

Положение №1 по ЗАО «Фаннет-Телеком» от 01.07.2006 г.

Действия необходимые для получения услуг связи

Данное положение является неотъемлемой частью договора и регламентирует отношения Сторон.

1. Общие положения

Данный документ регламентирует взаимоотношения сторон при действиях сторон, необходимых для оказания услуг связи.

2. Термины, используемые в Приложении

«**Оконечное оборудование**» - технические средства для передачи и/или приёма сигналов телематических служб, подключённые к выделенной сети.

«**Оператор, оказывающий аналогичные услуги**» – Оператор, имеющий лицензии установленной формы на оказание услуг передачи данных и услуг телематических служб.

«**ПК**» - персональный компьютер.

«**Анкета абонента**» - акт о завершении работ и начале предоставления услуг.

3. Действиями, необходимыми для получения услуг связи являются:

Монтажные работы (Работы по монтажу сетевого кабеля¹);

Установка оконечного оборудования в персональный компьютер Абонента²;

Работы по настройке программного обеспечения Абонента.

Данные работы или их часть выполняются сотрудниками Оператора перед началом оказания услуг и являются неотъемлемым условием их оказания.

4. Порядок и стоимость осуществляемых работ

Оператор в течение оговорённого с Абонентом времени при наличии технической возможности, но не позднее 30 (тридцати) дней с момента приёма заявки Абонента на подключение, подключает его к сети ЗАО «Фаннет-Телеком».

Сотрудники Оператора осуществляют монтаж сетевого кабеля с последующим вводом его в квартиру Абонента. Прокладка по жилому помещению Абонента проводится им самостоятельно или сотрудником Оператора за дополнительную плату.

После осуществления монтажа сетевого кабеля, при условии прокладки его по жилому помещению Абонента до персонального компьютера Абонента, Оператор по договорённости с Абонентом, но не позднее 15 (пятнадцати) дней с момента поступления заявки настраивает программное обеспечение, необходимое для работы с сетью.

Сотрудник Оператора, производящий настройку программного обеспечения, проводит консультирование по общим вопросам пользования услугами, производит настройку операционной системы Windows. Оператор не несёт ответственности за последующую некорректную настройку программного обеспечения, выполненную Абонентом без согласования с Оператором.

¹ Данный вид работ может быть необязателен в случае переподключения Абонента от Операторов, оказывающих аналогичные услуги.

² При наличии оконечного оборудования проведение данных работ необязательно.

По окончании работ Абонент подписывает Акт приема-сдачи услуг.
Стоимость договора рассчитывается исходя из стоимости работ по подключению и стоимости выбранного тарифного плана.

Все тарифы на услуги учитывают установленные на момент заключения налоги.
В случае отказа от продолжения осуществления работ (подписания Анкеты абонента), Абонент должен представить Оператору письменный мотивированный отказ в день приостановления (завершения) работ. Если Оператор сочтет данный отказ Абонента обоснованным, то он принимает меры по устранению причин, вызвавших данный отказ (в данном случае сумма подключения может быть увеличена Оператором пропорционально увеличению затрат на проводимые работы), после чего Стороны подписывают Анкету абонента. В случае невозможности устранения данных причин выполнение Оператором работ прекращается, Абонент оплачивает Оператору фактические затраты, связанные с подключением.

Оплата работ необходимых для получения услуг, а также внесение предоплаты согласно выбранному тарифу, производится после подписания Анкеты абонента.

5. Дополнительные положения

Оператор вправе в одностороннем порядке отказать Абоненту в выполнении работ и предоставлении услуг в случаях:

В заявке на подключение, полученной от Абонента, содержится недостоверная информация;

Если оказанию услуг препятствуют естественные топографические, физические или естественные препятствия;

Пользователь намерен использовать оборудование или услуги для незаконных целей;

При не предоставлении сотрудникам Оператора доступа в помещение Абонента для выполнения соответствующих работ в течение срока их выполнения..

Величина остатка средств и остатка трафика отражается в реальном времени на странице лицевого счёта Абонента.

Положение №2 по ЗАО Фаннет-Телеком от 01.07.2006 г.

Описание услуг и порядок пользования ими

Данное положение является неотъемлемой частью договора и регламентирует отношения Сторон.

1. Описание Услуг.

Оператор гарантирует постоянное соединение хоста Абонента с портом узла сети Фаннет-Телеком с получением постоянного доступа к ресурсам сети Интернет.

Согласно Руководящему Документу (РД.45.128-2000) в современных сетях передачи данных предоставляются услуги с негарантированным качеством обслуживания. Качество работы Пользователя определяется многими факторами: характеристиками программно-аппаратных комплексов клиента и сервера, в частности, оборудования Пользователя Интернет и веб-сервера, загрузкой сервера, пропускной способностью каналов, которыми данный сервер или клиент подключены к Интернет, маршрутом и т.д.

