

# Регламент предоставления услуг связи

УТВЕРЖДЕН

Приказом ООО «ТК «Марк-ИТТ»

№ 2 от 28.01.2021 г.

## Содержание:

1. Термины и определения
2. Договор на абонентское обслуживание в сети МАРК-ИТТ
  - 2.1. Заключение Договора
  - 2.2. Порядок переоформления Договора
  - 2.3. Порядок переноса услуг с одного Договора на другой
  - 2.4. Порядок приостановления Договора
3. Лицевой счет Абонента и Сервер статистики
  - 3.1. Сервер статистики
  - 3.2. Лицевой счет
  - 3.3. Детальная статистика потребленных услуг
  - 3.4. Услуга «обещанный платеж»
4. Порядок предоставления услуг связи по выделенной линии
  - 4.1. Описание услуги
  - 4.2. Скорость передачи данных
  - 4.3. Техническая возможность подключения и оформление заявки на подключение
  - 4.4. Правила выполнения работ по подключению
  - 4.5. Настройка соединения (протокол PPPoE)
  - 4.6. Тарифный план
  - 4.7. Скидки на услуги и кэшбэк
  - 4.8. Пакеты услуг
  - 4.9. Отключение линии
5. Порядок предоставления услуги Телефония
  - 5.1. Описание услуги
  - 5.2. Установка и подключение услуги
  - 5.3. Тарифный план и дополнительные опции
  - 5.4. Отключение услуги
6. Порядок предоставления услуги IPTV РТС
  - 6.1. Описание услуги IPTV РТС
  - 6.2. Техническая возможность подключения услуги IPTV РТС
  - 6.3. Тарифные планы и регистрация услуги IPTV РТС
7. Порядок предоставления услуги IPTV Смотрёшка
  - 7.1. Описание услуги IPTV Смотрёшка
  - 7.2. Тарифные планы и регистрация услуги IPTV Смотрёшка
8. Порядок предоставления услуги Мегаго
  - 8.1. Описание услуги IPTV Мегаго
  - 8.2. Тарифные планы и регистрация услуги IPTV Мегаго
9. Порядок подключения к сети интернет по технологии GPON
  - 9.1. Описание технологии GPON
  - 9.2. Техническая возможность подключения по технологии GPON

- 9.3. Услуги и тарифные планы при подключении по технологии GPON
- 10. Порядок предоставления услуги Техник (Сервис-менеджер)
- 11. Порядок предоставления дополнительных услуг
  - 11.1 Антивирус и другое ПО по подписке
  - 11.2. Регистрация доменов второго уровня
  - 11.3. Регистрация доменов третьего уровня
  - 11.4. Размещение физического сервера Абонента (Colocation)
  - 11.5. Предоставление доступа без авторизации с выделением блока адресов
  - 11.6. Предоставление услуги Ситилан (CityLan)
  - 11.7. Предоставление услуги "Домашний Интернет для сотрудников компании на корпоративном договоре
- 12. Порядок изменения списка/параметров услуг
  - 12.1. Через Абонентский зал
  - 12.2. Через Службу технической поддержки
  - 12.3. Через Сервер статистики
  - 12.4. Через Отдел продаж
- 13. Абонентский отдел
  - 13.1. Абонентский зал
  - 13.2. Служба технической поддержки
  - 13.3. Отдел по работе с корпоративными клиентами
  - 13.4. Отдел продаж
- 14. Регламентные и аварийно-восстановительные работы
  - 14.1. Регламентные и аварийно-восстановительные работы
  - 14.2. Аварийные заявки
  - 14.3. Перерасчет за услуги связи в случае наличия аварийных заявок
  - 14.4. Аварийная служба
- 15. Условия эксплуатации сети Абонентом
  - 15.1. Меры безопасности при эксплуатации сети
    - 15.1.1. Меры безопасности во время грозы
  - 15.2. Правила эксплуатации сети
  - 15.3. Нарушение правил (нормативов) эксплуатации сети Абонентом
  - 15.4. Порядок повторного подключения в случае нарушения Абонентом правил (нормативов) эксплуатации сети
  - 15.5. Физическое отключение Абонента от сети Марк

## **1. Термины и определения**

Исполнитель – ООО «ТК «Марк-ИТТ»

Абонент – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами связи, предоставляемыми Исполнителем на основании Договора на абонентское обслуживание;

Договор - договор на оказание Услуг, 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 технической поддержки Исполнителя).

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

Личный кабинет– web-страница на сайте Исполнителя, содержащая статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии Лицевого счета (возможна задержка до 48 часов при обновлении информации). Кроме того, на данной странице осуществляются изменения Абонентом списка Услуг предоставляемых в рамках Договора.

Авторизация Абонента в Личном кабинете, с использованием Идентификационных данных, выданных Исполнителем, является аналогом личной подписи Абонента.

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;

Биллинг – автоматизированная система учета предоставленных услуг, их тарификации и выставления счетов для оплаты (в основном используется в сфере телекоммуникаций).

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.

Баланс лицевого счета - разность между суммой денежных средств, внесенных на Лицевой счет и суммой денежных средств, списанных с Лицевого счета. По технологическим причинам баланс лицевого счета может принимать отрицательное значение.

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.

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

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

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

SMTP-relay – почтовый сервер, принимающий и отправляющий электронную почту.

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.

SIP-транк - организация виртуальных каналов связи между цифровой АТС клиента и телефонной сетью Исполнителя. Услуга позволяет подключить по одному кабелю несколько телефонных линий через сеть доступа в Интернет.

Frod - вид мошенничества, нацеленный на использование каналов связи конечного абонента, путем незаконного присоединения к оборудованию клиента, либо компрометации его учетных данных для регистрации в системе оператора и использование их в своих целях.

## **2. Договор на абонентское обслуживание в сети МАРК-ИТТ**

### **2.1. Заключение Договора на абонентское обслуживание**

Все услуги оказываются Исполнителем на основании Договора на абонентское обслуживание в сети Марк, заключенного между гражданином, достигшим 18-летнего возраста, или юридическим лицом, или индивидуальным предпринимателем с одной стороны и Исполнителем с другой стороны. На одно физическое/юридическое лицо с Исполнителем не может быть заведено более одного договора на одну услугу.

Документы, необходимые для заключения Договора:

а) с физическим лицом:

- паспорт.

б) с юридическим лицом (индивидуальным предпринимателем):

- паспорт представителя;

- копия документа, подтверждающий его полномочия;

- копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица (гражданина в качестве индивидуального предпринимателя);

- копия документа, подтверждающего право владения или письменное согласие Арендодателя помещения, в котором предполагается проведение работ по прокладке выделенной линии (только если нужны услуги связи по выделенной линии).

### **2.2. Порядок переоформления Договора**

Абонент-физическое лицо может переоформить Договор на своего родственника, у которого не было ранее Договора с Исполнителем. Для этого необходимы два заявления 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.

В случае реорганизации предприятия, сопровождающейся сменой ИНН Абонента-юридического лица (например, в связи с изменением формы собственности, переподчинением), переоформление Договора подразумевает расторжение старого Договора и заключение нового (регистрируется новый лицевой счет), при необходимости - с переносом предоставляемых сервисов (услуг). Переоформление осуществляется в соответствии с Прейскурантом.

### **2.3. Порядок переноса услуг с одного Договора на другой**

При необходимости перенести предоставляемые Абоненту сервисы (услуги) на Договор другого Абонента, требуются два письменных уведомления от обоих Абонентов (заявления от физических лиц, официальные письма от организаций): первое – об отказе от услуг в пользу другого лица и второе – о

принятии услуг с обязательством их оплачивать. Услуга предоставляется в соответствии с Прейскурантом.

## **2.4. Порядок приостановления Договора**

Абонент может приостановить предоставление услуг при обращении в Техническую поддержку или Абонентский зал.

При приостановлении договора на услугу Маркфон, пакета услуг, включающего в себя услугу Маркфон, взимается плата за резервирование номера в соответствии с Прейскурантом.

При приостановлении договора на услугу КТВ, пакета услуг, включающего в себя услугу КТВ, Исполнитель производит физическое отключение. При возобновлении услуги монтаж выполняется повторно.

Приостановление договора возможно на срок от двух месяцев до одного года. Приостановить договор можно только после оплаты потребленных услуг.

Абонент имеет право прервать период приостановления договора и активировать услуги по договору досрочно.

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

## **3. Лицевой счет Абонента и Сервер статистики**

### **3.1. Сервер статистики (Личный кабинет)**

При заключении договора с Исполнителем Абонент получает индивидуальный лицевой счет (ЛС), на который зачисляются все платежи Абонента.

Получить информацию о состоянии лицевого счета, сводку потребленных услуг, историю взаиморасчетов, а также самостоятельно активировать/изменить параметры предоставляемых Исполнителем услуг, Абонент может в Личном кабинете <https://my.mark.ru> (требуется реквизиты доступа: логин и пароль).

Сервер статистики отслеживает изменение платежного баланса с периодичностью от 15 минут до 48 часов, поэтому возможно также и отрицательное значение ЛС Абонента.

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 в разделе «Потребленные услуги (сводка)» возможен только за текущий и два предыдущих месяца.

### **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 счете.

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

### 3.3. Детальная статистика потребленных услуг

Детальная статистика (это количество входящего, исходящего трафика с указанием ip-адресов и портов взаимодействующих сторон) предоставляется Абонентам по их запросу согласно Прейскуранту. Данные детальной статистики могут быть предоставлена только за 2 последних месяца - текущий и предыдущий.

Срок, в течение которого Абоненту предоставляется детальная статистика по его запросу - до 2 (двух) месяцев с момента обращения Абонента.

### 3.4. «Обещанный платеж»

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

Абонент, юридическое лицо, может подключить услугу "Обещанный платеж", обратившись в Отдел по работе с корпоративными клиентами или в Службу технической поддержки.

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, физических лиц, в двух вариантах: на 5 и на 28 дней.

**Обещанный платеж сроком на 5 дней** предоставляется Абонентам, физическим лицам, 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 предоставляется Абонентам, юридическим лицам, регулярно оплачивающим услуги, оказываемые Исполнителем, не менее 2 (двух) месяцев с момента подключения и, задолженность которых не превышает стоимости потребленных услуг в месяц.

Обещанный платеж сроком на 5 дней позволяет активировать тарифный план в долг, при этом, сумма тарифного плана списывается со счета Абонента одновременно. 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** («Улучшенный обещанный платеж») предоставляется Абонентам, физическим лицам, 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 через кассу.

## **4. Порядок предоставления услуг связи по выделенной линии**

### **4.1. Описание услуги**

Подключение к сети Интернет по выделенной линии предназначено для высокоскоростной передачи информации в непрерывном режиме.

Исполнитель предоставляет доступ к сети посредством подключения по порту Ethernet.

Услуги локальной сети Исполнитель не предоставляет.

