

Регламент

1. Определения:

В настоящем Регламенте (далее – «Регламент») используются следующие термины и определения услугами связи:

- 1.1. **АБОНЕНТ** - пользователь, с которым заключен договор об оказании услуг связи
- 1.2. **Адрес Сети Интернет (IP-адрес)** — уникальный код (номер), приписываемый персональному компьютеру, серверу, иному оборудованию Абонента для однозначной их идентификации в Сети Интернет.
- 1.3. **IP-телефония (VoIP - телефония)** – услуга по передаче телефонных разговоров абонентов по протоколу IP.
- 1.4. **Компьютерная система** – программно-аппаратный комплекс, служащий для автоматического учёта и расчёта стоимости Услуг Оператора. Доступ к компьютерной системе осуществляется при помощи аутентификационных данных (логин, пароль, IP-адрес, пин-код) Абонента.
- 1.5. **Пин-код** — уникальный код (телефонный номер от 6 до 10 символов), приписываемый оборудованию (VoIP-шлюз), для однозначной его идентификации в компьютерной системе Оператора связи. Относится к аутентификационным данным Абонента.

2. Общие положения

- 2.1. Услуги предоставляются только АБОНЕНТАМ ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.
- 2.2. Моментом заключения договора является дата его подписания.
- 2.3. АБОНЕНТ является конечным пользователем и не имеет права на предоставление Услуг ОПЕРАТОРА СВЯЗИ третьим лицам, за исключением случаев, когда у АБОНЕНТА имеются соответствующие разрешения (лицензии) и с ОПЕРАТОРОМ СВЯЗИ заключен соответствующий межоператорский договор.
- 2.4. ОПЕРАТОР СВЯЗИ обеспечивает возможность круглосуточного получения услуг.
- 2.5. ОПЕРАТОР СВЯЗИ предоставляет АБОНЕНТУ консультации, связанных с оказанием Услуг, в службах Абонентского отдела и технической поддержки ОПЕРАТОРА СВЯЗИ, которые предоставляются по телефону 8 (3854) 30-11-11:
- 2.6. Если иное не предусмотрено договором или дополнительным соглашением, АБОНЕНТ самостоятельно оплачивает все услуги телефонных компаний (или других организаций) по установлению соединения с коммуникационным оборудованием ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.
- 2.7. ОПЕРАТОР СВЯЗИ не несет ответственности за качество работы линий, каналов связи и коммутационного оборудования, предоставляемых другими организациями, или построенных собственными силами, если таковые используются.
- 2.8. Официальные сообщения для АБОНЕНТОВ размещаются на WWW-сервере ОПЕРАТОРА СВЯЗИ (www.digibi.ru).
- 2.9. ОПЕРАТОР СВЯЗИ имеет право прекратить предоставление услуг АБОНЕНТУ в следующих случаях и не несет ответственности за:
 - распространение информации, оскорбляющей честь и достоинство других АБОНЕНТОВ и персонала компьютерных сетей;
 - размещение на web-серверах и страницах информации, носящей откровенно порнографический характер, а равно нарушающей общепринятые этические нормы;
 - информации, пропагандирующей национализм, расизм;
 - информации противоправного характера;
 - документы, носящие подобный характер, удаляются;
 - распространение по электронной почте в сети материалов рекламного или коммерческого содержания, осуществляемое не через систему соответствующих данным материалам телеконференций;
 - направление писем в телеконференции или списки рассылки, тематика которых не соответствует тематике телеконференции или списка рассылки;
 - рассылка или переадресовка "цепочных" сообщений любого типа;
 - нарушение авторских прав на информацию, представленную в сети;
 - передача сетевых реквизитов для использования третьим лицам;
 - намеренное нанесение ущерба другим лицам;
 - вмешательство в действия других АБОНЕНТОВ или обслуживающего персонала (например, несанкционированный доступ к компьютерам и информационным источникам).
- 2.10. В случае нарушения договорных обязательств ОПЕРАТОР СВЯЗИ имеет право прекратить предоставление услуг, по возможности, уведомив о причине Абонента.
- 2.11. Рекламации по услугам принимаются в течение 15 дней с даты возникновения спорной ситуации.
- 2.12. ОПЕРАТОР СВЯЗИ не несет ответственности за компрометацию аутентификационных и сетевых данных по вине АБОНЕНТА. АБОНЕНТ обязан немедленно оповестить администраторов ОПЕРАТОРА СВЯЗИ о компрометации паролей. Рекламации, связанные с компрометацией паролей, принимаются к рассмотрению только в течение суток с момента подачи официального письменного заявления.

