

Порядок предоставления услуг связи в г. Воткинск

Утвержден
Приказом ООО «Просто Интернет»
№ 2 от «20» октября 2020 г.

1. Определения и термины
2. Договор на оказание Услуг
 - 2.1. Заключение договора на оказание Услуги
 - 2.2. Порядок переоформления Договора
 - 2.3. Порядок приостановление/расторжения Договора
3. Лицевой счет Абонента и Личный кабинет
 - 3.1. Личный кабинет
 - 3.2. Лицевой счет
 - 3.3. Обещанный платеж
4. Порядок оказания услуг связи
 - 4.1. Описание услуг
 - 4.2. Тарифный план
 - 4.3. Порядок выполнения работ по подключению и настройке доступа к предоставлению Услуги
 - 4.4. Скорость передачи данных
 - 4.5. Техническая возможность подключения и оформление заявки на подключение
 - 4.6. Правила выполнения работ по подключению
 - 4.7. Кэшбэк
 - 4.8. Пакеты услуг
5. Порядок предоставления услуги Телевидение (IPTV Смотрёшка)
 - 5.1. Описание услуги телевидение
 - 5.2. Тарифный план и регистрация услуги телевидение
6. Порядок предоставления услуги Сервис-менеджер
7. Порядок изменения параметров Услуг
 - 7.1. Через Службу абонентской поддержки
 - 7.2. Через Личный кабинет
8. Абонентский отдел
 - 8.1. Служба абонентской поддержки
9. Плановые и аварийно-восстановительные работы
 - 9.1. Плановые и аварийно-восстановительные работы
 - 9.2. Аварийные заявки
 - 9.3. Перерасчет за Услуги
 - 9.4. Аварийная служба
10. Условия эксплуатации сети
 - 10.1. Порядок эксплуатации сети Абонентом и нормативы пользования сетью
 - 10.2. Меры безопасности при эксплуатации сети
 - 10.2.1. Меры безопасности при эксплуатации сети во время грозы
 - 10.3. Нарушение порядка (нормативов) эксплуатации сети Абонентом
 - 10.4. Порядок повторного подключения в случае Нарушения Абонентом правил (нормативов) эксплуатации сети
 - 10.5. Физическое отключение Абонентов

1. Определения и термины

Абонент – физическое лицо, пользующееся услугами связи, предоставляемыми Исполнителем на основании Договора на оказание услуг связи;

Абонентская линия – линия связи, соединяющая средства связи сети Исполнителя с конечным оборудованием Абонента.

Абонентская плата -фиксированный платеж за Услугу, оказываемую Исполнителем в течение Расчетного периода, который является постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных Услуг.

Авторизация – процесс анализа на сервере Исполнителя введенных Абонентом Идентификационных данных, по результатам которого определяется наличие у Абонента права получить Услуги или войти в Личный кабинет;

Баланс лицевого счета -разность между суммой денежных средств, внесенных на Лицевой счет и суммой денежных средств, списанных с Лицевого счета.

Биллинг –автоматизированная система учета предоставленных услуг, их тарификации.

Договор - договор-оферта на оказание Услуг связи, заключенный между Исполнителем и Абонентом, вместе со всеми Приложениями, Изменениями, Дополнениями и Дополнительными соглашениями к нему;

Идентификационные данные – уникальный логин (login) и пароль (password) Абонента, используемые для доступа к Личному кабинету из сети Интернет или доступа к соответствующим Услугам, кодовое слово и номер паспорта (для обращений абонента — физического лица в Службу абонентской поддержки Исполнителя)

Авторизация Абонента при обращении в службу абонентской поддержки Исполнителя, с использованием Идентификационных данных, является аналогом личной подписи Абонента.

Исполнитель – ООО «Просто Интернет».

Личный кабинет– web-страница на сайте Исполнителя, содержащая статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии Лицевого счета.

Лицевой счет - электронный счет в биллинговой системе Исполнителя, на котором фиксируются авансовые платежи Абонента и суммы денежных средств, удержанные (списанные) из данных платежей в качестве оплаты за услуги. Лицевой счет имеет уникальный номер.

Официальный сайт – votkinsk.mark.ru

Спам - широковещательная рассылка коммерческой, политической и иной рекламы, или иного вида электронных сообщений неопределенному кругу лиц без их предварительного согласия, и не позволяющая определить отправителя, в том числе ввиду указания в нем несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя.

Тарифный план – совокупность ценовых и процедурных условий, на которых Исполнитель оказывает Услуги Абоненту.

Кэшбэк - возврат части или полной стоимости товаров и услуг, предоставляемых Оператором, на Лицевой счет абонента.

Трафик – объем информации, переданный по сети Исполнителя. Трафик различается на: входящий, исходящий, в зависимости от направленности передаваемых данных (от Исполнителя к Абоненту, от Абонента к Исполнителю); внешний, внутренний, специальный, почтовый; также возможны другие виды трафика.

PPPoE - метод установки соединения по сети Ethernet через сетевой адаптер, используемый Исполнителем для обеспечения авторизации пользователей.

IPoE- это технология подключения к сети Интернет без авторизации пользователей.

IPv4 – IP протокол передачи данных между сетями. 4-х октетный идентификатор

IPv6 - IP протокол передачи данных между сетями. 8-ми октетный идентификатор.

MAC-адрес - уникальный в пределах сети (например, локальной) физический адрес узла (сетевое адаптера или порта маршрутизатора), чаще всего назначаемый производителем оборудования.

Услуга – услуга телематической связи, заказанные Абонентом в соответствии с Договором и настоящим Порядком оказания услуг связи в г. Воткинске.

2. Договор на оказание Услуг

2.1. Заключение Договора на оказание Услуги

Услуги предоставляются Исполнителем на основании Договора, заключенного между гражданином, достигшим 18-летнего возраста, с одной стороны и Исполнителем, с другой стороны.

Абонент заключает Договор на предоставление Услуги при совершении монтажных работ Исполнителем на дому Абонента, при этом Абонент предварительно подает заявку на подключение на Официальном сайте Исполнителя или по телефону подключения (34145)69177

Выполнение работ и фактическое подключение Услуги к сети осуществляется только после подписания Бланк-заказа к Договору.

Для заключения Договора на оказание услуг Абонент предоставляет Исполнителю документ, подтверждающий личность(паспорт).

2.2. Порядок переоформления Договора

Абонент может переоформить Договор на своего родственника, у которого не было ранее Договора с Исполнителем. Для этого необходимы заявление от обоих лиц: первое – об отказе от услуг в пользу другого лица и второе – о принятии услуг с обязательством их оплачивать, а также документы, подтверждающие родство или опеку. В этом случае возможно сохранение прежнего лицевого счета.

2.3. Порядок приостановления/расторжения Договора

Абонент может приостановить предоставление услуг при обращении в Службу абонентской поддержки.

В случае, если Абонент приостанавливает или расторгает действие договора при активном тарифном плане, перерасчет абонентской платы за тарифный план не производится.

Отключение услуги происходит по инициативе Абонента при обращении в службу абонентской поддержки. Исполнитель вправе расторгнуть Договор по истечении 6 месяцев в случае возникновения на ЛС Абонента отрицательного баланса при условии отсутствия в этот период каких-либо платежей или отсутствие активированных тарифов по Лицевому счету.

Расторжение Договора осуществляется на основании письма, написанного в адрес Исполнителя, Абонентом.