В зону ответственности Исполнителя входят:

коммутационное и маршрутизирующее оборудование Исполнителя;

каналы передачи данных Исполнителя;

DNS–сервер Исполнителя.

При подключении используются протоколы: PPPoE, который требует авторизацию пользователя в сети установки соединения; IPOE, не требующий авторизацию пользователя в сети установки соединения.

При подключении по протоколу PPPoE, необходимые реквизиты доступа (логин и пароль) Абонент получает в Абонентском зале Исполнителя при заключении договора или при проведении монтажных

работ на дому Абонента. Повторно выдача реквизитов доступа осуществляется в Абонентском зале при личном присутствии Абонента.

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.

Абонент может иметь несколько логинов на одном договоре, при этом выдача нового логина осуществляется только при условии, что все имеющиеся на договоре логины активны.

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.

При подключении Абоненту в пользование выдается два статических (постоянных) ip-адреса по протоколам ipv4 и ipv6, участвующих в расчетах биллинговой системы. Подключение к сети Интернет производится по тому ip-адресу, который поддерживает Абонентское (оконечное) оборудование.

В целях обеспечения предоставления ресурсов в сети Интернет, Исполнитель имеет право изменить выделенный ip-адрес без предварительного уведомления Абонента.

Изменение ip-адреса по желанию Абонента остается на усмотрение Исполнителя в соответствии с Прейскурантом.

В случае отсутствия потребления в течение месяца Исполнитель имеет право удалить ip-адрес Абонента. 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.

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. Скорость передачи данных**

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

Подключение Абонентского оборудования к порту сети осуществляется:

- по технологии GigabitEthernet (IEEE 802.3ab) на скорости до 1 Гб/с, подключенной 4х-парным кабелем категории 5е напрямую с порта управляемого коммутатора;
- 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.

Скорость передачи данных на тарифных планах до 1Гб/с гарантируется только при прямом (с помощью кабеля) подключении к Абонентскому оборудованию (сетевой карте с допустимой скоростью до 1 Гб/с или через роутер со скоростью портов Wan и Lan до 1 Гб/с).

Скорость передачи данных до 1Гб/с не гарантируется при подключении по беспроводной сети WiFi.

При подключении тарифного плана с параметрами скорости до 1Гб/с по беспроводной сети:

- в диапазоне 2.4 ГГц скорость передачи выше 100 Мб/с невозможна, с учетом высокой загруженности радиоэфира.

- в диапазоне 5 ГГц скорость выше 100 Мб/с возможна при условии, что абонентский роутер и абонентское устройство поддерживают стандарт 802.11AC

Минимальная скорость тарифного плана с параметрами скорости до 1Гб/с при прямом (с помощью кабеля) подключении определяется - 200Мб/с., при этом данная скорость не является основанием для заведения Аварийной заявки, а также основанием для перерасчета стоимости тарифного плана.

Скорость соединения не гарантируется, если оборудование Абонента устарело: а именно роутер (маршрутизатор) произведен более трех лет назад; окончное оборудование Абонента (компьютер) устарело (не хватает аппаратных ресурсов).

Рекомендуемые параметры оборудования Абонента для получения скорости тарифного плана: Процессор - Intel Core-I3 (2ое поколение и выше) / AMD FX-4100 (и более новые), который имеет не менее 2-х ядер с частотой 2 ГГц; Операционная система: не менее Windows 7; Оперативная память – не менее 4 ГГбайт.

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.);
- устаревшее абонентское оборудование (процессор имеет менее 2-х ядер с частотой 2 ГГц и объемом оперативной памяти менее 4 Гбайт);
- 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 радио-каналов 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 (<https://mark.ru/support/tehsupport/speedtest> - раздел Тесты), сайтом для замера скорости [speedtest.net](http://speedtest.net), обратиться в службу технической поддержки по тел. 918-111 или вызвать Техника (далее Сервис-менеджер) 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.

#### **4.3. Техническая возможность подключения и оформление заявки на подключение**

Исполнитель производит подключение к сети в пределах г. Ижевска, при наличии технической возможности подключения по выделенной линии.

Техническая возможность подключения на тарифных планах со скоростью до 1 Гб/с определяется индивидуально для каждого абонента, на основании его запроса в Абонентском зале или по телефону в Службу Технической поддержки. Предоставление услуги к тарифным планам со скоростью до 1 Гб/с

(более 100 Мбит/с ) осуществляется в рамках одного тарифного плана (одной выделенной линии) на помещение Абонента.

Подключение на тарифные планы со скоростью до 1 Гб/с (более 100 Мбит/с ) осуществляется бесплатно, при условии внесения авансового платежа за выбранный тариф на ближайшие 3 месяца. При переключении на иной тариф до 100 Мбит/с ранее срока (3 мес.) предоплата не возвращается. При не соблюдении данного условия подключение на тарифные планы со скоростью до 1 Гб/с (более 100 Мбит/с ) оплачивается согласно Прейскуранту.

Стандартной схемой подключения является проведение линий связи в жилое помещение Абонента, в зданиях уже подключенных к сети Исполнителя. Проведение линии связи в помещении Абонента производится на основании заявки на подключения без предварительного осмотра.

За проведение Исполнителем монтажных работ по прокладке кабеля в жилом помещении (квартире) без согласования с собственником этого помещения ответственность Абонент несет самостоятельно.

К нестандартной схеме подключения относятся:

- здания, не подключенные к сети Исполнителя (пристрой к зданию рассматривается, как отдельное здание);
- нежилые помещения в зданиях, подключенных к сети Исполнителя;
- частные жилые дома.

Для подключения нестандартным способом Абонент должен предоставить согласования, обеспечивающие беспрепятственное проведение монтажных работ, с Арендодателем обслуживающими/контролирующими организациями (УК, ТСЖ и т.д.).

При нестандартном способе подключения:

- для подключения Абонента требуется схема прокладки линии;
- подключение Абонента выполняется с соблюдением технических условий подключения (п.4.4.Регламента).

Абонент подписывает Дополнительное соглашение к Договору на абонентское обслуживание. Оформление документов для подключения производит отдел по работе с корпоративными клиентами (тел. 918 189, [corp@mark-itt.ru](mailto:corp@mark-itt.ru)).

Исполнитель осуществляет подключение квартир в МКД, расположенных в коттеджных поселках, в соответствии с Прейскурантом (список подключенных поселков - <https://mark.ru/home/townships/usloviya-podklyucheniya>).

Кроме того, по договорам данных абонентов, подключающихся в МКД, расположенных в коттеджных поселках, происходит ежемесячное списание абонентской платы за обслуживание линии, согласно Прейскуранту. Абонентская плата за обслуживание линии списывается ежемесячно, вне зависимости от текущего состояния лицевого счета Абонента и наличия технической возможности выхода в Интернет.

Для подключения нового здания, являющегося многоквартирным домом, по программе «Соседи» необходимо выполнение следующих условий:

- наличие технической возможности подключения здания;
- расстояние до ближайшего подключенного дома к сети Исполнителя - не более 100 метров;

- наличие согласования между Исполнителем и УК (Управляющей Компанией), ТСЖ (Товариществом Собственников Жилья), либо согласования с собственниками жилья в пользу размещения оборудования Исполнителя через процедуру заочного голосования;

- наличие заключенных Договоров на абонентское обслуживание с авансовым платежом. Размер авансового платежа зависит от стоимости подключения и количества фактических Абонентов в многоквартирном доме. Расчет стоимости подключения определяется для каждого многоквартирного дома индивидуально.

По вопросам подключения многоквартирного дома к сети Исполнителя можно обратиться в Отдел продвижения по тел. 918 181.

Заявку на подключение можно оформить несколькими способами:

- через Абонентский зал: заключается Договор на абонентское обслуживание в Абонентском зале, Абонент вносит на свой ЛС авансовый платеж через кассу, затем назначается дата монтажных работ;

- через Службу технической поддержки (тел. 918 111): персоналом Исполнителя заполняется заявка на заключение Договора на дому и проведение монтажных работ (услуга доступна только в подключенных зданиях для физических лиц), при этом первый платеж на свой ЛС Абонент может произвести через сотрудника Службы подключения;

- через Корпоративный отдел (тел. 918 189) для нежилых помещений или нестандартных подключений. - через Отдел подключения (тел. 918 177): сотрудником Исполнителя заводится заявка на подключение (услуга доступна только в подключенных зданиях для физических лиц), в соответствии с пожеланиями Абонента назначается дата проведения монтажных работ. При этом первый платеж на свой ЛС Абонент может произвести через сотрудника Службы подключения.

#### **4.4. Правила 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.

Если Абонент подал заявку одним из перечисленных в п. 4.3 способом, но отказывается от подключения после прибытия к нему монтажника по независящим от Исполнителя причинам, Абонент оплачивает стоимость 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 услугами Исполнителя, монтажник осуществляет демонтаж проложенных им линий связи, а Абонент оплачивает стоимость монтажных работ без подключения к оборудованию Исполнителя согласно Прейскуранту.

Если по заведенной Абонентом заявке на подключение Тарифных планов со скоростью до 1 Гб/сек. монтажник выполнил монтажные работы по доведению кабельных линий от оборудования Исполнителя до точки подключения Абонента, а после этого, Абонент отказался от подключения тарифного плана со скоростью до 1 Гб/сек., то Абонент оплачивает стоимость монтажных работ по подключению согласно Прейскуранту.

Проведение монтажных работ по подключению к услугам Исполнителя на тарифных планах стоимостью менее 280 руб. осуществляется в соответствии с Прейскурантом (<https://mark.ru/home/internet/soputstvuyushchie-uslugi>)

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 4кН(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.

При стандартном способе подключения:

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: крепление кабеля открытым способом к деревянному плинтусу с помощью пластиковых скоб (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.

При нестандартном способе подключения:

Проведение монтажных работ в нежилом помещении производится Исполнителем в соответствии с Прейскурантом, при этом, прокладка кабеля, размещение дополнительного оборудования, подключение электропитания должно быть согласовано Абонентом с собственником помещений или представляющей его компанией. Все оборудование, посредством которого осуществляется оказание услуг связи, является собственностью Исполнителя.

Зона ответственности Исполнителя заканчивается в месте заведения кабеля в помещение Абонента. В случае повреждения кабеля в результате проведения арендодателем ремонтных и прочих работ на территории арендодателя, Абонент оплачивает проведение восстановительных работ Исполнителем, согласно Прейскуранту.

Проведение монтажных работ в жилом помещении (частный жилой дом) Абонента производится Исполнителем в соответствии с Прейскурантом или Абонентом самостоятельно с соблюдением технических условий подключения, при этом, прокладка кабеля, размещение дополнительного оборудования, подключение электропитания должно быть согласовано Абонентом с собственником помещений или представляющей его компанией. Зона ответственности Исполнителя заканчивается на порту оборудования (коммутатора), от которого происходит подключение линии связи Абонента, находящегося в многоквартирном жилом доме. Оборудование, находящееся в зоне ответственности Абонента, посредством которого осуществляется оказание услуг связи, приобретает Абонентом в собственность в соответствии с актом выполненных работ.

