



Утверждён Приказом директора АО «Ориент-Телеком»
№ 1712-1-ДО от 01 декабря 2017 года

РЕГЛАМЕНТ оказания услуг связи для физических лиц

Настоящий Регламент оказания услуг связи для физических лиц (далее – «Регламент») разработан в соответствии с действующим законодательством РФ и регулирует отношения между Абонентом, с одной стороны, и Оператором, с другой стороны, при оказании услуг связи по передаче данных и телематических услуг связи (далее – «Услуги»), которые делятся на основную Услугу – телематическую услугу связи «Широкополосный доступ в Интернет» и дополнительные Услуги.

1. Термины и определения

Абонент – физическое лицо, пользующееся Услугами на основании Договора на оказание услуг (далее – «Договор»).

Абонентская линия – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи Оператора.

Автоматизированная система расчётов Оператора (далее АСР) – аппаратно-программный комплекс, предназначенный для регистрации и учёта Абонентов, объёма и перечня предоставленных Услуг, расчёта стоимости предоставленных Услуг, учёта платежей Абонента, контроля оплаты Абонентом Услуг, формирования информации, используемой для выставления счетов на оплату Услуг.

Лицевой счёт (ЛС) – электронный счёт, имеющий уникальный номер в автоматизированной системе расчётов (АСР) Оператора, на котором фиксируются платежи Абонента и суммы денежных средств, удержанные (списанные) с данных платежей в качестве оплаты за Услуги.

Баланс лицевого счёта – разность между суммой средств, внесённых на Лицевой счёт Абонентом, и суммой средств, списанных с лицевого счёта Оператором за оказанные Услуги.

Личная страница статистики – web-страница, размещённая на сервере статистики <http://stat.ortel.ru>, содержащая информацию об объёме полученных Абонентом Услуг и текущем состоянии лицевого счёта, а также перечень заказанных Абонентом Услуг и выбранный Тарифный план.

Нормы пользования Сетью (Нормы) – общепринятые нормы работы в сети Интернет, соблюдение которых является обязательным для всех Абонентов. Действующая редакция Норм размещена на Официальном сайте Оператора по адресу: <http://www.ortel.ru/files/norms.pdf>

Оконечное оборудование – технические средства для передачи/приёма сигналов электросвязи по линиям связи (сетевой адаптер (сетевая карта), коммутатор, модем, маршрутизатор и т.п.), подключённые к Абонентской линии и находящиеся в собственности (или пользовании) Абонента.

Оператор – АО «Ориент-Телеком».

Официальный сайт - сайт Оператора, расположенный по адресу <http://www.ortel.ru>

Платёжный идентификатор – 10-значный номер, однозначно идентифицирующий Абонента при оплате Услуг Оператора в платёжных системах. Как правило, совпадает с последними 10 цифрами телефонного номера Абонента (мобильного или стационарного).

Пользовательское оборудование – оборудование (телефонный аппарат, компьютер, сервер и т.п.), принадлежащее Абоненту и подключаемое им к оконечному оборудованию.

Протокол – формализованный набор требований к алгоритму обмена информацией устройствами в сети.

Ethernet – стандарт организации локальных сетей.

IP (Internet Protocol) – протокол сетевого уровня из набора протоколов сети Интернет.

TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) – протокол передачи данных с коммутацией пакетов, который используется в сети Интернет.

Предоставление доступа – совокупность действий Оператора по формированию (прокладке) Абонентской линии (или канала связи) и подключению с её помощью Пользовательского (Оконечного) оборудования к узлу связи Оператора в целях обеспечения возможности оказания Абоненту Услуг.

Сайт (Веб-сайт) – информационный ресурс, который состоит из одной или нескольких страниц,



объединённых по смыслу, имеет общую навигацию и, как правило, единый стиль оформления.

Сеть Интернет (или Сеть) – глобальное объединение принадлежащих множеству различных людей и организаций компьютерных сетей и информационных ресурсов.

Сервер – компьютер, предоставляющий свои ресурсы другим компьютерам, объединённым с ним в сеть.

Спам – телематическое электронное сообщение, предназначенное неопределённому кругу лиц, доставленное Абоненту без его предварительного согласия и не позволяющее определить отправителя этого сообщения, в том числе ввиду указания в нем несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя.

