



# РЕГЛАМЕНТ предоставления, учета и потребления услуг

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Услуги связи предоставляются только зарегистрированным ИСПОЛНИТЕЛЕМ АБОНЕНТАМ. АБОНЕНТАМИ являются лица, заключившие с ИСПОЛНИТЕЛЕМ Договор на абонентское обслуживание в письменной форме или физические лица, принявшие условия Договора-оферты и предоставившие ИСПОЛНИТЕЛЮ регистрационные документы.
- 1.2. Регистрационными документами считаются: для физического лица – паспорт (или заменяющий его документ); для юридического лица – свидетельство о государственной регистрации организации (ОГРН), свидетельство о постановке на учет организации в налоговом органе (ИНН/КПП), лист Устава (или документ, подтверждающий юридический адрес организации); для индивидуального предпринимателя: паспорт (или заменяющий его документ), свидетельство о государственной регистрации предпринимателя (ОГРНИП), свидетельство о постановке на учет в налоговом органе (ИНН).
- 1.3. ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет свои услуги круглосуточно, за исключением услуг Абонентского и Технического отделов, которые предоставляются в рабочее время.
- 1.4. При заключении абонентского договора в системе автоматизированного учета услуг ИСПОЛНИТЕЛЯ АБОНЕНТУ присваивается индивидуальная учетная запись (лицевой счет). Учетной записи ставится в соответствие стандартный или персональный набор услуг (сервисов), потребляемых АБОНЕНТОМ и определенных на основании оформленных Бланков Заказа. Персональный набор сервисов может быть определен АБОНЕНТОМ самостоятельно и согласован с ИСПОЛНИТЕЛЕМ из полного списка предоставляемых ИСПОЛНИТЕЛЕМ услуг. В дальнейшем, АБОНЕНТ может изменить потребляемый набор услуг оформлением дополнительного Бланка Заказа. При этом на каждый набор сервисов составляется и согласовывается с ИСПОЛНИТЕЛЕМ отдельный Бланк Заказа.
- 1.5. При потреблении услуг АБОНЕНТОМ, любая информация, передаваемая или размещаемая им в сети не должна нарушать интересы объектов авторских прав, нормы действующего законодательства РФ и Нормы пользования Сетью ofisp-008 ([www.ofisp.org](http://www.ofisp.org)).
- 1.6. Переход с одного тарифного плана на другой по инициативе АБОНЕНТА - возможен с первого числа следующего месяца по письменному заявлению АБОНЕНТА не позднее 25 числа текущего месяца.

## 2. Услуга доступа в сеть интернет по коммутируемой телефонной линии

- 2.1. Доступ к сети Интернет обеспечивается IP-соединением оборудования АБОНЕНТА с Узлом ИСПОЛНИТЕЛЯ по коммутируемой аналоговой или цифровой (ISDN) телефонной линии АБОНЕНТА, с предоставлением на время соединения динамического или статического IP-адреса ИСПОЛНИТЕЛЯ предоставляет АБОНЕНТУ «имя на вход» и пароль для доступа в сеть.
- 2.2. При одновременном использовании одного «имени на вход» (одновременно активны два и более соединения с одинаковым «именем на вход») тарификации подлежат все завершенные сеансы.
- 2.3. Текущий список номеров для коммутируемого доступа публикуется на веб-сервере ИСПОЛНИТЕЛЯ.
- 2.4. Тарификации подлежит время соединения оборудования АБОНЕНТА с узлом ИСПОЛНИТЕЛЯ. Учет длительности сеансов коммутируемого соединения ведется в секундах, длительность каждого сеанса округляется до полного числа минут в большую сторону.
- 2.5. Услуга доступа предоставляется ежедневно, круглосуточно. Стоимость услуги не зависит от времени суток.
- 2.6. При установке каждого соединения IP-адрес назначается динамически и может быть изменен при последующих соединениях. Фиксированный IP-адрес для «имени на вход» АБОНЕНТА назначается и поддерживается ИСПОЛНИТЕЛЕМ за отдельную плату.
- 2.7. В комплекте услуги АБОНЕНТУ может быть предоставлено любое количество адресов электронной почты с ежемесячной оплатой за них по действующему тарифу.

