

Регламент предоставления услуги доступа в Интернет

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. В рамках данной услуги АБОНЕНТУ предоставляется постоянный доступ в Интернет по специально организованному для этих целей каналу, построенному на основе симметричной витой пары (СВП). Услуга предоставляется при наличии технической возможности.
- 1.2. Подключение к Интернет осуществляется по протоколу 10/100Base-TX.
- 1.3. ОПЕРАТОР обеспечивает возможность круглосуточного получения услуги.
- 1.4. Характеристики качества обслуживания при пользовании услугами соответствуют нормативным документам государственных органов РФ в области связи (в частности, РД 45.129-2000 "Телематические службы" и РД 45.128-2000 "Сети и службы передачи данных").
- 1.5. АБОНЕНТ обязан читать все административные сообщения по спискам рассылки с домена @izhcom.net, предназначенному для публикации официальных сообщений ОПЕРАТОРА. Если АБОНЕНТ не читает уведомления, то ОПЕРАТОР вправе отвергать рекламации на качество услуг.
- 1.6. ОПЕРАТОР предоставляет АБОНЕНТАМ консультации по вопросам функционирования услуг (служба технической поддержки) по тел. 93-10-10 с 09:00 до 18:00, а также посредством электронной почты по адресу help@izhcom.net.
- 1.7. Рекламации по услугам принимаются в течение 30 дней от даты возникновения спорной ситуации.
- 1.8. Контрольное время устранения неисправностей оборудования ОПЕРАТОРА, обеспечивающего доступ к услуге — 24 часа.
- 1.9. ОПЕРАТОР не несет ответственности по претензиям АБОНЕНТА к качеству соединения с сетью Интернет, связанным с качеством функционирования сетей других операторов связи, политикой обмена трафиком между операторами связи, с функционированием оборудования и программного обеспечения АБОНЕНТА и другими обстоятельствами, находящимися вне зоны компетенции, влияния и контроля ОПЕРАТОРА.

2. ПОДКЛЮЧЕНИЕ

- 2.1. ОПЕРАТОР выполняет работы по подключению АБОНЕНТА в течение 3-х рабочих дней с момента подписания договора внесения авансового платежа (определяется тарифным планом).
- 2.2. АБОНЕНТ обязуется в течение 3-х календарных дней с момента выполнения ОПЕРАТОРОМ работ по подключению подписать предоставленный ОПЕРАТОРОМ Акт выполненных работ или предоставить мотивированный отказ. В случае отсутствия мотивированного отказа по подписанию Акта, работы по подключению АБОНЕНТА считаются выполненными с момента подписания Акта ОПЕРАТОРОМ.
- 2.3. АБОНЕНТ должен приобрести сетевую карту для установки со своей стороны. Тип и модель карты АБОНЕНТ должен согласовать с ОПЕРАТОРОМ. Установка любого оборудования, несогласованного с ОПЕРАТОРОМ не допускается.
- 2.4. По умолчанию ОПЕРАТОР настраивает оборудование только со стороны своего узла. Настройка оборудования АБОНЕНТА, а также другие работы на территории АБОНЕНТА являются дополнительными услугами и оплачиваются отдельно.
- 2.5. ОПЕРАТОР при необходимости бесплатно размещает на своих ресурсах вторичную зону DNS АБОНЕНТА.

3. ЭКСПЛУАТАЦИЯ

- 3.1. Услуга обеспечивает полный доступ к ресурсам сети Интернет: электронная почта; www-, ftp-, telnet-, irc- и прочие online-сервисы; система телеконференций; файловый архив ОПЕРАТОРА; кэширующий прокси-сервер.
- 3.2. АБОНЕНТУ, подписавшему бланк-заказа на доступ к сети Интернет с тарификацией по объему трафика выделяется один статический IP-адрес из внутренней сети Оператора и за ним закрепляется технологическая сеть с маской 255.255.255.252, в которую входит этот адрес (всего 4 статических IP-адреса). Подключение — постоянное, без авторизации. Учет трафика производится постоянно.
- 3.3. АБОНЕНТУ, подписавшему бланк-заказа на доступ к сети Интернет с тарификацией по полосе (группа безлимитных тарифных планов) выделяется один статический IP-адрес только из внутренней сети Оператора и за ним закрепляется технологическая сеть с маской 255.255.255.252, в которую входит этот адрес (всего 4 статических IP-адреса). Подключение — постоянное, без авторизации.
- 3.4. Доступ к сети Интернет с тарификацией по полосе (группа безлимитных тарифных планов) возможен при наличии технической возможности.
- 3.5. При смене тарифного плана одной группы на тарифный план из другой тарифной группы, возможна смена IP адреса.
- 3.6. Зоной ответственности ОПЕРАТОРА и точкой предоставления услуги считается окончание (СВП) на оборудовании АБОНЕНТА.
- 3.7. О проведении регламентных работ на сети ОПЕРАТОРА вне Регламентного Окна АБОНЕНТ уведомляется путем адресной рассылки не позднее, чем за 4 часа до начала проведения работ.
- 3.8. При расчёте трафика учитывается весь трафик в направлении от оборудования ОПЕРАТОРА к АБОНЕНТУ.
- 3.9. АБОНЕНТ обязуется не организовывать на своем оборудовании пропуск трафика между оборудованием ОПЕРАТОРА и оборудованием третьих лиц без письменного согласия ОПЕРАТОРА.

4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ

- 4.1. При подключении АБОНЕНТ оплачивает стоимость подключения и вносит на лицевой счет авансовый платеж, согласно условиям подписанного бланка заказа. В случае технической невозможности организовать доступ к услуге стоимость подключения и авансовый платеж возвращаются АБОНЕНТУ. В случае отказа АБОНЕНТА от услуги на этапе проведения работ по подключению с АБОНЕНТА удерживается неустойка в размере половины тарифа по позиции «Подключение» (либо половина абонентской платы в случае бесплатного подключения).
- 4.2. Оплата услуг производится путем списания денежных средств с Лицевого счета.
- 4.3. При авансовом варианте оплаты доступ к услуге возможен только при положительном балансе лицевого счета. При отрицательном балансе Лицевого счета доступ к услуге не предоставляется, но абонентская плата снимается. В случае наличия отрицательного баланса на Лицевом счете более чем три календарных месяца, ОПЕРАТОР имеет право окончательно прекратить предоставление АБОНЕНТУ услуги (произвести отключение). Повторное включение равносильно новому подключению.
- 4.4. При оплате по факту оплата услуг производится в соответствии с п.3 «ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ» Договора.
- 4.5. Абонентская плата списывается с лицевого счета равномерно в течение Учетного Периода с периодом 1 раз в сутки. В случае превышения лимита трафика, входящего в абонентскую плату, с лицевого счета списывается сумма, соответствующая потребленному трафику.
- 4.6. В случае если АБОНЕНТ потребляет услуги неполный Учетный Период (при подключении, отключении или приостановке предоставления услуг) абонентская плата и лимит трафика по тарифному плану АБОНЕНТА пересчитывается пропорционально количеству дней, в течение которых услуги предоставлялись.
- 4.7. При расчете объема трафика производится округление с точностью до 1 Мбайта. Неполное количество Мбайт округляется до полного. При этом если размер неполного Мбайта меньше 512 Кбайт, то округление до полного количества Мбайт

производится в меньшую сторону; если размер неполного Мбайта больше или равен 512 Кбайт, то округление до полного количества Мбайт производится в большую сторону. При этом 1 Кбайт равен 1024 байт, 1 Мбайт равен 1024 Кбайт, 1 Гбайт равен 1024 Мбайт.

4.8. Смена тарифного плана возможна только с начала Учетного Периода. Для смены тарифного плана АБОНЕНТ должен письменно уведомить ОПЕРАТОРА до начала нового учетного периода и при необходимости оплатить стоимость изменения тарифного плана.

4.9. Каждая точка подключения учитывается на отдельном Лицевом счете.

5. БЕЗОПАСНОСТЬ

5.1. Учитывая, что Интернет распространен практически во всех государствах мира, имеющих различное законодательство, ОПЕРАТОР настоящим предупреждает АБОНЕНТА, что случайные или намеренные действия в Интернет могут привести к нарушению каких-либо пунктов национальных законодательств других стран. ОПЕРАТОР не несет ответственности за такие возможные нарушения со стороны АБОНЕНТА.

5.2. ОПЕРАТОР не несёт ответственности за содержимое информации, полученной АБОНЕНТОМ из сети и последствий от её использования.

5.3. ОПЕРАТОР не несет ответственности за компрометацию паролей по вине АБОНЕНТА. АБОНЕНТ обязан немедленно оповестить ОПЕРАТОРА о компрометации паролей.

5.4. АБОНЕНТ самостоятельно заботится о защите своего компьютера от атак и вирусов, а также о защите от несанкционированного входящего трафика.

6. ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА И ТЕЛЕКОНФЕРЕНЦИИ

6.1. В рамках услуги АБОНЕНТУ предоставляется сервис электронной почты.

6.2. ОПЕРАТОР предоставляет АБОНЕНТУ:

- реквизиты для доступа к почтовому ящику: имя пользователя (login) и пароль (password).
- круглосуточную передачу электронных сообщений АБОНЕНТА;
- круглосуточный прием и хранение в течение 7 суток на компьютерах ОПЕРАТОРА электронных сообщений, адресованных АБОНЕНТУ;
- круглосуточный доступ к почтовому ящику по протоколам POP3 и HTTP; доступ предоставляется в соответствии с вариантом оплаты;
- круглосуточный прием и передачу электронных почтовых сообщений АБОНЕНТА, оформленных в соответствии с RFC822 и RFC1123 (русская кодировка по стандарту КОИ8-R);

6.3. ОПЕРАТОР предоставляет SMTP-relay для доставки почты. Использование SMTP-relay для массовых несанкционированных рассылок (SPAM) недопустимо.

6.4. Вся проходящая через почтовый сервер ОПЕРАТОРА почта автоматически проверяется на вирусы. В случае наличия вирус-содержащего кода электронное сообщение автоматически удаляется с высылкой отправителю уведомления об ошибке доставки сообщения.

6.5. Доступ к электронной почте из-за пределов сети ОПЕРАТОРА по умолчанию закрыт и оплата за этот сервис не взимается.