Абонент отправляет, написанное от руки письмо, с приложением копии паспорт, на электронный ящик, указанный на Официальном сайте Исполнителя.

3. Лицевой счет Абонента и Личный кабинет

3.1. Личный кабинет

В Личном кабинете Абонент может произвести оплату Услуги; получить информацию по состоянию баланса, статистике потребленных услуг, истории взаиморасчетов предоставляемых Исполнителем Услуг

Абонент может самостоятельно произвести активацию Услуг, предоставляемую Исполнителем, с использованием идентификационных данных, которые выдает Исполнитель при подключении Абонента.

Любые действия(бездействия) Абонента, связанные с использованием Абонентом идентификационных данных для доступа в Личный кабинет влекут за собой правовые последствия, возникшие в случае неисполнения, ненадлежащего исполнения Абонентом принятых на себя таким действием (бездействием) обязательств.

В случае отключения Услуги через Личный кабинет, Абонент обязан предупредить Исполнителя об отказе электронным письмом на abon@mark.ru

Для того чтобы избежать неожиданного отключения от сети, Абонент обязан самостоятельно контролировать состояние баланса своего лицевого счета. В случае невнимательного отслеживания информации о состоянии своего лицевого счета, Абонент не освобождается от оплаты услуг, предоставляемых Исполнителем. Самостоятельно, вне зависимости от наличия или отсутствия счета от Исполнителя, Абонент обязан проводить платежи по Договору таким образом, чтобы баланс его ЛС оставался положительным в любой момент действия Договора.

Просмотр потребления Абонента возможен, перейдя в «Интернет-трафик» в разделе «Лицевой счет».

3.2. Лицевой счет

Каждому Абоненту присваивается Лицевой счет с уникальным номером.

Услуги, предоставляемые в рамках одного Лицевого счета, имеют единую дату активации. Если на момент наступления дня активации услуг на Лицевом счете не окажется достаточного количества денежных средств на активацию всех ТП, то списание за них не будет произведено, услуги заблокируются. Активация услуг в рамках одного Лицевого счета возможна только при оплате полной стоимости всех услуг на этом Лицевом счету.

Стоимость всех услуг, предоставляемых в рамках лицевого счета Абонента, округляется вверх до целых чисел.

3.3. Обещанный платеж

Абонент может включить «Обещанный платеж» самостоятельно, через Личный кабинет. При взятии Обещанного платежа Абонент соглашается с тем, что Услуга (тарифный план) оказана ему в момент начала ее предоставления, в полном объеме.

При этом, Абонент самостоятельно несет ответственность за доступ к указанным данным третьих лиц.

«Обещанный платеж» предоставляется на тарифные планы, период активации которых не превышает одного месяца. В иных случаях «Обещанный платеж» не предоставляется.

«Обещанный платеж» предоставляется для Абонентов в двух вариантах: на 5 и на 28 дней.

Обещанный платеж сроком на 5 дней предоставляется Абонентам, имеющим положительный баланс на Лицевом счете своего Договора и регулярно оплачивающим услуги, оказываемые Исполнителем, в течение 3 (трех) предыдущих месяцев с момента обращения.

Обещанный платеж сроком на 5 дней позволяет активировать тарифный план в долг, при этом, сумма тарифного плана списывается со счета Абонента единовременно. Действие тарифного плана начинается с даты активации "Обещанного платежа" и продолжается 1 календарный месяц.

Срок погашения "Обещанного платежа" – 5 (пять) календарных дней со дня активации включительно.

В случае, если «Обещанный платеж» не погашен в срок, либо погашен не в полном размере:

- Доступ в интернет блокируется до погашения «Обещанного платежа», при этом тарифный план продолжает действовать;
- Доступ Абонента к услуге «Обещанный платеж» приостанавливается на срок равный 28 (двадцати восьми) календарным дням начиная с даты, погашения «Обещанного платежа». По истечении указанного срока доступ Абонента к услуге «Обещанный платеж» возобновляется.
- Продление тарифного плана и возврат денежных средств в случае несвоевременной оплаты обещанного платежа, не производится.

Обещанный платеж сроком на 28 дней предоставляется Абонентам на договоре которых происходило списание за тарифный план ежемесячно в течение последних 6 месяцев. Улучшенный обещанный платеж предоставляется при условии положительного баланса. При предоставлении Улучшенного Обещанного платежа (в том числе, при продлении Обещанного платежа до 28-ми дней) со счета Абонента списывается плата за активацию Обещанного платежа на 28 дней согласно Прейскуранту, при этом, сумма Обещанного платежа автоматически увеличивается на сумму стоимости активации Обещанного платежа.

Срок погашения "Улучшенного обещанного платежа" – 28 (Двадцать восемь) дней с момента активации.

В случае, если «Улучшенный обещанный платеж» не погашен в срок, либо погашен не в полном размере, доступ в интернет блокируется и возобновляется только в том случае, если Абонент погасит "Обещанный платеж" и внесет новый платеж за тарифный план.

Возможность предоставления улучшенного обещанного платежа на 28 дней вместо уже активированного обещанного платежа на 5 дней по просьбе Абонента может быть рассмотрена специалистом Исполнителя, но включается по его усмотрению.

Обещанный платеж на 5 и на 28 дней предоставляется на одну услугу (один тарифный план/пакет услуг) по договору Абонента. В случае если активации ожидают несколько услуг (тарифных планов/пакетов услуг), то «Обещанный платеж» позволяет активировать только одну из них.

Исполнитель оставляет за собой право отказать в предоставлении услуги "Обещанный платеж" на 5 или 28 дней без объяснения причин.

Активированный сервис «Обещанный платеж» не может быть деактивирован.

Исполнитель оставляет за собой право при подключении Абонента (после проведения монтажных работ) использовать возможность включения услуги «Обещанный платеж» без просьбы Абонента для активации тарифного плана до момента внесения денежных средств на Лицевой счет Абонента.

4. Порядок оказания услуг связи

4.1. Описание Услуги

Услуги предоставляется физическим лицам в помещениях, имеющих статус «Жилого» помещения.

Подключение к Услуге производится по выделенной линии предназначенной для высокоскоростной передачи информации в непрерывном режиме.

Доступ к сети Интернет предоставляется посредством подключения по порту Ethernet. Исполнитель не предоставляет Услугу по локальной сети.

В зону ответственности Исполнителя входят: коммутационное и маршрутизирующее оборудование Исполнителя; каналы передачи данных Исполнителя; DNS–сервер Исполнителя.

При подключении Услуги используется протокол PPPoE, требующий авторизацию пользователя в сети для установки соединения или протокол IPOE, не требующий авторизацию пользователя в сети установки соединения. Необходимые реквизиты доступа (логин и пароль) Абонент получает при подписании Договора.

При подключении по протоколу IPOE реквизиты доступа к сети Интернет не требуются. При прохождении регистрации подключения Абоненту предоставляется логин и пароль для доступа в ЛК, которые Абонент использует для подключения в Личном кабинете и оплаты услуг связи.

В случае утери реквизитов доступа к сети Интернет и Личного кабинета, Абонент может сменить данные в Личном кабинете.

При подключении Абоненту в пользование выдается ip-адрес, участвующий в расчетах биллинговой системы. В случае необходимости Исполнитель имеет право изменить выделенный ip-адрес без предварительного уведомления Абонента. Изменение ip-адреса по желанию Абонента остается на усмотрение Исполнителя.

