

# Порядок предоставления услуг связи

УТВЕРЖДЕН

Приказом ООО «Просто Интернет»

№ \_\_\_ от \_\_\_\_\_

- 1. Определения и термины**
- 2. Договор на оказание Услуги**
  - 2.1. Заключение Договора на оказание Услуги
  - 2.2. Порядок расторжения договора
- 3. Личный кабинет**
- 4. Порядок оказания услуг связи**
  - 4.1. Описание услуг
  - 4.2. Тарифный план
  - 4.3. Техническая возможность подключения и оформление заявки на подключение
  - 4.4. Порядок выполнения работ по подключению и настройке доступа к предоставлению Услуги
  - 4.5. Скорость передачи данных
- 5. Плановые и аварийно-восстановительные работы**
  - 5.1. Плановые и аварийно-восстановительные работы
  - 5.2. Аварийные заявки
  - 5.3. Перерасчет за Услугу
  - 5.4. Аварийная служба
- 6. Условия эксплуатации сети**
  - 6.1. Правила эксплуатации сети Абонентом и нормативы пользования сетью
  - 6.2. Меры безопасности при эксплуатации сети
    - 6.2.1 Меры безопасности при эксплуатации сети во время грозы
  - 6.3. Нарушение правил (нормативов) эксплуатации сети Абонентов
  - 6.4. Физическое отключение Абонента

## 1. Определения и термины

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

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

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

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

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

Биллинг – автоматизированная система учета предоставленных услуг, их тарификации.

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

Идентификационные данные – уникальный логин (login) и пароль (password) Абонента, используемые для доступа к Личному кабинету из сети Интернет или доступа к Услугам

Исполнитель – ООО «Просто Интернет».

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

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

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

Официальный сайт – [izh.com](http://izh.com)

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

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

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.

Услуга – услуга телематической связи (Интернет), заказанная Абонентом в соответствии с Договором и настоящим Порядком оказания услуг связи.

## **2. Договор на оказание Услуги**

### **2.1. Заключение Договора на оказание Услуги**

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

Для заключения Договора Абонент должен предоставить паспорт.

Услуга оказывается только Абонентам, физическим лицам.

Абонент заключает Договор на предоставление Услуги при совершении монтажных работ Исполнителем на дому Абонента, при этом, Абонент предварительно подает заявку на подключения на Официальном сайте Исполнителя.

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

Услуга предоставляется только для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением Абонентом предпринимательской деятельности. При нарушении условий предоставления Услуги доступ к сети приостанавливается.

### **2.2. Порядок расторжение Договора**

Порядок расторжения Договора регулируется Договором-оферты на оказание услуг связи.

При расторжении договора по инициативе Абонента перерасчет за неиспользованный период по Тарифному плату не производится.

## **3. Личный кабинет**

При оформлении заявки на подключение на официальном сайте Исполнителя, Абоненту выдаются реквизиты доступа в Личный кабинет (логин и пароль).

В Личном кабинете (<https://my.izh.com>) Абонент может произвести оплату Услуги; получить информацию по состоянию баланса, статистике потребленных услуг, истории взаиморасчетов предоставляемых Исполнителем Услуги; просмотреть уведомления об авариях.

Абонент может самостоятельно произвести активацию Услуги, предоставляемую Исполнителем, с использованием идентификационных данных, которые выдает Исполнитель при оформлении заявки на подключение.

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

В случае отключения Услуги через Личный кабинет, Абонент обязан предупредить Исполнителя об отказе электронным письмом на [\\_\\_\\_\\_\\_@izh.com](mailto:_____@izh.com)

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 «Статистика» возможен только за текущий и два предыдущих месяца.

Абонент производит оплату за Услугу через Официальный сайт Исполнителя, используя банковские карты Visa, VisaElectron, Maestro или MasterCard в форме для оплаты услуг в разделе «Баланс и услуги» Личного кабинета, используя свой номер договора.

## **4. Порядок Оказания услуг связи**

### **4.1. Описание услуги**

Услуга предоставляется физическим лицам в помещениях, имеющих статус «жилого» помещения. Подключение к Услуге производится по выделенной линии для высокоскоростной передачи информации в непрерывном режиме.

Доступ к сети Интернет предоставляется посредством подключения по порту Ethernet.

Исполнитель не предоставляет Услугу по локальной сети.

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

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

В случае утери реквизитов доступа к сети Интернет и Личного кабинета, Абонент может восстановить данные на Официальном сайте Исполнителя.

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

Исполнитель оставляет за собой право удалить ip-адрес Абонента в случае отсутствия потребления в течение месяца.

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

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

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

### **4.2. Тарифный план**

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

Предоставление доступа к Услуге осуществляется при активированном Тарифном плане и оплате полной стоимости Услуги.

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

Тарифный план активируется ежемесячно 1 числа и действует один календарный месяц. В случае если подключение Абонента производилось иным числом месяца, абонентская плата по Тарифному плану начисляется в полном размере в соответствии с Прейскурантом и действует до окончания отчетного месяца (например, с 1 марта по 31 марта, с 10 июля по 31 июля, с 20 декабря по 31 декабря, ...). Перерасчет не выполняется.

Списание очередного платежа за тарифный план происходит ежемесячно (например, 1 марта, 1 апреля, 1 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 Тарифного плана возможна только при оплате полной его стоимости.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Заявку на подключение Абонент оформляет на официальном сайте Исполнителя. Абонент заполняет форму заявки на подключения, указывая ФИО, адрес предоставления услуг, телефон, e-mail, выбирает дату и время проведения монтажных работ.

