



ДОГОВОР № _____

на предоставление услуг связи по сети Интернет

г. Истра

" _____ " _____ 201__ г.

ООО "АЙ ПИ ПАРК ", именуемое в дальнейшем "Оператор", в лице генерального директора Яценко Дмитрия Анатольевича, действующего на основании Устава и Лицензии на предоставление услуг передачи данных и телематических служб № 128954, с одной стороны и _____

именуемый в дальнейшем "Абонент", с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1 Абонент поручает, а Оператор принимает на себя обязательства по предоставлению Абоненту услуг связи по сети Интернет в соответствии с Регламентом предоставления услуг (Приложение №1 к Договору).

2. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ ДОГОВОРА ЕГО УСЛОВИЙ

2.1 Действующая редакция Регламента предоставления услуги размещена на сайте www.istranet.ru.

2.2 В силу постоянного совершенствования технологии оказания услуг, Оператор вправе изменять Регламент предоставления услуг посредством его публикации на сайте Оператора www.istranet.ru.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1 Оператор обязуется:

- 3.1.1 Предоставить Абоненту услуги связи по сети Интернет в соответствии с перечнем услуг, указанных в действующих Тарифах на услуги.
- 3.1.2 Предоставлять Абоненту услуги связи по сети Интернет 24 часа в сутки, ежедневно без перерывов, за исключением проведения необходимых профилактических и ремонтных работ, которые будут планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб пользователю.
- 3.1.3 Извещать Абонента об изменении тарифов на услуги не позднее, чем за 10 дней до их изменения, путем размещения информации на сайте Оператора по адресу: www.istranet.ru.
- 3.1.4 Уведомлять Абонента об изменении контактных номеров телефонов и публиковать официальные сообщения, связанные с обслуживанием Абонентов, путем размещения информации на сайте Оператора по адресу: www.istranet.ru.

3.2 Оператор имеет право:

- 3.2.1 Заблокировать доступ в Интернет при возникновении задолженности на лицевом счете Абонента до погашения задолженности.
- 3.2.2 На полное или частичное прерывание предоставления услуг, связанное с заменой своего оборудования, программного обеспечения с предварительным уведомлением Абонента за 2 (два) рабочих дня до проведения работ путем размещения информации на сайте Оператора по адресу: www.istranet.ru.
- 3.2.3 На полное или частичное прерывание предоставления услуг, связанное с проведением работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности оборудования.
- 3.2.4 Без какого-либо уведомления Абонента вводить ту или иную фильтрацию или блокировку адресного пространства и прекращать доступ Абонента к тем или иным фрагментам, объектам, информационным ресурсам сети Интернет (адресам, сетям, серверам, спискам рассылки и т.п.) как в России, так и за рубежом (см. например, Mail Abuse Protection System - MAPS). Ограничения доступа вводятся в случае, если эксплуатация соответствующих ресурсов нарушает общепринятые нормы использования сети Интернет. Ограничение доступа касается только адресации (доступности) и не означает нарушение конфиденциальности информации Абонента.
- 3.2.5 Изменять тарифы на услуги в одностороннем порядке в соответствии с п. 3.1.3 настоящего Договора.

3.3 Абонент обязуется:

- 3.3.1 Своевременно производить оплату услуг в соответствии с условиями настоящего Договора и действующими Тарифами.
- 3.3.2 Использовать услуги Оператора без передачи права пользования ими третьим лицам.
- 3.3.3 Обеспечить доступ персонала Оператора в помещения Абонента для проведения установочных и эксплуатационных работ.