Исполнитель оставляет за собой право удалить ip-адрес Абонента в случае отсутствия потребления в течение месяца. При повторной активации прежний ip-адрес Абоненту не возвращается.

Со стороны Абонента для подключения к сети может быть использована как сетевая карта персонального компьютера (ПК), так и другое специальное оборудование доступа в сеть.

Абонент может иметь несколько точек подключения на одном договоре, при этом, к каждой активной точке подключения должен быть активирован тарифный план. В случае если количество активных точек подключения не соответствует количеству активных тарифных планов, Исполнитель оставляет за собой право приостановить предоставление услуг по договору до устранения нарушений.

В целях обеспечения стабильной работы протоколов, чувствительных к задержкам, в сети Исполнителя применяется приоритезация трафика в зависимости от протоколов передачи данных. Наивысший приоритет имеет игровой трафик, голосовой и видео трафик, а также серфинг. Наименьший приоритет установлен для подсемейства протоколов р2р (включая торренты), полоса для которого выделяется по остаточному принципу.

4.2. Тарифный план

Тарифный план на оказание Услуги утверждается Исполнителем и размещается на Официальном сайте Исполнителя.

Абонентская плата по тарифному плану списывается разово с момента подключения Исполнителем Абонентской линии.

Действие тарифного плана продолжается 1 (один) расчетный период (ежемесячно, ежеквартально, с периодом списания полгода, ежегодно), в соответствии с выбранным тарифным планом (например, с 00:00 25 марта по 23:59 24 апреля; с 10:01 25 марта 2019 по 10:00 25 марта 2020)

Списание очередного платежа за тарифный план происходит при условии наличия достаточного количества средств на ЛС. В том случае, если для включения тарифного плана не хватает средств, то начало его действия сдвигается до дня пополнения лицевого счета. Активация Тарифного плана возможна только при оплате полной его стоимости.

Для непрерывного действия Тарифного плана оплату необходимо вносить до предстоящей даты активации Тарифного плана.

Услуга предназначена только для Личного и семейного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

Использование Тарифного плана невозможно в нежилых помещениях (например, магазины, офисы, производственные помещения, квартиры, выведенные из жилого фонда, и т. д.). В случае обнаружения нарушения условий предоставления Тарифного плана, Исполнитель имеет право отказать в предоставлении услуги и заблокировать доступ в интернет.

Предоставление услуг связи по адресу выделенной линии Абонента, не указанному в его Договоре или заявке на подключение, Исполнителем не гарантируется, аварийное обслуживание не производится.

В случае использования реквизитов Абонента (логин и пароль) по адресу предоставления услуг связи, отличному от указанного в Договоре и заявке на подключение, Исполнитель оставляет за собой право заблокировать доступ к Услуге

При смене адреса предоставления услуг, а также подключения дополнительной точки пользования, Абонент обязан оформить заявку на подключения на Официальном сайте Исполнителя.

Неиспользованный Абонентом в период действия тарифного плана остаток трафика не переносится на следующий период и не возвращается, перерасчет за неиспользованные дни не производится.

4.3. Порядок выполнения работ по подключению и настройке доступа к предоставлению Услуги.

Дату проведения монтажных работ Абонент определяет при оформлении заявки на подключение.

Если Абонент подал заявку на подключение, но отказывается от подключения после прибытия к нему монтажной службы по независящим от Исполнителя причинам, Абонент производит оплату стоимости ложного вызова монтажника, согласно Прейскуранту.

Если по заведенной Абонентом заявке на подключение монтажник выполнил монтажные работы по доведению кабельных линий от оборудования Исполнителя до точки подключения Абонента, а после этого Абонент отказался от подключения и пользования Услугой Исполнителя, монтажник осуществляет демонтаж проложенных им линий связи, а Абонент оплачивает стоимость монтажных работ без подключения к оборудованию Исполнителя согласно прейскуранту.

Гарантийный срок монтажных работ в помещении Абонента составляет 2 недели с момента монтирования выделенной линии.

В случае если Абонент производит работы по подключению самостоятельно, а также в случае изменения Абонентом схемы подключения без согласования с Исполнителем, Исполнитель не несет ответственности за качество связи.

Абонент обязуется использовать выделенную линию только по ее прямому назначению - для получения услуг связи, предоставляемых Исполнителем.

В случае обнаружения Исполнителем факта использования Абонентом оборудования или линии связи Исполнителя в иных целях, Исполнитель оставляет за собой право в одностороннем порядке приостановить оказание услуг связи до полного устранения Абонентом за свой счет данного нарушения.

Настройка соединения по протоколу PPPoE на ПК Абонента производится:

- Монтажной службой сразу после завершения работ по монтированию линии связи при наличии сетевой карты (только на ОС семейства Windows не ниже Windows 98);
- Абонентом самостоятельно по инструкции, представленной на Официальном сайте Исполнителя

Настройку прочего сетевого оборудования, а также установку и настройку различного программного обеспечения на своем ПК, Абонент производит самостоятельно и за свой счет (в том числе воспользовавшись услугами монтажной службы при монтаже).

4.4. Скорость передачи данных

При оказании услуг зоной ответственности Исполнителя является пакетная сеть передачи данных, находящаяся под управлением технических служб Исполнителя.

Подключение клиентского оборудования к порту сети осуществляется по технологии FastEthernet (IEEE 802.3u) на скорости до 100Мб/с, с максимальным размером пакета до 1500Б. При этом соединение с оборудованием авторизации и доступа осуществляется по технологии PPPoE (RFC2516), где максимальный размер пакета ограничен 1492Б. В сети Исполнителя и сети интернет используется стек протоколов TCP/IP. Размер служебной информации в каждом пакете составляет в среднем 46Б.

На основании вышеизложенного, накладные расходы на доставку данных могут составлять от 3%, при максимальном размере пакета 1492Б, до 70% при минимально допустимом размере пакета 64Б. В связи с этим, скорость доступа к интернету может быть ниже заявленной в тарифе.

В исключительных случаях скорость доступа может падать до 30% от заявленной в параметрах тарифного плана. Также причинами низкой скорости могут быть:

- загруженность web-сервера (большое количество обращений к сайту, который интересует Абонента);
- искусственное ограничение на пропускную способность канала web-сервером, к которому обращается Абонент (используется для того, чтобы избежать перегруженности и последующей недоступности ресурса);
- вирусы или программы, фильтрующие трафик, с возможностью ограничения канала (брандмауэры (firewall), антивирусы со встроенными фильтрами трафика, программы сетей p2p и т.п.); неправильно настроенная операционная система или проблемы аппаратного обеспечения, а именно:
- неправильно установленные или устаревшие драйверы для сетевой карты;
- использование программ серии tweak (настройка скрытых параметров операционной системы) без учета оптимальных параметров;
- в случае использования при подключении дополнительного оборудования (маршрутизатора) – некорректные его настройки либо неисправности в нем;
- в случае подключения устройств через Wi-Fi (с использованием маршрутизаторов, поддерживающих беспроводную передачу данных) -некорректные/не оптимальные настройки беспроводной сети.

