Должность** **ФИО** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **М.П.** | **Генеральный директор** **ЗАО «Альфа Телеком»****Мамытов Н.Т. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **М.П.** |

**Приложение № 4**

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2022г.

**Процедура взаимодействия технического персонала**

**ЗАО «Альфа Телеком» и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**к Договору №\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2022г.**

Целью настоящей процедуры является обеспечение мероприятий по качественному предоставлению ИСПОЛНИТЕЛЕМ Услуги.

Настоящая процедура определяет порядок взаимодействия технического персонала Сторон по установлению возможных причин ухудшения/ отсутствия предоставляемой Услуги ИСПОЛНИТЕЛЕМ ЗАКАЗЧИКУ и дальнейшего их оперативного устранения ИСПОЛНИТЕЛЕМ.

Настоящей процедурой устанавливаются следующие определения:

**Trouble Ticket (TT)** – заявка, письменно оформленная ИСПОЛНИТЕЛЕМ, согласно обращению ЗАКАЗЧИКА.

**Заявка** – письменное (по электронной почте) или устное (по телефону) обращение ЗАКАЗЧИКА, адресованное ИСПОЛНИТЕЛЮ, с указанием возникшего обстоятельства ухудшения/ отсутствия Услуги, статистических данных (графического показателя канала передачи данных, низкий процент доступности канала передачи данных), и прочих данных.

**ЗАКАЗЧИК** – сторона, выявившая факт ухудшения/ отсутствия Услуги, предоставляемой по Договору, которая формирует и направляет заявку устно или письменно электронной почтой в адрес ИСПОЛНИТЕЛЯ.

**ИСПОЛНИТЕЛЬ** – сторона, принимающая заявку ЗАКАЗЧИКА на ухудшение/ отсутствие Услуги.

**Массовые жалобы/обращения** – 20 и более жалоб/обращений абонентов ЗАЗАКЧИКА по Услуге доступа в сеть Интернет, поступившим в течение 1 часа по всем возможным каналам взаимодействия с клиентами, используемым на стороне ЗАКАЗЧИКА или статистические данные, зафиксированные техническими средствами ЗАКАЗЧИКА. Такие жалобы принимаются дежурной сменой ИСПОЛНИТЕЛЯ по электронной почте круглосуточно 24/7 с присвоением номера ТТ и подлежат рассмотрению и устранению в сроки, указанные в разделе 1 настоящего приложения

**Обращения первого уровня** – срочные жалобы абонентов ЗАКАЗЧИКА на качество Услуги (падение, полное пропадание Услуги/сети передачи данных, простой Услуги и тд.), которые приводят к полному или значительному прерыванию работоспособности Услуги. Такие жалобы принимаются дежурной сменой ИСПОЛНИТЕЛЯ по телефону круглосуточно 24/7 с присвоением номера ТТ и подлежат оперативному рассмотрению и устранению в сроки, указанные в разделе 1 настоящего приложения.

**Обращения второго уровня** – единичные жалобы ЗАКАЗЧИКА на качество Услуги (деградация, КРП и тд), которые приводят к уменьшению пропускной способности без существенного влияния на Услугу. Такие жалобы принимаются дежурной сменой ИСПОЛНИТЕЛЯ по электронной почте круглосуточно 24/7 с присвоением номера ТТ и подлежат рассмотрению и устранению в сроки, указанные в разделе 1 настоящего приложения.

1. **ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН ПРИ ОБРАБОТКЕ ЗАЯВОК/ОБРАЩЕНИЙ**
	1. ИСПОЛНИТЕЛЬ принимает все возможные меры и обеспечивает необходимые мероприятия для оперативного и эффективного устранения причин ухудшения/ отсутствия Услуги.
	2. Заявки или обращения ЗАКАЗЧИКА на Услугу принимаются только от технического персонала ИСПОЛНИТЕЛЯ по контактным данным, указанным в разделе 2 настоящего Приложения.
	3. При поступлении заявки или обращения ЗАКАЗЧИКА в техническую поддержку ИСПОЛНИТЕЛЯ в обязательном порядке присваивается номер ТТ с подробным описанием обращения или заявки.
	4. ЗАКАЗЧИК после устного обращения, дублирует заявку в письменном виде на электронные адреса ИСПОЛНИТЕЛЯ не позднее 1 (одного) часа с момента устного обращения.
	5. ИСПОЛНИТЕЛЬ не позднее 30 минут с момента получения (устной/письменной) заявки ЗАКАЗЧИКА оформляет TT и проводит мероприятия по выявлению и устранению причин возникновения ухудшения/ отсутствия Услуги. В процессе предоставления ответов ЗАКАЗЧИКУ, ИСПОЛНИТЕЛЬ указывает ориентировочные сроки устранения причин, сроков и методов решения, перечень ответственных лиц за предоставление ответа и проведение работ.
	6. В ответ на полученную заявку, ИСПОЛНИТЕЛЕМ направляется номер TT электронным письмом:
* при обращениях первого уровня не позднее 30 (тридцати) минут с момента обращения (устно или письменно на электронный адрес);
* при обращениях второго уровня не позднее 1 (одного) часа с момента обращения (устно или письменно на электронный адрес).
	1. ИСПОЛНИТЕЛЬ, в соответствии с полученной информацией обязан:
* в течение 30 (тридцати) минут с момента принятия сообщения проинформировать ЗАКАЗЧИКА о состоянии Услуги, оказываемой в рамках соответствующей Спецификации;
* сообщить предполагаемые сроки ликвидации неисправности;
* информировать ЗАКАЗЧИКА о ходе решения проблемы, по запросу;
* сообщить номер Аварийной карточки, открытой ИСПОЛНИТЕЛЕМ по данной неисправности;
* проинформировать ЗАКАЗЧИКА о причинах нарушения качества, после устранения неисправности.
	1. В случае не подтверждения ухудшения/ отсутствия Услуги, описанных в заявке, ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе закрыть TT из-за неподтверждения факта неисправности на стороне ИСПОЛНИТЕЛЯ при наличии письменного согласования ЗАКАЗЧИКА о закрытии ТТ.
	2. TT считается отработанным в полном объеме, когда ИСПОЛНИТЕЛЬ устранил причины ухудшения/ отсутствия Услуги и ЗАКАЗЧИК не позднее 1 (одного) часа после подтверждения об отработке TT ИСПОЛНИТЕЛЯ проверяет факт устранения ухудшения/ отсутствия Услуги и подтверждает данный факт письменно на электронный адрес ИСПОЛНИТЕЛЯ.
	3. В случае нарушения сроков отработки TT, ЗАКАЗЧИК вправе направить повторную письменную заявку на имя вышестоящего руководителя с описанием возникшей проблемы/ отклонений/ неисправностей и указанием отклонений в процессе отработки TT. При отсутствии ответа со стороны ИСПОЛНИТЕЛЯ в течение 1 часа с момента письменного обращения ЗАКАЗЧИКА, то ЗАКАЗЧИК оставляет за собой право руководствоваться условиями раздела 7 Договора об одностороннем расторжении Договора и Заказа к нему с немедленным вводом в действие.
	4. Уровни Неисправностей.