3. Регистрация абонента.

- 3.1. Под регистрацией понимается выдача АБОНЕНТУ аутентификационных и сетевых данных, таких как: IP-адрес, входной идентификатор (логин), пароль, пин-код, адрес электронной почты (по желанию АБОНЕНТА).

3.2. При регистрации АБОНЕНТ получает абонентскую карточку, в которой находятся аутентификационные и сетевые данные Абонента, на номер которой осуществляется ссылка при обращении к представителям ОПЕРАТОРА СВЯЗИ.

3.3. Если Абонент имеет пин-код (телефонного номера), с которого звонит в компьютерную систему, то он может сразу набирать номер телефона, на который необходимо совершить вызов.

3.4. Получение услуг ОПЕРАТОРА СВЯЗИ в полном объеме гарантируется АБОНЕНТУ в срок и на условиях, установленных Договором или дополнениях к нему.

4. Условия и способы подключения по выделенным линиям.

4.1. Общие положения.

— Подключение к точке доступа (ТД) по выделенной линии обеспечивается путем подключения активного оборудования АБОНЕНТА к Сети Передачи Данных (СПД) и предоставлением АБОНЕНТУ - порта Ethernet, который размещается на территории АБОНЕНТА, если иное не оговорено в Договоре;

— К СПД могут подключаться пользователи, расположенные на расстоянии досягаемости до ТД, после обследования объекта пользователя;

— Работы по обследованию объекта заказчика проводятся силами ОПЕРАТОРА СВЯЗИ;

4.2. ОПЕРАТОР СВЯЗИ обеспечивает АБОНЕНТУ:

— круглосуточное оказание Услуг;

— хранение сообщений в почтовом ящике АБОНЕНТА, установленного объема, в течение 30 дней с момента ее получения при условии отсутствия задолженности у АБОНЕНТА.

5. Устранение неисправностей

С момента поступления от АБОНЕНТА заявки о неработоспособности или не качественной работы сети ОПЕРАТОР СВЯЗИ в течение:

— 3 часов рабочего времени выявляет причину не работоспособности или не качественной работы сети;

— 5 часов рабочего времени восстанавливает работоспособность точки доступа

— 48 часов восстанавливает работоспособность сети нарушенной по форс-мажорным обстоятельствам, в случае выхода из строя базовой станции или других крупных аварий.

6. Качественные характеристики:

6.1. на постоянное виртуальное соединение.

Характеристика	Значение (норма) при прямом доступе
Коэффициент ошибок по битам	$<1 \times 10^{-7}$
Время переноса пакета в канале данных	$<400 \text{мс}$
Коэффициент готовности канала	$>0,997$

6.2. на службу электронной почты (СЭП).

Характеристика	Значение (норма)
объем памяти ХС службы ЭП, предоставляемый абоненту для хранения сообщений в почтовом ящике	5 Мб
максимальный объем электронного сообщения, передаваемый и принимаемый СПС службы ЭП.	20 Мб

6.3. на службу передачи речевой информации (IP-телефония) по классу качества обслуживания «Приемлемый».

Характеристика	Значение (норма)
Задержка при установлении соединения (с)	5-20
Задержка передачи пакета (мс)	150-400