При подключении мобильных устройств через маршрутизатор с Wi-Fi следует учитывать, что скорость передачи данных по беспроводной сети может отличаться от заявленной производителем оборудования по следующим причинам:

1. Наличие источников помех в зоне покрытия беспроводной сети (различное оборудование и приборы, такие как: другое Wi-Fi оборудование, радиотелефоны, сотовые телефоны, СВЧ-печи, люминесцентные лампы), повышающих уровень "шума" и вероятность искажения Wi-Fi сигнала;
2. Наличие естественных преград на пути сигнала (бетонные стены, перекрытия, шахты лифтов, различное покрытие с металлическим напылением), мешающих естественному распространению Wi-Fi сигнала и снижающих зону покрытия беспроводной сети;
3. Использование пересекающихся радиоканалов в беспроводных сетях 802.11b/g (отличных от 1,6,11 каналов) увеличивает вероятность интерференции с другим беспроводным оборудованием (другие точки доступа и маршрутизаторы) и, соответственно, концентрацию "шума" в сети;
4. Использование режимов совместимости с устаревшими устройствами (mixed/legacy режимы) в беспроводных сетях 802.11n значительно снижает (от 50% до 80%) производительность сети в случае подключения хотя бы одного устройства, не поддерживающего стандарт 802.11n. (Например, при включении legacy-режима в 802.11n

сети и одновременном подключении трех различных устройств -802.11n, 802.11b и 802.11g, вся сеть будет работать на скорости наиболее медленного из представленных клиентских устройств -802.11b).

5. Одновременное подключение и использование большого числа клиентских устройств снижает как общую производительность сети (помехи, "шумы"), так и каждого отдельного устройства (общая пропускная способность сети делится на все устройства);

6. Использование новейших высокоскоростных беспроводных маршрутизаторов 802.11n (300 Мб/с и выше) одновременно с устаревшими клиентскими устройствами (без поддержки технологии MIMO/MISO) не позволит достичь оптимальной производительности сети. Также, при выборе Wi-Fi оборудования следует учитывать тот факт, что скорость доступа к Интернет по Wi-Fi в любом случае, будет не выше значения в 100 Мб/с (скорость порта сети для подключения клиентского оборудования без учета накладных расходов при передаче данных по коммутируемой сети).

7. Снижение скорости передачи данных по беспроводным сетям также обусловлено накладными расходами при передаче данных (служебные данные, механизмы шифрования, механизм ретрансляции при искажении сигнала).

При обнаружении проблем со скоростью Абонентам рекомендуется воспользоваться программой для самостоятельного замера скорости speedtest.net. И обратиться в службу технической поддержки по телефону (34145)69111 или вызвать Сервис-менеджера в соответствии с Прейскурантом.

Данные с других источников для самостоятельного замера скорости не являются основанием для заведения аварийной заявки ввиду того, что могут быть неточными или неверными.

4.5. Техническая возможность подключения и оформление заявки на подключение

Исполнитель производит подключение к сети в пределах г. Воткинска, при наличии технической возможности подключения по выделенной линии. Техническая возможность подключения определяется при обращении в отдел подключения по телефону (34145)69177.

Исполнитель производит подключение к Услуге в помещениях, имеющих статус жилого помещения в многоквартирных жилых домах. Адреса предоставления Услуги указаны на Официальном сайте Исполнителя.

Проведение линии связи в помещении Абонента производится на основании заявки на подключения без предварительного осмотра.

Заявку на подключение Абонент оформляет на официальном сайте Исполнителя, Абонент заполняет форму заявки на подключения или по звонку в Службу подключения по телефону 8(34145)69177.

За проведение Исполнителем монтажных работ по прокладке кабеля в жилом помещении (квартире) без согласования с собственником этого помещения ответственность Абонент несет самостоятельно. Заявку на подключение можно оформить несколькими способами:

- через Отдел подключений телефону (34145) 69177: сотрудником Исполнителя создается заявка на подключение и проведение монтажных работ), при этом первый платеж на свой ЛС Абонент может произвести через сотрудника Монтажной службы;
- через Службу абонентской поддержки по телефону (34145)69111): сотрудником Исполнителя заполняется заявка на заключение Договора на дому и проведение монтажных работ (услуга доступна только в подключенных зданиях для физических лиц), при этом первый плате на свой ЛС Абонент может произвести через сотрудника Службы Монтажа;
- через официальный сайт Исполнителя votkinsk.mark.ru заполнив заявку на подключение. При получении заявки на подключение сотрудники Исполнителя созваниваются с абонентом для уточнения информации по монтажным работам.

4.6. Порядок выполнения работ по подключению

Срок монтирования выделенной линии для Абонента может составлять до 22-х рабочих дней с момента оплаты. В некоторых случаях, оговариваемых особо, срок подключения может быть более 22-х рабочих дней. При оформлении заявки на подключение Абонент может заказать услугу Срочный монтаж, которая оплачивается в соответствии с прейскурантом. Срочный монтаж - это проведение работ по подключению Абонента - физического лица, к сети Исполнителя и осуществление подключения заказанных услуг в течение 5 часов после подачи заявки, если заявка была подана Абонентом в рабочий день в промежуток времени с 08:00 до 15:00. Если заявка поступила позднее 15:00 часов в рабочий день или в выходной день, подключение производится на следующий рабочий день до 13:00 часов. Если при заказе Абонентом услуги Срочный монтаж Исполнитель не смог произвести подключение Абонента в установленный срок по независящим от него причинам, то Исполнитель согласовывает с Абонентом новую дату монтажа и оплату за Срочный монтаж не взимает.

Технические условия подключения линий связи: внутри помещений:

- кабель «витая пара» UTP 4x2 категории 5е, AWG 24. Длина кабеля не более 100 метров, кабель оконечен разъемами 8P8C (RJ-45), разводка TIA/EIA-568-B.1-2001;
- интерфейс со стороны абонента и точки присоединения – 100base-TXили 1000base-TX;
- абонентское оборудование – любой с интерфейсом 100base-TXили 1000base-TX.

вне помещений:

- кабель – оптический. Тип волокна G.652D, Типовое затухание (дБ/км): 0,4дБ при 1310 нм, 0,3дБ при 1550 нм. С силовым элементом, не ниже 4 кН (максимальная длина свободного провиса до 100 метров) или не ниже 9 кН (максимальная длина свободного провиса до 200 метров);
- абонентское окончание – в зависимости от типа оборудования. Окончание со стороны транспортной сети – тип разъема SC/UPC;
- интерфейс – 100/1000base-FX;
- абонентское оборудование должно иметь оптический порт или обладать возможностью установки оптического модуля WDMSFP 100мбит / 1,25гбит. Интерфейсный модуль WDMSFP 100мбит / 1,25гбит для установки в коммутатор транспортной сети предоставляется абонентом;
- подключение абонентского оборудования производится через трансивер - установленный sfr WDM 1000base-LX модуль или встроенный оптический порт, с аналогичными характеристиками;
- абонент предоставляет Исполнителю sfr WDM 1000base-LX модуль, сопряженный с клиентским трансивером по длине волны, для подключения последней мили к транспортной сети.

Подключение Абонента (физического лица) в жилом помещении производится бесплатно при условии активации тарифного плана в течение 3 (трех) месяцев с момента проведения монтажных работ.

Если в помещении на момент монтажа идет ремонт, или Абонент не проживает по данному адресу, Абонент обязан внести авансовый платеж согласно Прейскуранту.

