

Регламент сети

Содержание:

1. Порядок заключения договора
2. Порядок предоставления услуг
3. Доступ к ресурсам сети
4. Ограничения доступа к сети
5. Ограничения на действующих тарифах
6. Правила пользования услугами
7. Права и ответственность сторон
8. Форс-мажорные обстоятельства
9. Техническая поддержка

1. Порядок заключения договора

1.1. Перед заключением Договора необходимо внимательно ознакомиться с Договором и Регламентом. Заключение Договора подразумевает, что Абонент согласен со всеми положениями Договора и Регламента.

1.2. Абонент обязан предоставить при заключении Договора всю необходимую информацию. За правильность сведений об Абоненте отвечает Абонент. Сетевые реквизиты определяются ОПЕРАТОРОМ и содержат пользовательское имя (login-name) доступа к личному счету Абонента, IP - адрес, MAC-адрес сетевой карты. Абонент не имеет права изменять их без согласия ОПЕРАТОРА. В случае необходимости

ОПЕРАТОР может изменять сетевые реквизиты, ставя об этом в известность Абонента.

1.3. Заключение Договора возможно только при соблюдении следующих условий:

Наличие у ОПЕРАТОРА технической возможности оказания Услуг.
Согласие администрации здания, в котором располагается точка подключения Абонента на размещение оборудования и обеспечение беспрепятственного доступа к установленному оборудованию и коммуникационным сооружениям и помещениям.

1.4. Оплата при подключению к сети

1.4.1. После подключения Абонента к СЕТИ Абонент в течение 2 (двух) следующих дней производит оплату работ, проводимых Оператором по подключению АБОНЕНТА и производит оплату услуг в соответствии с действующими тарифами.

1.4.2. В случае изменения местонахождения Абонента оказание Услуг по его новому местонахождению в рамках данного Договора не осуществляется.

1.5. Списание абонентской платы

1.5.1. Абонентская плата и другие платежи с ежемесячной оплатой начисляются на лицевой счет Абонента ежемесячно. При подключении Абонента к Сети, со счета Абонента снимается Абонентская плата в соответствии с тарифом выбранным Абонентом в момент подписания Договора.

1.6. Расчет перерасхода трафика

1.6.1. При исчерпании Интернет-трафика, входящего в абонентскую плату, перерасход рассчитывается в соответствии с Тарифом при условии наличия денежных средств на лицевом счете Абонента. Плата за перерасход Интернет-трафика начисляется на лицевой счет Абонента круглосуточно ежедневно один раз в 15 минут в соответствии с реальным расходом трафика.

1.6.2. Абонент самостоятельно следит за состоянием своего лицевого счета, получая информацию на странице: lk.rnet.ru

1.6.3. В случае если баланс счета Абонента достигает или станет меньше 0 (ноль), Оператор вправе без предварительного уведомления Абонента приостановить предоставление Услуг до поступления очередного платежа Абонента, а по истечении 45 рабочих дней после прекращения предоставления Услуги, в случае неоплаты, приостанавливает действие

Договора. Возобновление действия Договора возможно только после погашения всей задолженности, за дополнительную оплату по Тарифам ОПЕРАТОРА. При этом сохранение прежних сетевых реквизитов Абонента не гарантируется.

2. Порядок предоставления услуг

2.1. Для осуществления работ по подключению АБОНЕНТ обязуется:

Обеспечить работоспособный компьютер с: свободным слотом PCI для подключения сетевой карты; свободными векторами прерываний; установленной работоспособной операционной системой с включенной поддержкой TCP/IP, и поддерживающую модель сетевой карты устанавливаемой ОПЕРАТОРОМ (в случае ее отсутствия).

Работоспособной признается операционная система, однозначно работающая в соответствии с документацией к данной операционной системе.

Обеспечить наличие инсталляционного пакета установленной на компьютере операционной системы и возможность его использования на компьютере Абонента.

Обеспечить доступ к коммуникационным сооружениям своего здания, где находится сетевое оборудование ОПЕРАТОРА.

