



# 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 или изменение скорости подключения в пределах одного тарифного плана по инициативе АБОНЕНТА - возможны с первого числа следующего месяца по письменному заявлению АБОНЕНТА, предоставленному ИСПОЛНИТЕЛЮ не позднее 25 числа текущего месяца. Для безлимитных тарифных планов технологически возможно изменение тарифного плана со следующего рабочего дня со дня подачи заявления. Услуга изменения тарифного плана (или скорости подключения) - является платной.

### 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 ИСПОЛНИТЕЛЬ 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.

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

- 3.1. ETH (Ethernet), доступ к сети Интернет обеспечивается посредством подключения оборудования АБОНЕНТА к к порту Ethernet коммутатора ИСПОЛНИТЕЛЯ при наличии технических условий для подключения.
- 3.2. Для организации связи используется сеансовое соединение PPPoE, 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. Для тарифных планов с тарификацией по трафику – трафик каждого сеанса округляется до полного числа мегабайт в большую сторону. При использовании несеансового постоянного соединения - трафик каждых календарных суток округляется до полного числа мегабайт в большую сторону.
- 3.5. В случае необходимости организации постоянного (статического, не сеансового) соединения между оборудованием АБОНЕНТА и ИСПОЛНИТЕЛЯ (например, в режиме «точка-точка» с предоставлением статического IP-адреса или блока сетей) – подключение производится при наличии технической возможности по договорным тарифам и на договорных условиях. «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.

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

- 4.1. Wi-Fi (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 PPTP, 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. Для тарифных планов с тарификацией по трафику – трафик каждого сеанса округляется до полного числа мегабайт в большую сторону.

### 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 PPPoE, 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. Для тарифных планов с тарификацией по трафику – трафик каждого сеанса округляется до полного числа мегабайт в большую сторону. При использовании несанкционированного соединения - трафик каждого календарных суток округляется до полного числа мегабайт.
- 5.5. В случае необходимости организации постоянного (статического, не сеансового) соединения между оборудованием АБОНЕНТА и ИСПОЛНИТЕЛЯ (например, в режиме «точка-точка» с предоставлением статического IP-адреса или блока сетей) – подключение производится при наличии технической возможности по договорным тарифам и на договорных условиях. «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.

## 6. Услуга виртуальных корпоративных сетей VPN

- 6.1. 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.
- 6.2. 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.
- 6.3. 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.
- 6.4. 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.

## 7. Услуга регистрации доменных имен

- 7.1. 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.
- 7.2. 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;
  - прочие регламентирующие документы, опубликованные на веб-сервере Регистратора и обязательные к исполнению Администраторами доменных имен.
- Ссылки на действующие редакции указанных документов размещены на веб-сервере Регистратора ([www.nic.ru](http://www.nic.ru)). АБОНЕНТ, заказывая и потребляя услугу, соглашается с условиями вышеперечисленных документов и порядком их изменения.
- 7.3. АБОНЕНТ несет ответственность за достоверность информации, переданной ИСПОЛНИТЕЛЮ с целью регистрации доменного имени.

## 8. Виртуальный хостинг

- 8.1. 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.
- 8.2. 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.
- 8.3. Регистрация и перерегистрация доменных имен производится ИСПОЛНИТЕЛЕМ в рамках условий услуги «Регистрация доменных имен».
- 8.4. 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.
- 8.5. 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.
- 8.6. В случае обнаружения на сайте АБОНЕНТА вирусов, программ для организации массовых рассылок почтовых сообщений или иного вредоносного программного обеспечения, ИСПОЛНИТЕЛЬ имеет право заблокировать доступ к сайту до момента устранения причин вызвавших такую блокировку.
- 8.7. 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		1 Гб	3 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	-	-	+

## 9. Аппаратный хостинг

- 9.1.** 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.
- 9.2.** 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.
- 9.3.** При размещении оборудования АБОНЕНТА на Узле доступа ИСПОЛНИТЕЛЯ, АБОНЕНТ единовременно 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.
- 9.4.** 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.
- 9.5.** 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».
- 9.6.** АБОНЕНТ самостоятельно обеспечивает программную защиту своих аппаратных средств и размещенной на них информации.
- 9.7.** ИСПОЛНИТЕЛЬ обеспечивает физический доступ к серверам АБОНЕНТА в рабочее время по предварительной заявке, предоставленной ИСПОЛНИТЕЛЮ не менее, чем за один рабочий день.

## 10. Использование электронной почты

- 10.1.** 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.
- 10.2.** 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.
- 10.3.** 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.
- 10.4.** 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.
- 10.5.** 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.;
- 10.6.** 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.
- 10.7.** ИСПОЛНИТЕЛЕМ оказывается содействие АБОНЕНТАМ в предотвращении получения спама. Для решения указанных вопросов ИСПОЛНИТЕЛЕМ поддерживается служебный адрес электронной почты abuse@ktmv.ru. При поступлении жалобы АБОНЕНТА на этот адрес ИСПОЛНИТЕЛЕМ принимаются меры по предотвращению несанкционированных рассылок.
- 10.8.** ИСПОЛНИТЕЛЬ гарантирует обеспечение тайны переписки АБОНЕНТОВ и обязуется передавать конфиденциальную информацию ЗАКАЗЧИКОВ только в предусмотренных действующим законодательством случаях.