В случае, если Абонент не приступил к пользованию услугой Интернет/Пакет услуг и не активировал Тарифный план в течение 3 (трех) месяцев с момента подключения, происходит списание платежа за подключение выделенной линии в соответствии с Прейскурантом с лицевого счета Абонента. Проведение выделенной линии для Абонента включает в себя монтажные работы:

вне помещения Абонента: установка коммутационного оборудования (если это необходимо) и прокладка кабеля от узла Исполнителя по технологическим помещениям и линейно-кабельным сооружениям здания, доступ к которым Абонент должен обеспечить самостоятельно, до входа в помещение Абонента.

внутри помещения Абонента: укладка кабеля открытым способом (прокладка кабеля иным способом осуществляется Абонентом самостоятельно или сотрудниками монтажной службы Исполнителя по Прейскуранту). Зона ответственности Исполнителя заканчивается входной группой в помещение Абонента или другой, согласованной с Абонентом, точкой ввода кабеля. Гарантийный срок монтажных работ в помещении Абонента составляет 2 недели с момента монтирования выделенной линии.

Необходимость проведения монтажных работ, их объем и стоимость при первичном подключении и при возобновлении работоспособности линии для помещения, ранее подключенного к сети Исполнителя, в общем случае определяется Исполнителем. В случае, если Абонент производит работы по подключению самостоятельно, а также в случае изменения Абонентом схемы подключения без согласования с Исполнителем, Исполнитель не несет ответственности за качество связи.

4.7. Кэшбэк

Начисление Кэшбэка осуществляется едино разово и/или ежемесячно, в зависимости от условий начисления на определенных услугах, включающих возможность предоставления кэшбэка. Кэшбэк используется для оплаты услуг, оказываемых Оператором. Суммы Кэшбэка в денежном эквиваленте на выдаются.

Исполнитель оставляет за собой право изменять порядок и размер предоставления кэшбэка.

4.8. Пакеты услуг

Пакет услуг включает в себя несколько услуг, зарегистрированных на одном договоре. В него могут входить такие услуги как интернет и телевидение.

Техническая возможность подключения пакета услуг определяется технической возможностью подключения каждой из услуг в пакете.

Все услуги в пакете в рамках одного Лицевого счета могут иметь единый день активации услуг. Доступ к услугам, входящим в пакет осуществляется при активированном тарифном плане. Действие пакетного тарифного плана продолжается 1 (один) расчетный период. При выбранном пакете услуг невозможно использование или оплата только части услуг.

Стоимость тарифного плана услуг списывается полностью независимо от количества потребляемых услуг в пакете. Отсутствие потребления Абонентом услуг, входящих в состав пакетов, в оплаченный период не является основанием для изменения сроков действия и стоимости активированного Абонентом пакета услуг. В случае неработоспособности одной из услуг по вине Исполнителя, перерасчет производится из расчета фактической стоимости этой услуги в пакете.

Отключение услуги происходит по инициативе Абонента. Для этого нужно обратиться в Службу абонентской поддержки или в случае отключения Услуги, Абонент обязан предупредить Исполнителя об отказе электронным письмом на abon@mark.ru

5. Порядок предоставления услуги телевидения (IPTV Смотрёшка)

5.1. Описание услуги телевидения (IPTV Смотрёшка)

Предоставление услуги телевидения осуществляется по технологии цифрового телевидения в сетях передачи данных по протоколу IP. Поставщиком услуги телевидения Смотрёшка является ООО «ЛайфСтрим».

Для подключения услуги телевидения необходимо:

1. доступ к сети Интернет, в том числе по каналам связи стандарта wifi, 3G, 4G или wimax
2. устройство, исходя из следующих способов подключения:

- ПК/ноутбук (ОС Windows XP SP2 и выше, Mac OS X 10.4 и выше, Linux)
- Приставка/медиаплеер (ОС Android, Dune HD TV-101, Dune HD TV-102);
- Смартфон/планшет (ОС Android 4.0 и выше, iPhone/iPad с iOS 6.0 и выше)
- Телевизор Samsung с поддержкой SMART TV (модели с 2013г. выпуска)
- Телевизор LG с поддержкой SMART TV (на WebOS 1.0., модели с 2013г. выпуска). Для просмотра IPTV Смотрёшка на ПК/ноутбуке необходимо установить Adobe flash player 10.1.53.64 и выше, иметь включенными JavaScript и Cookies.

Просмотр возможен в браузерах: Safari, Google Chrome, Opera, Mozilla Firefox, Internet Explorer 10 и выше.

Для просмотра телевидения Смотрёшка на всех устройствах, кроме ПК/ноутбука необходимо установить приложение с сайта поставщика услуг <http://smotreshka.tv/#devices>.

Список рекомендуемых устройств с указанием конкретных моделей можно посмотреть на сайте поставщика услуг <http://smotreshka.tv/#devices>.

Для просмотра телевидения Смотрёшка на телевизорах Samsung и LG с поддержкой SMART TV необходимо установить приложение по инструкции на сайте поставщика услуг <http://smotreshka.tv/#about/smart-tv>. Предоставление услуги IPTV Смотрёшка с использованием телевизоров Samsung и LG с поддержкой SMART TV не гарантируется.

Для трансляции видеоконтента используется пакетная передача данных (протокол UDP) видеопотока в кодировке mpeg2/mpeg4.

Минимальная необходимая ширина ip-канала для телевидения обычной четкости (Standard-definition, разрешение 720×576) - до 1 мбит, для видеоканалов в высоком разрешении (high definition, разрешение 1920×1080)- до 3 мбит.

Исполнитель не гарантирует качество предоставления услуги телевидения Смотрёшка, в случае, если подключение к сети Интернет осуществляет не Исполнитель.

При необходимости проведения монтажных работ для подключения услуги телевидения Смотрёшка, абоненту необходимо обратиться в Службу подключений или Службу абонентской поддержки для заведения заявки на подключение или подать заявку на официальном сайте Исполнителя. Проведение монтажных работ для подключения услуги телевидения Смотрёшка без подключения услуги Интернет производится по Прейскуранту.

Использование услуги IPTV Смотрёшка возможно только в жилых помещениях. При обнаружении использования Абонентом услуги IPTV Смотрёшка в нежилом помещении Исполнитель имеет право отказать в предоставлении услуги.

5.2. Тарифные планы и регистрация телевидения (IPTV Смотрёшка)

Доступ к услуге телевидения Смотрёшка осуществляется при активированном тарифном плане.

Регистрация тарифных планов производится в соответствии с актуальным Прейскурантом Исполнителя, архивные тарифные планы автоматически продляются, но вновь не регистрируются. Абонент имеет возможность использовать выбранный тариф при условии положительного остатка на его ЛС в течение всего периода его действия. Действие тарифного плана продолжается 1 (один) календарный месяц.

Архивные тарифные планы не продляются, если Абонент приостановил потребление (оплату) услуги IPTV Смотрёшка более 6 (Шести) месяцев с момента последней активации.

Активация услуги телевидения Смотрёшка в составе пакета услуг производится в день обращения Абонента в Службу абонентской поддержки и продолжается до окончания действия тарифного плана за услугу Интернет.

Ответственность по активации услуги телевидения Смотрёшка на вышеописанных условиях несет Абонент.