- 3.3.4 Посещать с периодичностью не менее одного раза в пять календарных дней официальный сайт Оператора www.istranet.ru, для ознакомления с уведомлениями (извещениями) Оператора об изменении тарифов на дополнительные услуги и материалы, тарифных планов.
 - 3.3.5 Если Абонент не согласен с изменениями в Договоре и Тарифах, он обязан отправить Оператору письменное заявление, содержащее сообщение об отказе от всех или отдельных условия измененного Договора или Тарифа, которое должно содержать аутентификационные данные (номер id), паспортные данные, указание на условия договора или Тариф, с которыми он не согласен, а также дату и подпись Абонента, в течение 10-ти дней с момента размещения Оператором сведений на сайте, в порядке, указанном в п.3.3.4. Договора. Отсутствие письменного отказа от Договора до вступления изменений в силу принимается за согласие Абонента с новыми условиями Договора и Тарифами.
 - 3.3.6 Уведомлять Оператора о нарушении связи по телефону службы технической поддержки:
8 (49831) 6-44-44, 8 (925) 017-06-16 ;
8 (49872) 9-77-11, 8 (963) 678-24-04 (для абонентов г. Дедовск).
 - 3.3.7 Не разглашать третьим лицам свои аутентификационные данные. Оператор не несет ответственности за использование данной информации третьими лицами.
 - 3.3.8 Оплачивать Акт-счета, выписанные сотрудниками Оператора при проведении дополнительных работ, согласно «Тарифам на дополнительные услуги и материалы», опубликованным на сайте Оператора www.istranet.ru.
- 3.4 Абонент имеет право:**
- 3.4.1 Пользоваться технической поддержкой Оператора.
 - 3.4.2 Изменять выбранный тарифный план в соответствии с действующими Тарифами и присвоенный пароль через личный кабинет Абонента на Web-сервере <http://istranet.ru> или <http://10.10.10.42>.
 - 3.4.3 Получать услуги надлежащего качества. В часы наибольшей нагрузки возможно временное незначительное снижение скорости подключения Абонента, что не является свидетельством снижения качества услуги в целом. .

4. ЦЕНА УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 4.1 Оплата услуг по Договору производится на основании Тарифов на услуги Интернет Оператора.
- 4.2 Наличные денежные средства вносятся в кассы пунктов приема платежей Оператора и других организаций, список которых публикуется на сайте www.istranet.ru в разделе "Оплата".
- 4.3 Основанием для осуществления расчетов за услуги являются показания биллинговой системы Оператора, учитывающей объем оказанных услуг.
- 4.4 Оплата дополнительных услуг производится Абонентом посредством списания денежных средств с лицевого счета согласно тарифам, указанным в разделе «Тарифы на дополнительные услуги и материалы» на сайте www.istranet.ru на основании выписанного Акт-счета.

Порядок списания оплаты за услуги с лицевого счета Абонента

- 4.5 Абонентская плата подлежит списанию в полном объеме согласно тарифному плану в случае потребления Абонентом более 10 мегабайт трафика из сети интернет в течение расчетного периода (календарный месяц). В ином случае Абонент имеет право на перерасчет цены услуг Оператора.
- 4.6 По скоростным и безлимитным тарифам абонентская плата списывается 1 числа месяца в полном объеме. Абонент обязан внести аванс, равный сумме тарифного плана.
- 4.7 Плата за трафик сверх включенного в абонентскую плату на скоростных тарифах списывается с лицевого счета Абонента в течение всего расчетного периода согласно соответствующим тарифам на услуги.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 5.1 Зона ответственности Оператора устанавливается до точки подключения. Зонай ответственности Абонента является абонентское оборудование, подключённое к точке подключения, линия связи к пользовательскому (оконечному) оборудованию, а также средства связи, используемые Абонентом. В случае, если сети Оператора присоединены к точке подключения Абонента через сети организации, осуществляющей управление коттеджным поселком или многоквартирным домом, такие сети находятся в зоне ответственности такой организации, а за их работоспособность Стороны ответственности не несут.
- 5.2 Абонент отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его сетевыми реквизитами по сети Интернет, за ее достоверность, чистоту от претензий третьих лиц и правомерность ее распространения.
- 5.3 Оператор не отвечает за содержание информации, передаваемой и получаемой Абонентом по сети Интернет.
- 5.4 Абонент, используя услуги связи по сети Интернет, самостоятельно отвечает за вред, причиненный его деяниями личности или имуществу граждан, интересам юридических лиц, государства или общества.
- 5.5 Оператор не несет ответственности перед Абонентом за задержки и перебои в работе, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне сферы контроля со стороны Оператора, в том числе вследствие действий третьих лиц (обрыв кабеля, прекращение подачи электроэнергии и т.д.).

