

**РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ  
ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ СЛУЖБ  
(ДОСТУП В СЕТЬ ИНТЕРНЕТ)**

## **Введение**

В данном документе приведены сведения об услугах телематических служб, предоставляемых ООО «Телеком ЛТД» (далее по тексту - Оператор), а также порядок их предоставления. Далее, под Узлом понимается совокупность административных и технических средств Оператора, используемых для оказания услуг связи. Все услуги базируются на технологии TCP/IP (Интернет). При создании данного Регламента преследовалась цель создать максимально полное и ясное описание услуги, предоставляющее пользователю возможность не только уяснить ее содержание, но и реально контролировать качество получаемых услуг и их соответствие международным и отечественным стандартам и соглашениям.

Основанием для оказания услуг является лицензия Министерства связи Российской Федерации на предоставление телематических услуг связи;

Все услуги оказываются Абоненту на основании договора, заключенного между Абонентом и Оператором. Подключение новых, изменение или удаление существующих услуг осуществляется абонентским отделом Оператора на основании:

- для физических лиц - заявления, при непосредственном визите в офис Оператора,
- для юридических лиц - официального письма,

### **Соединение с Узлом (доступ к Интернет).**

Служба предназначена для предоставления возможности пользователю осуществить передачу информации между абонентской системой и информационными системами Интернет, включая системы самого узла. Служба обеспечивает постоянное соединение.

#### **1.1 Постоянное соединение.**

**Назначение:** Постоянное соединение предназначено для организации связи абонентской системы в непрерывном режиме и может быть использовано для подключения к узлу локальных сетей абонентов или терминального оборудования, требующих постоянной связи.

**Состав услуги:** Услуга «Постоянное соединение» состоит в выполнении регистрации соединения, предоставлении доступа по порту Ethernet (либо GePon). Необходимыми условиями предоставления услуги является организация выделенного канала от абонента до узла, наличие свободного порта, приобретение абонентом оборудования по техническим условиям узла.

**Зона ответственности:** В зону ответственности Оператора по данной услуге входят:

- коммутирующее оборудование, размещенное в доме абонента в местах общего пользования;
- маршрутизирующее оборудование;
- каналы передачи данных, связывающие Узел с внешними сетями.

В случае использования маршрутизирующего либо коммутирующего оборудования, установленного Узлом у абонента и канала, арендованного узлом для подключения абонента, Узел может распространить зону ответственности на перечисленные средства. При этом возникновение неисправности на оборудовании, арендованной у третьей стороны, рассматривается как форс-мажорное обстоятельство.

##### **1.1.1 Регистрация постоянного соединения**

Сведения о пользователе, представленные им на бланке, заверенном печатью и подписью для организаций или подписью для частных лиц, сотрудниками Оператора заносятся в базу данных распределенной системы доступа. Пользователю выдается информационная карта (является частью договора) с указанием всех параметров соединения, выделенного интерфейсного ip-адреса, адреса Name-сервера(DNS). Пользователю открывается доступ ко всем информационным услугам, не требующим дополнительной регистрации и/или платы за регистрацию (см. Прейскурант). Регистрация осуществляется после оформления договора и осуществления оплаты, по предъявлении исполненного платежного поручения или других документов, подтверждающих оплату. Услуга оказывается в течение 24 часов (не более) с момента предъявления документов об оплате. Специалисты узла и абонента проводят испытания и тестирование канала передачи информации.

##### **1.1.1.1 Предоставление доступа по порту Ethernet.**

В данном случае пользователь предоставляет порт Ethernet. Подключаться может как сетевая карта персонального компьютера, так и другое специальное оборудование доступа в интернет. Важно, что со стороны пользователя в сегмент Ethernet должны проходить пакеты только с одного mac-адреса. То есть, если пользователь подключает не одно устройство, а несколько или даже целую локальную сеть, то дополнительные устройства должны использоваться в отдельных Ethernet сегментах. На сетевом оборудовании пользователя, подключенном к сегменту Узла, должны быть отключены все сетевые протоколы, кроме TCP/IP .