Услуга IPTV Смотрёшка в биллинговой системе Исполнителя регистрируется на договоре оказания услуг связи. Для авторизации на серверах IPTV Смотрёшка Абонент использует реквизиты доступа (логин и пароль), которые Абонент получает при регистрации услуги при обращении в Службу абонентской поддержки. Пароль для доступа к услуге Абоненту будет предоставлен посредством электронной почты, указанной при регистрации. Смена пароля производится на сайте поставщика услуг, в зависимости от тарифного плана.

6. Порядок предоставления услуги Сервис-менеджер

Вызов сервис-менеджера осуществляется согласно Прейскуранту. При оплате вызова сервис-менеджера следующие услуги сервис-менеджер осуществляет бесплатно для физического лица, пользующегося услугами компании в жилом помещении консультации клиентов по работе в сети интернет;

- консультация клиентов по пользованию сайтом Исполнителя и Личным кабинетом;
- настройка интернет-соединения по протоколу PPPoE (при наличии установленных драйверов и исправной сетевой карте для ОС Windows (не ниже Windows 7));
- настройка подключения WiFi на устройствах с ОС Windows (не ниже Windows 7), Android, iOS, WindowsMobile;
- регистрация электронной почты;
- установка интернет-браузера;
- регистрация и установка icq-клиента, skype, mail.ru-агент;
- регистрация в социальных сетях: vkontakte, odnoklassniki, facebook и других интернет-ресурсах;
- тестирование скорости интернет-соединения;
- вторичное подключение (настройка) оборудования, приобретенного у Исполнителя в течение 3х месяцев с момента приобретения данного оборудования;
- настройка автоплатежа через сбербанк-онлайн для оплаты услуг связи компании
- настройка и подключение услуги "Смотрёшка".

Время выполнения работ у Абонента - не более 1 часа. По желанию Абонента и возможности сервис-менеджера время выполнения работ у Абонента может быть увеличено и оплачивается согласно Прейскуранту.

Также, сервис-менеджер осуществляет следующие платные услуги, согласно Прейскуранту:

1. Услуги по настройке оборудования и ПО (https://mark.ru/home/servismenedzher/equipment_and_software);
2. Услуги по монтажным и дополнительным работам (<https://mark.ru/home/servismenedzher/montazh>)

Все программные продукты, устанавливаемые Абоненту, по его просьбе, скачиваются из Интернета из открытых источников (свободно распространяемые продукты) или должны быть предоставлены самим Абонентом.

Производится установка программных продуктов:

- с бесплатной лицензией;
- с временной лицензией с ограниченным сроком действия, по истечении срока действия временной лицензии (обычно 30 дней) Абонент обязан самостоятельно получить официальную платную лицензию и зарегистрировать программный продукт у производителя. В случае, если требуется помощь в активации (регистрации) приобретенной лицензии на продукт, Абонент может вызвать нашего специалиста на платной основе;
- с платной лицензией, ранее приобретенной Абонентом. Мы оставляем за собой право не регистрировать и не активировать программный продукт с помощью ключей, записанных на диск Абонента (если у Абонента нет бумажной версии ключа), если валидность ключа вызывает у нас подозрение.

Нормативный срок выполнения заявки сервис-менеджера — 48 часов с момента обращения Абонента в Службу технической поддержки.

Во время повышенной нагрузки из-за аварий регламент исполнения заявки сервис-менеджера может быть увеличен до 72 часов.

Услуга сервис-менеджера является дополнительной услугой и осуществляется по желанию Абонента. Перерасчет абонентской платы за период ожидания сервис-менеджера не производится, кроме случаев, когда на основании отчетов сервис-менеджера была заведена аварийная заявка.

Услуги, не входящие в компетенцию сервис-менеджера, Абонент оплачивает и производит самостоятельно. Набор оказываемых сервис-менеджером услуг определяется Исполнителем на момент заведения заявки, поэтому при заказе услуги интернет-помощник Абонент должен сформулировать причину вызова специалиста. В противном случае Исполнитель не гарантирует исполнение заявки.

Исполнитель оставляет за собой право отказать в предоставлении услуги интернет-помощник без объяснения причин.

7. Порядок изменения списка/параметров услуг

7.1. Через Службу абонентской поддержки

Для физических лиц возможны два способа изменения параметров услуг:

- по телефону (34145)69111 при этом от Абонента требуется сообщить для идентификации реквизиты паспорта РФ или кодовое слово, которое выдается Абоненту вместе с идентификационными данными Исполнителем;
- по электронному письму, направленному на abon@mark.ru с захода в сеть, привязанного к Договору Абонента.

7.2. Через Личный кабинет

Абонент может самостоятельно активировать/изменить параметры предоставляемых Исполнителем услуг, с использованием идентификационных данных, которые выдает Исполнитель при заключении договора.

Любые действия (бездействия) Абонента, связанные с использованием Абонентом Идентификационных данных для доступа к Личному кабинету влекут за собой правовые последствия, возникшие в случае неисполнения, ненадлежащего исполнения Абонентом принятых на себя такими действиями (бездействиями) обязательств.

В случае отключения одной или всех услуг через Личный кабинет, Абонент обязан предупредить Исполнителя об отказе любым из удобных для него способов (по звонку в Службу абонентской поддержки, электронным письмом на abon@mark.ru . В противном случае Исполнитель не гарантирует прекращение списания платежей за услуги, которые Абонент закрывает самостоятельно. Замена действующего ТП через личный кабинет допускается только один раз в сутки. Градация действия ТП исчисляется целыми сутками.

8. Абонентский отдел

8.1. Служба абонентской поддержки

Способы связи: многоканальный телефон: (34145)69111 (если на момент обращения Абонента все операторы заняты, можно оставить сообщение на автоответчик с указанием номера договора и контактного телефона, а также отправить запрос на «Встречный звонок»).

Чтобы воспользоваться услугой "Встречный звонок", необходимо следовать инструкции автоинформатора при звонке на номер (34145)69111. При заказе услуги в период с 9:00 до 22:00 с вами свяжется первый освободившийся оператор, в период с 22:00 до 9:00 с вами свяжутся после 9:00.

e-mail: abon@mark.ru (для решения вопросов, не требующих немедленной реакции)

Часы работы: ежедневно, круглосуточно

Функции СТП: консультирование Абонентов по предоставляемым услугам;

- техническое обслуживание (в том числе прием аварийных заявок);
- активация/деактивация/смена услуг, предоставляемых Абоненту;
- консультация по настройке PPPoE-соединения на ПК Абонента (для ОС Windows);
- прием заявок на заключение Договора на дому (услуга доступна только физическим лицам для подключения в квартире, где имеется техническая возможность подключения);
- назначение даты, времени визита Специалиста по подключению;
- предоставление общих рекомендаций по настройке оборудования, приобретенного у Исполнителя.

В обязанности сотрудников Абонентского отдела (в т.ч. Службы технической поддержки) не входит:

- обучение Абонента навыкам работы с компьютером, программным обеспечением, работе в сети Интернет;
- поиск информации для Абонента;
- консультации по настройке PPPoE-соединения на ОС, отличной от семейства Windows, клиентского программного обеспечения и сетевого оборудования.

9. Плановые и аварийно-восстановительные работы

9.1. Плановые и аварийно-восстановительные работы

В связи с технологической необходимостью Исполнитель может проводить плановое обслуживание оборудования узла связи.

Плановые работы на сети доступа проводятся без предварительного уведомления в окно с 7:00 до 9:00 местного времени с перерывом связи не более 30 минут.