- 5.6 Оператор и Абонент обязуются обеспечивать конфиденциальность учетной информации Абонента (входное имя и пароль, IP). Оператор не несет ответственности за ущерб любого рода, понесенный Абонентом из-за разглашения последним своей учетной информации.
- 5.7 Во время стихийных бедствий, карантинных и других чрезвычайных ситуаций, предусмотренных законодательством Российской Федерации, уполномоченные на то государственные органы имеют право приоритетного использования, а также приостановки деятельности сетей и средств связи Оператора.
- 5.8 Оператор предоставляет абсолютный приоритет всем сообщениям, касающимся безопасности человеческой жизни на море, на земле, в воздухе, космическом пространстве, проведения неотложных мероприятий в области обороны, безопасности и охраны правопорядка в Российской Федерации, а также сообщениям о крупных авариях, катастрофах, эпидемиях, эпизоотиях и стихийных бедствиях.
- 5.9 Возобновление предоставления Услуг после временного прекращения их предоставления по причине несвоевременной оплаты производится Оператором после погашения задолженности и внесения Абонентом очередного авансового платежа.
- 5.10 Оператор не предоставляет никаких гарантий либо рекомендаций и не несет какой-либо ответственности за последствия использования Абонентом любых видов информации и услуг, полученных с помощью Услуг.
- 5.11 Оператор не несет ответственности в случае сбоев программного обеспечения и оборудования Абонента или любых третьих лиц, если последнее не находится под прямым управлением Оператора.
- 5.12 Оператор вправе прекратить предоставление Услуг в случае нарушения Абонентом Правил их использования, а также в случае несанкционированного доступа Абонента к оборудованию Оператора, установленному для оказания Услуг. В этом случае возобновление предоставления Услуг осуществляется по письменному заявлению Абонента, содержащему информацию о принятых мерах по фактам данных нарушений и гарантии недопущения таких нарушений в будущем. В случае повторения данных нарушений Оператор имеет право отказаться от исполнения настоящего Договора в одностороннем порядке.

6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 6.1 Каждая из Сторон согласилась считать текст настоящего Договора, а также весь объем информации, переданной и передаваемой Сторонами друг другу при заключении настоящего Договора и в ходе его исполнения, конфиденциальной информацией (в пределах, установленных действующим законодательством - коммерческой тайной) другой Стороны.
- 6.2 Каждая из Сторон принимает на себя обязательства не разглашать, не делать доступной для третьих лиц конфиденциальную информацию, кроме случаев, предусмотренных законом или настоящим Договором, либо в случае, когда другая Сторона в письменном виде даст согласие на предоставление третьим лицам конфиденциальной информации.
- 6.3 Стороны принимают на себя настоящее обязательство с момента заключения настоящего Договора на весь срок его действия и в течение трех лет после окончания действия настоящего Договора.

7. ПОРЯДОК ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ УСЛУГ. УСЛОВИЯ ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА

- 7.1 В случае недостаточности средств на лицевом счете Абонента, доступ в интернет блокируется и автоматически устанавливается системная блокировка, в связи с чем оказание услуг Абоненту приостанавливается. Блокировка автоматически снимается после внесения необходимой суммы (абонентской платы либо стоимости услуг, указанных в Акт-счете) на лицевой счет. Перерасчет за время системной блокировки не производится.
- 7.2 В случае если Абонент не пользуется услугами Оператора в течение календарного месяца и более, при этом в течение названного периода времени отсутствует системная блокировка, Абонент вправе обратиться в центральный офис Оператора для перерасчета. Перерасчет за указанное время производится согласно тарифу «Временная блокировка». Период приостановления оказания услуг по Договору не может быть менее одного и более двенадцати месяцев.
- 7.3 Действие Договора может быть прекращено по инициативе Абонента при отсутствии задолженности на лицевом счете на основании заявления об отказе от исполнения договора, изложенного в письменной форме. В этом случае Абоненту возвращается неиспользованный остаток денежных средств.
- 7.4 Действие Договора может быть прекращено по инициативе Оператора в силу частных объективных причин, не входящих в расширенное понятие форс-мажорных обстоятельств, как в связи с ненадлежащим исполнением Абонентом условий Договора, так и при отсутствии вне зависимости от действий (бездействия) Абонента. Уведомление Оператора об отказе от исполнения договора может быть изложено в письменной форме и отправлено Абоненту через организацию почтовой связи или направлено на адрес электронной почты Абонента в формате *.pdf. В этом случае Абоненту возвращается неиспользованный на момент расторжения Договора остаток денежных средств.
- 7.5 Отказ в предоставлении услуг может быть вызван обстоятельствами, при которых:
 - предоставление услуги может создать угрозу безопасности государства, здоровью и безопасности людей;
 - предоставление услуги невозможно ввиду каких – либо физических, топографических или иных естественных препятствий;
 - Абонент без веских оснований не соглашается на условия предоставления услуги, своевременно не