Маршрут прокладки кабеля, а также, способ его крепления к элементам конструкции зданий или опорам, Абонент согласовывает с собственником или представляющей его компанией самостоятельно.

Если условия подключения Абонента не соответствуют техническим условиям Исполнителя, Исполнитель оставляет за собой право приостановить предоставление услуг до устранения нарушения.

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.

После подключения Абонента и получения им услуг связи, Абонент обязуется не препятствовать дальнейшему развитию и расширению сетей Исполнителя из помещения Абонента.

Абонент обязуется использовать выделенную линию только по ее прямому назначению - для получения услуг связи предоставляемых Исполнителем (интернет, телефония, IPTV и т.д.).

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.

#### **4.5. Настройка соединения (протокол PPPoE)**

Возможны два способа проведения работ по настройке соединения по протоколу PPPoE на ПК Абонента:

- настройку производит Служба подключения сразу после завершения работ по монтажу линии связи при наличии сетевой карты (только на ОС семейства Windows не ниже Windows 7);
- настройку Абонент производит самостоятельно, проконсультировавшись по телефону со Службой технической поддержки, или по инструкции, которую можно получить в Абонентском зале (для активации реквизитов доступа и включения тарифного плана необходимо обратиться в СТП).

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 или услугой "Интернет-помощник" в соответствии с [Прейскурантом](#)).

#### **4.6. Тарифный план**

Доступ в Интернет по выделенной линии осуществляется при активированном тарифном плане.

Регистрация тарифных планов производится в соответствии с актуальным Прейскурантом, который доступен по адресу <https://mark.ru/home/internet>, предыдущие тарифные планы переходят в разряд архивных тарифов. Архивные тарифные планы продляются автоматически, но вновь не регистрируются.

Абонент имеет возможность использовать выбранный ТП при условии положительного остатка на его ЛС в течение всего периода действия тарифного плана.

Действие тарифного плана продолжается 1 (один) календарный месяц (например, с 00:00 25 марта по 23:59 24 апреля; с 10:00 25 марта по 09:59 25 апреля).

Для непрерывного действия ТП оплату необходимо вносить до предстоящей даты активации ТП. В случае несвоевременной оплаты, ТП активируется с момента поступления денежных средств на лицевой счет Абонента.

Списание очередного платежа за тарифный план происходит ежемесячно (например, 25 марта, 25 апреля, 25 мая, ...; 31 марта, 30 апреля, 31 мая, ...) 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 ТП возможна только при оплате полной его стоимости.

Тарифные планы доступны в двух вариантах:

- с учетом трафика (с оплатой каждого мегабайта потребленного трафика, с лимитом потребляемого трафика);
- без учета трафика (безлимитные тарифные планы, пакеты услуг).

Условия предоставления ТП без учета трафика (предназначенных для физических лиц) и пакетов услуг:

- безлимитные ТП для физических лиц и пакеты услуг предназначены только для личного и семейного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью;
- использование безлимитных ТП для физических лиц и пакетов услуг невозможно в нежилых помещениях (например: склады, магазины, кафе, офисы, производственные помещения, квартиры, выведенные из жилого фонда, и т. д.).

В случае обнаружения нарушения условий предоставления ТП без учета трафика (предназначенных для физических лиц) и пакетов услуг Исполнитель имеет право отказать в предоставлении услуг и заблокировать доступ в интернет до момента смены Абонентом тарифного плана на ТП для юридических лиц.

Предоставление услуг связи по адресу выделенной линии Абонента, не указанному в его Договоре на абонентское обслуживание или в заявке на подключение, Исполнителем не гарантируется, аварийное и консультационное 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 услугам связи для данного логина.

При смене адреса предоставления услуг, а также подключения дополнительной точки пользования, Абонент обязан обратиться в Абонентский зал с паспортом для регистрации новых данных о месте подключения, в том числе в тех случаях, когда монтажные работы не требуются.

Неиспользованный Абонентом в период действия тарифного плана остаток трафика не переносится на следующий период и не возвращается, перерасчет за неиспользованные дни на ТП без учета трафика не производится. В случае преждевременной смены тарифного плана по инициативе Абонента тарифный план пересчитывается пропорционально одному дню действия тарифного плана. День смены тарифного плана считается полноценным днем предоставления услуги.

В случае установления экономически несоразмерной (необоснованно завышенной) стоимости размещения коммутационного оборудования связи со стороны управляющей организации, товарищества собственников недвижимости (жилья), совета многоквартирного жилого дома Исполнитель имеет право в одностороннем порядке определить для Абонентов (физических, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей), проживающих и расположенных в конкретном многоквартирном жилом доме, дополнительный платеж - «возмещение несоразмерной части расходов на размещение оборудования в МОП МКД».

В случае определения вышеуказанного платежа стоимость тарифного плана для Абонентов остается без изменений и определяется в соответствии с условиями действующего Прейскуранта.

Доступ в интернет к широко распространенным сервисам для ТП с ограничениями по протоколам осуществляется по стандартным протоколам TCP/IP, таким, как http, ftp, smtp, pop3, imap4 и т.п. Более полный список о назначении портов TCP/IP вы можете посмотреть [здесь](#). В случае, если ваше ПО использует нестандартные протоколы, рекомендуем обратиться к разработчикам ПО или сменить ТП.

#### **4.7. Скидки на услуги и кэшбэк**

В период пользования услугами связи Абоненту могут быть предложены скидки на услуги.

К таким скидкам относятся:



скидки в ходе проведения акций при подключении, рекламных акций и т.д.

скидка за годы пользования услугами.

Скидка за годы пользования предоставляется только физическим лицам, пользующимся услугами в жилых помещениях.

Абонент, физическое лицо, активирует скидку за годы пользования самостоятельно через Личный кабинет (раздел «баланс и услуги»), нажав на виртуальную кнопку "Предоставить скидку". Рассчитанная скидка будет предоставлена со следующей активацией тарифного плана.

При обсчете размера скидки за годы пользования учитывается каждый месяц, где сумма потребленных услуг превышала 200 рублей. За каждые 12 месяцев Абонент получает скидку в размере 1%. Максимальный размер скидки составляет 15%.

Скидка за годы пользования автоматически не продляется. Для повышения размера скидки за годы работы необходимо пройти регистрацию повторно, активировав скидку за годы пользования через Личный кабинет.

После предоставления скидки по Договору Абонента, стоимость Тарифного плана будет рассчитываться с учетом скидки, поэтому, Абонент может оплачивать за ТП сумму за вычетом предоставляемой скидки.

При первичной активации скидки за годы пользования услугами Абонент оплачивает полную стоимость тарифного плана. Скидка начисляется путем возврата на лицевой счет договора Абонента суммы, равной соотношению размера скидки и стоимости тарифного плана в конце текущего календарного месяца. При последующей оплате Абонент может использовать возвращенную сумму начисленной скидки.

Скидка за годы пользования не может быть перенесена на другой договор.

Условия скидок в ходе проведения акций уточняются в условиях рекламных акций и не суммируются со скидками за годы пользования услугами, если иное не оговорено в условиях акции.

Скидки предоставляются только на публичные тарифные планы услуги Интернет с ежемесячной абонентской платой. Публичными тарифными планами считаются тарифы, размещенные на официальном сайте Исполнителя (<https://mark.ru/home/internet>).

Скидки не предоставляются:

- на оборудование;
- на непубличные тарифные планы услуги Интернет;
- на услуги КТВ, Маркфон, Маркфон (Бизнес), IPTV;
- иные дополнительные услуги (Антивирус, домен и другое)

Исполнитель оставляет за собой право отказать в предоставлении скидки на публичные тарифные планы. О таком факте Исполнитель упоминает на официальном сайте в разделе «Интернет» (<https://mark.ru/home/internet>).

Кроме этого, если Абонент использует пакет услуг, то скидка предоставляется только на услугу Интернет и не распространяется на дополнительную услугу в пакете.

Начисление Кэшбэка осуществляется единовременно 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 скидок и кэшбэка.

#### **4.8. Пакеты услуг**

Пакет услуг включает в себя несколько услуг, зарегистрированных на одном договоре. В зависимости от выбранного пакета, в него могут входить такие услуги как интернет, телефония, кабельное телевидение, IPTV и т.д.

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

Подключение к пакетам услуг доступно только для физических лиц. Пакеты услуг предназначены только для личного и семейного использования. Использование пакетов услуг в нежилых помещениях (например: склады, магазины, кафе, офисы, производственные помещения, квартиры, выведенные из жилого фонда, и т. д.) невозможно.

Подключение дополнительных услуг по льготной стоимости (по стоимости услуги в составе пакета) возможно совместно с тарифным планом Интернет, стоимость которого составляет не менее 280 (двухсот восьмидесяти) рублей.

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) календарный месяц, основной принцип списания средств и активации пакета описаны в пунктах 3.2 и 4.6.

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, если Абонент внес платеж за пакет услуг, и в течение срока действия платежа на Лицевом счете Абонента образовалась задолженность, входящие в состав пакета услуги блокируются до момента погашения полной суммы задолженности (исключением является услуга Кабельного телевидения, предоставление данной услуги осуществляется вне зависимости от состояния Лицевого счета)

В случае неработоспособности одной из услуг по вине Исполнителя, перерасчет производится из расчета фактической стоимости этой услуги в пакете. Остальные условия перерасчета описаны в пункте 14.3.

Отключение услуги происходит по инициативе Абонента. Для этого нужно обратиться в Техническую поддержку или Абонентский зал.

При отключении пакета услуг Абонент может перейти на другой пакет услуг или пользоваться услугами отдельно. При разделении услуг Абонент выбирает для каждой услуги отдельный тарифный план и оплачивает его по отдельному договору.

### **Особенности предоставления услуги телефония в составе пакета услуг:**

В стоимость пакетов услуг входит безлимитный доступ к звонкам на местные телефонные номера.

В пакет услуг входит регистрация одного шестизначного телефонного номера (одного канала связи). Подключение дополнительных каналов связи производится в соответствии с Прейскурантом. Подключение дополнительных шестизначных номеров производится на отдельном договоре на услугу Телефония в соответствии с Прейскурантом. Оплата за дополнительные номера взимается в полном размере без учета пакета.

Звонки, совершаемые через префикс 7 или 8, оплачиваются отдельно в дополнении к стоимости пакета авансом и обсчитываются по факту совершения звонка. Неиспользованная сумма, оплаченная авансом с целью совершения звонков через префикс 7 или 8, переходит на следующий месяц.

Совершение звонков через префикс 7 и 8 на пакетах услуг возможно только при балансе от 10 руб. на Лицевом счете.