2.2. ОПЕРАТОР для осуществления работ по подключению Абонента обязуется:

2.2.1. Проложить кабель UTP-5e (витая пара 5-ой категории) в квартиру Абонента, но не более 10 метров от ввода, при наличии стандартного ввода. Работы и материалы для прокладки кабельной линии свыше 10 метров от ввода в квартиру Абонента оплачиваются отдельно.

2.3. При отсутствии Абонента на месте проведения работ и во время проведения работ по подключению претензии по качеству проведения работ по подключению не принимаются.

2.4. При проведении работ по подключению компьютера, входящего в состав локальной вычислительной сети Абонента, Абонент обязан обеспечить присутствие лица, ответственного за обслуживание данной локальной вычислительной сети на месте проведения работ.

ОПЕРАТОР обеспечивает предоставление услуг только на компьютере, непосредственно подключаемом к СЕТИ.

ОПЕРАТОР не производит настройку локальной вычислительной сети Абонента или программного обеспечения, поддерживающего работу локальной вычислительной сети, и не несет ответственности за функционирование локальной вычислительной сети Абонента.

3. Доступ к ресурсам сети

3.1. Абонент имеет возможность доступа к ресурсам сети только при положительном либо нулевом состоянии своего лицевого счета.

3.2. Оператор не несет ответственности за работоспособность и содержание ресурсов в сети ОПЕРАТОРА и сети Интернет.

3.3. Все ресурсы СЕТИ за исключением сайта <http://www.rnet.ru> управляются частными лицами или организациями. Управление и воздействие таких ресурсов на Абонента не может ни при каких условиях восприниматься как действия ОПЕРАТОРА по отношению к Абоненту.

4. Ограничения доступа к сети

4.1. Протоколы, применяемые в сети. Основным и единственным протоколом сети является IP протокол (TCP/IP, UDP/IP, ICMP, ARP) использование других протоколов недопустимо и рассматривается как несанкционированный доступ к СЕТИ.

4.2. Список запрещенных протоколов: NetBIOS (NetBEUI) over IP (Порты 135, 137, 138, 139, 445).

4.3. Список запрещенных приложений: Любое программное обеспечение сканирования портов, трафика и т.п., а также программное обеспечение, использующее широковещательную рассылку пакетов. ОПЕРАТОР может предпринимать любые действия (меры) для предотвращения работы запрещенных к применению в сети протоколов и приложений.

4.4. Несанкционированный доступ. В случае регистрации попыток несанкционированного доступа (смена атрибутов доступа к СЕТИ,

несанкционированное подключение оборудования (подключение оборудования незарегистрированного у ОПЕРАТОРА), использование протоколов отличных от IP и т.п.) ОПЕРАТОР производит отключение Абонента от СЕТИ без его предварительного уведомления и имеет право расторгнуть договор с Абонентом в одностороннем порядке.

4.5. При получении жалобы либо при самостоятельном обнаружении злоумышленных или неправомерных действий Абонента ОПЕРАТОР проводит изучение обстоятельств таких действий и принимает решение о приостановке либо прекращении предоставления услуг и/или обращении в органы охраны правопорядка. При квалификации действий Абонента ОПЕРАТОР руководствуется: действующим законодательством; настоящим Регламентом и общепринятыми нормами поведения в сети; требованиями внутренней политики безопасности узла ОПЕРАТОРА; жалобами пострадавшей стороны в форме письма, электронного письма, звонка по телефону и др., в которых предоставлена информация о злоумышленных действиях, причинении морального или материального ущерба или нарушении действующего законодательства.

5. Ограничения на действующих тарифах

5.1. Тарифы без ограничения входящего трафика: Подключение осуществляется только при наличии у ОПЕРАТОРА технической возможности. Если за предшествующие 30 дней объём исходящего трафика будет превышать 800 гб оператор оставляет за собой право снизить исходящую скорость до тех пор пока объём исходящего трафика не станет менее 800 гб (за последние 30 дней до дня сверки). Предоставление услуги может быть пересмотрено в случае изменения технической возможностей ОПЕРАТОРА. На указанные тарифы осуществляется подключение только физических лиц.