Тарифный план – совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими Услугами.

Тарифы – перечень Услуг, оказываемых Оператором, их стоимость и порядок оплаты. Действующие Тарифы размещены на Официальном сайте.

Техническая возможность предоставления доступа – одновременное наличие незадействованной монтированной ёмкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования, и возможности построить (проложить, сформировать) абонентскую линию между узлом связи и пользовательским (оконечным) оборудованием.

Трафик – нагрузка, создаваемая потоком вызовов, сообщений или сигналов, поступающих на сродства связи.

Широкополосный доступ в Интернет – высокоскоростной доступ к информационным ресурсам сети Интернет.

PPPoE – метод установки соединения по сети Ethernet, используемый Оператором для обеспечения авторизации Абонентов.

SMTP-relay – почтовый сервер, принимающий и отправляющий электронную почту.

RJ-45 – восьмиконтактный модульный разъём, используемый для подключения аппаратуры передачи данных, в том числе оконечного оборудования.

2. Описание основной Услуги

2.1. Оператор оказывает Абоненту телематическую услугу связи “Широкополосный доступ в Интернет” (далее основную Услугу) с использованием сети Оператора, к которой подключается оконечное (пользовательское) оборудование Абонента. Связь между компьютером Абонента и сетью Оператора осуществляется через оконечное оборудование (сетевую карту компьютера, коммутатор, маршрутизатор и т.п.), имеющееся у Абонента.

2.2. Оператор оказывает Абоненту основную Услугу 24 часа в сутки, ежедневно, без перерывов, за исключением времени, необходимого для проведения регламентных и аварийно-восстановительных работ.

2.3. Компьютер Абонента должен иметь установленную операционную систему и программное обеспечение для доступа в Интернет (обязательно наличие установленного протокола TCP/IP), а также исправная сетевая карта Ethernet. В случае отсутствия работоспособной сетевой карты Абонент может приобрести её у Оператора или оплатить установку собственной сетевой карты в соответствии Тарифами Оператора.

2.4. При стандартном типе подключения к Сети используется протокол PPPoE, требующий авторизации в сети для установки соединения.

2.5. Основная Услуга оказывается по адресу, указанному Абонентом в Бланк-заказе, при наличии технической возможности и после заключения Договора.

3. Заключение Договора

3.1. Услуги, предусмотренные настоящим Регламентом, оказываются Оператором на основании Договора. Договор может быть заключён с гражданином, достигшим 18-летнего возраста. Договоры в интересах лиц, не достигших возраста 18 лет, заключаются их родителями или иными законными представителями. Одно физическое лицо не может заключить с Оператором более одного Договора (по одному Договору возможно оказание Услуг в нескольких жилых помещениях).

3.2. Договор заключается только при наличии технической возможности предоставления доступа. Получить информацию об основных условиях оказания Услуг и проверить наличие технической возможности Абонент может, обратившись любым доступным для него способом в Абонентскую службу, Службу технической поддержки Оператора или через официальный сайт Оператора (контактная информация размещена в ст. 10 настоящего Регламента и на Официальном сайте).

3.3. Документы, необходимые для заключения Договора:

- ✓ Паспорт РФ либо документ, его заменяющий,



- ✓ Копия документа, подтверждающего право владения или письменное согласие владельца помещения, в котором предполагается проведение работ по прокладке абонентской линии.

4. Подключение (предоставление доступа)

4.1. После заключения Договора Оператор проводит работы по подключению Абонента. Срок подключения – до 10 рабочих дней с момента заключения Договора. Если для подключения Абонента требуется установка нового узла связи, срок подключения может быть увеличен до 20 рабочих дней.

4.2. В течение 5 рабочих дней с момента заключения Договора сотрудниками Оператора осуществляется согласование с Абонентом точной даты и времени проведения работ по прокладке абонентской линии.

4.3. В случаях, когда прокладка абонентской линии производится в коммунальной квартире или в здании общежития, Абонент самостоятельно согласовывает прокладку абонентской линии с иными жильцами коммунальной квартиры или лицами, проживающими в соседних комнатах в общежитии, если прокладка абонентской линии может затронуть интересы указанных лиц.

4.4. За проведение Оператором монтажных работ по прокладке абонентской линии в жилом помещении (квартире) без согласования с собственником этого помещения ответственность Абонент несёт самостоятельно.

4.5. В работы по подключению (предоставлению доступа) входит:

4.5.1. При подключении кабелем витая пара по технологии Ethernet

- ✓ Прокладка абонентской линии (кабель витая пара UTP 5-ой категории в оболочке белого или серого цвета, диаметром 3-5 мм) от узла Оператора до помещения Абонента, заведение кабеля в помещение, оконечивание кабеля разъёмом типа RJ-45 и подключение компьютера (либо другого пользовательского (оконечного) оборудования) Абонента. Прокладка (закрепление) кабеля в квартире (комнате) Абонента осуществляется Абонентом самостоятельно. Для этого оставляется запас кабеля необходимой длины (до 15 м). Абонент может приобрести у Оператора комплект оборудования для организации беспроводного подключения компьютера к Сети Оператора в пределах квартиры.
- ✓ Настройка сетевого подключения (PPPoE) на одном компьютере Абонента, необходимого для доступа к сети передачи данных Оператора. Подключение и настройка нескольких компьютеров Абонента для доступа к Сети, а так же организация между ними локальной сети возможна только при наличии у Абонента соответствующего сетевого оборудования и оплачивается дополнительно согласно Тарифам.

4.5.2. При подключении оптическим волокном по технологии Ethernet

- ✓ Прокладка абонентской линии (оптоволоконного кабеля типа FTTH или распределительного в оболочке из LSZH (Low Smoke Zero Halogen) компаунда) от узла Оператора до помещения Абонента, заведение кабеля в помещение. Монтаж оптической полки, оконечивание оптического кабеля разъёмом типа SC. Установка медиаконвертера. Прокладка линии (кабель витая пара UTP 5-ой категории в оболочке белого или серого цвета, диаметром 3-5 мм) от медиаконвертера до оконечного оборудования, оконечивание кабеля разъёмом типа RJ-45 и подключение компьютера (либо другого пользовательского (оконечного) оборудования) Абонента. Прокладка (закрепление) кабеля Ethernet в квартире (комнате) Абонента осуществляется Абонентом самостоятельно. Для этого оставляется запас кабеля необходимой длины (до 15 м). Абонент может приобрести у Оператора комплект оборудования для организации беспроводного подключения компьютера к Сети Оператора в пределах квартиры.
- ✓ Настройка сетевого подключения (PPPoE) на одном компьютере Абонента, необходимого для доступа к сети передачи данных Оператора. Подключение и настройка нескольких компьютеров Абонента для доступа к Сети, а так же организация между ними локальной сети возможна только при наличии у Абонента соответствующего сетевого оборудования и оплачивается дополнительно согласно Тарифам.

4.5.3. При подключении оптическим волокном по технологии GPON

- ✓ Прокладка абонентской линии (оптоволоконного кабеля типа FTTH или распределительного в оболочке из LSZH (Low Smoke Zero Halogen) компаунда) от оптической муфты Оператора до помещения Абонента, заведение кабеля в помещение до места установки оптического сетевого терминала (ONT). Монтаж оптической полки, оконечивание оптического кабеля разъёмом типа SC. Установка оптического сетевого терминала (ONT). Прокладка линии (кабель витая пара UTP 5-ой категории в оболочке белого или серого цвета, диаметром 3-5 мм) от медиаконвертера до оконечного оборудования, оконечивание кабеля разъёмом типа RJ-45 и подключение компьютера (либо другого пользовательского (оконечного) оборудования) Абонента. Прокладка (закрепление) кабеля Ethernet в квартире (комнате) Абонента осуществляется Абонентом самостоятельно. Для этого оставляется запас кабеля необходимой длины (до 15 м). Абонент может приобрести у Оператора комплект



оборудования для организации беспроводного подключения компьютера к Сети Оператора в пределах квартиры.

- ✓ Настройка сетевого подключения (PPPoE) на одном компьютере Абонента, необходимого для доступа к сети передачи данных Оператора. Подключение и настройка нескольких компьютеров Абонента для доступа к Сети, а так же организация между ними локальной сети возможна только при наличии у Абонента соответствующего сетевого оборудования и оплачивается дополнительно согласно Тарифам.

4.6. В обязанности монтажников не входит перемещение мебели и других крупногабаритных предметов для доступа к местам прокладки кабеля в помещении Абонента.

4.7. В случае, если Абонент производит работы по подключению самостоятельно, а также в случае изменения Абонентом схемы подключения без согласования с Оператором, Оператор не несёт ответственности за качество связи.

4.8. При любом типе подключения кабель является собственностью Оператора. В случае, если Абонент настаивает на подключении по собственному кабелю (не принадлежащему Оператору), ответственность за качество связи Абонент берет на себя.

4.9. Работы по подключению проводится в согласованное с Абонентом время в рабочие дни с 09⁰⁰ до 18⁰⁰.

4.10. В случаях, когда Абоненту требуется изменить ранее согласованное время и/или дату подключения, Абонент обязан сообщить об этом, обратившись по телефону в Службу технической поддержки, не позднее, чем за 2 (два) часа до назначенного ранее времени.

4.11. Если специалисты Оператора выполнили выезд к Абоненту в согласованное с Абонентом время и не смогли выполнить работы по подключению и настройке оборудования Абонента по причинам, не зависящим от специалистов Оператора, в том числе:

- Абонент отсутствовал в назначенном месте;
- Абонент не предоставил работоспособное оборудование для выполнения работ;
- Абонент своевременно не сообщил о необходимости изменения времени и/или даты подключения (п. 4.10. настоящего Регламента);
- По иным причинам, не относящимся к Договору, Услугам, обязанностям специалистов Оператора;

следующий выезд специалистов Оператора оплачивается Абонентом дополнительно в соответствии с Тарифами Оператора.

5. Порядок взаимодействия Абонента и оператора в процессе оказания Услуг

5.1. Границей зоны ответственности Оператора и точкой предоставления услуги считается абонентская линия в точке входа в помещение (на земельный участок) Абонента, если не оговорено иное.

5.2. В случае возникновения проблем с доступом в Сеть, перед обращением в Службу технической поддержки Оператора настоятельно Абоненту рекомендуется:

- ✓ проверить состояние своего лицевого счёта;
- ✓ перезагрузить компьютер, маршрутизатор или коммутатор;
- ✓ убедиться, что кабель не повреждён и не пережат мебелью, дверью, иными предметами;
- ✓ проверить, что подключение по сети находится в состоянии "подключено";
- ✓ уточнить у других членов семьи, не изменялись ли настройки компьютера (маршрутизатора);
- ✓ по возможности самостоятельно проверить настройки подключения.

5.3. Меры безопасности при пользовании Услугами

Обязанностью Абонента является сохранение своих идентификационных данных (логина и пароля) от посторонних лиц. В случае доступа третьих лиц в Интернет под идентификационными данными Абонента, Абонент должен оплатить полученные третьими лицами Услуги в полном объёме.

За объём трафика и за содержание информации, полученной Абонентом из локальной сети и других сетей, в которые возможен доступ через Интернет, Абонент несёт персональную ответственность.

Оператор не несёт ответственности за содержимое информации, полученной из Сети и последствий от её использования. Абонент должен отслеживать появление «заплат» к используемому им программному обеспечению и устанавливать их. Абонент должен помнить, что устанавливаемое им новое программное обеспечение или оборудование может привести к сбоям и потери работоспособности уже установленного оборудования и программного обеспечения ПК, в частности – сети.

Абонент должен установить и пользоваться антивирусными программами во избежание попадания вирусов на своё оборудование, а также регулярно обновлять базы антивирусных программ.

5.3.1. Меры безопасности во время грозы



Во время грозы в результате воздействия молнии компьютеры и другая электронная техника могут выйти из строя.

Оператор настоятельно рекомендует соблюдать следующие правила эксплуатации компьютеров, мониторов, всех видов электронной техники:

- ✓ Не работать на компьютере при надвигающейся грозе, а тем более во время грозы;
- ✓ При приближении грозы отключить кабель от сетевой карты компьютера, а также извлечь вилку из розетки сети электропитания;
- ✓ Подключать к сети все электронные бытовые приборы, в том числе компьютер и монитор, и начинать работу только после полного окончания грозы.

За повреждение оборудования Абонента в результате воздействия грозы Оператор ответственности не несет.

5.4. Правила эксплуатации подключения к сети

Запрещаются любые несанкционированные изменения Абонентом стандартной схемы подключения, модификации оконечного оборудования, используемого для организации подключения.

Абонентская линия, разъёмы, коммутационное оборудование и иные изделия, используемые для подключения Абонента, являются собственностью Оператора.

Использование Абонентом абонентской линии (оборудования) Оператора или её отдельных участков в каких-либо иных целях, кроме подключения в рамках Договора, является нарушением, предусматривающим ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.5. Нарушение Абонентом Правил эксплуатации или Норм пользования сетью

В случае нарушения Абонентом Правил эксплуатации (п. 5.4) или Норм пользования сетью (вирусная активность, зафиксированная с IP абонента, спам-рассылки и т.п.), Оператор может заблокировать доступ, отключить абонентскую линию от оборудования, в том числе без предварительного уведомления абонента.

Использование SMTP-relay для массовых несанкционированных рассылок (SPAM) недопустимо. В случае неоднократных нарушений Оператор оставляет за собой право отказать в предоставлении SMTP-relay.

5.6. Порядок повторного подключения в случае нарушения Абонентом Правил эксплуатации или Норм пользования сетью

Если отключение было вызвано нарушением Абонентом Правил эксплуатации или Норм пользования сетью и причина отключения Абонентом устранена, Абонент обязан уведомить Оператора об устранении неисправности – удалении вредоносного ПО (вирусы, трояны, черви, руткиты и проч.) с компьютера, замене своего ПО, настройке соединения с сетью и т.п.

Если Абонент неоднократно нарушил Нормы пользования Сетью за последние 30 дней, а также в случае грубого однократного нарушения Абонентом Правил эксплуатации подключения к сети, за повторное подключение к сети с Лицевого счёта Абонента взимается платёж в соответствии с Тарифами Оператора.

Повторное подключение осуществляется в течение 48-ми часов после уведомления Абонентом Оператора об устранении неисправности и оплаты за подключение.

Оператор оставляет за собой право отказать Абоненту в повторном подключении к Сети, в случае грубых нарушений Абонентом Правил эксплуатации подключения к сети (по оценке технического персонала Оператора).

5.7. Регламентные и ремонтно-восстановительные работы

В связи с технологической необходимостью Оператор может проводить регламентное обслуживание оборудования узлов своей сети.

Регламентные работы на сети доступа (внутри одного дома) с перерывом связи не более 30 минут проводятся без предварительного уведомления в Регламентное окно с 7:00 до 9:00 местного времени.

Иные регламентные работы проводятся с предварительной публикацией уведомления на Официальном сайте не позднее, чем за 24 часа до начала работ.

Ремонтно-восстановительные работы проводятся в случае непредвиденных ситуаций, представляющих угрозу для функционирования сети и требующих незамедлительного устранения. О проведении ремонтно-восстановительных работ Абоненты уведомляются по мере возможности на Официальном сайте.

5.8. Аварийные заявки

Инициатором устранения неисправности, препятствующей получению Абонентом услуг связи, всегда является Абонент.

Аварийные заявки оформляются Службой технической поддержки на основании следующих



действий:

- ✓ Абонент указал номер Договора (Платёжный идентификатор), адрес и контактный телефон;
- ✓ Абонент предоставил описание конкретной проблемы (наличие/отсутствие соединения и/или сервиса);
- ✓ Диагностика, проведённая техническим специалистом Оператора с Абонентом по телефону, выявляет наличие неисправности.

Нормативный срок исполнения аварийной заявки - 48 часов с момента обращения Абонента, кроме случаев повреждения кабеля во внутримдомовых коммуникациях (пожар, затопление, вандализм и т.п.), в этом случае восстановительные работы могут занять период до 10 рабочих дней.

5.9. Другие восстановительные работы

Восстановление кабеля в помещении Абонента в случае его повреждения (сдавливание мебелью, повреждение домашними животными и т.п.) производится Оператором в платном порядке в соответствии с Тарифами.

В случаях, когда совместная с Абонентом диагностика выявляет причину невозможности установления соединения с сетью в неисправности оборудования Абонента, в настройке ПО Абонента или неумелом обращении Абонента со своим компьютером, Абонент обязан своими силами (или за свой счёт) устранить причину неисправности. Устранение неисправностей такого рода может осуществляться Оператором с оплатой по действующим Тарифам. Дату проведения восстановительных работ, примерный срок их выполнения и стоимость Абонент согласовывает с Оператором по телефону.

6. Порядок расчётов

6.1. Лицевой счёт Абонента

При заключении Договора для Абонента регистрируется индивидуальный лицевой счёт (ЛС) в Автоматизированной системе расчётов (АСР), Платёжный идентификатор и Идентификационные данные (логин и пароль).

Получить информацию о состоянии Лицевого счёта, сводку потреблённых Услуг и историю взаиморасчётов Абонент может на Личной странице статистики (требуется логин и пароль).

Абонент самостоятельно осуществляет контроль состояния своего ЛС.

Информация о платежах, полученных Оператором от Абонента, отражается на ЛС в течение двух рабочих дней с даты поступления денежных средств на расчётный счёт или в кассу Оператора.

6.2. Детализация потреблённых Услуг

Оператор обеспечивает хранение суточных протоколов работы с детализацией по IP-адресам источника и получателя (без указания портов) только за текущий и предыдущий месяцы для тарифных планов с учётом трафика. Для безлимитных тарифных планов детализация не осуществляется.

Выдача детализации по IP-адресам осуществляется только по письменной заявке Абонента, оформленной лично через Абонентскую службу, либо по электронной почте с адреса, указанного в Бланк-заказе.

6.3. Тарифный план и абонентская плата

Услуга предоставляется при активизированном Тарифном плане.

Регистрация тарифных планов производится в соответствии с действующими Тарифами Оператора. Старые тарифные планы автоматически продлеваются, но вновь не регистрируются.

Абонент имеет возможность использовать выбранный Тарифный план при условии положительного остатка на ЛС в течение всего периода действия Тарифного плана.

Абонент может сменить Тарифный план не чаще, чем 1 (один) раз в календарный месяц, самостоятельно на Личной странице статистики, либо обратившись в Абонентскую службу.

Списание Абонентской платы производится ежедневно в 09:00 по иркутскому времени за весь объём Услуг, имеющих Абонентскую плату, согласно выбранному Тарифному плану или заказанному виду Услуг. Определение размера ежедневной суммы Абонентской платы производится исходя из количества календарных дней текущего месяца.

6.4. Услуга "Обещанный платёж"

Эта Услуга дает возможность пользоваться Услугами при отрицательном состоянии ЛС до 5 календарных дней.

Услуга предоставляется Абонентам, регулярно оплачивающим Услуги, оказываемые Оператором, не менее двух месяцев.

Срок погашения Обещанного платежа - 5 (пять) календарных дней.



Размер обещанного платежа равен сумме абонентской платы по Тарифному плану за 10 суток.

"Обещанный платёж" предоставляется бесплатно, но не чаще одного раза в календарный месяц. При повторном заказе "Обещанного платежа" в течение календарного месяца взимается плата в соответствии с действующими Тарифами Оператора.

Если "Обещанный платёж" Абонентом не погашен в срок или погашен не в полном размере оказание услуг Абоненту приостанавливается до полного погашения "Обещанного платежа".

Активизацию услуги можно произвести самостоятельно на Сервере статистики, или обратившись в Абонентскую службу.

6.5. Услуга "Добровольная блокировка"

Во время добровольной блокировки абонентская плата с ЛС Абонента не списывается.

Абонент имеет право бесплатно заказать добровольную блокировку при положительном состоянии Лицевого счета на период не менее 5 суток подряд, но не более 90 суток за календарный год.

Абонент имеет право досрочно снять или продлить блокировку при соблюдении границ длительности.

Активизацию услуги можно произвести самостоятельно на Сервере статистики, или обратившись в Абонентскую службу.

6.6. Услуга "Информирование о состоянии Лицевого счета"

Услуга позволяет Абоненту с помощью электронной почты или SMS-сообщений получать информацию о балансе Лицевого счета и предполагаемой дате очередного платежа.

Услуга предоставляется бесплатно.

Подключить услугу Абонент может самостоятельно на Сервере статистики или через Абонентскую службу.

7. Отказ от Услуг (отключение)

Инициатором отказа от пользования Услугами в стандартном случае является Абонент.

Оператор имеет право отказать Абоненту в предоставлении Услуг в случае нарушения Абонентом Правил эксплуатации подключения к сети, Норм пользования Сетью или условий Договора.

Если Абонент не пользуется подключением к сети более одного месяца (за исключением использования услуги «Добровольная блокировка»), Оператор имеет право выполнить отключение Абонентской линии.

При прекращении предоставления основной Услуги адресное пространство возвращается Оператору.

8. Порядок предоставления дополнительных Услуг

8.1. Услуги почтового сервера

Услуга заключается в предоставлении Абоненту до 5 (пяти) почтовых ящиков на почтовом сервере Оператора в почтовом домене Оператора.

Адрес электронной почты имеет вид Имя@irkutsk.ru, или Имя@Домен.irkutsk.ru, или Имя@mail38.ru.

Характеристики:

- ✓ доступны протоколы: HTTP, POP, IMAP (в зависимости от режима ящика);
- ✓ доступ к ящику возможен при любом подключении к сети Интернет (с любых IP-адресов).

Оператор оставляет за собой право заблокировать, а затем и удалить почтовый ящик Абонента в случае несвоевременной оплаты Услуги Абонентом, либо в случае, если Абонент не пользовался почтовым ящиком более 6 месяцев, а так же в случаях нарушения Норм пользования Сетью и иных предусмотренных законодательством РФ случаях.

8.2. Регистрация доменов второго уровня

Услуга заключается в подготовке необходимых документов, взаимодействии с организацией, имеющей право регистрации доменов в выбранной зоне (Регистратор), оплате услуг Регистратора и контроля правильности регистрации домена.

Возможна регистрация доменов в следующих зонах: рф, рус, ru, su, net, com, org, biz, info.

В перечисленных зонах домены регистрируются на 1 год, по истечении которого необходимо перерегистрировать домен. В случае, если перерегистрация не будет выполнена своевременно, домен освобождается и может быть занят другим лицом.

Для регистрации домена Абонент заполняет заявку, в которой указывается название домена, реквизиты Абонента, а также предоставляет документ, удостоверяющий личность. На основании данной заявки персонал Оператора формирует документы, необходимые для регистрации, и передаёт их Регистратору. Администратором домена указывается Абонент.

Абонент обязан сообщить Оператору свои достоверные контактные данные (e-mail, телефон) для



возможности своевременного уведомления Абонента о сроках перерегистрации домена. О намерении продлить регистрацию домена Абонент обязан уведомить Оператора не позднее 1 (одного) календарного месяца до истечения срока действия домена через Абонентскую службу (п. 9.1).

8.3. Регистрация доменов третьего уровня

Оператор предоставляет Абоненту возможность регистрации домена третьего уровня в географическом домене irkutsk.ru. В случае, если Абонент не имеет возможности указать для зарегистрированного домена свои DNS-сервера, Оператор может предоставить услугу сопровождения зоны для зарегистрированного домена на своих серверах.

8.4. Веб-хостинг

Услуга заключается в предоставлении Абоненту дискового пространства определённого объёма на сервере Оператора для размещения своего информационного контента с возможностью доступа из Интернет (виртуального сервера). Виртуальный сервер включает возможность выполнения cgi-, php-скриптов, их связь с СУБД MySQL, PostgreSQL, поддержку SSI технологии. При размещении виртуального сервера абонент может зарегистрировать до 5 почтовых ящиков бесплатно.

Оператор вправе приостановить оказание Услуги, если объём информации, размещённой Абонентом, превысил лимит, предусмотренный тарифом, который оплатил Абонент.

Оператор не несёт ответственности за достоверность и содержание информации, размещённой Абонентом, за её соответствие законодательству РФ, эту ответственность несёт сам Абонент.

8.5. Размещение серверного оборудования Абонента на узле Оператора

Абонент может установить собственный физический сервер на узле Оператора.

Сервер должен удовлетворять следующим требованиям:

- ✓ энергопотребление - до 400 Вт;
- ✓ формат сервера: ширина 19", высота не более 4U.

В порядке подключения и эксплуатации физического сервера Абонента Оператор обязан:

- ✓ Обеспечить электропитание сервера, климат-контроль;
- ✓ Обеспечить подключение сервера к сети посредством протокола Ethernet и его производных;
- ✓ Предоставить заказанное Абонентом количество IP-адресов, обеспечить их маршрутизацию;
- ✓ Разместить на вторичных серверах DNS узла записи о доменных именах, принадлежащих Абоненту;
- ✓ Обеспечить доступ к серверу уполномоченных представителей Абонента для системного администрирования, обновления информации и проведения других периодических работ. Допуск обеспечивается в рабочее время по предварительной заявке;
- ✓ Обеспечить сохранность оборудования Абонента согласно акту приёма-передачи.

Для нормальных условий эксплуатации физического сервера Абонент обязан:

- ✓ Предоставить инструкцию по оперативному обслуживанию сервера;
- ✓ Самостоятельно осуществлять системное сопровождение сервера и обновление размещённой на нём информации;
- ✓ Принимать меры сетевой безопасности;
- ✓ Обеспечивать сохранность информации, размещённой на сервере и защиту от несанкционированного доступа.

Оператор не несёт ответственности за достоверность и качество информации, размещаемой Абонентом на сервере, за её соответствие законодательству РФ. В случае возникновения претензий третьих лиц к содержимому или действиям, предпринятым с сервера Абонента, ущемляющим права или наносящим вред третьим лицам, а так же в случаях нарушения Норм пользования Сетью и иных предусмотренных законодательством РФ случаях, Оператор имеет право отключить сервер Абонента от Сети.

Оператор имеет право на проведение регламентных работ и ликвидацию непредвиденных аварийных ситуаций, приводящих к временной недоступности сервера в течение не более 24 часов ежемесячно.

9. Порядок изменения списка/параметров Услуг

9.1. Через Абонентскую службу

Изменение списка Услуг, предоставляемых Абоненту, производится только по документам, удостоверяющим личность Абонента.

Подключение, отключение и изменение параметров некоторых Услуг (например, регистрация доменов, веб-хостинг, размещение серверного оборудования), а также отключение точки доступа, подключение дополнительной точки или переезд производится только по заявлению Абонента.

Списание средств за периодические Услуги (например, услуги почтового сервера, регистрация доменов, веб-хостинг, и т.д.) производится ежемесячно (ежегодно) до момента уведомления



Абонентом Оператора о своём желании приостановить предоставление соответствующей Услуги или расторжении Договора вне зависимости от состояния ЛС и наличия возможности выхода в Интернет.

9.2. По электронной почте с адреса, указанного в Бланк-заказе

Для этого необходимо отправить заявление об изменении/закрытии/приостановлении Услуг по электронной почте на адрес admin@ortel.ru.

9.3. Через Сервер статистики

Для этого необходимо войти на Личную страницу статистики (<http://stat.ortel.ru>) с использованием полученных при регистрации реквизитов.

10. Контактная информация

	<i>Абонентская служба</i>	<i>Служба технической поддержки</i>
Адрес:	г. Иркутск, ул. Урицкого, д. 4Б	г. Иркутск, ул. Терешковой, д.37, оф.25
Часы работы:	с 9 до 18 часов – понедельник - четверг; с 9 до 17 часов – пятница; с 10 до 17 часов – суббота; выходной день – воскресенье.	круглосуточно
Телефон:	(395-2) 28-55-28 (многоканальный)	(3952) 28-55-82 (многоканальный)
E-mail:	admin@ortel.ru	tech@ortel.ru
Функции:	<ul style="list-style-type: none">• консультирование Абонентов по условиям оказания Услуг;• заключение Договоров;• приём заявок на подключение;• приём заявлений от Абонентов;• добавление/удаление Услуг, предоставляемых Абоненту, смена Тарифного плана;• приём платежей.	<ul style="list-style-type: none">• консультирование Абонентов по предоставляемым услугам;• техническое обслуживание (в том числе приём аварийных заявок);• консультация по настройке PPPoE-соединения на компьютере Абонента (для ОС Windows);• приём заявок на заключение Договора на дому (только при наличии технической возможности);• приём сообщений от Абонентов о необходимости изменения времени визита Специалиста по подключению.
Официальный сайт:	http://www.ortel.ru	

В обязанности сотрудников Абонентской службы и Службы технической поддержки не входит:

- обучение Абонента навыкам работы с компьютером, программным обеспечением, работе в сети Интернет;
- поиск информации для Абонента;
- консультации по настройке PPPoE-соединения на ОС, отличной от семейства Windows, клиентского программного обеспечения и сетевого оборудования.