## 3. Услуга доступа в сеть интернет по технологии ЕТТН

- 3.1. ЕТТН (Ethernet-To-The-Home), доступ к сети Интернет обеспечивается посредством подключения оборудования АБОНЕНТА к «домовой сети» ИСПОЛНИТЕЛЯ при наличии технических условий для подключения.
- 3.2. Для организации связи используется сеансовое соединение РРРоЕ, которое устанавливается оконечным оборудованием АБОНЕНТА с Узлом ИСПОЛНИТЕЛЯ. Для установки соединения используется «имя на вход» и пароль для доступа в сеть.
- 3.3. При установке каждого соединения IP-адрес назначается динамически или является фиксированным, в зависимости от возможностей конкретного тарифного плана и заказанных клиентом услуг. Фиксированный IP-адрес (на тарифных планах, где он может быть назначен) для «имени на вход» АБОНЕНТА - назначается и поддерживается ИСПОЛНИТЕЛЕМ за отдельную плату.
- 3.4. В комплекте услуги АБОНЕНТУ может быть предоставлено любое количество адресов электронной почты с ежемесячной оплатой за них по действующему тарифу.

## 4. Услуга доступа в сеть интернет по технологии Wi-Fi

- 4.1. ЕТТН (Wireless Fidelity), доступ к сети Интернет обеспечивается посредством подключения оборудования АБОНЕНТА к сети ИСПОЛНИТЕЛЯ по радиоканалу при наличии технических условий для подключения.
- 4.2. Для организации связи используется сеансовое соединение РРТР, которое устанавливается оконечным оборудованием АБОНЕНТА с Узлом ИСПОЛНИТЕЛЯ. Для установки соединения используется имя или адрес сервера, «имя на вход» и пароль для доступа в сеть.
- 4.3. При установке каждого соединения IP-адрес назначается динамически или является фиксированным, в зависимости от возможностей конкретного тарифного плана и заказанных клиентом услуг. Фиксированный IP-адрес (на тарифных планах, где он может быть назначен) для «имени на вход» АБОНЕНТА - назначается и поддерживается ИСПОЛНИТЕЛЕМ за отдельную плату.
- 4.4. В комплекте услуги АБОНЕНТУ может быть предоставлено любое количество адресов электронной почты с ежемесячной оплатой за них по действующему тарифу.

## 5. Услуга доступа в сеть интернет по технологии ADSL

- 5.1. ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line), доступ к сети Интернет обеспечивается посредством уплотнения абонентской телефонной линии при наличии технических условий для подключения.
- 5.2. Для организации связи может применяться сеансовое соединение РРРоЕ, которое устанавливается оконечным оборудованием АБОНЕНТА с Узлом ИСПОЛНИТЕЛЯ. Для установки соединения используется «имя на вход» и пароль для доступа в сеть.
- 5.3. При установке каждого сеансового соединения IP-адрес назначается динамически или является фиксированным, в зависимости от возможностей конкретного тарифного плана и заказанных клиентом услуг. Фиксированный IP-адрес (на тарифных планах, где он может быть назначен) для «имени на вход» АБОНЕНТА - назначается и поддерживается ИСПОЛНИТЕЛЕМ за отдельную плату.
- 5.4. Кроме сеансового соединения РРРоЕ, технология предоставляет также возможность организации связи между оборудованием АБОНЕНТА с Узлом ИСПОЛНИТЕЛЯ в режиме «точка-точка» (P-T-P). Оборудованию клиента назначается статический IP-адрес из подсети /30. «Имя на вход» и пароль для доступа в сеть при таком типе соединения не используется. Для предприятия или учреждения клиента может быть зарегистрирована в RIPE подсеть требуемого размера из адресного блока ИСПОЛНИТЕЛЯ. Регистрация и маршрутизация IP-сетей для

АБОНЕНТА - осуществляется ИСПОЛНИТЕЛЕМ бесплатно. При отказе от услуги - выданные АБОНЕНТУ IP-сети подлежат возврату в установленном RIPE порядке.