6. Правила пользования услугами

6.1. Абонент самостоятельно контролирует и ограничивает использование третьими лицами предоставляемых Абоненту Услуг, в том числе с применением требующихся для этого технических и организационных мер, таких как периодическая смена используемых паролей, применение средств защиты информации и контроля доступа, контроль за объемом используемых Услуг и т.д.

6.2. Абонент обязан придерживаться правил, общепринятых в мировой сети Интернет либо непосредственно установленных действующим законодательством и нормативными актами РФ для услуг связи. Нарушение Абонентом правил использования Услуг может быть основанием для отказа в предоставлении ему Услуг.

Нарушениями правил использования Услуг являются (включая но, не ограничиваясь):

6.2.1. Незаконное использование услуг. Использование Услуг в противоречащих законодательству целях; передача, распространение или хранение любых материалов и информации, запрещенных законодательством, а также любые прочие действия, противоречащие действующему законодательству или регулирующим актам, включая, но не ограничиваясь, нарушением авторских прав, незаконным использованием торговых марок и товарных знаков, разглашением конфиденциальной государственной и коммерческой информации без разрешения но это владельца информации, нарушением экспортно-импортного законодательства, разжиганием расовой и национальной нетерпимости, распространением порнографии и пр. с использованием Услуг – запрещены.

6.2.2. Неавторизованный доступ и использование Услуг. Неавторизованный (т.е. без явного разрешения владельца) доступ или использование ресурсов (т.е. услуг, сервисов, сетей, систем, данных и информации); нарушение, изменение, преодоление или повреждение систем контроля доступа (т.е. аутентификации, авторизации, тарификации и системного мониторинга) к ресурсам; попытки сканирования, тестирования и поиска способов нарушения или преодоления систем контроля доступа к ресурсам без специального разрешения на это владельца; неавторизованный владельцем перехват, мониторинг,

изменение или перенаправление данных и трафика; создание помех для нормального функционирования сервисов, сетей, каналов и систем, в том числе mailbombing, flooding, попытки перегрузки систем и широковебательные атаки; изменение, модификация адресной части и содержимого пакетов данных в сети, в том числе сообщений электронной почты; любые другие типы доступа или использования ресурса, осуществляемые в целях, явно не разрешенных владельцем ресурса, или совершаемые явно не разрешенным владельцем ресурса способом, с использованием Услуг - запрещены. В целях повышения безопасности доступа к сети Интернет абонент обязан инициировать передачу физического адреса своей сетевой карты (при ее первоначальной установке или смене) Провайдеру, а также зарегистрироваться в системе авторизации (получить логин и пароль) и постоянно пользоваться ей для блокировки/разблокировки доступа в интернет. В противном случае претензии связанные с недостоверностью статистики не принимаются.

6.2.3. Несанкционированное распространение коммерческой и прочей информации. Распространение материалов рекламного, информационного или коммерческого содержания, осуществляемое не по установленным правилам распространения коммерческой информации, осуществляемое в навязчивой форме, без согласия получателя, а также вызывающее жалобы получателя; несанкционированное использование серверов электронной почты и телеконференций в Интернет без разрешения их владельцев; рассылка одинаковых и похожих сообщений в одну или несколько групп телеконференций или почтовых листов, несанкционированная владельцами, с использованием Услуг – запрещены.

6.2.4. Распространение информации, оскорбляющей честь и достоинство других лиц, с использованием Услуг – запрещено.

6.2.5. Намеренное нанесение ущерба с использованием Услуг – запрещено.

6.2.6. Прочие нарушения Абонентом порядка, правил и условий предоставления Услуг, определенные в Регламенте, – запрещены.

6.3. Передача или оказание любых услуг третьим лицам с использованием предоставляемых Абоненту Услуг должна осуществляться с согласия Провайдера и при условии выполнения ими положений настоящего Регламента. Абонент ответственен за действия третьих лиц, осуществленные прямо или косвенно с использованием предоставленных ему Услуг Провайдера.