Остальные условия предоставления услуги Телефония в составе пакета услуг регулируются п.5 Регламента.

### **Особенности предоставления услуги КТВ в составе пакета услуг:**

В стоимость пакетов услуг входит Базовый пакет кабельного телевидения.

Проведение Абонентской линии КТВ при отсутствии телевизионной разводки по квартире Абонента от входной двери до телевизионных приемников осуществляется согласно Прейскуранту.

Абонент вправе самостоятельно организовать Абонентскую линию КТВ, либо поручить Исполнителю осуществить подключение через уже существующую Абонентскую линию. В этом случае Абонентская линия должна соответствовать техническим требованиям, установленным Исполнителем.

В рамках оказания услуги по подключению Исполнитель производит настройку в автоматическом режиме (в соответствии с частотным планом Исполнителя) тюнера одного телевизионного приемника, подключенного к абонентской распределительной системе. Настройка дополнительных телевизионных приемников является отдельной услугой и производится за дополнительную плату согласно Прейскуранту.

Активация пакета услуг, в состав которого входит КТВ, и списание абонентской платы данного пакета услуг производится датой завершения монтажных работ по предоставлению доступа ко всем услугам.

При предоставлении пакета услуг, в состав которого входит КТВ, необходима ежемесячная активация тарифного плана. В случае несвоевременной оплаты пакета услуг с Лицевого счета Абонента списывается абонентская плата за аналогичный пакет кабельного телевидения согласно Прейскуранту.

Исполнитель вправе приостановить предоставление пакета Абоненту в случае образования на лицевом счете задолженности. Возобновление оказания услуг связи осуществляется после ликвидации задолженности. Повторное подключение услуги КТВ производится в соответствии с Прейскурантом.

Остальные условия предоставления услуги КТВ в составе пакета услуг регулируются Регламентом на оказание услуг КТВ.

### **Особенности предоставления услуги IPTV Ижком в составе пакета услуг:**

В пакет услуг входит подключение до двух устройств. При подключении дополнительных устройств (от двух и более), оплата услуги IPTV (Ижком) производится в полном размере без учета пакета в соответствии с Прейскурантом.

Предоставление услуги IPTV производится при наличии технической возможности подключения к сети Интернет.

Остальные условия предоставления услуги IPTV Ижком регулируются п.6. Регламента.

### **Особенности предоставления услуги IPTV (Смотрёшка) в составе пакета услуг:**

В пакет услуг входит активация одного логина для просмотра IPTV (Смотрёшка) на 3 устройствах одновременно по адресу подключения пакета услуг.

Остальные условия предоставления услуги IPTV (Смотрёшка) регулируются п.7. Регламента.

## **4.9. Отключение линии**

Инициатором отключения линии в стандартном случае является Абонент.

Исполнитель имеет право отказать Абоненту в предоставлении услуг в случае нарушения Абонентом условий эксплуатации сети (см. п. 15).

Если Абонент не оплачивает задолженность, образовавшуюся на его ЛС, в течение 10 дней, а также в том случае, если Абонент не пользуется выделенной линией более одного месяца, то Исполнитель имеет право заблокировать доступ Абонента к сети, а также выполнить отключение кабеля от оборудования.

При прекращении предоставления услуги адресное пространство возвращается Исполнителю.

## **5. Порядок предоставления услуги Телефония**

### **5.1. Описание услуги Телефония**

Телефония – предоставление городского абонентского номера в сетях передачи данных по протоколу SIP.

Маркфон - услуга телефонии для физических лиц, предоставляется при наличии технической возможности подключения к сети Интернет, и предназначена только для личного и семейного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

Маркфон Бизнес — услуга местной, внутрizonовой, междугородней, международной телефонной связи и телематические услуги связи для юридических лиц, предоставляются при наличии технической возможности подключения к сети Интернет.

Исполнитель не гарантирует качество телефонной связи при предоставлении услуги Маркфон и Маркфон Бизнес, в случае, если подключение к сети Интернет осуществляет не Исполнитель.

Использование услуги Маркфон возможно только в жилых помещениях. При обнаружении использования Абонентом услуги Маркфон в нежилом помещении или использования Абонентом услуги Маркфон и телефонного номера в коммерческих целях, в том числе в рекламе организации, Исполнитель имеет право отказать в предоставлении услуги до момента устранения нарушения.

Использование услуги Маркфон(Бизнес) возможно в жилых и нежилых помещениях (например: склады, магазины, кафе, офисы, производственные помещения, квартиры, выведенные из жилого фонда, и т. д.).

При подключении услуги Маркфон Исполнитель предоставляет Абоненту городской абонентский шестизначный номер и пароль к нему, для настройки услуги на оборудовании Абонента.

При активации услуги Маркфон предоставление доступа возможно только на одном устройстве. Для подключения дополнительных устройств (каналов связи), Абоненту необходимо обратиться в Абонентский отдел для их регистрации. Дополнительные каналы связи предоставляются в соответствии с Прейскурантом.

Также техническая возможность определяется следующими параметрами:

- кодеки: G.711, G.729, GSM;
- односторонняя задержка при передаче голоса - не более 150 мс;
- двойная задержка - не более 250 мс;
- разница между максимальной и минимальной задержкой в одну сторону – не более 50 мс;
- требуемая полоса пропускания - не менее 64 Кбит/с;
- потеря IP-пакетов - не более 1%.

При подключении услуги Маркфон предоставление факсимильной связи не гарантируется.

## **5.2. Установка и подключение услуги**

Подключение услуги возможно следующими способами:

- С использованием стационарного телефонного аппарата и голосового шлюза
- С использованием ip-телефона
- С использованием персонального компьютера
- С использованием мобильного телефона/планшета

Для подключения к услуге необходимо:

- доступ к сети Интернет;
- IP-телефон или голосовой шлюз, который можно получить при подключении к услуге Телефонии в соответствии с Прейскурантом или приобрести самостоятельно;
- телефонный аппарат (при использовании голосового шлюза) с тональным набором номера.

Подключение услуги Телефония осуществляется Исполнителем с использованием следующего оборудования: IP-телефон Dlink DPH-150S, голосовые шлюзы следующих наименований: Qtech QVI-2102. При приобретении оборудования Абонент настраивает его самостоятельно или силами специалистов Исполнителя, за счет Абонента, в соответствии с Прейскурантом.

Способ подключения оборудования (голосового шлюза, ip телефона) для услуги маркфон зависит от схемы устройства домашней сети.

## **Подключение с использованием персонального компьютера**

Для подключения к услуге необходимо:

- доступ к сети Интернет;
- компьютер/ноутбук;
- телефонная гарнитура/микрофон и акустическая система.

Подключение осуществляется Абонентом самостоятельно с помощью программы X-lite или eYebeam, инструкция для самостоятельной установки и настройки есть по адресу: <http://mark.ru/home/tele/ustanovka/>.

Абонент может обратиться за устной консультацией в службу технической поддержки по вопросам настройки услуги Маркфон с использованием персонального компьютера или пригласить сервис-менеджера по телефону 918111 согласно Прейскуранту.

### **Подключение с использованием на мобильном устройстве/планшете**

Для подключения к услуге необходимо:

- мобильный телефон с операционными системами Symbian, iOS, Android или Windows
- каналы связи стандарта wifi, 3G, 4G или wimax.

Подключение услуги Телефония осуществляется на мобильных устройствах с операционными системами iOS, Android или Windows, а также на телефонах nokia с операционной системой Symbian. Поддерживаемые модели nokia представлены по адресу: [http://mark.ru/home/tele/ustanovka/markfon\\_na\\_nokia/](http://mark.ru/home/tele/ustanovka/markfon_na_nokia/).

Подключение осуществляется Абонентом самостоятельно с помощью программы, поддерживающей протокол SIP. Инструкция по настройке есть по адресу: <http://mark.ru/home/tele/ustanovka/>. Абонент может обратиться за устной консультацией в службу технической поддержки по вопросам настройки услуги Маркфон с использованием на мобильном устройстве по телефону 918111. Служба технической поддержки не осуществляет консультации по установке программы SIP-клиент.

### **5.3. Тарифный план и дополнительные опции**

Подключение к услуге Маркфон бесплатно.

Подключение к услуге Маркфон Бизнес осуществляется в соответствии с [Прейскурантом](#).

Регистрация тарифных планов Маркфона производится в соответствии с актуальным Прейскурантом Исполнителя <http://mark.ru/home/tele/tarify/>.

В стоимость тарифного плана входит предоставление 1 (одного) городского абонентского номера и 1 (одного) канала связи (в том числе для предоставления услуги с использованием стационарного телефонного аппарата и голосового шлюза). Подключение дополнительного канала связи осуществляется в соответствии в Прейскурантом.

Действие тарифного плана продолжается 1 (один) календарный месяц (например, с 00:00 25 марта по 23:59 24 апреля; с 10:00 25 марта по 09:59 25 апреля). Для непрерывного действия ТП оплату необходимо вносить до предстоящей даты активации ТП. В случае несвоевременной оплаты, ТП активируется с момента поступления денежных средств на Лицевой счет Абонента.

Активация услуги Маркфон в составе пакета услуг производится в день обращения Абонента в Абонентский зал и продолжается до окончания действия тарифного плана на услугу Интернет. В случае активации услуги Маркфон и активации услуги Интернет в разные даты месяца, стоимость услуги Маркфон (в составе пакета) будет рассчитана пропорционально количеству дней предоставления услуги Маркфон с даты ее активации до момента окончания услуги Интернет. Дальнейшее списание за услугу Маркфон происходит одновременно с тарифом услуги Интернет.

Услуги внутризонавой (в пределах Удмуртии), междугородной и международной телефонной связи (звонки по префиксу «8») предоставляются Абоненту только при его согласии, письменно оформленном в бланке-заказа или заявлении. Активация услуги осуществляется только в Абонентском зале. Доступ к услуге внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи предоставляется при положительном балансе ЛС Абонента.

Списание средств за пользование услугами местной телефонной связи производится в режиме реального времени. Детализированная информация о соединении междугородней/международной и внутризоновой телефонной связи фиксируется на сервере статистики в Личном кабинете от 15 минут до 48 часов после завершения соединения и является предварительной. Окончательная детализация соединений предоставляется на сервере статистики после 5-го числа следующего месяца.

Детализация звонков доступна для Абонентов в Личном кабинете (за текущий и два предыдущих месяца).

Возможность совершения звонков по префиксу «7» активируется при заключении договора по умолчанию. Междугородние/международные и внутризоновые звонки по префиксу «7» осуществляются по телематическим сетям передачи данных и обчисляются на сервере статистики после завершения соединения в режиме реального времени. Обсчет звонков юридических лиц (ИП) производится на договоре услуг Интернет или на договоре услуг телематической связи и оплачивается до 10-го числа месяца следующего за отчетным. Отсутствие потребления Абонентом услуги в период активации тарифного плана не является основанием для изменения сроков и стоимости активированного тарифного плана и не освобождает Абонента от оплаты услуги.

