

## Регламент на предоставления услуг связи

### 1. Термины и определения.

- 1.1. **Тариф** – система ставок оплаты Услуг Оператора. Все Тарифы имеют названия и указаны в Прейскуранте.
- 1.2. **Сеть Оператора** – комплекс инженерных сооружений, включая Каналы Передачи Данных и сетевое оборудование, находящийся в собственности Оператора или арендуемый Оператором, служащий для предоставления услуг связи.
- 1.3. **Сеть Интернет** – глобальное объединение сетей разных операторов, сетей их абонентов, с целью обмена информацией.
- 1.4. **Протокол Сети Интернет** – совокупность правил, по которым происходит обмен информацией в Сети Интернет.
- 1.5. **Адрес Сети Интернет** – уникальный код (номер), приписываемый персональному компьютеру, серверу, иному оборудованию или сети для однозначной их идентификации в Сети Интернет.
- 1.6. **Сервисы Интернет** – услуги, предоставляемые участниками Сети Интернет, при помощи Протокола Сети Интернет.
- 1.7. **Сетевые Сервисы Оператора** – услуги, предоставляемые при помощи Сети Оператора.
- 1.8. **Сетевые Реквизиты (Реквизиты доступа к информации через сеть)** – часто конфиденциальная информация, состоящая из необходимого набора параметров (например, имя учётной записи и пароль), которые указываются при настройке сетевого оборудования или программного обеспечения и передаются по Сети Оператора от сетевого оборудования Абонента к сетевому оборудованию Оператора, служащих для однозначной идентификации оборудования Абонента при получении Абонентом услуг Оператора.
- 1.9. **Несанкционированный доступ** – доступ к информации или сетевым сервисам, осуществляемый без явного разрешения их владельца, в том числе и с подделкой Сетевых Реквизитов.
- 1.10. **Центр тарификации** – программно-аппаратный комплекс, служащий для автоматического учёта и расчёта стоимости Услуг Оператора. Интерфейс Центра тарификации доступен Абонентам при помощи стандартных средств по адресу: <https://dns.n-tura.ru>
- 1.11. **Сервер Статистики** – является частью Центра тарификации. Сервер статистики обрабатывает статистическую информацию, полученную с сетевого оборудования Оператора, и предоставляет Абоненту и Оператору информацию о количественном потреблении Абонентом Услуги Оператора. Доступ к Серверу Статистики осуществляется при помощи Сетевых Реквизитов.
- 1.12. **Коммутатор** – электронное оборудование, служащее для подключения оборудования Абонента к Сети Оператора.
- 1.13. **Линия Связи** – техническое устройство и физическая среда, обеспечивающие передачу данных.
- 1.14. **Порт Коммутатора** – ресурс коммутатора, предоставляемый Оператором в пользование Абоненту для подключения оборудования Абонента, посредством Линии Связи.
- 1.15. **Канал Передачи Данных** – часть Сети Оператора, состоящая из технических средств передачи и приема данных, включающая волоконно-оптическую, медную проводную или беспроводную Линии Связи, а также совокупность правил, по которым осуществляется прием и передача данных.
- 1.16. **1 Бит** – минимальная единица измерения количества информации.
- 1.17. **1 Байт** – принимается равным 8 Битам.
- 1.18. **1 Килобайт** – принимается равным 1024 Байт.
- 1.19. **1 Мегабайт** – принимается равным 1024 Килобайт.
- 1.20. **Полоса Пропускания Канала** – максимально возможное количество Бит, передаваемое за 1 (одну) секунду по Каналу Передачи Данных. Полоса Пропускания Канала обычно измеряется в Мегабитах в секунду или Килобитах в секунду. 1 (один) Мегабит в секунду равен 1000000 (одному миллиону) Бит в секунду. 1 (один) Килобит в секунду равен 1000 (одной тысячи) Бит в секунду.
- 1.21. **Трафик** – количество информации, переданной по Протоколу Сети Интернет через Порт Коммутатора.
- 1.22. **Входящий Трафик Абонента** – Трафик в направлении от Сети Оператора к оборудованию Абонента.
- 1.23. **Исходящий Трафик Абонента** – Трафик в направлении от оборудования Абонента к Сети Оператора.
- 1.24. **Порог Отключения** – Если Абонент не производит Ежемесячную оплату услуги при достижении Порога Отключения Оператор может приостановить действие Договора или расторгнуть Договор.