производит платежи за предоставленную услугу;

- Абонент использует или намерен использовать аппаратуру связи для каких-либо незаконных целей, или же получает услуги связи незаконным способом, эксплуатирует предоставленное оборудование с нарушением правил технической эксплуатации, или использует несертифицированное оборудование.

Отказ в каждом конкретном случае должен быть мотивирован.

- 7.6 Настоящий договор прекращает свое действие в случае, если системная блокировка длится более двенадцати месяцев, при этом отсутствует движение денежных средств на лицевом счете Абонента.

8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

- 8.1. Сторона, не выполнившая своих обязательств вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы, будет освобождена от дальнейшего выполнения или соблюдения обязательств, на которое повлияли данные обстоятельства, только при направлении другой стороне в течение 3 календарных дней с момента наступления (прекращения действия) указанных обстоятельств уведомления и только на тот срок, в течение которого названные обстоятельства будут продолжать действовать, а сторона, для которой наступили такие обстоятельства будет предпринимать оправданные усилия для того, чтобы возобновить работу или соблюдение обязательств, в той мере и в степени, в которой это возможно без неоправданных задержек и затрат. Невыполнение одной из Сторон требования о сроке уведомления о наступлении обстоятельств непреодолимой силы влечет невозможность для этой Стороны ссылаться на ненадлежащее исполнение своих обязательств вследствие таких обстоятельств. При этом срок исполнения обязательств по Договору соразмерно отодвигается на время действия таких обстоятельств и их последствий. Если невозможность полного или частичного исполнения обязательств будет существовать свыше 3 месяцев, каждая из сторон вправе расторгнуть Договор полностью или частично без права взыскания убытков с другой стороны.

9. ИНЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

- 9.1 Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания. Срок действия Договора не ограничен.
- 9.2. Настоящий Договор заключен в 2-х экземплярах, по экземпляру с каждой стороны.
- 9.3. Все дополнения к настоящему Договору действительны, если они совершены в письменной форме и подписаны с обеих сторон, а также в случае, если они размещены на сайте Оператора по адресу: www.istranet.ru и от Абонента Оператору в срок, указанный в п. 3.3.5 Договора, не поступило письменное заявление, содержащее сообщение об отказе от всех или отдельных условия измененного Договора или Тарифа.

Оператор:

ООО «АЙ ПИ ПАРК»

143500, Московская область,

г. Истра, ул. Гл. конструктора Адасько, д.2

ИНН/КПП 5017104938/501701001

Расчетный счет 40702810001700142953 в

Истринском филиале Банка

«ВОЗРОЖДЕНИЕ» (ПАО)

БИК 044525181

Телефоны: 8 (49831) 6-44-44, 8(925)017-06-16

Абонент:

Ф.И.О. _____

Паспорт: серия _____ № _____

Кем выдан: _____

Дата выдачи: _____

Адрес точки подключения: _____

Телефон: _____

Логин: _____

Пароль: _____

IP _____

Почта: _____@istranet.ru

Пароль на почту: _____

Генеральный

Директор _____/Д.А. Яценко/

Подпись: _____

РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

I. ОПИСАНИЕ И СОСТАВ УСЛУГ СВЯЗИ ПО СЕТИ ИНТЕРНЕТ

1. Технические показатели, характеризующие качество услуг по передаче данных и телематические услуги связи: Сеть передачи данных ООО «АЙ ПИ ПАРК », посредством которой абонентам оказываются услуги по передаче данных и телематические услуги связи, является сетью данных общего пользования с коммутацией пакетов по протоколу IP. Класс, обслуживания, реализованный в сети передачи данных ООО «АЙ ПИ ПАРК », соответствует классу «Средний» Рекомендаций МСЭ-Т. Качество услуг по передаче данных характеризуется следующими показателями: время переноса IP-пакета – не более 1 сек; вариация времени переноса IP-пакета – не более 1 сек. Качество услуг по телематическим услугам связи характеризуется следующими показателями: Время реакции на запрос серверу – 5 сек.

2. Состав оказываемых телематических услуг связи:

- а) доступ к сети связи провайдера;
- б) доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, с том числе к сети Интернет;
- в) приём и передача телематических электронных сообщений.

3. Технические нормы на показатели функционирования сети ООО «АЙ ПИ ПАРК »:

№	Наименование показателя	Значение
1	2	3
1	Средняя задержка передачи пакетов информации (мс)	не более 100
2	Отклонение от среднего значение задержки передачи пакетов информации (мс)	не более 50
3	Коэффициент потери пакетов информации	не более 10^{-3}
4	Коэффициент ошибок в пакетах информации	не более 10^{-4}

Примечание: За скорость сторонних операторов связи ООО «АЙ ПИ ПАРК » ответственности не несёт.

4. Технические нормы на показатели надёжности сетей связи:

№	Тип сети	Наименование показателя	Норма
1	Сеть передачи данных	Коэффициент готовности (К) г	не менее 0,99

II. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий документ определяет правила, обязательные для Абонента при использовании Услуг передачи данных и телематических служб в сети Интернет (далее «Сеть»).

Сеть представляет собой глобальное объединение принадлежащих множеству различных людей и организаций компьютерных сетей и информационных ресурсов, для которых не установлено единого, общеобязательного свода правил (законов) пользования. В основу настоящего документа положены общепринятые нормы работы в Сети, направленные на то, чтобы деятельность каждого пользователя Сети не мешала работе других пользователей.

Основным принципом действий пользователя является следующее положение: правила использования любых ресурсов Сети (от почтового ящика до сервера и канала связи) определяют только владельцы (администраторы) этих ресурсов. 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.

Любые действия Абонента, вызывающие жалобы владельцев других сетей, серверов, информационных ресурсов, новостных конференций, списков рассылки и т.п., доказывающие нарушение правил пользования соответствующими ресурсами, недопустимы и являются нарушением настоящих Правил.

2. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ ОПЕРАТОРА

При пользовании Услугами Оператора Абонент принимает на себя обязательства:

2.1. Не использовать для получения услуг компьютерное оборудование и программное обеспечение, не сертифицированное в России надлежащим образом;

- 2.2.** Не посылать по Сети любую информацию, которая противоречит законодательству;
- 2.3.** Не использовать Сеть для распространения материалов, оскорбляющих человеческое достоинство, для пропаганды насилия, разжигания расовой или национальной вражды, для хулиганских или мошеннических целей;
- 2.4.** Не посылать, не публиковать, не передавать, не воспроизводить и не распространять любым способом посредством Услуги программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца;
- 2.5.** Не использовать Сеть для распространения ненужной получателю, незапрошенной информации (создания или участия в сетевом шуме - "спаме"). В частности, являются недопустимыми следующие действия:
- 2.5.1** Массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем (mass mailing). Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю. Под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств личного обмена информацией.
 - 2.5.2** Несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения.
 - 2.5.3** 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.
 - 2.5.4** Размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого, агитационного характера, или сообщений, содержащих приложенные файлы, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно.
 - 2.5.5** Рассылка информации получателям, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию.
 - 2.5.6** 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.
- 2.6. Абоненту запрещается:**
- 2.6.1** 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).
 - 2.6.2** Фальсификация своего IP-адреса, адресов, используемых в других сетевых протоколах, а также прочей служебной информации, при передаче данных в Сеть.
 - 2.6.3** Использование несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем за исключением случаев, когда использование какого-либо ресурса Сети в явной форме разрешает анонимность.
 - 2.6.4** Использование каналов связи Оператора для пропуска исходящего трафика от иных операторов и сетей связи.
 - 2.6.5** Осуществление действий с целью изменения настроек оборудования или программного обеспечения Оператора или иных действий, которые могут повлечь за собой сбой в их работе.
- 2.7.** 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:
- 2.7.1** Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих Абоненту.
 - 2.7.2** Действия, направленные на получение несанкционированного 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 Абоненту, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса.
 - 2.7.3** 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.
- 2.8.** Не допускается включение в оборудование Оператора без согласования с Оператором и соответствующей регистрации дополнительных приборов и устройств.