Активация тарифного плана по услуге Маркфон осуществляется при наличии полной стоимости тарифного плана. Если абонент использует тарифный план Комбинированный (по истечению предоплаченных минут), Повременной, Свободный доступ к местной телефонной связи будет предоставлен при наличии свободных денежных средств на Лицевом счету.

При образовании задолженности на Лицевом счету Абонента, доступ к услугам телефонной связи блокируется до момента погашения задолженности.

Для услуги Телефония существуют следующие дополнительные опции:

- переадресация
- резервирование номера

Услуга переадресации является безусловной (звонок сразу поступает на номер для переадресации). Подключение опции производится Абонентом при обращении в Абонентский зал (физические лица) или Корпоративный отдел (юридические лица) в соответствии с Прейскурантом. Кроме абонентской платы за опцию, Абонент оплачивает стоимость переадресованных звонков по соответствующим тарифам как исходящие с номера Маркфона.

Отключение опции осуществляется также при обращении Абонентов в Абонентский зал (физические лица) или Корпоративный отдел (юридические лица).

Услуга резервирования номера предоставляется по желанию Абонента в соответствии с Прейскурантом.

В случае отсутствия оплаты Абонентом задолженности или услуг телефонной связи в течение шести месяцев с момента последней активации услуги, Исполнитель имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор.

#### **5.4. Отключение услуги**

Отключение услуги происходит по инициативе Абонента при обращении в Абонентский отдел Исполнителя. 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.

При прекращении предоставления услуги абонентский телефонный номер возвращается Исполнителю.

## **6. Порядок предоставления услуги IPTV РТС**

### **6.1. Описание услуги IPTV РТС**

IPTV - технология цифрового телевидения в сетях передачи данных по протоколу IP.

Поставщиком услуги IPTV РТС является ООО «РТС». Услуга IPTV РТС предоставляется только совместно с услугой Интернет.

Подключение услуги возможно следующими способами: с использованием STB-приставки, с использованием медиаплеера, с использованием веб-браузера/планшета/телевизора с функцией Smart-TV.

При стандартном типе подключения используется специализированное оборудование (STB-приставка или Медиаплеер), устанавливаемое у Абонента, подключаемое к сети Исполнителя и телевизионному устройству Абонента.

При использовании веб-браузера/планшета/телевизора с функцией Smart-TV требуется установка специализированного ПО (плагины, программные плееры). ПО должно поддерживать выгрузку плейлиста в формате m3u с удаленного сервера ([http://vod.izhcom.net/dune/playlist\\_ID\\_pin.m3u](http://vod.izhcom.net/dune/playlist_ID_pin.m3u)).

#### **STB-приставка**

Просмотр IPTV РТС возможен с использованием следующих STB-приставок: STB AminoAmiNET 130M; STB Amino 125; STB Intercross.

Исполнитель предоставляет доступ к своей сети посредством подключения STB-приставки Абонента к отдельному порту Ethernet. Подключение осуществляется по отдельной выделенной линии с использованием технологии FastEthernet (802.3u) в соответствии с Прейскурантом.

Доставка контента до оборудования Абонента (STB-приставка) осуществляется по сети Исполнителя с использованием unicast технологии распространения пакетов. Для трансляции видеоконтента используется пакетная передача данных (протокол UDP) видеопотока в кодировке mpeg2. Доставка контента до оборудования Абонента (STB-приставка) с использованием multicast осуществляется по согласованию с техническими специалистами Исполнителя.

Минимальная необходимая ширина ip-канала варьируется от 3 мбит до 25 мбит в зависимости от качества источника.

Подключение новых Абонентов данным способом не осуществляется.

#### **Медиаплеер**

Подключение услуги IPTV (РТС) возможно с использованием следующих медиацентров: Dune HD TV-101; Dune HD TV-102; медиаплееров на базе ОС Android.

Подключение услуги производится по выделенной линии Исполнителя. Для организации качественного вещания требуется подключение медиаплеера через маршрутизатор - Netgear JNR1010, TP-Link TL-WR740N, TP-Link TL-WR840N, Mikrotik hAP lite, Mikrotik 951Ui-2HnD, D-Link DIR-615A, D-Link DIR-615S, D-Link DIR-815/AC, Mikrotik hAP AC lite.

В случае подключения к сети передачи данных непосредственно медиаплеера качество вещания каналов не гарантируется. Доставка контента до оборудования Абонента (медиаплеер) осуществляется с использованием unicast технологии распространения пакетов. 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) - 3 мбит, для видеоканалов в высоком разрешении (high definition)- до 25 мбит, в зависимости от качества источника.

### **Веб-браузер/планшет/Smart-TV**

Услуга IPTV РТС может быть предоставлена на телевизорах марки LG (2012 - 2013 годов выпуска) или Samsung (от 2012 года выпуска) с функцией SMART TV (<http://mark.ru/home/iptv/pakety/>). Доступ к услуге предоставляется по выделенной линии Исполнителя через маршрутизатор Netgear JNR 1010, TP-Link TL-WR740N, TP-Link TL-WR840N, Mikrotik hAP lit, Mikrotik 951Ui-2HnD, D-Link DIR-615A, D-Link DIR-615S, D-Link DIR-815/AC, Mikrotik hAP AC lite. Настройка телевизора осуществляется в соответствии с Прейскурантом Исполнителя ([https://mark.ru/home/servismenedzher/equipment\\_and\\_software](https://mark.ru/home/servismenedzher/equipment_and_software)). Доставка контента осуществляется с использованием unicast технологии распространения пакетов. Для трансляции видеоконтента используется пакетная передача данных (протокол UDP) видеопотока в кодировке mpeg2/mpeg4. Минимальная необходимая ширина ip-канала для телевидения обычной четкости (SD) - 3 мбит.

### **6.2. Техническая возможность подключения услуги IPTV РТС**

Исполнитель производит подключение к услуге IPTV РТС в пределах г. Ижевска, при наличии технической возможности подключения по выделенной линии к услуге IPTV РТС.

Подключение к услуге IPTV РТС производится по адресам предоставления услуги Интернет.

Просмотр IPTV РТС на телевизионном устройстве возможно только при подключении его (Медиаплеера, на телевизорах LG/Samsung с функцией SMART TV) после маршрутизатора. В случае подключения непосредственно к сети передачи данных качество вещания каналов не гарантируется.

Исполнитель гарантирует качественное предоставление услуги IPTV РТС, если абонент производит подключение услуги IPTV РТС по выделенной линии через маршрутизатор Netgear JNR 1010, TP-Link TL-WR740N, TP-Link TL-WR840N, MikrotikhAPlit, Mikrotik 951Ui-2HnD, D-Link DIR-615A, D-Link DIR-615S, D-Link DIR-815/AC, Mikrotik hAP AC lite.

Предоставление услуги IPTV РТС через беспроводные сети передачи данных не осуществляется.

В зону ответственности Исполнителя входят: коммутационное и маршрутизирующее оборудование Исполнителя; каналы передачи данных Исполнителя; DNS-сервер Исполнителя; биллинг Исполнителя (активация услуг, регистрация оплаты на договоре Абонента).

В случае возникновения аварий по причинам, входящим в зону ответственности Исполнителя, срок устранения неисправности составляет не более 48 часов, кроме случаев повреждения кабеля во внутридомовых коммуникациях (пожар, затопление, вандализм, действия непреодолимой силы, стихийные бедствия, и т.п.), в этом случае восстановительные работы могут занять период до 10 рабочих дней.

В зону ответственности Поставщика входят: наличие и качество вещаемого канала (отсутствие изображения/звука, рассинхронизация, зависание картинки, рассыпание картинки); авторизация абонентов; коммутационное и маршрутизирующее оборудование Поставщика; программное обеспечение комплекса IPTV РТС; оборудование вещания. В случае возникновения аварий по причинам, входящим в зону ответственности Поставщика услуги IPTV РТС срок устранения аварии определяется Поставщиком (ООО "РТС"), но не более 30 календарных дней.

Исполнитель не несет ответственность по срокам устранения аварий в зоне ответственности Поставщика услуг. В случае, если причина ухудшения качества вещания контента со стороны

Исполнителя или Поставщика и не устранена в течении 48 (сорока восьми) часов с момента обращения Абонента, Исполнитель предоставляет перерасчет по заявлению Абонента в Абонентском зале или по звонку в Службу технической поддержки.

### **6.3. Тарифные планы и регистрация услуги IPTV PTC**

Доступ к услуге IPTV PTC осуществляется при активированном тарифном плане. Регистрация тарифных планов производится в соответствии с актуальным Прейскурантом Исполнителя (<https://mark.ru/home/iptv>), старые 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.

Активация услуги IPTV PTC в составе пакета услуг производится в день обращения Абонента в Абонентский зал или Службу технической поддержки и продолжается до окончания действия тарифного плана за услугу Интернет. В случае активации услуги IPTV и активации услуги Интернет в разные даты месяца, стоимость услуги IPTV (в составе пакета) будет рассчитана пропорционально количеству дней предоставления услуги IPTV с даты ее активации до момента окончания услуги Интернет. Дальнейшее списание за услугу IPTV происходит одновременно с тарифом услуги Интернет.

Услуга IPTV PTC в биллинговой системе Исполнителя регистрируется на договоре абонентского обслуживания в сети МАРК (интернет) и предоставляется совместно с услугой Интернет.

При необходимости проведения монтажных работ для подключения услуги IPTV PTC, абоненту необходимо обратиться в Абонентский зал или Службу технической поддержки для заведения заявки на подключение и/или предоставления дополнительного оборудования для подключения услуги по Прейскуранту.

Для авторизации на серверах IPTV PTC Абонент использует реквизиты доступа (id и pin), которые Абонент получает при заключении договора в Абонентском отделе или по звонку в Службу технической поддержки. Абонент имеет право бесплатно протестировать услугу IPTV PTC в течение 7 (семи) дней с момента заведения реквизитов доступа (id и pin). В течение тестирования абоненту предоставляется возможность просмотра 11 (одиннадцати) каналов, в том числе 1 (один) канал в HD-качестве (при наличии технической возможности просмотра). По истечению срока тестирования услуги IPTV PTC доступ блокируется до момента активации пакета каналов по Прейскуранту.

Реквизиты доступа IPTV PTC ( id и pin) абонент может использовать при подключении услуги только на одном устройстве (ПК, приставка). Для подключения нескольких устройств одновременно необходимо заведение дополнительных id. В случае отсутствия потребления в течение месяца Исполнитель имеет право удалить id Абонента. При повторной активации прежний id не возвращается.