- 5.5. В комплекте услуги АБОНЕНТУ может быть предоставлено любое количество адресов электронной почты с ежемесячной оплатой за них по действующему тарифу.

## 6. Услуга доступа в сеть интернет по технологии EТН

- 6.1. EТN (Ethernet), доступ к сети Интернет обеспечивается посредством подключения оборудования АБОНЕНТА к оборудованию Узла ИСПОЛНИТЕЛЯ и передачи данных с использованием коммутации пакетов по технологии Ethernet. Для подключения каждого АБОНЕНТА используется отдельный физический управляемый порт на оборудовании Узла ИСПОЛНИТЕЛЯ. Организация связи между оконечным оборудованием АБОНЕНТА с Узлом ИСПОЛНИТЕЛЯ осуществляется в режиме «точка-точка» (P-T-P). Оборудованию клиента назначается статический IP-адрес из подсети /30. Сеансовое соединение PPPoE, «имя на вход» и пароль для доступа в сеть при таком типе соединения не используются.
- 6.2. Для предприятия или учреждения АБОНЕНТА может быть зарегистрирована в RIPE подсеть требуемого размера из адресного блока ИСПОЛНИТЕЛЯ. Регистрация и маршрутизация IP-сетей для АБОНЕНТА - осуществляется ИСПОЛНИТЕЛЕМ бесплатно. При отказе от услуги - выданные АБОНЕНТУ IP-сети подлежат возврату в установленном RIPE порядке.
- 6.3. Канал передачи данных между Узлом доступа ИСПОЛНИТЕЛЯ и оборудованием АБОНЕНТА может быть организован с использованием выделенной двухпроводной линии, при этом АБОНЕНТ предоставляет ИСПОЛНИТЕЛЮ для установки на УЗЛЕ на время действия договора оконечное оборудование модели, согласованной с технической службой ИСПОЛНИТЕЛЯ. ИСПОЛНИТЕЛЬ оказывает содействие АБОНЕНТУ в организации выделенной линии, а также в выборе модели оконечного оборудования.
- 6.4. В комплекте услуги АБОНЕНТУ может быть предоставлено любое количество адресов электронной почты с ежемесячной оплатой за них по действующему тарифу.

## 7. Услуга виртуальных корпоративных сетей VPN

- 7.1. VPN (Virtual Private Network), услугой является объединение в единую виртуальную локальную сеть отдельных офисов АБОНЕНТА, через организацию в офисах точек подключения к транспортной сети, организованных по технологиям xDSL либо Ethernet. Выбор технологии зависит от пожеланий АБОНЕНТА и наличия технической возможности.
- 7.2. Цифровые каналы связи между сетью передачи данных ИСПОЛНИТЕЛЯ и установленным у АБОНЕНТА оборудованием могут организовываться ИСПОЛНИТЕЛЕМ по технологии xDSL с использованием существующей телефонной линии АБОНЕНТА или отдельного «прямого провода», который может быть предоставлен АБОНЕНТОМ или ИСПОЛНИТЕЛЕМ при наличии технической возможности.
- 7.3. ИСПОЛНИТЕЛЬ организует виртуальную корпоративную сеть АБОНЕНТА и изоляцию ее от других пользователей средствами протокола 802.1q на оборудовании транспортной сети ИСПОЛНИТЕЛЯ. В одном физическом подключении может предоставляться как одно, так и несколько логических подключений канального уровня.
- 7.4. В случае применения технологии xDSL для организации соединения офиса АБОНЕНТА с Узлом ИСПОЛНИТЕЛЯ, АБОНЕНТ использует собственное оконечное оборудование, но должен согласовать модель применяемого оконечного оборудования с ИСПОЛНИТЕЛЕМ.