7. Права и ответственность сторон

7.1. Права и ответственность Абонента

7.1.1. Абонент имеет право:

Ежедневно и круглосуточно использовать предоставляемые по Договору Услуги, качество оказания которых должно соответствовать стандартам, установленным законодательством РФ.

Ежедневно получать информацию о состоянии лицевого счета выраженного в объеме трафика в байтах, посредством обращения в сети ОПЕРАТОРА в разделе - Личный кабинет.

Абонент имеет право на приостановление оказания Услуги без приостановления действия Договора, сроком до 3-х месяцев в год, с дискретностью 1 календарный месяц. Для этого Абоненту необходимо подать заявку по адресу электронной почты: support@mnet.ru

7.1.2. Абоненту запрещается:

Абонент не имеет права сообщать учетные данные и пароли третьим лицам и самостоятельно несет ответственность за последствия таких действий.

Абонент не имеет права передавать предоставляемое ему программное обеспечение и оборудование, включая канал доступа, третьим лицам без письменного согласия ОПЕРАТОРА.

Передавать в Сеть информацию, оскорбляющую честь и достоинство других Абонентов и/или обслуживающего персонала Сети.

Использовать предоставленный ему доступ в Сеть для распространения незаконной информации и программного обеспечения, загрузки программного обеспечения в коммерческих целях.

Использовать Абонентский канал для предоставления доступа в Сеть или передачи трафика Интернет третьим лицам с использованием программного обеспечения или аппаратных средств.

Осуществлять действия, направленные на ухудшение качества доступа к Сети других пользователей и служб.

Осуществлять действия или попытки уничтожения или вмешательства в работу аппаратных и/или программных средств, сетевого оборудования

ОПЕРАТОРА или других Абонентов, путем умышленной рассылки компьютерных вирусов или любым иным способом.

Рассылать сообщения рекламного характера другим пользователям сети без их согласия.

Использовать предоставленный доступ для любой другой незаконной деятельности.

7.1.3. Абонент, используя услуги Сети, самостоятельно несет финансовую или иную ответственность за вред, причиненный его деяниями (лично или иным лицом под его сетевыми реквизитами) личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества.

7.1.4. Абонент самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его сетевыми реквизитами по Сети: за ее достоверность, чистоту от претензий третьих лиц и правомерность ее распространения. ОПЕРАТОР не отвечает за содержание информации, передаваемой Абонентом по сети Интернет.

7.1.5. Абонент обязуется в случае необходимости участвовать в решении вопроса о предоставлении доступа сотрудникам ОПЕРАТОРА к месту проведения монтажных работ со стороны третьих лиц (жильцов дома, эксплуатирующих организаций и др.)

7.2. Права и ответственность ОПЕРАТОРА

7.2.1. ОПЕРАТОР имеет право:

Самостоятельно, опираясь на собственную статистику и данные службы безопасности, выявлять нарушителей условий Регламента и Правил работы в сети.

В случае нарушения Абонентом Правил работы в сети и Регламента, при установлении перечисленных фактов действий, а также фактов попыток действий, ОПЕРАТОР имеет право без предварительного уведомления Абонента временно прекратить предоставление услуг Абоненту, приостановить или полностью прекратить действие Договора.

ОПЕРАТОР имеет право проводить плановые регламентные работы.

ОПЕРАТОР размещает информацию на сайте по адресу www.rnet.ru о проведении регламентных работ. .

7.2.2. Ограничение ответственности ОПЕРАТОРА:

ОПЕРАТОР не несет ответственности перед Абонентом за задержки и перебои в предоставлении Услуг, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне сферы контроля со стороны ОПЕРАТОРА.

ОПЕРАТОР не отвечает за убытки прямые или косвенные, понесенные Абонентом в результате использования или невозможности использования услуг/работ ОПЕРАТОРА и не компенсирует такие убытки.