## **7. Порядок предоставления услуги IPTV Смотрёшка**

### **7.1 Описание услуги IPTV Смотрёшка**

Поставщиком услуги IPTV Смотрёшка является ООО «ЛайфСтрим». Для подключения услуги IPTV Смотрёшка 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 IPTV 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 IPTV 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 IPTV Смотрёшка, в случае, если подключение к сети Интернет осуществляет не Исполнитель.

При необходимости проведения монтажных работ для подключения услуги IPTV Смотрёшка, абоненту необходимо обратиться в Абонентский зал или Службу технической поддержки для заведения заявки на подключение. Проведение монтажных работ для подключения услуги IPTV 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.

## **7.2 Тарифные планы и регистрация услуги IPTV Смотрёшка**

Доступ к услуге IPTV Смотрёшка осуществляется при активированном тарифном плане.

Регистрация тарифных планов производится в соответствии с актуальным Прейскурантом Исполнителя (<http://mark.ru/home/iptv>), 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 IPTV Смотрёшка в составе пакета услуг производится в день обращения Абонента в Абонентский зал или Службу технической поддержки и продолжается до окончания действия тарифного плана за услугу Интернет.

В случае активации услуги IPTV и активации услуги Интернет в разные даты месяца, стоимость услуги IPTV (в составе пакета) будет рассчитана пропорционально количеству дней предоставления услуги IPTV с даты ее активации до момента окончания услуги Интернет. Дальнейшее списание за услугу IPTV происходит одновременно с тарифом услуги Интернет.

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

Услуга IPTV Смотрёшка в биллинговой системе Исполнителя регистрируется на договоре абонентского обслуживания в сети МАРК (интернет). Для авторизации на серверах IPTV Смотрёшка Абонент использует реквизиты доступа (логин и пароль), которые Абонент получает при регистрации услуги через Личный кабинет или в Абонентском зале. Пароль для доступа к услуге Абоненту будет предоставлен посредством электронной почты, указанной при регистрации. Смена пароля производится на сайте поставщика услуг (). Реквизиты доступа IPTV Смотрёшка Абонент может использовать для подключения не более 3 устройств одновременно по одному адресу подключения услуги Интернет.

## **8. Порядок предоставления услуги Мегого**

### **8.1 Описание услуги IPTV Мегого**

Мегого – это видеосервис, включающий в себя IPTV и онлайн-кинотеатр.

Для подключения услуги Мегого 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), а также Adobe Flash Player 10.1.53.64 и выше, современный браузер, включенные JavaScript и Cookies. Для просмотра необходимо авторизоваться на сайте <http://megogo.ru>.
  - Приставка/медиаплеер (Dune HD, Aura HD, iNeXt, MOYO, LG Smart MP). Просмотр осуществляется через приложение Megogo, которое доступно на всех вышеперечисленных медиаплеерах.
  - Смартфон/планшет (ОС Android 3.0 и выше, iphone/ipad с iOS 6.0 и выше, Windows Phone 8/8.1 и выше). Приложение Megogo необходимо скачать в магазине приложений и установить на мобильное устройство (смартфон/планшет).
  - Телевизор с поддержкой SMART TV (Samsung Smart TV 2011 г. выпуска и выше, LG Smart TV 2011 г. выпуска и выше, Sony Bravia TV 2013 г. выпуска и выше (кроме телевизоров R-серии 3), Philips Smart TV 2012 г. выпуска и выше, Panasonic Smart Viera 2011 г. выпуска и выше, Toshiba Smart TV 2014 г. выпуска и выше. Просмотр осуществляется через приложение Megogo.

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

Исполнитель не гарантирует качество предоставления услуги IPTV Мегого, в случае, если подключение к сети Интернет осуществляет не Исполнитель. При необходимости проведения монтажных работ для подключения услуги IPTV Мегого, абоненту необходимо обратиться в Абонентский зал или Службу технической поддержки для заведения заявки на подключение. Проведение монтажных работ для подключения услуги IPTV Мегого без подключения услуги Интернет производится по Прейскуранту. Использование услуги IPTV Мегого возможно только в жилых помещениях. При обнаружении использования Абонентом услуги IPTV Мегого в нежилом помещении Исполнитель имеет право отказать в предоставлении услуги.

### **8.2 Тарифные планы и регистрация услуги IPTV Мегого**

Доступ к услуге IPTV Мегого осуществляется при активированном тарифном плане.

Регистрация тарифных планов производится в соответствии с актуальным Прейскурантом Исполнителя (<http://mark.ru/home/iptv>), старые 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. В случае активации услуги IPTV и активации услуги Интернет в разные даты месяца, перерасчет не выполняется.

Услуга IPTV Мегаго в биллинговой системе Исполнителя регистрируется на договоре абонентского обслуживания в сети МАРК (интернет). Для авторизации на серверах IPTV Мегаго Абонент использует реквизиты доступа (e-mail и пароль), которые получает при регистрации услуги через Личный кабинет или в Абонентском зале. Реквизиты доступа IPTV Мегаго Абонент может использовать для подключения не более 4 устройств одновременно по одному адресу подключения услуги Интернет.

## **9. Порядок подключения к сети интернет по технологии GPON**

### **9.1 Описание технологии GPON**

Технология GPON ((стандарт ITU G.984) – это построенная на широкополосных сетях мультисервисного доступа технология, предоставляющая возможность организации услуг передачи данных и телефонии, цифрового телевидения с гарантированным качеством по одному оптическому волокну.

Технологии GPON предусматривают заведение оптоволоконного кабеля связи в помещение абонента, гарантируя тем самым постоянную высокую скорость доступа в сеть.

Для подключения клиентского оборудования (маршрутизатор, ПК) к распределенной оптической сети необходимо наличие у клиента оптического терминала GPON (OpticalNetworkTerminal или ONT). Клиент может использовать уже имеющейся в наличии терминал ONT в том случае, если терминал совместим с телекоммуникационным оборудованием Исполнителя. В противном случае необходимо приобретение терминала у Исполнителя.

Для подключения /настройки терминала ONT к оптический распределенной сети Исполнителя используется уникальный серийный номер ONT и/или пароль(устанавливается Исполнителем). Настройка терминала ONT для работы в оптической сети производится автоматически на стороне Исполнителя.

Непосредственное подключение клиентского оборудования к сети Интернет осуществляется с использованием протокола PPPoE.

### **9.2 Техническая возможность подключения по технологии GPON**

Исполнитель осуществляет подключение Абонентов по технологии GPON при наличии технической возможности.

Техническая возможность подключения по технологии GPON определяется индивидуально для каждого Абонента на основании поданной заявки в Абонентском зале или по телефону, а также на официальном сайте Исполнителя.

Срок определения технической возможности подключения - до 5 рабочих дней.

Заявку на подключение можно оформить несколькими способами:

- через Абонентский зал: заключается Договор на абонентское обслуживание, Абонент вносит на свой ЛС авансовый платеж через кассу, затем назначается дата монтажных работ;

-через Отдел продаж по телефону: заполняется заявка на заключение Договора на дому и проведение монтажных работ, при этом первый платеж на свой ЛС Абонент может произвести через сотрудника Службы подключения;

При наличии технической возможности срок монтирования выделенной линии для Абонента может составлять до 22-х рабочих дней с момента принятия заявки на подключение.

В некоторых случаях, оговариваемых особо, срок подключения может быть более 22-х рабочих дней.

Подключение домов по технологии GPON от магистрального волоконно-оптического кабеля производится ответвлением оптического волокна, подключаемого далее к оптической распределительной коробке (далее ОРК), которые расположены в непосредственной близости от домов коттеджного поселка. Кабель заводится в помещение абонента (используется drop-кабель), где терминируются оптическими розетками. Главной особенностью данного решения является то, что ОРК имеют высокую степень защиты от окружающей среды (IP65).

ОРК, от которой будет проведен кабель до дома Абонента определяется Исполнителем в соответствии с проектом построения сети.

Технические условия для стандартного подключения линий связи:

вне помещений:

- кабель типа Drop/Fttx в кол-ве не более 120 метров, абонентская оптическая розетка/мини кросс. Длина кабеля в помещении абонента, входящая в стоимость подключения, составляет не более 3 метров.

Кабель – оптический тип «Drop»/FTTx. Тип волокна G.652D, Типовое затухание (дБ/км): №0,4 при 1310 нм, №0,3 при 1550 нм. С силовым элементом для кабелей типа FTTx/Drop – стальная проволока диаметром не менее 1 мм (максимальная длина свободного провиса до 50 метров), для кабелей с центральной трубкой, несущий внешний стальной трос с нагрузкой на разрыв не ниже 4кН (максимальная длина свободного провиса до 100 метров) или не ниже 9 кН (максимальная длина свободного провиса до 200 метров).

Длина абонентской кабельной линии определяется расстоянием прокладки линии от ОРК до дома Абонента. Монтаж кабеля типа Drop/Fttx осуществляется открытым способом по кратчайшему пути с опоры у Дома Абонента на ближайший фасад домовладения, обращенный в сторону точки отвода кабеля от магистрали, с организацией точки ввода кабеля в дом в непосредственной близости от места крепления кабеля к внешней стороне фасада. Оптическая розетка устанавливается на стену в радиусе до 5 метров от точки ввода, в пределах этажа ввода. Технологический запас в количестве 3 метров оставляется в виде мотка/бухты с внешней стороны подключаемого объекта абонента, рядом с узлом крепления кабеля, либо крепится вокруг оптической розетки/мини-кокса изнутри, около места ввода кабеля. Протяженность оптического кабеля может быть менее 120 метров, запас оптического кабеля по запросу Абонента оплачивается в соответствии с Прейскурантом.

внутри помещений:

- кабель «витая пара» UTP 2x2 категории 5е, AWG 24. Длина кабеля не более 5 метров от места установки ОНТ-терминала до сетевого оборудования Абонента и не более 5 метров от маршрутизатора (роутера) до устройства для просмотра IPTV (приставка, ТВ), кабель оконечен разъемами 8P8C (RJ-45), разводка TIA/EIA-568-B.1-2001. Монтаж и внутренняя разводка кабельных линий в помещении абонента оплачивается отдельно в соответствии с Прейскурантом. Прокладка кабеля, размещение

дополнительного оборудования, подключение электропитания должно быть согласовано Абонентом с собственником помещений.

- интерфейс со стороны абонента и точки присоединения – 100base-TXили 1000base-TX;
- абонентское оборудование – любое абонентское ONT устройство с интерфейсом 100base-TXили 1000base-TX;
- абонентское окончание – в зависимости от типа оборудования. Окончание со стороны транспортной сети – тип разъема SC/APC;
- интерфейс – 100/1000base-FX.

В отдельных случаях при нестандартном подключении, с Абонента может взиматься дополнительная абонентская плата ежемесячно вне зависимости от активации тарифного плана и баланса лицевого счета. Размер абонентской платы оговаривается отдельно.