## 8. Услуга регистрации доменных имен

- 8.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ, являясь официальным партнером Регистратора - Автономной некоммерческой организации «Региональный Сетевой Информационный Центр», оказывает АБОНЕНТУ услуги по регистрации и перерегистрации доменных имен второго уровня на имя АБОНЕНТА. Объем услуг по регистрации доменных имен АБОНЕНТ определяет самостоятельно при оформлении Бланка заказа.
- 8.2. Услуга предоставляется ИСПОЛНИТЕЛЕМ на условиях, изложенных в документах:
- Положение о регистрации доменных имен второго уровня в домене RU;
  - Регистрационное соглашение и Правила разрешения споров DomainPeople Inc.
- Ссылки на действующие редакции указанных документов размещены на веб-сервере Регистратора (www.nic.ru). АБОНЕНТ, заказывая и потребляя услугу, соглашается с условиями вышеперечисленных документов и порядком их изменения.
- 8.3. АБОНЕНТ несет ответственность за достоверность информации, переданной ИСПОЛНИТЕЛЮ с целью регистрации доменного имени.

## 8. Виртуальный хостинг

- 9.1. Услуга представляет собой выделение АБОНЕНТУ виртуального пространства на аппаратных комплексах ИСПОЛНИТЕЛЯ с целью размещения информации АБОНЕНТА. Исполнитель обеспечивает на аппаратном уровне сохранность и целостность данных АБОНЕНТА размещенных в выделенном ему виртуальном пространстве и круглосуточный доступ к выделенному виртуальному пространству АБОНЕНТА из сети Интернет по протоколу HTTP. ИСПОЛНИТЕЛЬ не несет ответственности за утерю и (или) иное повреждение информации АБОНЕНТА произошедшую по вине АБОНЕНТА. ИСПОЛНИТЕЛЬ оставляет за собой право отключать или блокировать (с обязательным немедленным уведомлением АБОНЕНТА) доступ к виртуальному веб-серверу АБОНЕНТА в случае заражения вирусами или проведения DDOS атак на сервер.
- 9.2. Организация услуги включает в себя создание виртуального веб-сервера, организацию авторизованного доступа АБОНЕНТА к размещенным данным по протоколу FTP и через WEB-панель управления услугами хостинга.
- 9.3. Регистрация и перерегистрация доменных имен производится ИСПОЛНИТЕЛЕМ в рамках условий услуги «Регистрация доменных имен».
- 9.4. Объем дискового пространства, выделяемый АБОНЕНТУ, а также возможность использования АБОНЕНТОМ базы данных - определяется в соответствии с выбранным тарифным планом. Ограничение по дисковому пространству распространяется на все виды информации (страницы сайта, программы, база данных, почтовые ящики и т.д.), размещаемые АБОНЕНТОМ в пределах выделенного виртуального пространства. При организации для АБОНЕНТА базы данных на серверах ИСПОЛНИТЕЛЯ, последний предоставляет АБОНЕНТУ доступ к специализированному веб-интерфейсу для администрирования и управления данными указанной базы.
- 9.5. Каждый из тарифных планов предусматривает лимит ежемесячного объема входящего трафика (в сторону виртуального сервера АБОНЕНТА) При подсчете трафика виртуального сервера учитывается сумма почтового трафика и трафика по протоколам HTTP, HTTPS и FTP. В случае превышения лимита, сумма к оплате за трафик определяется перемножением установленной тарифным планом расценки на количество фактически потребленного АБОНЕНТОМ объема трафика за месяц сверх установленного лимита. В расчетных документах объем трафика указывается в мегабайтах с округлением до целого числа в большую сторону.
- 9.6. Тарифные планы и предоставляемые сервисы:

Сервисы:	Тарифные планы:	ECONOM	STANDART	PROF
Объем предоставляемого дискового пространства		100 Мб	0,5 Гб	3 Гб
Лимит входящего трафика в месяц		0,5 Гб	1 Гб	5 Гб
Количество FTP-пользователей (максимум)		1	1	3
Количество доменов (доменных зон в DNS, максимум)		1	3	10

Количество WWW-доменов (максимум)	1	3	10
Количество почтовых доменов (максимум)	0	1	3
Количество почтовых ящиков в доменах абонента (максимум)	0	15	50
Количество баз данных (максимум)	0	1	3
Количество пользователей баз данных (максимум)	0	2	5
Веб-интерфейс (панель) управления услугами хостинга	+	+	+
Веб-интерфейс статистики веб-сервера	+	+	+
Веб-интерфейс администрирования баз данных	-	+	+
Управление доступом к каталогам (.htaccess)	+	+	+
Просмотр log-файлов веб-сервера	+	+	+
Использование PHP	+	+	+
Использование SSI (Server Side Includes)	+	+	+
Использование CGI (Common Gateway Interface)	-	-	+
Выполнение периодических задач по crontab	-	-	+

## 10. Аппаратный хостинг

- 10.1.** ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет возможность разместить на своих технологических площадях аппаратные системы, принадлежащие АБОНЕНТУ. При этом ИСПОЛНИТЕЛЬ берет на себя обязательства обеспечить бесперебойное питание (220V), соблюдение температурного режима и подключение оборудования АБОНЕНТА к отдельному порту на узле доступа ИСПОЛНИТЕЛЯ.
- 10.2.** К размещению принимается сертифицированное ССЭ оборудование АБОНЕНТА в стандартных технологических корпусах шириной 19" высотой до 4U (1Unit=44,5мм) стандартной технологической стойки глубиной до 800мм. Монтаж оборудования с габаритными размерами сверх установленных выше - требует дополнительного согласования с ИСПОЛНИТЕЛЕМ.
- 10.3.** При размещении оборудования АБОНЕНТА на Узле доступа ИСПОЛНИТЕЛЯ, АБОНЕНТ одновременно оплачивает по действующим расценкам предоставление порта подключения Ethernet. Монтаж оборудования АБОНЕНТА производится работниками ИСПОЛНИТЕЛЯ. Стоимость монтажа оборудования включена в стоимость предоставления порта. При отказе от услуги оплата за предоставление порта АБОНЕНТУ не возвращается.
- 10.4.** Стоимость регулярно списываемых с лицевого счета АБОНЕНТА услуг аппаратного хостинга - складывается из текущей стоимости аренды технологической площади и оплаты за трафик. Тарификация за период подлежит превалирующий трафик (наибольший из входящего и исходящего), измеренный на порту подключения. В расчетных документах объем трафика указывается в мегабайтах с округлением до полного целого числа сотен мегабайт в большую сторону.
- 10.5.** В комплект услуги (на время ее действия) входит выделение одного IP-адреса для оборудования АБОНЕНТА, регистрация выделенного IP-адреса в прямой и обратной DNS-зонах домена ИСПОЛНИТЕЛЯ (домен 3-го уровня), а также, при необходимости, - размещение прямой и обратной DNS-зон домена АБОНЕНТА. Регистрация и перерегистрация доменных имен производится ИСПОЛНИТЕЛЕМ в рамках условий услуги «Регистрация доменных имен».
- 10.6.** АБОНЕНТ самостоятельно обеспечивает программную защиту своих аппаратных средств и размещенной на них информации.
- 10.7.** ИСПОЛНИТЕЛЬ обеспечивает физический доступ к серверам АБОНЕНТА в рабочее время по предварительной заявке, предоставленной ИСПОЛНИТЕЛЮ не менее, чем за один рабочий день.