Оператор гарантирует качественное обслуживание на магистральной выделенной сети Фаннет-Телеком со следующими показателями:

- Время доступа – не более 1 с;
- Коэффициент потери IP пакетов – не более 1×10^{-5} ;
- Коэффициент ошибок в IP пакетах – не более 1×10^{-5} ;
- Критерий отказа – отказом считается ситуация, при которой коэффициент потери IP пакетов превышает 0,75.

Предлагается высший класс обслуживания со следующими нормами:

- Время переноса IP пакета не более 150 мс;
- Вариации времени переноса IP пакета – не более 50 мс.

Указанные характеристики гарантируются Оператором при использовании сертифицированного в установленном порядке компьютерного оборудования и программного обеспечения и отсутствии самовольных, не согласованных с Оператором изменений Абонентом стандартных программных или аппаратных настроек сетевой платы или нестандартных настроек программного обеспечения.

По всем интересующим вопросам относительно настроек стандартного программного обеспечения и сетевой платы Абонент вправе обратиться в службу технической поддержки пользователей по телефонам, указанным на официальном сервере Оператора. Абонент обязуется своевременно уведомлять Оператора по телефонам службы технической поддержки пользователей о нарушениях в процессе пользования услугами.

2. Порядок пользования Услугами

Перед началом пользования услугами Абоненту настоятельно рекомендуется установить программное обеспечение, необходимое для безопасной работы в сети. Перечень рекомендуемых программ постоянно располагается на официальном сервере Оператора.

При пользовании услугами Оператора Абонент принимает на себя следующие обязательства:

Не использовать для доступа в сеть Интернет компьютерное оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в России надлежащим образом;

Не посылать по Интернет любую нелегальную информацию, противоречащую российскому и/или международному законодательству;

Не использовать Интернет для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, для пропаганды насилия, разжигания расовой или национальной вражды, для хулиганских или мошеннических целей;

Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством услуг программного обеспечения или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения правообладателя;

Не использовать предоставленный доступ к сети Интернет и другим сетям для распространения ненужной получателю, не запрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - "спаме"). В частности, являются недопустимыми следующие действия:

- Массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем (mass mailing). Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю. Под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств личного обмена информацией.
- Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого, агитационного характера, или сообщений, содержащих приложенные файлы, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно.
- Рассылка информации получателям, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию.

Абоненту запрещается:

Использование идентификационных данных третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили пользователя на такое использование.

Фальсификация IP-адреса, адресов, используемых в других сетевых протоколах, а также прочей служебной информации при передаче данных в сеть.

Использование несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Сети в явной форме разрешает анонимность.

Умышленное создание, использование и распространение вредоносных программ.

Не допускается осуществление попыток несанкционированного доступа к ресурсам сети ЗАО «Фаннет-Телеком» и сети Интернет, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе. В том числе запрещены:

Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов сети ЗАО «Фаннет-Телеком» (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту.

Действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу сети ЗАО «Фаннет-Телеком» (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Абоненту.

Передача компьютерам или оборудованию сети ЗАО «Фаннет-Телеком» бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети.

Абонент вправе бесплатно перейти на другой тариф с 1-го числа следующего месяца, оставив заявку на изменение тарифа на официальном сервере Оператора, позвонив по телефону или отправив электронное письмо по адресу stat@fannet.ru, не позднее, чем за 5 дней до окончания текущего месяца.

Абонент при длительном отсутствии вправе произвести добровольное блокирование доступа к услугам (добровольное блокирование лицевого счёта), оставив заявку Оператору по телефону, указанному на официальном сервере

3. Санкции за нарушение правил пользования услугами

В соответствии с п.4.13 договора Оператор прекращает доступ Абонента к услугам путём блокирования лицевого счёта за однократное нарушение п.п.2.3.1, 2.3.2; 2.3.4, п.2.4, а также за неоднократное (2 (два) раза и более) нарушение п.п. 2.2.5, 2.3.3 Правил пользования услугами.

Оператор вправе приостановить доступ к услугам, в случае, если Абонент в процессе их использования причиняет вред другим Абонентам (неумышленное распространение вредоносных программ и т.п.).

Всю необходимую информацию о причинах блокировки Абонент может получить в Службе технической поддержки пользователей.

Доступ к услугам прекращается:

В случае описанном в п.3.1 настоящего Приложения - до момента оплаты Абонентом процедуры разблокирования лицевого счёта;

В случае, описанном в п. 3.2 настоящего Приложения, – до момента устранения причин блокировки (удаление вредоносных программ с ПК Абонента).

4. Устранение неполадок

При обнаружении неполадок Абонентом он письменно уведомляет Оператора о возникших проблемах; срок устранения неполадок 7 (семь) дней с момента получения письменной заявки. В процессе устранения неполадок составляется Акт, который подписывается Сторонами.

При обнаружении неполадок Оператором он не позднее 7 (семи) дней производит безвозмездный ремонт, если в процессе не выявится, что неисправность возникла по вине Абонента.

В случае, если неисправность возникла по вине Абонента, Абонент компенсирует Оператору затраты в соответствии с действующими тарифами.

За время отсутствия предоставления услуги Оператором по письменному заявлению Абоненту производится компенсация пропорционально тарифному плану Абонента.