Оператор использует протокол ARPA – метод прямой статической привязки IP и MAC адреса.

##### **1.1.2 Получение статистической информации о сеансах соединений.**

Воспользовавшись сервером статистики пользователь имеет возможность получить детальную информацию о потребленном трафике. Предоставляется следующая информация:

- Маршрутизатор, откуда получена статистика;
- Источник (ip адрес);
- Приемник (ip адрес);

■Трафик в байтах. Суммарный трафик за отчетный период.  
Подробности работы с сервером статистики описаны в главе .

## 2 Нормы пользования сетью.

Сеть представляет собой глобальное объединение компьютерных сетей и информационных ресурсов. Не существует единых общеобязательных правил пользования сетью. Однако, существуют общепринятые нормы работы в сети, направленные на то, чтобы деятельность каждого пользователя сети не мешала работе других ее пользователей.

### 2.1 Ограничения на информационный шум (спам).

Развитие Сети привело к тому, что одной из основных проблем пользователей стал избыток информации. Поэтому сетевое сообщество выработало правила, направленные на ограждение пользователя от ненужной, нежелательной информации - спама. В частности, являются недопустимыми:

■Массовая рассылка сообщений электронной почты, ICQ и других подобных средств личного обмена информацией (mass mailing, mass messaging), иначе как по явно и недвусмысленно выраженной инициативе получателей. Включение адреса, полученного любым путем (через веб-форму, через подписного робота и т.п.), в список адресов, по которому проводится какая-либо рассылка, единичная или регулярная, допускается только при условии наличия надлежащей технической процедуры подтверждения подписки, гарантирующей, что адрес не попадет в список иначе, как по воле владельца адреса. Процедура подтверждения подписки должна исключать возможность попадания адреса в список адресатов какой-либо рассылки (единичной или регулярной) по инициативе третьих лиц (т.е. лиц, не являющихся владельцами данного адреса). Обязательно наличие возможности для любого подписчика немедленно покинуть список рассылки без каких-либо затруднений. Открытая публикация адреса, наличие возможности покинуть список, не могут служить основанием для включения адреса в какой-либо список для массовой рассылки сообщений.

■Рассылка без разрешения получателя электронных писем и других сообщений (в том числе единичных) рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения; рассылка сообщений, содержащих просьбу переслать данное сообщение другим доступным пользователям (chain letters).

■Использование безличных ("ролевых") адресов иначе, как по их прямому назначению, установленному владельцем адресов и/или стандартами.

■Размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и электронные списки рассылки.

■Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого или агитационного характера, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами данной конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами данной конференции предварительно.

■Размещение в любой конференции статьи, содержащей вложенные файлы, кроме случаев, когда вложения явно разрешены правилами данной конференции либо такое размещение было согласовано с владельцами или администраторами конференции предварительно.

■Рассылка информации получателям, ранее в явном виде выразившим нежелание получать эту информацию или информацию данной категории.

■Использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки Сети были совершены эти действия.

### 2.2 Запрет несанкционированного доступа и сетевых атак.

Не допускаются попытки несанкционированного доступа к ресурсам Сети. Под несанкционированным доступом понимается доступ любого вида и от любых лиц, если очевидно, что такой доступ не предполагался владельцем ресурса. В отсутствие явного разрешения владельцев или администраторов соответствующих элементов Сети (серверов, каналов связи, программного обеспечения и др.) запрещены:

■действия, направленные на копирование, удаление, модификацию программного обеспечения или данных, не принадлежащих пользователю, в особенности сетевых идентификаторов и паролей;

■действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети путем создания чрезмерной нагрузки, использованием имеющихся уязвимостей программного обеспечения и т.п.;

■целенаправленное распространение вредоносных компьютерных программ: вирусов, «тройских коней» и т.п.;

■целенаправленные несанкционированные действия по сканированию узлов сетей с целью выявления внутренней структуры сетей, открытых портов, уязвимостей программного обеспечения и т.п.;

■передача по Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на компьютеры и другое оборудование, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

■организация и участие в иных видах сетевых атак, сетевого взлома и т.д.

## **2.1 Соблюдение правил, установленных владельцами 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 в точке подключения к таким ресурсам и являются обязательными для исполнения всеми пользователями этих ресурсов. Правила должны быть легко доступными, написанными с учетом разного уровня подготовки пользователей. Правила использования ресурса, установленные владельцем, не должны нарушать права владельцев других ресурсов.

Пользователь обязан соблюдать правила использования ресурса либо немедленно отказаться от его использования.

В случае если правила, установленные владельцем ресурса, противоречат тем или иным пунктам настоящего документа, в отношении данного ресурса применяются правила, установленные владельцем, если только это не приводит к нарушениям в отношении других ресурсов. В случае если владельцем группы ресурсов явно установлены правила только для части ресурсов, для остальных применяются правила, сформулированные в данном документе.

## **2.4 Недопустимость фальсификации.**

Значительная часть ресурсов Сети не требует идентификации пользователя и допускает анонимное использование. Однако в ряде случаев от пользователя требуется предоставить информацию, идентифицирующую его и используемые им средства доступа к Сети. При этом пользователю запрещается:

- использование идентификационных данных (имен, адресов, телефонов и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили пользователя на такое использование;
- фальсификация своего IP-адреса, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в Сеть;
- использование несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем и других сообщений;
- халатное отношение к конфиденциальности собственных паролей и других кодов авторизованного доступа, которое может привести к недобросовестному использованию ресурсов Сети третьими лицами от имени данного пользователя (с сокрытием, таким образом, истинного источника действий).

## **2.5 Настройка собственных ресурсов.**

При работе в сети Интернет пользователь становится ее полноправным участником, что создает потенциальную возможность для использования сетевых ресурсов, принадлежащих пользователю, третьими лицами. В связи с этим, пользователь должен принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а при обнаружении случаев такого использования принимать оперативные меры по их прекращению.

Примерами неправильной настройки сетевых ресурсов являются:

- открытые почтовые серверы (open SMTP-relays), допускающие бесконтрольную отправку писем электронной почты по произвольным адресам;
- общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
- средства, позволяющие третьим лицам неавторизованно скрыть источник соединения (открытые прокси-серверы и т.п.);
- общедоступные широкоэвещательные адреса локальных сетей, позволяющие проводить с их помощью атаки типа smurf;
- электронные списки рассылки с недостаточной надежностью механизма подтверждения подписки или без возможности ее отмены.

## **3. Услуги сервера учета платежей и потребления (сервера статистики).**

Сервер статистики предназначен для предоставления Абоненту услуг по контролю над состоянием лицевого счета и потреблением услуг в натуральном и денежном выражении, а также для автоматического формирования счетов и статистических отчетов различного назначения.

Сервер контролирует состояние лицевого счета Абонента. Оператор применяет пост-оплатную систему, когда оплата за оказанные услуги производится в конце расчетного периода. Расчетным периодом является период с 01 числа месяца 01 час 00 минут до 01 числа следующего месяца 01 час 00 минут (в указанное время происходит начисление абонентской платы за прошедший месяц). При отрицательном лицевом счете сервер автоматически закрывает пользователю доступ к потребляемым ресурсам (кроме Абонентов, имеющих кредитную систему оплаты).

Произвести оплату за услуги Оператора абонент может одним из следующих способов:

1. Используя эквайринговый шлюз оператора в сети Интернет по адресу <https://pay.telekomltd.ru>
2. В личном кабинете Сбербанка (либо в приложении Сбер-онлайн).
3. Переводом по банковским реквизитам Оператора.

Первые 2 способа позволяют зачислить денежные средства на лицевой счет абонента в биллинговой системе Оператора в режиме Он-лайн, то есть (фактически) моментально. При перечислении по реквизитам задержка зачисления может составить до 14 календарных дней.

В случае отсутствия потребления Абонентом платных услуг в течение 3-х месяцев, Оператор оставляет за собой право прекратить предоставление услуг и/или удалить лицевой счет Абонента (независимо от состояния лицевого счета Абонента), а также все услуги, предоставляемые Абоненту по данному лицевому счету.

### **2.1.1 Регистрация, в зависимости от схемы сбора статистической информации.**

При подключении пользователя информация о нем заносится в сервер статистики. Эта информация затем используется для подсчета потребленных услуг, посылке предупреждений об исчерпании аванса, генерации отчетов пользователю и других операций.

#### **2.1.1.1 Стандартная схема сбора.**

При подключении пользователя для него заводится стандартная схема расчета. Данная услуга бесплатна.

#### **2.1.1.2 Заказная схема абонента (платная услуга).**

Статистическая информация, предоставляемая с учетом индивидуальных требований абонента, является заказной схемой сбора. Например:

-получение статистической информации по каждому адресу Абонента,

-ежедневное получение информации по сеансным соединениям.

По желанию Абонента предоставляется детальная статистика:

-информация о сеансных соединениях,

## **3 Услуги по установке, техническому обслуживанию, консультации.**

### **3.1 Постоянное соединение.**

#### **3.1.1 Установка программного обеспечения.**

При первоначальном физическом подключении пользователя к сети, сотрудник Оператора выполняет следующие действия с программным обеспечением — настройка сетевого подключения и тестовый запуск.

По окончании установки программного обеспечения на компьютере пользователя должно быть установлено и правильно функционировать следующее программное обеспечение:  
- сетевое подключение (в режиме автоматического получения IP-адреса, IP-адреса шлюза и DNS-сервера

После это сотрудник Узла должен провести вводный инструктаж пользователя о порядке запуска, останова и основ использования установленного программного обеспечения. Дополнительное программное обеспечение устанавливается пользователем самостоятельно или в соответствии с пунктами Прейскуранта Узла.

#### **3.1.2 Консультации пользователя.**

Консультации пользователя по вопросам функционирования услуги производятся по телефонам службы эксплуатации Оператора (размещены на сайте <https://telekomltd.ru>). Услуга консультации является бесплатной.

#### **3.1.3 Техническое обслуживание пользователя.**

В случае возникновения ситуации невозможности предоставления услуги по неопределенным причинам, при обращении пользователя, служба эксплуатации Оператора должна попытаться провести консультацию пользователя. Если восстановить предоставление услуги не удалось, служба эксплуатации Узла высылает специалиста к пользователю для определения причин неработоспособности.

Максимальное время приезда специалиста Узла к пользователю – 24 часа рабочего времени (3 календарных дня) с момента решения о такой необходимости.

Если в процессе технического обслуживания выясняется, что причина неработоспособности услуги состоит в неправильных действиях пользователя или в неисправности оборудования пользователя, то в счет Абонента за информационные услуги будет включен пункт «Наладка программного обеспечения и (или) модема» согласно действующего Прейскуранта.

## **4 Порядок предъявления и рассмотрения претензий.**

Все претензии Абонентов принимаются в письменном виде по адресу: 429060, Чувашская Республика, г.Ядрин, ул.50 лет Октября д.90А (либо в абонентских пунктах Оператора). Претензии подлежат регистрации в порядке, установленном у Оператора. Претензии, связанные с неоказанием, несвоевременным или недоброкачественным оказанием Оператором услуг принимаются в течение 6 месяцев с момента возникновения указанных фактов. Ответ Оператора на претензии предоставляется в течение 1 месяца с момента их получения от Абонента.