



Генеральный директор ООО «Ай Пи Ком- Юг» / Шамараков И.П./
2018 г. г. Ростов-на-Дону

Порядок предоставления физическим лицам услуг передачи данных и широкополосного доступа к ресурсам сети Интернет с использованием оборудования и линейно-кабельных сооружений ООО «Ай Пи Ком- Юг».

Редакция от 25.09.2018 г.

Настоящий Регламент определяет порядок взаимодействия сторон в процессе предоставления услуг передачи данных и доступа к ресурсам сети Интернет, в том числе разделения зон ответственности и обеспечения качества предоставляемых услуг.

Положения настоящего Регламента могут уточняться и корректироваться в текстах заключаемых Договоров.

Настоящий Регламент с уточнениями и корректировками, внесенными в текст Договора с Абонентом является обязательным к исполнению сторонами в рамках предоставления услуг передачи данных и широкополосного доступа к ресурсам сети Интернет с использованием оборудования и линейно-кабельных сооружений ООО «Ай Пи Ком- Юг».

Вопросы, оговариваемые в тексте Договора на предоставление услуг, в данном Регламенте могут быть опущены.

1. Термины и определения

«**Предоставление доступа к сети передачи данных**» - совокупность действий Оператора по формированию Абонентской линии и подключению с ее помощью Абонентского (оконечного) оборудования к узлу связи сети передачи данных

«**Оператор**» - юридическое лицо, оказывающее телематические услуги, услуги по передаче данных в соответствии с соответствующими лицензиями

«**Абонент**» - Абонент телематических услуг и услуг по передаче данных, заключивший Договор с Оператором.

«**Абонентская линия**» - комплект линейно-кабельных сооружений и каналобразующего оборудования, предназначенный для соединения Абонентского (оконечного) оборудования с узлом связи сети передачи данных Оператора.

«**Абонентская плата**» - фиксированный ежемесячный платеж за услуги Оператора, предоставляемые Абоненту в оплачиваемом месяце

«**Лицевой счет**» (ЛС) — информационная структура в расчетно-информационной системе Оператора, учитывающая поступления денежных средств Абонента и потребление Абонентом услуг Оператора (расходование денежных средств).

«**Сайт Оператора**» - web-сайт айпикомюг.рф

«**Логин**» - идентифицирующий Абонента (Абонента) набор символов, используемый в сочетании с паролем в процессе авторизации.

«**Пароль**» - секретная комбинация символов, используемая Абонентом для получения доступа в автоматизированную систему Оператора.

Прочие термины и определения используются в настоящем регламенте в соответствии с п.2 Правил оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 10 сентября 2007 г. № 575.

2. Общие положения

- 2.1. Услуги оказываются Абонентам, заключившим Договор с Оператором, оплатившим инсталляционный платеж и оплачивающим Абонентскую плату согласно условиям Договора.
- 2.2. Абонентом может стать любое юридическое лицо, находящееся в зоне присутствия сети передачи данных ООО «Ай Пи Ком- Юг» и готовое заключить Договор с Оператором.
- 2.3. В рамках Договора Абоненту могут предоставляться следующие услуги:
 - 2.3.1. Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации.
 - 2.3.2. Услуга широкополосного доступа к ресурсам сети Интернет.
 - 2.3.3. Услуга предоставления дискового пространства на серверах Оператора для размещения сайтов Абонента (hosting).
 - 2.3.4. Услуга предоставления места в стойках Оператора для размещения оборудования Абонента (colocation).
 - 2.3.5. Услуга разработки и администрирования сайтов Абонентов.
 - 2.3.6. Услуги по размещению DNS-записей Абонента на серверах Оператора.
 - 2.3.7. Прочие услуги, соответствующие имеющимся у Оператора лицензиям и ресурсам.
- 2.4. В состав Услуг не входит обучение сотрудников Абонента навыкам работы с компьютером, ресурсами и сервисами сети Интернет, а также настройка или диагностика персональных компьютеров, периферийного оборудования и программного обеспечения Абонента.
- 2.5. Абонент (Абонент) является конечным Абонентом и не имеет права предоставлять услуги Оператора третьим лицам.
- 2.6. Оператор или его Представитель не несет ответственности за ущерб любого рода, понесенный Абонентом или третьей стороной в результате использования либо не использования Абонентом услуг, предоставляемых Оператором
- 2.7. Оператор или его Представитель не отвечает за содержание информации, передаваемой (получаемой) Абонентом, за исключением собственной информации Оператора.
- 2.8. Абонент, используя услуги Оператора, самостоятельно отвечает за вред, причиненный его действиями (лично или иным лицом под его сетевыми реквизитами) личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества.
- 2.9. При передаче по сети Оператора конфиденциальной информации Абонент должен предусмотреть собственные меры, обеспечивающие ограничение несанкционированного доступа к передаваемой информации.
- 2.10. Оператор обеспечивает Абоненту оказание консультационных услуг по технологии, техническим и программным средствам взаимодействия с сетью Оператора без выезда специалистов Оператора на территорию Абонента.

3. Порядок заключения договора и регистрация

- 3.1. Общие условия оказания Услуг определяются Правилами оказания телематических услуг связи, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 10 сентября 2007 г. № 575.
- 3.2. Перед заключением договора Абоненту необходимо внимательно ознакомиться с текстами Договора и настоящего Регламента. Заключение Договора подразумевает согласие со всеми положениями Договора и Регламента.
- 3.3. До заключения Договора, стороны должны согласовать технические условия получения услуг между техническими представителями сторон, и, при необходимости, оформить результаты согласования протоколом технического совещания либо техническими условиями на присоединение.

3.4. При заключении Договора Абонент должен:

3.4.1. Определить представителя со своей стороны для решения административных и технических вопросов, связанных с выполнением условий Договора и внести данные представителя в Приложение №1 к Договору.

3.4.2. Правильно заполнить реквизиты Договора, в том числе банковские данные для осуществления последующих расчетов.

3.5. Абонент считается зарегистрированным и может пользоваться услугами Оператора после подписания Договора и зачисления на расчетный счет Оператора платежей, предусмотренных Договором.

4. Порядок взаимодействия при предоставлении услуг

4.1. Услуги Абонентам предоставляются в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю без перерывов на выходные и праздничные дни, кроме случаев проведения аварийно-восстановительных или плановых регламентных работ.

4.2. Техническая поддержка предоставляемых услуг осуществляется технической службой Оператора. Техническая служба оператора работает в круглосуточном режиме. Обращения в техническую службу принимаются по телефону (863)2323454 либо по электронной почте support@alltelecom.ru

4.3. В случае ухудшения качества услуги, недоступности отдельных ресурсов и сервисов и т.д., службы технической поддержки сторон связываются по телефонам для технических контактов, указанным в Договоре и проводят координированные действия по выявлению источника проблемы. После выявления, сторона, в чьей зоне ответственности находится ее решение, в кратчайшие сроки проводит технические либо административные мероприятия по устранению проблемы.

4.4. Порядок проведения работ с перерывом предоставления услуг:

4.4.1. Оператор имеет право на проведение плановой технической профилактики оборудования, обеспечивающего предоставления услуги не чаще одного раз в квартал с перерывом предоставления услуг не более, чем 3 часа

4.4.2. Перед проведением профилактических работ Абонент оповещается заранее за 1-2 дня до проведения работ.

4.5. Приостановление предоставления услуг возможно по инициативе Абонента и на основании его письменного заявления, которое он должен подать за 10 дней до приостановления пользования услугой. В этом случае для возобновления пользования услугой достаточно подачи письменного заявления Оператору или его Представителю. Максимальный срок Приостановления услуги 3 месяца, если иное не оговорено в Договоре. Абонентская плата за период приостановления оказания услуг не начисляется кроме случаев, описанных в п.4.6.

4.6. За услуги, для поддержания которых в период приостановления Оператор вынужден совершать платежи третьим организациям, Абонентская плата начисляется постоянно. Возобновление пользования услугой не считается новой регистрацией и не влечет взимания Регистрационной платы. В случае ограничения Доступа к услугам, услуги подлежат оплате в полном объеме.

4.7. Предоставление Услуг автоматически приостанавливается, если баланс лицевого счета Абонента становится нулевым или отрицательным, недостаточным для списания платежа, предусмотренного выбранным Абонентом Тарифным планом, если иное не предусмотрено Договором. Предоставление права пользования Услугами возобновляется после пополнения баланса лицевого счета Абонента в размере, достаточном для оплаты долга и начислений согласно выбранного тарифного плана Абонента.

4.8. Оператор имеет право прекратить предоставление услуг по договору в том случае, если Абонент:

4.8.1. Распространяет информацию, оскорбляющую честь и достоинство других Абонентов либо работников Оператора.

4.8.2. Рассылает в сети материалы рекламного или коммерческого содержания, не используя специально предназначенные для этого конференции.

4.8.3. Нарушает международное или российское законодательство об авторских правах или

закон «О средствах массовой информации».

- 4.8.4. Наносит ущерб другим Абонентам (например, путем рассылки компьютерных вирусов).
- 4.8.5. Вмешивается в деятельность других Абонентов и Оператора (несанкционированный доступ к компьютерам, информационным источникам и др.).
- 4.8.6. Передает или переуступает права и/или обязательства по настоящему Договору третьему лицу без письменного соглашения с Оператором или его Представителем.
- 4.8.7. Имеет просрочку в оплате услуг Оператора более 30 (тридцать) календарных дней.
- 4.8.8. Иным образом нарушает договорные обязательства.

5. Технической описание и порядок предоставления услуг

- 5.1. Подключение Абонента к сети передачи данных ООО «Ай Пи Ком- Юг» осуществляется в ближайшем к Абоненту узле доступа (УД) Оператора посредством одной из следующих линий связи:
 - 5.1.1. волоконно-оптической линии связи (ВОЛС) по технологии Ethernet или GPON,
 - 5.1.2. медной линии связи кабелем UTP/FTP по технологии Ethernet
 - 5.1.3. беспроводной линии связи (WiFi, WiMax, PPL)
- 5.2. Линия связи в пределах территории размещения Абонента прокладывается специалистами Оператора по заранее согласованной с Абонентом трассе до ближайшей от существующих линейно-кабельных сооружений Оператора точки ввода кабеля в помещение Абонента. Прокладка кабеля по территории Абонента не входит в стоимость инсталляции и может быть осуществлена только при заключении соответствующего дополнительного соглашения к Договору.
- 5.3. Оператор подключает оборудование Абонента к услуге в срок, указанный в Договоре и Приложениях к нему при условии предоставления Абонентом беспрепятственного доступа представителям Оператора в помещения Абонента.
- 5.4. При подключении Абонента, при необходимости, устанавливается оконечное оборудование для организации линии связи (медиаконвертер, NTU, приемопередатчик и пр.), являющееся собственностью Оператора.
- 5.5. Оборудование (коммутатор, маршрутизатор) для локального подключения устройств Абонента устанавливается в соответствии с условиями Договора Оператором либо Абонентом самостоятельно.
- 5.6. При необходимости, Абонент в принадлежащем ему помещении предоставляет Оператору место для размещения оборудования и прокладки коммуникаций, необходимых для подключения аппаратного комплекса Оператора, и обеспечивает беспрепятственный доступ в помещение для его установки и обслуживания.
- 5.7. При подключении оборудования Абонента специалисты Оператора оказывают консультационную помощь в его настройке в рамках перечня оборудования, прошедшего тестирование в сети Оператора.
- 5.8. Заявленная в Договоре скорость передачи данных для Абонента определяется в пределах сети передачи данных Оператора до пограничного маршрутизатора Оператора, связанного с внешними сетями. Скорость прохождения информации в каналах сети Интернет вне сети Оператора находится вне зоны ответственности Оператора и не регламентируется заключенным Договором. Скорость передачи данных должна измеряться при прямом подключении к порту оконечного оборудования Оператора без использования дополнительного коммутирующего и/или маршрутизирующего оборудования
- 5.9. Доступ к ресурсам сети Интернет осуществляется с использованием протокола IPv4, для чего оборудование Оператора выдает Абоненту по запросу IP-адрес(а) из диапазона Частных IP-адресов (private IP address). В соответствии с условиями договора могут выделяться подсети (блоки Частных

IP-адресов) либо Публичный IP-адрес. Трансляция сетевых адресов (NAT) при выделении Частных IP-адресов осуществляется на оборудовании Оператора.

- 5.10. При необходимости к сети Оператора может быть подключена локальная сеть Абонента.
- 5.11. Оператор не осуществляет фильтрацию передаваемых и принимаемых Абонентом данных кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.
- 5.12. Выполнение работ по подключению Абонента к Услуге подтверждается соответствующим Актом. Оформление Акта производится по результатам демонстрации доступности Услуг на оборудовании Абонента или Оператора. Настройку компьютера Абонента для доступа к услуге Абонент производит самостоятельно, либо с помощью специалистов Оператора. В случае, если оборудование Абонента настраивалось при участии специалистов Оператора, последний не несет ответственности за нарушения в работе установленных ранее программных средств Абонента, возникшие после проведения настроек.
- 5.13. Настройку программных средств для работы с сервисами Интернет Абонент осуществляет самостоятельно.
- 5.14. Изменение параметров предоставляемых услуг (скорости, количества выделяемых IP-адресов и т. д.) осуществляется по письменной заявке Абонента, после внесения соответствующих изменений в Договор

6. Финансовое взаимодействие.

- 6.1. Для учета услуг, оказанных Абоненту, платежей Абонента и другой информации, поступающей в рамках исполнения обязательств по Договору, в информационной системе оператора заводится специальная структура («лицевой счет Абонента») с предоставлением Абоненту доступа к данным этой структуры.
- 6.2. Для доступа к информации по Лицевому счету Абоненту присваивается индивидуальное имя-идентификатор и пароль.
- 6.3. В случае перерывов в предоставлении услуг Оператором, связанных с аварийно-восстановительными и прочими работами, по заявлению Абонента абонентская плата уменьшается пропорционально времени непредоставления услуг.
- 6.4. Уменьшение платы в случае перерывов в предоставлении услуг Оператором не производится в случаях если:
 - 6.4.1. Перерывы в предоставлении услуг связаны с проведением регламентных работ.
 - 6.4.2. Суммарное время перерывов в предоставлении услуг в случае аварии не превышает 1 час в сутки, 5 часов в месяц.
 - 6.4.3. Перерыв вызван повреждением оборудования либо каналов связи, находящихся в зоне ответственности Абонента.