2.9. Абонент обязан принять надлежащие меры по такой настройке программного обеспечения и абонентского оборудования, 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.);
- электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией подписки или без возможности ее отмены.

III. ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию телематическими услугами связи ООО «АЙ ПИ ПАРК », абонент обращается в службу технической поддержки абонентов по телефону (49831)6-44-44 либо направляет сообщение по электронной почте на адрес, указанный на сайте оператора: www.istranet.ru.
2. Получив заявку абонента о неисправности, оператор регистрирует её и в срок не более 48 часов проводит диагностику неисправности. О результатах диагностики Оператор сообщает абоненту и указывает предполагаемый срок устранения.
3. Нормативный срок устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами, составляет не более 10 рабочих дней со дня поступления обращения Абонента о неисправности.
4. В случае если неисправность вызвана аварией на сети связи оператора, затрагивающей более одного абонента (авария на магистральных линиях, станционном оборудовании и т.п.), диагностика проводится в минимально возможный срок и оператор незамедлительно приступает к ликвидации аварии. В этом случае при массовом обращении абонентов, лишившихся предоставления услуг связи, такие обращения фиксируются без присвоения им уникальных номеров.

Нормативный срок устранения крупных аварий составляет:

- авария узлового оборудования – в срок не более 3 рабочих дней;

- авария магистральной линии связи - в срок не более 2 рабочих дней.

6. Абонент обязан оказывать оператору содействие в устранении неисправностей и аварий, на участке сети Оператора, расположенном в пределах многоквартирного дома, где Абоненту оказываются услуги, путём обращения от своего имени в органы управления многоквартирного дома с просьбой осуществить допуск сотрудников Оператора в нежилые помещения данного дома и (или) кровлю с целью устранения неисправностей на сети связи.
7. В случае если для диагностики и (или) устранения неисправности, требуется выезд сотрудника оператора к месту установки оконечного оборудования абонента, данный выезд осуществляется бесплатно. При этом если в результате диагностики будет установлено, что предоставление (непредоставление, ограниченное представление) услуг связи имело место быть в силу обстоятельств, не зависящих от Оператора (нарушение целостности абонентской линии в помещении Абонента, некорректная установка Абонентом оборудования или программного обеспечения, использование Абонентом программ, которые влияют на качество связи), Оператор вправе при повторном обращении Абонента потребовать внесения в качестве депозита на расчетный счет Оператора денежных средств в размере стоимости услуги по выезду специалиста и работ по устранению неисправностей, согласно действующим тарифам оператора.
8. О результатах проверки качества сигнала Абонентом вместе с работниками Оператора (сотрудники технической поддержки) составляется Акт. Данные в Акт заносятся на основании показаний средств измерений оператора связи в точке подключения Абонента без дополнительного клиентского оборудования, а также с поэтапным измерением скорости подключения, состоящим из пяти замеров скорости подключения до разных центральных узлов связи московского региона. Если хоть один из произведенных замеров покажет заявленную скорость, услуги считаются оказываемыми в надлежащем качестве. В Акте фиксируются наиболее высокие показатели производимых измерений.

Подписи

ОТ ОПЕРАТОРА

ОТ АБОНЕНТА

Подпись

ФИО: Яценко Д.А.

Должность: Генеральный Директор

М.П.

Подпись

ФИО: