

Общие условия оказания телематических Услуг связи

1. Описание Услуги

Клиенту круглосуточно 7 дней в неделю предоставляются услуги доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также дополнительные услуги согласно Тарифам и Бланка заказа.

1.1. Термины и определения

Сеть Интернет – комплекс информационных систем глобальной информационно-телекоммуникационной сети.

Подключение к сети Интернет обеспечивает постоянное соединение абонентского терминала Клиента с портом узла сети Сенатор Телеком с получением постоянного доступа к ресурсам сети Интернет.

Трафик – совокупность данных, переданных по сети Интернет.

Трафик Клиента – совокупность данных, полученных на порту Клиента (входящий трафик) или посланных с порта Клиента (исходящий трафик).

Резервирование. Использование альтернативных физических каналов или оборудования для пропуска IP-трафика в случае неработоспособности основных каналов или оборудования соответственно.

Утилизация порта (фактическая). Отношение средней скорости входящего трафика на порту Клиента за интервал времени, принятый за единицу измерения, (5 минут) к максимально возможной скорости. Утилизация измеряется в процентах от 0% до 100%.

Средняя утилизация порта. Среднее арифметическое значение утилизации порта (фактической) клиента за указанный период времени (за час, сутки, неделю, месяц).

1.2 Услуги доступа к сети Интернет

Подключение к сети Интернет по выделенной линии обеспечивает постоянное соединение абонентского терминала Клиента с портом узла сети Сенатор Телеком с получением постоянного доступа к ресурсам сети Интернет.

Для консультации Клиентов работает круглосуточная Служба поддержки пользователей.

В связи с тем, что Интернет включает в себя множество информационных ресурсов, подключенных к сетям различных операторов, качество работы пользователя с тем или иным ресурсом Интернет определяется многими факторами: характеристиками программно-аппаратных комплексов Клиента и сервера, в частности, оборудования пользователя Интернет и веб-сервера, загрузкой сервера, пропускной способностью каналов, которыми этот сервер или Клиент подключены к Интернет, маршрутом и т.д. Поэтому гарантий качества работы в Интернет в целом не существует и Сенатор Телеком предоставляет гарантии качества только на магистральной сети Сенатор Телеком.

Клиент производит единоразовые (инсталляционная плата), а также ежемесячные (абонентская плата) платежи, которые могут быть фиксированными или основанными на измерении объема трафика, средней или фактической загрузки порта. Ежемесячные платежи за порт зависят от скорости порта, его типа, класса сервиса и используемых типов трафика.

Для подключения оборудования Клиентов к сети Интернет в рамках услуги «Подключение к сети Интернет» по выделенной линии предоставляются два типа портов: *Корпоративный и Автономный*.

Корпоративный тип порта характеризуется статической маршрутизацией трафика Клиента и ограниченным количеством IP-адресов Клиента (≤ 256), которые предоставляются Сенатор Телеком.

Автономный тип порта характеризуется статической или динамической (по протоколу BGP4) маршрутизацией трафика Клиента и наличием у Клиента собственных IP-адресов, которые выделяются ему в соответствии с правилами RИPE-424.

Утилизация порта включает трафик для обеспечения маршрутизации и пакетизации данных.

1.3 Дополнительные услуги доступа к сети Интернет

Услуги электронной почты сети Сенатор Телеком

Электронная почта сети Сенатор Телеком позволяет открывать индивидуальные почтовые ящики для хранения, пересылки и перенаправления сообщений; открывать корпоративные почтовые ящики – для сбора всех сообщений, адресованных в почтовый Интернет-домен клиента; а также – для клиентов, имеющих собственные частные почтовые серверы - использовать почтовый сервер Сенатор Телеком в качестве резервного (SMTP Relay). Доступ к почтовому ящику обеспечивается по выделенной линии Сенатор Телеком. Для передачи сообщений на почтовый сервер используется протокол SMTP, для приема - POP3 или IMAP4. Услуга позволяет обмениваться сообщениями как с Клиентами Сенатор Телеком, так и с пользователями других почтовых систем Интернет.

Дополнительно могут быть предоставлены следующие услуги:

- Ведение первичной/вторичной DNS (базы данных Domain Name System);
- Выделение блока IP-адресов для хостов Клиента;
- Регистрация домена Клиента.

2. Сроки оказания услуг

Начало оказания Услуг обеспечивается Сенатор Телеком:

- в течение пяти (5) дней с момента подписания Сторонами Бланка заказа, если не требуется организация выделенного канала,
- в течение сорока пяти (45) дней с момента подписания Сторонами Бланка заказа, при организации аналогового или цифрового проводного выделенного канала,
- в течение пятидесяти (50) дней с момента подписания Сторонами Бланка заказа, при организации цифрового волоконно-оптического выделенного канала

Первоначальный срок оказания Услуг составляет один (1) год со дня подписания Клиентом Акта приемки. По окончании первоначального срока оказание Услуг автоматически продлевается на аналогичный период времени по действующим на момент продления тарифам, если ни одна из Сторон не заявила о желании его расторгнуть за тридцать дней (30) до даты окончания действия Договора.

3. Платежи

Клиент обязан произвести единовременную оплату за инсталляцию Услуг и производить оплату абонентской платы в соответствии с выбранной схемой тарификации и тарифным планом в течение срока предоставления Услуг.

Тарифы на Услуги могут быть изменены Сенатор Телеком с письменным уведомлением Клиента не менее чем за тридцать (30) дней до даты их изменения.

При отказе Клиента от Услуг до подписания Акта сдачи работ, Клиент обязуется в течение тридцати (30) дней возместить Сенатор Телеком расходы в размере ста процентов (100%) от суммы инсталляционных платежей.

4. Скидки при перерывах связи

При перерывах связи продолжительностью более двадцати четырех (24) часов, кроме случаев специально предусмотренных Договором и настоящими Общими Условиями, Клиент имеет право получить разовую скидку на абонентскую плату.

Перерыв - это время, в течение которого услуги связи не представлялись Клиенту по вине Сенатор Телеком, либо предоставленная Клиенту услуга не соответствует параметрам качества, которые установлены договором об оказании услуг связи между Клиентом и Сенатор Телеком.

При расчете времени перерыва не учитывается:

- время перерывов на Плановые Работы, если не превышено время проведения Плановых Работ;
- перерывы связи, вызванные действиями Клиента;
- перерывы связи, вызванные действиями в зоне ответственности Клиента;

- перерывы связи, вызванные форс-мажорными обстоятельствами (в соответствии с условиями Договора).

Разовая скидка на абонентскую плату предоставляется в размере одна семьсот двадцатая (1\720) от суммы абонентской платы или ежемесячного фиксированного платежа за каждый час перерыва или его часть сверх двадцати четырех (24) часов.

Предоставление разовой скидки на абонентскую плату является возмещением Сенатор Телеком ущерба, причиненного Клиенту.

При расчете суммы ущерба, подлежащего возмещению Клиенту, может быть использован только способ расчета, который указан в данном Разделе.

5. Право собственности

Клиент соглашается, что все имущественные и исключительные права на оборудование и программное обеспечение, предоставленные Сенатор Телеком Клиенту, сохраняются за Сенатор Телеком. Клиент обязуется не нарушать и не создавать условий для нарушения прав собственности на оборудование и программное обеспечение Сенатор Телеком.

При прекращении действия Договора Клиент обязуется вернуть Сенатор Телеком все используемое им оборудование Сенатор Телеком в рабочем состоянии в течение четырнадцати (14) дней с момента прекращения действия Договора.

6. Особые условия

- 6.1 По окончании срока действия Договора или в случае его расторжения, Клиент утрачивает права на использование IP-адресов, предоставляемых Сенатор Телеком.
- 6.2 Клиент обязуется не перепродавать Услуги доступа к сети Интернет и использовать их только для собственных нужд.
- 6.3 Сенатор Телеком не несет ответственности за недоступность отдельных узлов или ресурсов всемирной системы Интернет, администрируемых третьими сторонами. Случаи такой недоступности не являются перерывами связи.
- 6.4 Сенатор Телеком не несет никакой ответственности за все случаи раскрытия идентификаторов и паролей пользователя, вызванные нарушением режима конфиденциальности (включая использование легко раскрываемого пароля) самим Клиентом, либо использованием паролей, назначаемых при регистрации Услуги; и не кредитует в подобных случаях счета, выставленные Сенатор Телеком Клиенту. Как следствие Сенатор Телеком не несет никакой ответственности за неправомерное использование Услуги, предоставленной Клиенту в т.ч. третьими лицами.
- 6.5 Сенатор Телеком рекомендует Клиентам немедленно изменить стандартные пароли, присваиваемые при регистрации, и периодически менять эти пароли в будущем.
- 6.6 Уничтожение ненужных пользователю почтовых сообщений, пришедших на его почтовый ящик, осуществляется только самим пользователем.
- 6.7 В случае использования ресурсов почтовой системы, выделенных Клиенту, для однократной или многократной рассылки группам или отдельным адресатам не ожидаемых ими сообщений любого характера и получение которых вызвало обоснованные нарекания со стороны адресатов, Сенатор Телеком оставляет за собой право прекратить предоставление клиенту тех Услуг, использование которых вызвало указанные нарекания.
- 6.8 Сенатор Телеком оставляет за собой право ограничивать доступ в почтовую систему по протоколу SMTP из любых сетей и хостов любых ISP и Клиентов Сенатор Телеком, которые представляют угрозу безопасности почтовой системы Сенатор Телеком.
- 6.9 Выделение блока IP-адресов предоставляется только как часть Услуги «Услуга доступа к сети Интернет».
- 6.10 Регистрация домена и ведение DNS могут быть предоставлены как часть Услуги «Услуга доступа к сети Интернет».
- 6.11 Услуга регистрации/перерегистрации домена предоставляется только вместе с Услугой «Ведение системы доменных имен».
- 6.12 Срок регистрации/перерегистрации домена определяется стандартными сроками для этой процедуры в АНО "Региональный Сетевой Информационный Центр" (RU-CENTER). За сроки такой регистрации Сенатор Телеком ответственности не несет.
- 6.13 Сенатор Телеком не несет ответственности:
 - За все действия RU-CENTER при регистрации/перерегистрации доменов;

- За все случаи неисправности оборудования RU-CENTER;
 - За нарушение в имени домена прав на чью-либо торговую марку и за все конфликтные ситуации, вызванные этим нарушением.
- 6.14 При смене плательщика по домену (включая случаи перерегистрации) Клиент обязан известить RU-CENTER - по факсу и по почте - о выборе им Сенатор Телеком в качестве технического контакта по домену.
- 6.15 Клиент обязан самостоятельно проверить имя домена на предмет его несовпадения с именами доменов, уже зарегистрированных в базе данных RU-CENTER (URL: <http://www.ripn.net/nic/whois>)
- 6.16 Сенатор Телеком ведет статистику загрузки портов Клиента и, если ее значения превышают 30% в течение более 160 часов в месяц для стандартного порта, Клиенту рекомендуется заказать порт с более высокой скоростью для сохранения качества оказания Услуги.
- 6.17 Клиент обязан обеспечить функционирование сервера DNS (для случая ведения Клиентом первичной DNS) до начала оказания Услуг Сенатор Телеком.
- 6.18 При неисполнении Клиентом требований п. 6.2 Сенатор Телеком сохраняет право изменить тарифы или прекратить оказание Услуги с письменным уведомлением Клиента за тридцать (30) дней.
- 6.19 Клиент несет ответственность перед Сенатор Телеком и иными организациями за соблюдение порядка и правил работы подключенных им к сети третьих лиц.
- 6.20 Стороны обязуются немедленно оповещать друг друга обо всех известных случаях и предполагаемых попытках нарушения безопасности информационных ресурсов сети Сенатор Телеком (в том числе, Клиентов сети или исходящих от Клиентов сети).
- 6.21 В случае установленных нарушений информационной безопасности Клиент должен незамедлительно предоставить Сенатор Телеком всю имеющуюся у него информацию об источнике нарушений и его деятельности и принять необходимые меры по пресечению незаконной деятельности, включая приостановку оказания услуги до устранения причины нарушения безопасности информации.

7. Техническое обслуживание

7.1 Текущее обслуживание

Сенатор Телеком должен предпринимать меры для устранения неисправностей, перерывов или ухудшения качества оказываемых Услуг.

Клиент обязан незамедлительно сообщать обо всех неисправностях, перерывах или ухудшениях качества оказываемых Услуг в службу эксплуатации Сенатор Телеком по телефону (812) 332-17-00 и электронной почте support@senator-telecom.ru.

Сенатор Телеком фиксирует время обращения Клиента, выясняет причину неисправностей, перерывов или ухудшения качества оказываемых Услуг и предпринимает необходимые меры для их устранения. По просьбе Клиента Сенатор Телеком уведомляет Клиента о предпринятых мерах и времени, которое может быть затрачено на устранение неисправностей, перерывов или ухудшения качества оказываемых Услуг.

7.2 Техническое обслуживание по требованию Клиента.

Клиент вправе потребовать внесения изменений в оказываемые Услуги и (или) их модификацию, если такие изменения (модификация) возможны, направив Сенатор Телеком уведомление с подробным описанием желаемых изменений (модификаций) и указать желаемые сроки выполнения таких работ. Сенатор Телеком получив уведомление должно сообщить Клиенту в течение 10 (десяти) рабочих дней ориентировочную стоимость и дату выполнения этих работ.

7.3 Плановое техническое обслуживание

Сенатор Телеком планирует и производит периодическое тестирование, наладку и ремонт, необходимые для обеспечения надлежащего качества предоставляемых Услуг. Плановые работы проводятся преимущественно в ночь с субботы на воскресенье с 01.00 до 05.00 часов по местному времени.

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____