## 11. Использование электронной почты

- 11.1.** При заключении абонентского договора каждый АБОНЕНТ сообщает ИСПОЛНИТЕЛЮ контактный e-mail адрес, на который высылаются официальные сообщения ИСПОЛНИТЕЛЯ, связанные с обслуживанием АБОНЕНТОВ. Официальные сообщения для АБОНЕНТОВ также публикуются на веб-сервере ИСПОЛНИТЕЛЯ (www.ktmv.ru). АБОНЕНТУ следует регулярно проверять контактный почтовый ящик и (или) посещать веб-сервер ИСПОЛНИТЕЛЯ. ИСПОЛНИТЕЛЬ не несет ответственности за незнание АБОНЕНТОМ информации, которая была выслана АБОНЕНТУ и (или) опубликована на указанном сервере.
- 11.2.** ИСПОЛНИТЕЛЬ устанавливает следующие ограничения (квоты) при использовании почтовых серверов ИСПОЛНИТЕЛЯ:
- размер письма, передаваемого через почтовые серверы ИСПОЛНИТЕЛЯ - не может превышать 10Мбайт;
  - суммарный объем сообщений, хранящихся в почтовом ящике АБОНЕНТА на сервере ИСПОЛНИТЕЛЯ - ограничен величиной 150Мбайт.
- 11.3.** АБОНЕНТ не должен использовать предоставляемые ему услуги для организации массовых рассылок по электронной почте (СПАМ). Под СПАМом в рамках настоящего документа понимается массовая рассылка электронных писем без предварительного согласования таковой с получателем информации, а также рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера.
- 11.4.** ИСПОЛНИТЕЛЬ обеспечивает прием к отправке электронной корреспонденции АБОНЕНТОВ по протоколу SMTP только с IP-адресов своего блока сетей. ИСПОЛНИТЕЛЬ обеспечивает принудительную фильтрацию исходящих сообщений электронной почты АБОНЕНТА по протоколу SMTP (порт 25/tcp), на предмет блокирования писем, содержащих вирусы или являющихся СПАМом.
- 11.5.** ИСПОЛНИТЕЛЬ гарантирует доставку почтовых сообщений в адреса АБОНЕНТОВ при условии соответствия формата поступающих электронных писем установленным RFC-стандартам для сообщений электронной почты. ИСПОЛНИТЕЛЬ осуществляет фильтрацию следующих сообщений электронной почты:
- отправленные при помощи программного обеспечения, позволяющего скрывать (подделывать) служебную информацию о реальном отправителе (открытые прокси-серверы, анонимные форвардеры и т.д.);
  - несоответствующие требованиям RFC2821/RFC821 (использование локальных алиасов в HELO/EHLO, отсутствие обратного адреса или его несоответствие действительности);
  - от узлов на которых используется программное обеспечение SpamWare (например - Advanced Mass Sender/Mail Bomber и т.д.);
  - от узлов, использующих системные адреса в списке рассылки;
  - от узлов, занесенных в общеиспользуемые базы DUL (Dial-up User List - www.dul.ru) и др.;

- 11.6. ИСПОЛНИТЕЛЬ обеспечивает на собственных почтовых серверах автоматическое сканирование электронной корреспонденции антивирусными средствами на предмет выявления в теле электронных сообщений вирусов и других программ, способных нанести ущерб АБОНЕНТАМ. При этом письма: зараженные потенциально-опасными вирусами – отвергаются во время передачи почты.
- 11.7. ИСПОЛНИТЕЛЬ оказывает содействие АБОНЕНТАМ в предотвращении получения спама. Для решения указанных вопросов ИСПОЛНИТЕЛЕМ поддерживается служебный адрес электронной почты [abuse@ktnv.ru](mailto:abuse@ktnv.ru). При поступлении жалобы АБОНЕНТА на этот адрес ИСПОЛНИТЕЛЕМ принимаются меры по предотвращению несанкционированных рассылок.
- 11.8. ИСПОЛНИТЕЛЬ гарантирует обеспечение тайны переписки АБОНЕНТОВ и обязуется передавать конфиденциальную информацию ЗАКАЗЧИКОВ только в предусмотренных действующим законодательством случаях.