

"Утверждаю",
Генеральный директор
ООО "Юго-Запад Телеком"
Логинов В.С.

г. Красный Сулин
25 марта 2008г.

РЕГЛАМЕНТ предоставления и использования услуг.

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1 Услуги предоставляются АБОНЕНТАМ и пользователям. АБОНЕНТОМ становится любое юридическое или физическое лицо с момента заключения договора с ОПЕРАТОРОМ. ОПЕРАТОР предоставляет свои услуги круглосуточно, ежедневно, без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических (регламентных) и ремонтных работ, о которых АБОНЕНТ будет уведомляться не позднее, чем за 1 сутки (за исключением случаев непредвиденных аварий). Клиентская служба ОПЕРАТОРА функционирует: понедельник-пятница с 09:30 до 18:00, суббота с 09:30 до 17:00, воскресенье с 09:30 до 15:00. Служба поддержки пользователей работает круглосуточно и оказывает консультации по вопросам, связанным с предоставлением Услуг связи и вопросам, касающимся настройки стандартного программного и аппаратного обеспечения.

1.2 Официальные сообщения ОПЕРАТОРА рассылаются АБОНЕНТАМ по электронной почте на указанный АБОНЕНТОМ адрес электронной почты в одной из почтовых служб сети Интернет, при наличии такового. Официальные сообщения, касающиеся всех АБОНЕНТОВ, размещаются на WWW-сервере ОПЕРАТОРА. ОПЕРАТОР и АБОНЕНТ признают юридическую силу указанных официальных сообщений ОПЕРАТОРА.

2 ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БАЗОВЫХ УСЛУГ.

2.1 Доступ в режиме постоянного IP-соединения, в том числе с использованием технологии *DSL.

2.1.1 Постоянное IP-соединение предоставляет возможность постоянного он-лайн доступа к информационным ресурсам и стандартным сервисам сети Интернет, а также приема и передачи почтовых сообщений в сети Интернет и сетях, имеющих почтовые шлюзы с Интернет.

2.1.2 Технологически постоянное IP-соединение представляет собой IP-соединение с оборудованием ОПЕРАТОРА по выделенной линии с использованием модемов *DSL по протоколу PPP, либо соединение с маршрутизатором ОПЕРАТОРА через локальную сеть ETHERNET (в том числе с использованием технологии "PPP Over Ethernet (PPPoE)"). При подключении АБОНЕНТА к Услуге с помощью модемов *DSL, используется выделенная линия. В случае доступа через Ethernet без использования PPPoE (с выделением АБОНЕНТУ фиксированного IP-адреса), АБОНЕНТ самостоятельно принимает меры по ограничению доступа из сегмента сети ETHERNET к ресурсам своих компьютеров. При необходимости, специалисты ОПЕРАТОРА оказывают консультации по соответствующим настройкам программного обеспечения.

2.1.3 ОПЕРАТОР подключает оборудование АБОНЕНТА к услуге в течение 30 (тридцати) дней, с момента поступления на расчетный счет ОПЕРАТОРА полной суммы платежа, предусмотренной договором, при условии предоставления АБОНЕНТОМ беспрепятственного доступа представителям ОПЕРАТОРА в помещения АБОНЕНТА.

2.1.4 Подключение АБОНЕНТА к Услуге по технологии *DSL производится в том случае, если параметры выделенной линии, используемой для организации выделенного канала, обеспечивают стабильную работу оборудования *DSL. Замеры параметров выделенной линии АБОНЕНТА осуществляются специалистами ОПЕРАТОРА. Основанием для оценки соответствия параметров выделенной линии нормам подключения оборудования *DSL являются показания измерительных приборов ОПЕРАТОРА. Если параметры выделенной линии не соответствуют нормам подключения оборудования *DSL, и тем самым не обеспечивают стабильную работу выделенного канала, то подключение АБОНЕНТА к

Услуге производится только после получения от АБОНЕНТА письменной расписки о том, что АБОНЕНТ предупрежден о возможных перерывах связи и не будет иметь претензий к ОПЕРАТОРУ по качеству оказываемых ему услуг по этой причине. В противном случае, подключение не производится, а полученные от АБОНЕНТА денежные средства возвращаются ему в полном объеме.

2.1.5 Максимальная скорость подключения, с использованием технологии *DSL, определяется параметрами выделенной линии до АБОНЕНТА, но не должна быть менее 128 кбит/сек в направлении от Узла передачи данных ОПЕРАТОРА к АБОНЕНТУ. Скорость подключения может изменяться в границах, определяемых возможностями оборудования.

2.1.6 Границей технической ответственности ОПЕРАТОРА при оказании телематических услуг связи является совокупность интерфейсов оборудования ОПЕРАТОРА с терминалами АБОНЕНТОВ. При этом, точкой, в которой ОПЕРАТОР предоставляет АБОНЕНТУ Услугу телематической службы с объявленным в Прейскуранте качеством, является точка соединения интерфейса оборудования ОПЕРАТОРА, установленном в сети передачи данных ОПЕРАТОРА (далее - Сеть доступа), с оборудованием, установленным на линии АБОНЕНТА.

2.1.7 Технические нормы на среднемесячные показатели функционирования Сети доступа, подлежащие контролю со стороны ОПЕРАТОРА:

Наименование показателя	Тип передаваемого трафика				
	Интерактивный	Интерактивный при использовании спутниковой линии связи	Сигнальный	Потоковый	Трафик передачи данных, за исключением интерактивного, сигнального и потокового трафика
Средняя задержка передачи пакетов информации, (мс)	не более 100	не более 400	не более 100	не более 400	Не более 1000
Отклонение от среднего значения задержки передачи пакетов информации, (мс)	не более 50	не более 50	-	не более 50	-
Коэффициент потери пакетов информации	не более 10^{-3}	не более 10^{-3}	не более 10^{-3}	не более 10^{-3}	Не более 10^{-3}
Коэффициент ошибок в пакетах информации	не более 10^{-4}	не более 10^{-4}	не более 10^{-4}	не более 10^{-4}	Не более 10^{-4}

ПРИМЕЧАНИЕ: интерактивный трафик - тип трафика, для которого характерно непосредственное взаимодействие (диалог) пользователей услугой связи или пользовательского (оконечного) оборудования. Потоковый трафик - тип трафика, для которого характерен просмотр и (или) прослушивание информации по мере ее поступления в пользовательское (оконечное) оборудование.

2.2 Выполнение работ по подключению АБОНЕНТА к Услуге подтверждается соответствующим Актом. Оформление Акта производится по результатам демонстрации доступности Услуг на оборудовании АБОНЕНТА или ОПЕРАТОРА. Подписание Акта производится представителем ОПЕРАТОРА и АБОНЕНТОМ либо его доверенным лицом, либо лицом, указанным в качестве ответственного за подключение в Спецификации. В случае отсутствия у АБОНЕНТА возможности подписать Акт, предоставленный ОПЕРАТОРОМ, АБОНЕНТ обязан в течение 5-ти рабочих дней самостоятельно предоставить надлежаще оформленный Акт в Клиентскую службу. Настройку компьютера АБОНЕНТА для доступа к услуге, АБОНЕНТ производит самостоятельно, либо с помощью специалистов ОПЕРАТОРА. В случае если оборудование АБОНЕНТА настраивалось при участии специалистов УСЛУГОДАТЕЛЯ, последний не несет ответственности за нарушения в работе установленных ранее программных средств АБОНЕНТА, возникшие после проведения

настроек.

2.3 Постоянное IP-соединение предполагает наличие у АБОНЕНТА следующего оборудования и программного обеспечения:

2.3.2 Компьютер с операционной системой и программным обеспечением доступа в Интернет (обязательно наличие установленного протокола TCP-IP).

2.3.3 При необходимости к сети Интернет может быть подключена локальная сеть АБОНЕНТА. Для доступа к IP-соединению и работы в сети Интернет с любой машины из локальной сети АБОНЕНТА требуется выделенный сервер или маршрутизатор в локальной сети АБОНЕНТА. В качестве маршрутизатора может использоваться компьютер под управлением ОС Windows 2000/NT, Windows XP/98, Free BSD UNIX, LINUX или аппаратный маршрутизатор, имеющий сертификат Минсвязи РФ. Настройка маршрутизаторов осуществляется силами АБОНЕНТОВ либо, в исключительных случаях по отдельной договоренности, специалистами ОПЕРАТОРА с обязательным привлечением системного администратора АБОНЕНТА.

2.3.4 По желанию АБОНЕНТА могут быть использованы любое сертифицированное оборудование или операционные системы, УСЛУГОДАТЕЛЬ обеспечивает консультацию и техническую поддержку по вопросам работы оборудования и программного обеспечения только при использовании АБОНЕНТОМ IBM PC-совместимых компьютеров и установленных ОС Windows 98/XP. Для ОС Windows NT/2000, Free BSD UNIX и LINUX консультации и поддержка осуществляются только с привлечением системного администратора АБОНЕНТА.

2.3.5 На период действия Договора АБОНЕНТУ выделяется один IP-адрес PPPoE. Выделение фиксированных и дополнительных IP-адресов производится по согласованию сторон при наличии свободного адресного пространства и оплачивается АБОНЕНТОМ согласно Прейскуранту.

2.3.6 Услуга постоянного IP-соединения оказывается АБОНЕНТУ только при наличии технической возможности. Техническая возможность определяется ОПЕРАТОРОМ в течение 30 (тридцати) дней после получения письменной заявки АБОНЕНТА.

2.3.7 ОПЕРАТОР не гарантирует минимальную и максимальную скорость постоянного соединения, а так же другие параметры связи, которые могут меняться по независящим от ОПЕРАТОРА обстоятельствам, если обратное не оговорено специальным соглашением с АБОНЕНТОМ.

2.3.8 При необходимости, АБОНЕНТ в принадлежащем ему помещении, предоставляет ОПЕРАТОРУ место для размещения оборудования и прокладки коммуникаций, необходимых для подключения аппаратного комплекса к услуге, и обеспечивает беспрепятственный доступ в помещение для установки и обслуживания.

2.3.9 ОПЕРАТОР устраняет неисправности, препятствующие пользованию телематическими услугами связи в течение 10 дней с момента получения ОПЕРАТОРОМ заявления от АБОНЕНТА о наличии неисправности.

2.4 Стандартные услуги при работе в режиме он-лайн и постоянного IP-соединения

2.4.2 При всех режимах ОПЕРАТОР обеспечивает АБОНЕНТУ:

2.4.2.1 возможность круглосуточного доступа к ресурсам сети Интернет. Максимально возможное время реакции на запрос к любому информационному ресурсу сети Интернет зависит от многих факторов, в том числе находящихся не в сферы разумного контроля ОПЕРАТОРА, и по этой причине является ненормируемым.

2.4.2.2 возможность обращения к некоторым услугам через WWW-Сервер ОПЕРАТОРА с использованием идентификационных атрибутов АБОНЕНТА.

2.5 Дополнительные услуги при работе в режиме он-лайн и постоянного IP-соединения

2.5.2 При работе по выделенному соединению АБОНЕНТУ может быть предоставлен постоянный IP-адрес

2.5.3 При наличии постоянного IP-адреса или подключения с использованием технологии PPPoE, АБОНЕНТУ может быть предоставлено доменное имя 3-го уровня.

2.5.4 При наличии постоянного IP-адреса или подключения с использованием технологии PPPoE к Интернет может быть подключена локальная сеть АБОНЕНТА.

2.5.5 АБОНЕНТ может разместить на сервере любое количество зон DNS, primary или secondary. Все манипуляции с зонами DNS производятся персоналом ОПЕРАТОРА по заявке АБОНЕНТА в течение одного рабочего дня после получения подтвержденной заявки АБОНЕНТА, при условии оплаты АБОНЕНТОМ данной услуги согласно Прейскуранту ОПЕРАТОРА.

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Подключение АБОНЕНТА к услугам производится только после получения от АБОНЕНТА письменного ЗАЯВЛЕНИЯ, либо путем обращения АБОНЕНТА к Услуге через WWW-Сервер ОПЕРАТОРА с использованием идентификационных атрибутов, ассоциируемых с АБОНЕНТОМ и заказываемой им услугой.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Правила использования любых ресурсов Сети (от почтового ящика до сервера и канала связи) определяют владельцы этих ресурсов. Владелец любого информационного или технического ресурса Сети может установить для этого ресурса собственные правила его использования. Правила использования ресурсов либо ссылка на них публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов и являются обязательными к исполнению всеми пользователями этих ресурсов. Абонент обязан соблюдать правила использования ресурса либо немедленно отказаться от его использования.

По этой причине любые действия Абонента, вызывающие обоснованные жалобы администрации других сетей, информационных и технических ресурсов, доказывающие нарушение правил пользования соответствующими ресурсами, недопустимы и являются нарушением условий Договора, влекущим за собой приостановление оказания Услуг и/или ограничение доступа к соответствующим ресурсам.

3 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

3.1 WWW-сервер ОПЕРАТОРА – <http://sulin-city.net>

3.2 Техническая поддержка пользователей оказывает консультации по техническим вопросам по тел. 8-928-181-46-79

3.3 Техническая поддержка пользователей выделенных линий оказывает консультации по техническим вопросам по выделенным линиям по тел. 8-928-181-46-79

3.4 Клиентская служба ОПЕРАТОРА, расположенная по адресу: Ростовская обл., г. Красный Сулин, ул. Ленина, д. 9, оф. 210, осуществляет работу с АБОНЕНТАМИ и оказывает консультации по общим вопросам по тел. 8-928-181-46-79, в соответствии с графиком работы, указанным в п.1.1. Регламента.

3.5 Адреса электронной почты ОПЕРАТОРА: для финансовых вопросов – admin@sulin-city.net; для технических вопросов – admin@sulin-city.net;