### 2. Службы Оператора.

- 2.1. **Служба Технической Поддержки** – специализированная служба Оператора, отслеживающая непрерывную работу сооружений связи в Сети Оператора; регистрирующая обращения Абонента, связанные с перерывами обслуживания и ухудшением качества; устраняющая неисправности в работе Сети Оператора и отвечающая на вопросы технического характера, связанные с Услугами.
- 2.2. **Время работы Службы Технической Поддержки** – в рабочие дни с 11:00 до 19:00
- 2.3. **Телефон** 2-34-83 или +7-961-764-60-99

### 3. Лицензии Оператора.

- 3.1. **Лицензия Оператора на предоставление услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации № 61752**

### 3.2. Лицензия Оператора на предоставление телематических услуг связи № 61751

#### 4. Оплата Услуг.

##### 4.1. Способы оплаты Услуг Оператора

4.1.1. Наличными в кассу Оператора, в день оплаты. Адрес: Нижняя Тура, Машиностроителей, 11

4.1.2. Безналичным способом через терминал «Сбербанк», в день оплаты. Адрес: Нижняя Тура, Машиностроителей, 11

4.1.3. Картами пополнения счета, приобретаются в торговых точках, в день активации. Адреса указаны на сайте <http://dns.n-tura.ru> раздел ТАРИФЫ.

4.1.4. Безналичным способом на расчетный счет Оператора. При заполнении платежного поручения необходимо обязательно указать в поле «Назначение платежа», в день поступления на расчетный счет Оператора.

4.2. Тариф выбирается Абонентом при заключении Договора и может быть изменен в порядке, указанном в разделе 5 настоящего Регламента.

4.3. Тарифы Оператора, указанные в Прейскуранте, оплата производится перед оказанием услуг.

4.4. Ежемесячная оплата за использование Тарифа включает определенный объем Услуг, при этом невостребованный объем Услуг на следующий месяц не переносится.

4.5. При подключении на тарифы «Безлимитные» происходит принудительное ограничение входящего и исходящего потока внешнего трафика, до скорости, оговоренной условиями тарифов в Прейскуранте.

#### 5. Порядок изменения Тарифа.

5.1. Существующие тарифы на услуги пересматриваются Оператором и доводятся до Абонента путем размещения на Web-сайте Оператора (<http://dns.n-tura.ru>) не менее чем за 10 дней до даты изменения тарифов. Изменение тарифов согласования Абонента не требует.

5.2. Смена тарифного плана происходит по заявлению Абонента.

5.3. Изменение Тарифа производится в день поступления оплаты по новому Тарифу.

5.4. Количество переходов Абонента на другой тариф не ограничивается.

5.5. Если абонент не оплачивает услугу в течении 1 (одного) месяца после окончания учетного периода (пункт 8.2 Договора) договор расторгается.

#### 6. Общие условия оказания Услуг.

6.1. Порядок организации предоставления Услуг Оператора .

6.1.1. Абонент обращается в офис Оператора для выяснения технической возможности предоставления Услуг по указанному им адресу.

6.1.2. Оператор выясняет в установленные сроки (не более 2 дней) наличие технической возможности предоставления Услуги.

6.1.3. При наличии технической возможности с заявителем заключается Договор.

6.1.4. Оператор согласует с Абонентом условия и сроки подключения Услуги.

6.1.5. При подключении Оператор присваивает Абоненту необходимые Сетевые Реквизиты.

6.1.6. Факт выполнения работ (оказания услуг) по Договору фиксируется подписанием Абонентом и Оператором Акта сдачи-приемки работ.

6.2. Порядок проведения Оператором профилактических (регламентных) работ.

6.2.1. Оператор уведомляет Абонента о проведении необходимых профилактических (регламентных) и ремонтных работ не менее чем за 12 (Двенадцать) часов до их начала с указанием предполагаемой продолжительности работ. Уведомление производится на Web-сайте Оператора <http://dns.n-tura.ru>

6.2.2. Максимальный суммарный интервал времени проведения профилактических работ не должен превышать 48 (сорок восемь) часов в месяц.

6.3. Порядок приостановки, возобновления и прекращения оказания Услуг.

6.3.1. Оператор вправе приостановить оказание Услуг в случае нарушения Абонентом Федерального закона «О связи» или условий Договора.

6.3.2. Оператор имеет право приостановить оказание Услуг, если Абонент нарушает условия оплаты, определенные Регламентом, Прейскурантом или Договором.

6.3.3. Оператор имеет право приостановить оказание Услуг, если не пополнение Лицевого Счета достигло Порога Отключения.

6.3.4. Оператор имеет право приостановить оказание Услуг, если Абонент несанкционированно изменяет закрепленные за ним Сетевые Реквизиты или производит действия, приносящие вред другим пользователям.

6.3.5. Оператор имеет право приостановить оказание Услуг, если Абонент использует в Сети Оператора протоколы отличные от Протокола Сети Интернет.

6.3.6. Возобновление оказания Услуг, приостановленных на основании пунктов с 6.3.1. по 6.3.5. производится Оператором только после устранения Абонентом нарушений.

6.3.7. Оператор имеет право отказать Абоненту в предоставлении конкретной Услуги или приостановить предоставление Услуг в случаях возникновения независимых от Оператора обстоятельств, при которых предоставление Услуг становится невозможным.

6.4. Порядок регистрации и устранения перерывов оказания и случаев ухудшения качества Услуг, кроме случаев, указанных в пункте 6.3 Регламента.

6.4.1. В случае перерыва оказания либо ухудшения качества Услуг, Абонент сообщает об этом в Службу Технической Поддержки по телефонам: **2-34-83** или **+7-961-764-60-99**.

6.4.2. Время возникновения неисправности исчисляется с момента сообщения Абонентом о неисправности.

6.4.3. Специалист Службы Технической Поддержки заносит в журнал учета неисправностей (далее - «Журнал») следующие данные:

Адрес Абонента; ФИО человека, обратившегося от имени Абонента и его контактная информация; Краткое описание проблемы.

6.4.4. Оператор информирует Абонента о возможных сроках устранения неисправности.

6.4.5. Оператор устраняет аварийные ситуации на Каналах Передачи Данных или неисправность оборудования Оператора в течение 72 (семидесяти двух) часов. В случае если перерыв оказания услуг превышает 72 (семьдесят два) часа, Оператор производит перерасчет стоимости Услуг в следующем расчетном периоде с подписанием соответствующего соглашения.

6.4.6. Устранение Оператором неисправностей, причина которых находится в зоне ответственности Абонента, производится за счет Абонента.

6.4.7. После устранения причин, вызвавших ухудшение или перерыв предоставления услуги, специалист Службы Технической Поддержки заносит соответствующую запись в Журнал и уведомляет Абонента об устранении неисправности по телефону.

6.4.8. В случае поступления заявки после 19:00, либо в выходной день, мероприятия по устранению неисправности могут быть перенесены Оператором на ближайший рабочий день.

6.5. Порядок предъявления претензий.

6.5.1. Абонент имеет право в письменной форме, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации предъявлять претензии по объему и качеству предоставляемых Услуг.

6.5.2. В случае если претензия была признана Оператором обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок.

## **7. Порядок оказания Услуг.**

7.1. Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации (далее – услуги передачи данных), предоставляемые Оператором на основании лицензии № 61752.

7.1.1. Общие положения:

7.1.1.1. Для оказания услуги передачи данных Оператор подключает оборудование Абонента к Сети Оператора, в порядке, указанном в пункте 6.1 настоящего Регламента.

7.1.1.2. Оборудование Абонента должно обеспечивать работу по стандарту проводных сетей Ethernet (IEEE 802.3) и иметь интерфейс совместимый с 10/100baseT (витая пара).

7.1.1.3. Услуга передачи данных организуется с помощью Канала Передачи Данных от оборудования Абонента до Коммутатора.

7.1.2. Особые условия предоставления услуг передачи данных:

7.1.2.1. Оператор обеспечивает круглосуточное предоставление услуги передачи данных Абоненту без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, которые будут планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб деятельности Абонента.

7.1.2.2. Оператор гарантирует соответствие качественным показателям услуги передачи данных только внутри Сети Оператора.

7.1.3. Особые условия приостановки и прекращения предоставления услуги передачи данных:

7.1.3.1. Оператор имеет право приостановить предоставление услуг передачи данных Абоненту, если с Сетевых Реквизитов, закрепленных за Абонентом, происходит распространение вредоносных программ или производится рассылка материалов рекламного или коммерческого содержания с нарушением правил распространения такой информации.

7.1.3.2. Абонент в случае переезда обязан письменно уведомить Оператора о намерении прекратить потребление услуги передачи данных в связи с переездом.

7.1.4. Виды услуг передачи данных, их определение и описание

7.1.4.1. Организация постоянного подключения к Сети Оператора.

7.1.4.2. Услуги связи по передаче данных с тарификацией объема Входящего Трафика Абонента

7.1.4.2.1. Оператор обеспечивает возможность доступа Абонента к Сервисам Интернет.

7.1.4.2.2. Оператор производит «привязку» физического адреса сетевого адаптера Ethernet (MAC-адреса) Абонента к Порту Коммутатора. MAC-адрес не может быть изменен Абонентом без предварительного согласования с Оператором.

7.1.4.2.3. При подключении к услуге Оператор выделяет Абоненту 1 (один) приватный (внутренний) Адрес Сети Интернет из специального диапазона адресов **192.168.xxx.xxx**. Приватный Адрес Сети Интернет позволяет достичь большей защищенности при работе в Сети Интернет.