Плановые работы проводятся с предварительной публикацией в Личном кабинете в разделе «Уведомления и аварии»;

- на ядре сети – с уведомлением не позднее, чем за 24 часа до начала работ;
- на магистральной сети – с уведомлением не позднее, чем за 8 часов до начала работ;
- на сети доступа – с уведомлением не позднее, чем за 15 минут до начала работ, если они проводятся вне Регламентного окна, либо если перерыв в предоставлении связи может составить более 30 минут.

Аварийно-восстановительные работы проводятся в случае непредвиденных ситуаций, представляющих угрозу для функционирования сети и требующих незамедлительного устранения.

9.2. Аварийные заявки

Инициатором устранения неисправности Абонентской линии, препятствующей получению Абонентом услуг связи, всегда является Абонент.

При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент оформляет аварийную заявку на сайте Исполнителя в разделе «Аварии и уведомления», указывая номер договора, адрес, контактный телефон и описание конкретной проблемы (номер ошибки подключения, наличие/отсутствие линка и/или сервиса или по телефону Службы технической поддержки (34145)69111;

При подаче аварийной заявки по телефону проводится совместная диагностика, проведенная техническим специалистом Исполнителя по телефону с Абонентом. Если в ходе совместной диагностики выявлено, что причиной ухудшения или отсутствия связи является оборудование Абонента или кабель, находящийся в зоне ответственности Абонента, аварийное обслуживание не производится.

Устранение неисправности в зоне ответственности Абонента производится Исполнителем в соответствии с Прейскурантом или Абонентом самостоятельно.

В случае отказа от диагностики, проводимой по телефону техническим специалистом Исполнителя и при условии, если отсутствие или некачественное предоставление связи было по вине Абонента, им оплачивается вызов сотрудника Линейной службы эксплуатации сети в соответствии с Прейскурантом.

Аварийные заявки от Абонента принимаются только по адресу, указанному в Договоре на абонентское обслуживание или в заявке на подключение.

Выполнение аварийной заявки осуществляется в зоне ответственности Исполнителя. Зоной ответственности Исполнителя считается линии связи до входной группы Абонента (в месте заведения кабеля в помещение Абонента - квартира и т.д.). В случае если неполадка была обнаружена в зоне ответственности Абонента, устранение неполадки производится Абонентом самостоятельно или Исполнителем в соответствии с Прейскурантом.

Аварийная заявка Абонента может быть выполнена в срочном порядке, согласно Прейскуранту. При этом, срочная аварийная заявка выполняется в течение 5-ти часов с момента обращения Абонента при условии, что она была заведена до 16:00 часов. Если срочная аварийная заявка была заведена позднее 16:00 часов, то срок ее выполнения - до 14:00 часов следующего дня. Аварийная заявка закрывается после устранения неисправности в течение 7 (семи) дней, если Абонент не выходит на связь по указанным им контактными телефонными номерам.

Нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Исполнителя и препятствующих пользованию Услугами, составляет не более 48 часов со дня подачи аварийной заявки Абонента о неисправности.

9.3. Перерасчет за Услуги

При наличии аварийных заявок, оформленных надлежащим образом по инициативе Абонента, перерасчет производится на основании письма (заявления) Абонента, отправленного на электронный ящик, указанный на сайте Исполнителя, с просьбой выполнить компенсацию за период отсутствия связи, если причины отсутствия или некачественного предоставления услуг связи были со стороны Исполнителя в случаях, если имеются факты нарушения Исполнителем сроков устранения неисправностей (свыше 48 часов).

Перерасчет производится путем возврата на лицевой счет Абонента суммы, рассчитываемой пропорционально ежемесячной абонентской платы относительно количества дней в текущем месяце за каждый день отсутствия связи. Моментом прекращения предоставления услуг считается момент заведения аварийной заявки на сайте Исполнителя.

По иным причинам перерасчет не производится.

9.4. Аварийная служба

Режим рабочего времени аварийной службы: с 9.00 до 21.00

Функции аварийной службы: выполнение работ по устранению неисправностей на сети передачи данных, связанных с физическим повреждением кабельной сети или выходом из строя оборудования узкой направленности в зоне ответственности Исполнителя.

10. Условия эксплуатации сети

10.1. Правила эксплуатации сети и нормативы пользования сетью.

Запрещаются любые несанкционированные изменения Абонентом стандартной схемы подключения, модификации клиентского оборудования, используемого для организации подключения по выделенной линии Исполнителя.

Линии связи, разъемы, коммутационное оборудование и иные изделия, используемые для клиентского подключения, являются собственностью Исполнителя.

Использование Абонентом сети (оборудования) Исполнителя или ее отдельных участков в каких-либо иных целях кроме подключения в рамках Договора с Исполнителем, является нарушением, предусматривающим ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

Абонент обязан соблюдать Нормативы пользования сетью.

Ограничения на информационный шум (спам).

Под спамом понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств личного обмена информацией. В частности, являются недопустимыми:

- массовая рассылка не согласованных предварительно с получателями электронных писем (massmailing). Под массовой рассылкой подразумевается, как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю. При условии, что такая несогласованная рассылка порождает жалобы получателей;
- несогласованная с получателем отправка электронных писем объемом более одной страницы или содержащих вложенные файлы;
- несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;
- размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки (offtopic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и электронные списки рассылки, при условии, что эти факты порождают жалобы модератора телеконференции, если он есть;
- размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого, оскорбительного или агитационного характера, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно;
- размещение в любой конференции статьи, содержащей приложенные файлы, кроме случаев, когда вложения явно разрешены правилами такой конференции либо такое размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно;
- рассылка информации получателям, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию;
- 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.

Запрет несанкционированного доступа и сетевых атак.

Не допускается осуществление попыток несанкционированного доступа к ресурсам сети, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса. В том числе запрещены:

- действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих пользователю;
- действия, направленные на получение доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих пользователю, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса;
- передача компьютерам или оборудованию сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

Соблюдение правил, установленных владельцами ресурсов.

Помимо вышеперечисленного, 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 к исполнению всеми пользователями этих ресурсов. Абонент обязан соблюдать правила использования ресурса либо немедленно отказаться от его использования.

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. В то же время пользователь должен принять меры по предотвращению использования ресурсов сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа);
- 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.

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 также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования.

Примерами потенциально проблемной настройки сетевых ресурсов являются:

- открытый ретранслятор электронной почты (SMTP-relay);
- общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
- средства, позволяющие третьим лицам неавторизованно скрыть источник соединения (открытые прокси-серверы и т.п.);
- общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;
- электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией подписки или без возможности ее отмены.

10.2. Меры безопасности при эксплуатации сети

Обязанностью Абонента является сохранение своих сетевых реквизитов (логина и пароля) от посторонних лиц. В случае доступа третьих лиц к Услуге предоставляемой Абоненту по договору, под сетевыми реквизитами Абонента, Абонент должен оплатить использованную третьими лицами Услугу в полном объеме.

За объем входящего трафика и за содержание информации, полученной Абонентом из локальной сети и других сетей, в которые возможен доступ через Интернет, Абонент несет персональную ответственность.

Исполнитель не несет ответственности за содержимое информации полученной из сети и последствий от ее использования.