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

#### **4.4. Порядок выполнения работ по подключению и настройке доступа к предоставлению Услуги.**

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

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

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

Выделенная линия внутри помещения Абонента прокладывается Службой подключения в соответствии с Прейскурантом. При бесплатном подключении Услуги, Абонент оплачивает и активирует тарифный план в течение 6 (шести) месяцев с момента подключения. В случае не соблюдения условия предоставления Услуги, Абонент производит оплату стоимости подключения и материалов в соответствии с Прейскурантом.

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).

Зоной ответственности Исполнителя и точкой предоставления Услуги считается Абонентская линия в точке входа в жилое помещение Абонента.

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

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

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

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

Настройка соединения по протоколу PPPoE на ПК Абонента производится:

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

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

## 4.5. Скорость передачи данных

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

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

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

В исключительных случаях скорость доступа может падать до 30% от заявленной в параметрах тарифного плана.

Также причинами низкой скорости могут быть:

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

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

1. Наличие источников помех в зоне покрытия беспроводной сети (различное оборудование и приборы, такие как: другое Wi-Fi оборудование, радиотелефоны, сотовые телефоны, СВЧ-печи, люминесцентные лампы), повышающих уровень "шума" и вероятность искажения Wi-Fi сигнала;
2. Наличие естественных преград на пути сигнала (бетонные стены, перекрытия, шахты лифтов, различное покрытие с металлическим напылением), мешающих естественному распространению Wi-Fi сигнала и снижающих зону покрытия беспроводной сети;
3. Использование пересекающихся 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 на Официальном сайте Исполнителя, сайтом для замера скорости [speedtest.net](http://speedtest.net). Данные с других источников для самостоятельного замера скорости не являются основанием для заведения аварийной заявки ввиду того, что могут быть неточными или неверными.

## **5. Плановые и аварийно-восстановительные работы**

### **5.1. Плановые и аварийно-восстановительные работы**

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

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

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

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

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

О проведении аварийно-восстановительных работ клиенты уведомляются по мере возможности на странице Личного кабинета в разделе «Уведомления и аварии»;

### **5.2. Аварийные заявки**

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



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

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

Нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Исполнителя и препятствующих пользованию Услугами, составляет не более 72 часов со дня подачи аварийной заявки Абонента о неисправности.

### **5.3. Перерасчет за Услугу**

При наличии аварийных заявок, оформленных надлежащим образом по инициативе Абонента, перерасчет производится на основании письма (заявления) Абонента, отправленного на электронный ящик, указанный на сайте Исполнителя, с просьбой выполнить компенсацию за период отсутствия связи, если причины отсутствия или некачественного предоставления услуг связи были со стороны Исполнителя в случаях, если имеются факты нарушения Исполнителем сроков устранения неисправностей (свыше 72 часов);

Перерасчет производится путем возврата на лицевой счет Абонента суммы, рассчитываемой пропорционально ежемесячной абонентской платы относительно количества дней в текущем месяце за каждый день отсутствия связи. Моментом прекращения предоставления услуг считается момент заведения аварийной заявки на сайте Исполнителя, в порядке, предусмотренном пунктом 5.2. Порядка оказания услуг связи.

По иным причинам перерасчет не производится.

### **5.4. 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.

## **6. Условия эксплуатации сети**

### **6.1. Правила эксплуатации сети и нормативы пользования сетью**

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

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

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

Абонент обязан соблюдать Нормативы пользования сетью.

### **16.1.1. Ограничения на информационный шум (спам).**

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

- массовая рассылка не согласованных предварительно с получателями электронных писем (massmailing). Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю. При условии, что такая несогласованная рассылка порождает жалобы получателей;
- несогласованная с получателем отправка электронных писем объемом более одной страницы или содержащих вложенные файлы;
- несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;
- размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и электронные списки рассылки, при условии, что эти факты порождают жалобы модератора телеконференции, если он есть;
- размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого, оскорбительного или агитационного характера, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно;
- размещение в любой конференции статьи, содержащей приложенные файлы, кроме случаев, когда вложения явно разрешены правилами такой конференции либо такое размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно;
- рассылка информации получателям, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию;
- использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки сети были совершены эти действия.

### **6.1.2. Запрет несанкционированного доступа и сетевых атак.**

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

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

### **6.1.3. Соблюдение правил, установленных владельцами ресурсов.**

Помимо вышеперечисленного, владелец любого информационного или технического ресурса сети может установить для этого ресурса собственные правила его использования.

Правила использования ресурсов либо ссылка на них публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов в точке подключения к таким ресурсам и являются обязательными к исполнению всеми пользователями этих ресурсов.

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

### **6.1.4. Недопустимость фальсификации.**

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

- использование идентификационных данных (имен, адресов, телефонов и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили пользователя на такое использование. В то же время пользователь должен принять меры по предотвращению использования ресурсов сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа);
- фальсификация своего IP-адреса, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в сеть;
- использование несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем.

### **6.1.5. Настройка собственных ресурсов.**

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

Примерами потенциально проблемной настройки сетевых ресурсов являются:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

В целях защиты Абонентов от несанкционированной подмены DNS-серверов на клиентском оборудовании, запросы на любые NS-сервера, кроме доверенных, перенаправляются на сервера Исполнителя. Доверенными серверами являются серверы Исполнителя, а также NS-серверы google и yandex.

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

### ***6.2.1. Меры безопасности во время грозы***

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

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

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

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

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

В случае нарушения Абонентом Нормативов пользования 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.

#### **6.4. Физическое отключение Абонента**

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

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

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

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