ОПЕРАТОР не несет ответственности в случае сбоя программного обеспечения и оборудования Абонента, если последнее не находится под прямым управлением ОПЕРАТОРА.

ОПЕРАТОР не предоставляет никаких гарантий либо рекомендаций, и не несет какой-либо ответственности за последствия использования Абонентом любых доступных через Интернет видов информационных услуг.

ОПЕРАТОР не запрещает доступ к любым ресурсам Интернет, сетям, серверам, хранилищам данных и пр., тем не менее Абонентом признается, что другие операторы Интернет могут фильтровать информационные потоки или запрещать доступ к тем или иным ресурсам Интернет, и Абонент соглашается, что ОПЕРАТОР не будет ответственен за подобные действия третьих лиц.

8. Форс-мажорные обстоятельства

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, обусловленное обстоятельствами непреодолимой силы, возникшими после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

8.2. К обстоятельствам непреодолимой силы в рамках настоящего Договора относятся события, на которые сторона не может оказывать влияние и за возникновение которых не несет ответственности, в том числе: землетрясение, наводнение, пожар и иные стихийные бедствия, забастовки, общественно-политические беспорядки, военные действия любого характера, а также другие обстоятельства, которые могут быть

определены сторонами как непреодолимая сила, препятствующая надлежащему исполнению обязательств по Договору.

8.3. Если действие указанных выше обстоятельств, длится более одного месяца или при наступлении данных обстоятельств становится ясно, что они и их последствия будут действовать более указанного срока, каждая из сторон вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке, уведомив об этом другую сторону по электронной почте.

9. Техническая поддержка

9.1. При обнаружении аварийных ситуаций, перерывов в оказании или ухудшении качества услуг Абонент имеет право обратиться в службу технической поддержки ОПЕРАТОРА:

Позвонить круглосуточно по телефону +7 (812) 313 6 313 ежедневно.

Написать письмо по электронной почте по адресу support@mnet.ru.

9.2. ОПЕРАТОР производит техническое обслуживание и ремонтные работы на всем протяжении сети от узла ОПЕРАТОР до коммуникационного щита, установленного на лестничной площадке Абонента.

9.3. ОПЕРАТОР направляет специалистов для выполнения ремонтных работ в возможно короткий срок, но не позднее 48 часов после обнаружении неисправности. Указанный срок установлен без учета дополнительных работ, связанных с авариями телефонных, тепловых, газовых и электрических сетей, а также с хищениями оборудования сети и другими форс-мажорными обстоятельствами.

9.4. Абонент вправе заказать любые дополнительные услуги, указанные в тарифах на работы службы технической поддержки.

9.5. В случае неумышленных или умышленных действий Абонента, повлекших создание помехи для других Абонентов сети, ОПЕРАТОР оставляет за собой право приостановить предоставление Услуг до устранения причин помехи или отключить Абонента от сети.

9.6. Если в течение месяца после приостановки предоставления услуг сохраняется ситуация, повлекшая приостановку услуг, ОПЕРАТОР имеет право прекратить предоставление услуг.

9.7. В случае систематического нарушения Абонентом Правил пользования услугами предоставление Услуг прекращается.

9.8. Приостановка или прекращение предоставления услуг Абоненту в вышеперечисленных случаях производится ОПЕРАТОРОМ в безусловном порядке.

9.9. При прекращении предоставления услуг, Абоненту направляется уведомление на зарегистрированный почтовый ящик Абонента.

9.10. Повторное подключение Абонента после прекращения предоставления услуг производится после оплаты стоимости повторного подключения в соответствии с действующими Тарифами.

9.11. ОПЕРАТОР имеет право отказать Абоненту в повторном подключении к услугам после прекращения предоставления услуг, если за Абонентом числится непогашенная задолженность либо, если предоставление услуг было прекращено вследствие злонамеренных действий Абонента.

9.12. Настоящий Регламент является обязательным для ознакомления и соблюдения каждым Абонентом. Фактическое присутствие Абонента в Сети Rnet указывает на его согласие с каждым из пунктов данного документа.