При нестандартном подключении стоимость рассчитывается в день монтажных работ или предварительно на основании осмотра в соответствии с Прейскурантом.

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

Зона ответственности Исполнителя заканчивается на оптической распределительной коробке (ОРК), к которой подключен дом Абонента.

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

Работы по подключению Абонента по технологии GPON вне помещения выполняются в течение 1 (одного) дня. В случае, если работы по подключению производятся более 1 (одного) дня по инициативе Абонента дополнительный выезд монтажной службы оплачивается отдельно в соответствии с Прейскурантом.

После подключения Абонента и получения им услуг связи, Абонент обязуется не препятствовать дальнейшему развитию и расширению сетей Исполнителя. Абонент обязуется использовать выделенную линию только по ее прямому назначению - для получения услуг связи предоставляемых Исполнителем (интернет, телефония, IPTV и т.д.). 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.

### **9.3 Услуги и тарифные планы при подключении по технологии GPON**

Абонентам, подключенным по технологии GPON доступны услуги интернета, телефонии, IPTV Смотрешка и Меогого, пакеты услуг, а также дополнительные услуги.

После проведения процедуры подключения по технологии GPON Абонент обязан активировать тарифный план в соответствии с Прейскурантом (<https://mark.ru/home/townships>).

Если после подключения Абонент не активирует тарифный план сразу или не оплачивает его ежемесячно с его лицевого счета списывается абонентская плата за обслуживание линии согласно Прейскуранту. Абонентская плата за обслуживание линии списывается вне зависимости от текущего состояния лицевого счета Абонента.

В отдельных случаях, абонентская плата может быть списана до проведения монтажных работ для резервирования порта в ОРК за Абонентом.

Тарифные планы для абонентов, подключенных по технологии GPON и пакеты услуг предназначены только для личного и семейного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью, их использование невозможно в нежилых помещениях (например: склады, магазины, кафе, офисы, производственные помещения и т. д.).

В случае приостановления действия договора по инициативе Абонента, абонентская плата за обслуживание линии продолжает списываться ежемесячно вне зависимости от состояния баланса Лицевого счета. Физическое отключение линии происходит по инициативе Абонента или может быть произведено Исполнителем при наличии задолженности на балансе Лицевого счета более чем 2 месяца.

При возобновлении услуг после физического отключения монтаж выполняется повторно и оплачивается в соответствии с Прейскурантом.

Остальные условия предоставления услуг описаны в соответствующих разделах настоящего Регламента.

#### **10. Порядок предоставления услуги Техник (далее Сервис-менеджер)**

Вызов сервис-менеджера для физического/юридического лица осуществляется согласно Прейскуранту (<https://mark.ru/home/servismenedzher>).

При оплате вызова сервис-менеджера следующие услуги сервис-менеджер осуществляет бесплатно для физического лица, пользующегося услугами компании МАРК в жилом помещении, в том числе, в частном доме:

- консультации клиентов по работе в сети интернет;
- консультация клиентов по пользованию сайтом [www.mark.ru](http://www.mark.ru) 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 в МАРК к сети МАРК в течение 3х месяцев с момента приобретения данного оборудования;
- настройка маркфона на ПК с ОС Windows (не ниже Windows 7);
- настройка маркфона для смартфона/планшета с ОС Symbian, IOS, Android, WindowsMobile, айпифона Siemens gigaset с 470ip;
- подключение услуги IP TV Ижком (настройка на ПК с ОС Windows, телевизорах LG и Samsung с функцией Smart TV, смартфоне с ОС Android);
- настройка доступа к фильмотеке Dune HD, на PC-клиенте при подключенной услуге IP TV Ижком;



- установка лицензионного антивируса («dr.web», «eset nod32»)(с применением ключа сайта mark.ru);
- настройка автоплатежа через сбербанк-онлайн для оплаты услуг связи компании МАРК;
- настройка и подключение услуги "Смотрёшка", "Megogo".

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.

Услуги, перечисленные выше, для юридического лица и физического лица (пользующегося услугами компании Марк в нежилом помещении) осуществляются платно, 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](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 Абонентский отдел (Службу технической поддержки и Абонентский зал).

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.

## **11. Порядок предоставления дополнительных услуг**

### **11.1. Антивирус и другое ПО по подписке**

Абоненты могут подключить в Личном кабинете услугу Антивирус или другое ПО по подписке. Услуги предоставляется совместно с ООО «Рентсофт».

При этом, в течение срока действия подписки Абоненту гарантируются:

- обновления вирусных баз (при подключении антивирусного ПО);
- обновления программных модулей;
- услуги технической поддержки.

Производителем не гарантируется 100%-ная защита компьютера от наличия программ, которые могут являться причиной нарушения Нормативов пользования Сетью (трояны, вирусы, и т.д.).

Предоставление поддержки Абоненту по данной услуге осуществляется Службой технической поддержки Исполнителя (САП).

В случаях проблем с установкой, настройкой и работоспособностью антивирусного ПО, необходимо обращаться в Службу технической поддержки компании "Dr. Web" по адресу <http://support.drweb.com>, многоканальный телефон: +7(495)789-45-87 или в Службу технической поддержки компании «ESET» по телефону 8-800-200-01-57 (Звонок по России бесплатный) или по электронной почте [support@esetnod32.ru](mailto:support@esetnod32.ru).

При подключении Услуги по подписке с Лицевого счета Абонента автоматически списывается стоимость этой услуги согласно Прейскуранту. Отмена действий по активации услуги и возврат денежных средств не производится.

Отключение услуги Абонент производит через Личный кабинет в разделе «антивирус». Антивирусную программу Абонент удаляет с ПК самостоятельно.

### **11.2. Регистрация доменов второго уровня**

Услуга заключается в подготовке необходимых документов, взаимодействии с организацией, имеющей право регистрации доменов в выбранной зоне (Регистратор), оплате услуг Регистратора и контроля правильности регистрации домена.

В настоящее время домены регистрируются через регистраторов АНО «Региональный Сетевой Информационный Центр» (RU-CENTER). Возможна регистрация доменов в следующих зонах: ru, su, net, com, org, biz, info, рф.

В перечисленных зонах домены регистрируются на 1 год, по истечении которого необходимо перерегистрировать домен. В случае, если перерегистрация не будет выполнена своевременно, домен освобождается и может быть занят другим лицом.

Для регистрации домена Абонент заполняет заявку, в которой указывается название домена и реквизиты Абонента. На основании данной заявки персонал Исполнителя формирует документы, необходимые для регистрации, и передает их Регистратору. Администратором домена указывается Абонент.

Абонент обязан сообщить Исполнителю свои достоверные контактные данные (e-mail, телефон), для возможности своевременного уведомления Абонента о сроках перерегистрации домена. О намерении продлить регистрацию домена Абонент обязан уведомить Исполнителя не позднее 1 (одного) календарного месяца до истечения срока действия домена через Абонентский отдел (официальным письмом, если Абонент - юридическое лицо).

### **11.3. Регистрация доменов третьего уровня**

Исполнитель предоставляет Абоненту возможность регистрации домена третьего уровня в географическом домене udm.ru, а также в доменах izh.com, inett.ru в соответствии с Прейскурантом.

### **11.4. Размещение физического сервера Абонента (Colocation)**

Абонент может установить собственный физический сервер на территории Исполнителя.

Сервер пользователя должен удовлетворять следующим внешним требованиям:

- формат сервера 19";
- максимальная потребляемая мощность до 400 Вт (в случае, если сервер имеет большее энергопотребление, то с лицевого счета Абонента списывается дополнительная плата за превышение на каждые полные или неполные 100 Вт, согласно Прейскуранту).

Исполнитель взимает дополнительную оплату за размещение сервера высотой более 1 Unit, а также за подключение дополнительного блока питания к дополнительной розетке, согласно Прейскуранту.

В порядке подключения и эксплуатации физического сервера Абонента Исполнитель обязан:

- Обеспечить подключение сервера к сети посредством протокола Ethernet и его производных;
- Предоставить необходимое и обоснованное в соответствии с правилами RIPE число IP- адресов, обеспечить их маршрутизацию;
- Разместить на вторичных серверах DNS узла записи о доменных именах, принадлежащих Абоненту;
- Обеспечить доступ к серверу уполномоченных представителей Абонента для системного администрирования, обновления информации и проведения других периодических работ. Допуск обеспечивается в рабочее время по предварительной заявке;
- Обеспечить сохранность оборудования пользователя согласно акту приема-передачи.

Для нормальных условий эксплуатации физического сервера Абонент обязан:

- предоставить инструкцию по оперативному обслуживанию сервера;
- самостоятельно осуществлять системное сопровождение сервера и обновление размещенной на нем информации;
- принимать меры сетевой безопасности;
- обеспечивать сохранность информации, размещенной на сервере и защиту от несанкционированного доступа.

Исполнитель не несет ответственности за достоверность и качество информации, размещаемой

Абонентом на сервере, за ее соответствие законодательству РФ. В случае возникновения претензий третьих лиц к содержимому или действиям, предпринятым с сервера Абонента, ущемляющим права или наносящим вред третьим лицам, а так же в случаях нарушения Нормативов пользования сетью и иных предусмотренных законодательством РФ случаях, Исполнитель имеет право отключить сервер пользователя от сети.

Исполнитель имеет право на проведение регламентных работ, и ликвидацию непредвиденных аварийных ситуаций, приводящих к временной недоступности сервера в течение не более 24 часов ежемесячно.

При отключении услуги Абонент забирает сервер после произведения взаиморасчетов с Исполнителем и по предъявлению акта приема-передачи на внос оборудования на территорию Исполнителя.

### **11.5. Предоставление доступа без авторизации с выделением блока адресов**

Услуга "Доступ без авторизации с выделением блока адресов" предоставляется для юридических лиц.

При подключении услуги Абоненту в пользование выделяется блок статических IP адресов с маской от a.b.c.d/30 (255.255.255.252-4 IP адреса) до a.b.c.0/24 (255.255.255.0 - 256 IP адресов, сеть класса C), которые участвуют в расчетах билинговой системы. Услуга предоставляется с отдельного порта коммутатора Исполнителя. В зону ответственности Исполнителя входит:

- коммутационное и маршрутизирующее оборудование;
- каналы передачи данных Исполнителя.

При подключении услуги "Доступ без авторизации с выделением блока адресов" Абонент самостоятельно осуществляет настройки на своем оборудовании.

### **11.6. Предоставление услуги "Ситилан" (CityLan)**

Услуга "Ситилан" предоставляется Абонентам, юридическим лицам.

Услуга предназначена для объединения 2 (двух) и более офисов (ПК) Абонента в единую внутреннюю сеть на скорости от 10 Мбит/с. При подключении услуги "Ситилан" (CityLan) Абонент самостоятельно осуществляет настройки на своем оборудовании.