7.1.4.2.4. Абонент может заказать услугу аренды реального Адреса Сети Интернет из диапазона Оператора (Адрес выбирается Оператором). Услуга оплачивается Абонентом в соответствии с действующим Прейскурантом.

7.1.4.2.5. Оператор разделяет Трафик Абонента на категории, определяемые одним или несколькими Адресами Сети Интернет. Наименования выделяемых категорий Трафика и стоимость Трафика каждой категории указываются в Прейскуранте.

7.1.4.2.6. Учет и тарификация Трафика, отдельно по каждой категории, производится автоматически Центром тарификации.

7.1.4.2.7. Оператор уведомляет Абонентов на web-сайте в случае изменения состава Адресов Сети Интернет любой категории трафика.

7.1.4.2.8. Дополнительные условия тарификации Трафика указаны в Прейскуранте.

7.1.4.2.9. Оператор предоставляет Абоненту возможность получения при помощи стандартных средств статистических отчетов потребления Трафика на Сервере Статистики по адресу <https://dns.n-tura.ru>

7.1.4.3. Услуги связи по передаче данных без тарификации объема Входящего Трафика Абонента:

7.1.4.3.1. Оператор обеспечивает возможность доступа Абонента к Сервисам Интернет и Сетевыми Сервисами Оператора за фиксированную плату в соответствии с действующим Прейскурантом без тарификации объема передаваемого Трафика.

7.1.4.3.2. Оператор устанавливает для Абонента ограничение Полосы Пропускания Канала в соответствии с Тарифом Абонента.

7.1.4.3.3. Оператор оставляет за собой право установить Полосу Пропускания Канала для Исходящего Трафика Абонента в 4 (четыре) раза меньшую, чем Полоса Пропускания Канала для Входящего Трафика Абонента.

7.3. Телематические услуги связи, предоставляемые Оператором на основании лицензии № 61751.

7.3.1. Общие положения:

7.3.1.1. Для оказания услуги телематических служб Оператор использует собственное специализированное компьютерное оборудование с установленным и настроенным на нем программным обеспечением (далее - «Серверы Телематических Служб»).

7.3.1.2. Серверы Телематических Служб подключены к Сети Оператора при помощи Каналов Передачи Данных.

7.3.1.3. Оператор в порядке, указанном в пункте 6.1. настоящего Регламента, может подключить услугу телематических служб.

7.3.2. Особые условия предоставления услуги телематических служб:

7.3.2.1. Оператор обеспечивает круглосуточное предоставление услуги телематических служб Абоненту без перерывов, за исключением случаев проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, которые будут планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб деятельности Абонента.

7.3.2.2. Оператор производит тарификацию оказываемых Абоненту услуг телематических служб, в соответствии с Прейскурантом.

7.3.2.3. Оператор гарантирует соответствие качественных показателей услуг телематических служб только внутри Сети Оператора.

7.3.3. Особые условия приостановки предоставления услуги телематических служб:

7.3.3.1. Оператор имеет право приостановить предоставление услуг телематических служб Абоненту, если с Сетевых Реквизитов, закрепленных за Абонентом, происходит распространение вредоносных программ или производится рассылка материалов рекламного или коммерческого содержания с нарушением правил распространения такой информации.

7.3.4. Виды услуг телематических служб, их определения и описания:

7.3.4.1. Поддержка электронного почтового ящика.

7.3.4.1.1. Услуга позволяет Абоненту обмениваться сообщениями или документами без применения бумажных носителей информации.

7.3.4.1.2. Оператор организует для Абонента адрес электронной почты в доменном имени n-tura.ru и отводит объем памяти 50 (пятьдесят) Мегабайт на Сервере Телематических Служб для хранения сообщений, адресуемых Абоненту.

7.3.4.1.3. Название электронного почтового ящика выбирается Абонентом или выдается Оператором, и должно начинаться с любой буквы латинского алфавита или арабской цифры, начиная со второго символа дополнительно к указанным буквам и цифрам допустимо использовать символы ".", "-" и "\_". Недопустимо использовать несколько символов "." или "-" подряд, а также заканчивать ими название электронного почтового ящика. Название ящика в Доменном Имени n-tura.ru может содержать от 3 до 15 символов.

7.3.4.1.4. Абонент при помощи Сетевых Реквизитов с любого Адреса Сети Интернет самостоятельно при помощи стандартных средств получает хранимые на Сервере Телематических Служб сообщения, а также осуществляет их удаление, при этом Абонент может быть подключен не к Сети Оператора.

7.3.4.1.5. Оператор предоставляет Абоненту Сервис Интернет для отправки сообщений любому адресату, при условии, что Абонент подключен к Сети Оператора. Размер одного сообщения не должен превышать 5 (пяти) мегабайт.