Абонент должен отслеживать появление «заплат» (Patch'ей) к используемому им программному обеспечению и устанавливать их. Пользователь должен помнить, что устанавливаемое им новое программное обеспечение или иное оборудование может привести к сбоям и потери работоспособности уже установленного оборудования и программного обеспечения ПК, в частности – сети.

Абонент должен установить и пользоваться антивирусными программами во избежание попадания вирусов на свое оборудование, а также регулярно обновлять базы антивирусных программ.

Абонент придерживается инструкций Исполнителя по настройке и схеме подключения пользовательского оборудования и пользования Услугой, размещенными на Официальном сайте Исполнителя.

Абонент обеспечивает работу пользовательского оборудования, подключенного к сети Исполнителя, в соответствии с правилами эксплуатации, в том числе, заземления.

В целях защиты Абонентов от несанкционированной подмены DNS-серверов на клиентском оборудовании, запросы на любые NS-сервера, кроме доверенных, перенаправляются на сервера Исполнителя. Доверенными серверами являются серверы Исполнителя, а также NS-серверы google и yandex. В случае, если клиенту необходима возможность использования альтернативного DNS, например, своего собственного, перенаправление DNS-запросов может быть отменено по обращению Абонента в Службу технической поддержки.

В целях защиты клиентского сетевого оборудования Исполнитель по умолчанию блокирует доступ по портам 23, 80, 88, 1080, 4408, 8080. При необходимости Абонент может открыть доступ, к данным портам написав письмо на электронный ящик, указанный на Официальном сайте Исполнителя.

10.2.1. Меры безопасности во время грозы

Во время грозы в результате воздействия молнии компьютеры и бытовая техника могут выйти из строя.

Исполнитель настоятельно рекомендует Вам соблюдать следующие правила эксплуатации компьютеров, мониторов, всех видов бытовой техники:

- не работать на компьютере при надвигающейся грозе, а тем более во время грозы;
- после окончания работы на компьютере либо при приближении грозы отключать кабель из сетевой карты компьютера;
- для сохранения работоспособности компьютера и монитора при надвигающейся грозе, во время грозы, а также в случае выхода из дома, необходимо извлечь вилку из розетки 220V. Это же касается и бытовой техники: телевизоров, посудомоечных машин СВЧ-печей, стиральных машин, ноутбуков, кондиционеров и проч.;
- подключать к сети все электронные бытовые приборы, в том числе компьютер и монитор, и начинать работу только после полного окончания грозы;
- при обнаружении проблем в работе необходимо сообщить об этом в службу технической поддержки абонентов.

При соблюдении указанных правил безопасности во время грозы Вашему компьютеру и бытовой технике ничего не будет угрожать! **За повреждение оборудования Абонента в результате несоблюдения вышеперечисленных правил Исполнитель ответственности не несет!**

10.3. Нарушение правил (нормативов) эксплуатации сети Абонентом

В случае нарушения Абонентом Нормативов пользования сетью (вирусная активность, зафиксированная с IP абонента, spam-рассылки и т.д.). Исполнитель может заблокировать доступ, отключить кабель от оборудования, в том числе без предварительного уведомления абонента.

Использование SMTP-relay для массовых несанкционированных рассылок (SPAM) недопустимо. В случае неоднократных эксцессов на данную тему Исполнитель оставляет за собой право отказать в предоставлении SMTP-relay. При злостном игнорировании запросов на прекращение массовых рассылок Исполнитель вправе исключить записи о нарушителе из DNS.

10.4. Порядок повторного подключения в случае нарушения Абонентом правил (нормативов) эксплуатации сети

Если отключение было вызвано нарушением Абонентом условий эксплуатации сети и неисправность Абонентом устранена, АБОНЕНТ обязан уведомить Исполнителя об устранении неисправности – удалении вредоносного ПО (вирусы, трояны, черви, руткиты и проч.) с компьютера, замене своего ПО, настройке соединения с сетью и прочее, написав письмо на электронный ящик, указанный на Официальном сайте Исполнителя. Если Абонент не однократно нарушил Нормативы пользования сетью за последние 30 дней, а также в случае грубого однократного нарушения Абонентом условий эксплуатации сети, за повторное подключение к сети с ЛС Абонента взимается платеж в соответствии с Прейскурантом. Обратное подключение осуществляется в течение 48-ми часов после уведомления Абонентом Исполнителя об устранении неисправности и оплаты за повторное подключение. Исполнитель оставляет за собой право отказать Абоненту в повторном подключении к сети, в случае грубых нарушений Абонентом условий эксплуатации сети (по оценке технического персонала Исполнителя).

Исполнитель может произвести физическое отключение линии Абонента от своего оборудования в случае, если поступают массовые жалобы от Абонентов данного узла связи, и было установлено, что сетевое оборудование Абонента (маршрутизатор, сетевая карта) или кабель мешает работе узла сети и других Абонентов по одной из возможных причин:

- физическое повреждение кабеля в квартире Абонента;
- отправка "двойных" пакетов;
- отправка пакетов Flow Control (управление потоком передачи данных) в сеть, чаще, чем 1 пакет в минуту.

Абонент уведомляется о факте отключения специалистом аварийной службы по телефону либо информационным стикером.

Повторное подключение Абонента производится после того, как аварийная служба Исполнителя убедится в том, что сетевое оборудование заменено или перенастроено (для сетевой карты - переустановлен драйвер, для маршрутизатора - установлена рекомендованная прошивка, при ее наличии) и более не наносит вреда сегменту.

Исполнитель рекомендует использовать следующие маршрутизаторы: D-Link Dir-615S, D-Link DIR-822/AC, Mikrotik AC lite, Mikrotikhaplite, Mikrotik 951Ui-2HnD, TP-Link TL-WR 740N, TP-Link TL-WR 840N, Netgear JWNR 2010, D-Link Dir-300: ревизии B5, B6, C1. При использовании другого сетевого оборудования или других прошивок на рекомендованных моделях маршрутизаторов не исключается возможность физического отключения Абонента от сети Исполнителя.

10.5. Физическое отключение Абонента от сети Марк

Оператор может произвести физическое отключение линии Абонента от своего оборудования в случае, если поступают массовые жалобы от Абонентов данного узла связи, и было установлено, что сетевое оборудование Абонента (маршрутизатор, сетевая карта) или кабель мешает работе узла сети и других Абонентов по одной из возможных причин:

- физическое повреждение кабеля в квартире Абонента;
- отправка "двойных" пакетов;
- отправка пакетов Flow Control (управление потоком передачи данных) в сеть, чаще, чем 1 пакет в минуту.

Абонент уведомляется о факте отключения специалистом Аварийной службы по телефону.

Повторное подключение Абонента производится после того, как аварийная служба оператора убедится в том, что сетевое оборудование заменено или перенастроено (для сетевой карты - переустановлен драйвер, для маршрутизатора - установлена рекомендованная прошивка, при ее наличии) и более не наносит вреда сегменту.

Компания Марк рекомендует использовать следующие маршрутизаторы: D-Link Dir-615S, D-Link DIR-822/AC, Mikrotik AC lite, Mikrotikhaplite, Mikrotik 951Ui-2HnD, TP-Link TL-WR 740N, TP-Link TL-WR 840N, Netgear JWNR 2010, D-Link Dir-300: ревизии B5, B6, C1.

При использовании другого сетевого оборудования или других прошивок на рекомендованных моделях маршрутизаторов не исключается возможность физического отключения Абонента от сети компании Марк.