### **11.7. Предоставление услуги "Домашний Интернет для сотрудников компании на корпоративном договоре"**

Услуга «Домашний интернет для сотрудников компании на корпоративном договоре» предоставляется Абоненту, юридическому лицу.

Предоставление услуги осуществляется при соблюдении следующих условий:

- активирован тарифный план по Прейскуранту для юридических лиц;
- количество физических адресов обслуживания - 5 и более адресов, с активированным тарифным планом «Хорошая компания» на каждом из них;
- подключение Услуги осуществляется только в жилых помещениях, не предназначенных для осуществления предпринимательской деятельности, а также не допускается коммерческое использование путем их перепродажи с целью получения прибыли.

При несоблюдении условий предоставления Услуги Оператор оставляет за собой право изменить стоимость предоставления Услуги.

## **12. Порядок изменения списка/параметров услуг**

### **12.1. Через Абонентский зал**

Изменение списка услуг, предоставляемых Абоненту-физическому лицу, может быть произведено в Абонентском зале.

Для изменения списка услуг, предоставляемых Абоненту-юридическому лицу необходимо официальное письмо от организации на фирменном бланке с подписью директора или заявление от директора (либо другого лица при предоставлении соответствующей доверенности и документа, удостоверяющего личность) с печатью организации.

Списание средств за периодические услуги (например, подписка на антивирус AV-Desk от Dr.Web, домен, хостинг, и т.д.) производится ежемесячно (ежегодно) до момента уведомления Абонентом

Исполнителя о желании приостановить предоставление соответствующей услуги или расторгнуть Договор на абонентское обслуживание, вне зависимости от состояния ЛС и наличия возможности выхода в Интернет.

Для физических лиц расторжение договора производится только на основании письменного заявления, оформленного лично Абонентом в Абонентском зале, либо на основании заявления от уполномоченного лица, оформленного в Абонентском зале. Уполномоченным лицом признается лицо, имеющее заверенную нотариусом доверенность на выполнение указанных действий.

## **12.2. Через Службу технической поддержки**

Для физических лиц возможны два способа изменения параметров услуг (например, смена ТП и опций, отключение продления подписки на антивирус AV-Desk от Dr.Web), подключения, отключения услуг:

- по телефону 918 111, при этом от Абонента требуется сообщить для идентификации реквизиты паспорта РФ или кодовое слово, которое выдается Абоненту вместе с идентификационными данными Исполнителем по адресам, согласно п. 12.1 настоящего Регламента;
- по электронному письму, направленному на [abon@mark-itt.ru](mailto:abon@mark-itt.ru) с захода в сеть, привязанного к Договору Абонента.

## **12.3. Через Личный кабинет/сервер статистики**

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 технической поддержки, электронным письмом на [abon@mark-itt.ru](mailto:abon@mark-itt.ru), в Абонентском зале) 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.

Если замена действующего тарифного плана происходит до даты его окончания по инициативе Абонента, то перерасчет за неиспользованный трафик и неиспользованные дни не производится.

## **12.4. Через Отдел продаж**

Подключение дополнительных услуг, предоставляемых Абоненту-физическому лицу, может быть произведено через Отдел продаж.

## **13. Абонентский отдел**

### **13.1. Абонентский зал**

Адрес:

**Пушкинская, 268**

Часы работы:

в будни: с 9:00 до 19:00

в выходные и праздничные дни: с 10:00 до 18:00

**Функции Абонентского зала:**

- консультирование Абонентов по предоставляемым услугам;
- заключение Договоров на абонентское обслуживание;
- прием заявок на подключение;
- прием заявлений от Абонентов (писем от организаций);
- выдача абоненту реквизитов доступа (паролей к логинам);
- активация/деактивация/смена услуг, предоставляемых Абоненту;
- выдача счетов-фактур, актов выполненных работ и счетов на оплату (для юридических лиц);
- прием платежей в кассу Финансового агента;
- прием заявлений на расторжение/приостановление договоров

### 13.2. Служба технической поддержки (СТП)

Способы связи:

- многоканальный телефон: 918 111 (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 918111. 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-itt.ru](mailto:abon@mark-itt.ru) (для решения вопросов, не требующих немедленной реакции)
- skype: helpme.mark
- twitter: @mark\_internet

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.

### **13.3.Отдел по работе с корпоративными клиентами**

Адреса: ул. Пушкинская, 268

Часы работы:

в будни: с 9:00 до 18:00

в выходные и праздничные дни: выходной

Способы связи:

многоканальный телефон 918-189 для связи с сотрудниками корпоративного отдела и службой технической поддержки

E-mail:[corp@mark-itt.ru](mailto:corp@mark-itt.ru)

Функции Отдела по работе с корпоративными клиентами:

- заключение договоров на абонентское обслуживание, прием заявок на подключение Абонентов;
- текущее сопровождение, обслуживание и консультирование Абонентов по вопросам предоставления услуг;
- предоставление реквизитов доступа к услугам связи;
- предоставление отчетных бухгалтерских документов за оказанные услуги, отпускаемое оборудование, формирование и рассылка счетов на оплату.

### **13.4.Отдел продаж**

Способы связи:

- телефон 918 177
- e-mail:[osa@mark-itt.ru](mailto:osa@mark-itt.ru)

Часы работы:

в будни: с 9:00 до 18:00

в выходные и праздничные дни: выходной

Функции Отдела продаж:

- прием звонков, консультация и обработка обращений на подключение услуг компании Марк;
- прием заявок на подключение через сайт.

## **14. Регламентные и аварийно-восстановительные работы**

### **14.1. Регламентные и аварийно-восстановительные работы**

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

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

Регламентные работы проводятся с предварительной публикацией на странице Уведомлений технических служб <https://my.mark.ru/avarii>:

- 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.

О проведении аварийно-восстановительных работ клиенты уведомляются по мере возможности на странице Уведомлений технических служб <https://my.mark.ru/avarii>.

#### **14.2. Аварийные заявки**

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

Аварийные заявки оформляются Службой технической поддержки (САП) на основании следующих действий:

- Абонент указал номер договора, адрес и контактный телефон (свой или ответственного за эксплуатацию сети лица);
- Абонент предоставил описание конкретной проблемы (номер ошибки подключения, наличие/отсутствие линка и/или сервиса);
- 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. Зонай ответственности Исполнителя считается линии связи до входной группы Абонента (в месте заведения кабеля в помещение Абонента - квартира, офис, склады 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 от Абонента, подключенного в частном доме, в том числе, по технологии GPON:

Выезд специалиста линейной службы эксплуатации сети (Аварийной службы) осуществляется по адресу зоны ответственности Исполнителя. В случае если, отсутствие или некачественное предоставление услуг связи было в зоне ответственности Абонента, вызов сотрудника Линейной службы эксплуатации сети осуществляется в соответствии с Прейскурантом. Устранение неполадки в зоне ответственности Абонента, выполняется Абонентом самостоятельно или Исполнителем в соответствии с Прейскурантом, если работы по монтажу линий связи производились Исполнителем. В случае, если Исполнитель выявил не соблюдение технических условий подключения линий связи (п. 9.2. Регламента), повторный вызов специалиста Исполнителя не производится до устранения нарушений.

Предельный срок исполнения аварийной заявки физических лиц - 48 часов с момента обращения Абонента.



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.

Предельный срок исполнения аварийной заявки юридических лиц и ИП (индивидуальных предпринимателей без образования юридического лица) - 48 часов с момента обращения Абонента.

Нормативный срок исполнения аварийной заявки для юридических лиц на линейке тарифов "SLA" составляет до 8 (восьми) рабочих часов аварийной службы (режим работы аварийной службы отражен в п. 14.4).

Нормативный срок исполнения аварийной заявки для услуги "Интернет с доступом без авторизации (Статика)", "CytiiLan" - не более 8 (восьми) часов с момента обращения Абонента.

Нормативный срок исполнения аварийной заявки для услуги "Free WiFi" - не более 10 (десяти) часов с момента обращения Абонента. Исполнитель оставляет за собой право на приостановление оказания услуг до момента приобретения необходимого оборудования на замену.

Нормативный срок исполнения аварийной заявки для услуги "Предоставление телефонного номера (канала) в SIP-транке" - 4 (четыре) часа с момента заведения аварийной заявки в период времени с 7:00 до 23:00 (мск) при авариях, не связанных с повреждением физических линий.

Другой нормативный срок исполнения аварийных заявок Абонентам, юридическим лицам, может быть установлен индивидуальным Дополнительным соглашением.

Аварийная заявка закрывается после устранения неисправности в течение 7 (семи) дней, если Абонент не выходит на связь по указанным им контактными телефонными номерам.

### **14.3. Перерасчет за услуги связи в случае наличия аварийных заявок**

При наличии аварийных заявок, оформленных надлежащим образом по инициативе Абонента, перерасчет производится на основании обращения абонента 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);
- отсутствие связи по причине неработоспособности сети, без нарушения сроков исполнения аварийных заявок от Абонента, суммарно более 5 календарных дней в течение срока действия тарифного плана Абонента.

Перерасчет производится путем возврата на лицевой счет Абонента суммы, рассчитываемой пропорционально ежемесячной абонентской плате относительно количества дней в текущем месяце за каждый день отсутствия связи либо продлением текущего тарифного плана. Моментом прекращения предоставления услуг считается момент обращения Абонента в техническую службу Исполнителя, в порядке, предусмотренном пунктом 12.2. Регламента.

### **14.4. 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.

## **15. Условия эксплуатации сети Абонентом**

### **15.1. Меры безопасности при эксплуатации сети**

Обязанностью пользователя (Абонента) является сохранение своих сетевых реквизитов (логина и пароля) от посторонних лиц. В случае доступа третьих лиц к услугам, предоставляемым Абоненту по договору, под сетевыми реквизитами Абонента, Абонент должен оплатить использованные третьими лицами услуги 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 услугами связи, размещенными на официальном сайте [www.mark.ru](http://www.mark.ru)

Исполнитель не несет ответственности за Frod клиентов, использующих SIP-телефонию.

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

В целях защиты Абонентов (физических лиц) 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 для абонентов – физических лиц. При необходимости Абонент может открыть доступ к данным портам через Личный кабинет или по звонку в Службу технической поддержки.

#### **15.1.1. 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!**

### **15.2. Правила эксплуатации сети**

Абонент обязан соблюдать Нормативы пользования сетью, которые являются неотъемлемой частью Договора (см. п. 2.1 Публичной оферты о заключении договора на оказание услуг связи в сети МАРК). 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.

### **15.3. Нарушение правил (нормативов) эксплуатации сети Абонентом**

В случае нарушения абонентом Нормативов пользования сетью (вирусная активность, зафиксированная с IP абонента, спам-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.

### **15.4. 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 проч., позвонив в службу технической поддержки (предоставив письмо – для юридических лиц).

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).

#### **15.5. 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 либо информационным стикером.

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.