Неисправности подразделяются на четыре уровня по степени срочности их устранения:

* Первый уровень: авария – полное прерывание в оказании Услуги, продолжительностью более 3 (трёх) минут, вызванное неисправностями на сети и/или оборудовании ИСПОЛНИТЕЛЯ.
* Второй уровень: предаварийное состояние – периодически возникающие прерывания в оказании Услуги, продолжительностью не более 3 (трёх) минут, возникающие с периодичностью не более 1 раза в 1 час.
* Третий уровень: любые возникающие неисправности, не приводящие к прерыванию оказания Услуги, но влияющие на параметры качества сервиса (QoS), при которых параметры Услуги не соответствуют требуемому качеству обслуживания.
* Четвертый уровень: обращения ЗАКАЗЧИКА по техническим вопросам, связанным с оказанием Услуги, за исключением обращений по неисправностям первого, второго и третьего приоритетов.

Продолжительность устранения неисправности, а также периодичность информирования ИСПОЛНИТЕЛЕМ ЗАКАЗЧИКА о ходе устранения неисправности, указаны в Таблице 1.

###### Таблица 1 «Продолжительность устранения неисправности»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Приоритет | Продолжительность устранения неисправности | Периодичность информирования ЗАКАЗЧИКА оходе устранения неисправности | Время проведения работ(время Бишкекское (UTC+6)) |
| Первый | Не более 1 часа\* | По запросу ЗАКАЗЧИКА и по факту устранения неисправности | Круглосуточно |
| Второй | Не более 1 рабочего дня | По запросу ЗАКАЗЧИКА и по факту устранения неисправности | Круглосуточно |
| Третий | Не более 3 рабочих дней | По запросу ЗАКАЗЧИКА и по факту устранения неисправности | Рабочие дни с 9:00 до 18:00 |
| Четвертый | Не более 10 рабочих дней | По запросу ЗАКАЗЧИКА и по факту устранения неисправности | Рабочие дни с 9:00 до 18:00 |

\* - в случае повреждения кабеля время устранения неисправности не более 24 (двадцати четырех) часов.

1. **КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ СТОРОН**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ЗАКАЗЧИК | ИСПОЛНИТЕЛЬ |
| Служба 24/7 технической поддержки  | Контактное лицо: дежурная смена Тел: +996 552 500 002+996 555 500 002+996 312 663 656Факс +996 312 901 656+996 312 901 657nmcit@megacom.kg |  |
| Эскалация технических вопросов | Контактное лицо: Жоомартов Б.Ж.+996 (555) 90 51 25nmc@megacom.kgnmcit@megacom.kg Контактное лицо: Ефимов А.А. +996 (555) 90 56 16aefimov@megacom.kg  |  |

**ПОДПИСИ И ПЕЧАТИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Должность** **ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **М.П.** | **Генеральный директор** **ЗАО «Альфа Телеком»****Мамытов Н.Т. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **М.П.** |

**Приложение № 5**

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2022г.

**Схема организации соединения**

**к Договору №\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2022г.**

Для соединения активного оборудования ЗАО «Альфа Телеком» и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, через \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ применяется схема, которая позволяет организовать соединение, отвечающее требованиям по пропускной способности, указанных в Спецификациях №1 к настоящему Договору.

*Схема физического соединения*

В Зону ответственности ЗАО «Альфа Телеком» входит активное оборудование и волоконно-оптический кабель, находящиеся на территории Кыргызской Республики и заканчивается в соединительной муфте на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Шаблон**

В Зону ответственности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ входит активное оборудование и волоконно-оптический кабель, находящиеся на территории \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

*Схема логического соединения*

Интерфейс подключения и его характеристики устанавливаются в Спецификациях №1

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **ЗАО «Альфа Телеком»** |
| Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО | Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  |

**Форма согласована**

**ПОДПИСИ И ПЕЧАТИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Должность** **ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **М.П.** | **Генеральный директор** **ЗАО «Альфа Телеком»****Мамытов Н.Т. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **М.П.** |