

Условия оказания услуги «Высокоскоростной доступ к глобальной сети Интернет»

Настоящий документ описывает техническую политику (методы, подходы, организационно-технические принципы), применяемую компанией ОАО «Коминтерн Онлайн» (далее Оператором) при оказании услуги высокоскоростного доступа к глобальной сети Интернет (далее Услуги) через IP сеть ОАО «Коминтерн Онлайн» (далее – Сеть Оператора).

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Сеть Интернет (или Глобальный Интернет) – международное объединение независимых сетей связи общего пользования с коммутацией пакетов, взаимодействующих через систему открытых протоколов и процедур на базе протоколов семейства TCP/IP, и являющееся совокупностью Промежуточных и Конечных систем.

Сеть Оператора – часть публичной сети Интернет, состоящая из узлов Оператора, а также каналов, соединяющих эти узлы, и информационных хостов Клиентов Оператора.

Магистральная сеть Оператора – часть сети Оператора, состоящая из узлов Оператора, а также каналов, соединяющих эти узлы.

Доступность сети - отношение времени нахождения компонентов сети в рабочем состоянии к общей продолжительности интервала наблюдения (месяц).

Ресурс - Конечная система, обеспечивающая хранение и представление информации.

Трафик – совокупность данных, переданных по сети Интернет.

Трафик Клиента – совокупность данных, полученных Клиентом из сети Оператора (входящий трафик) или посланных Клиентом в сеть Оператора (исходящий трафик).

Несанкционированный доступ – действия Пользователя Глобального Интернет, направленные на получение несанкционированного доступа к Ресурсу, последующее несанкционированное использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих Пользователю, без согласования с Администратором данного Ресурса. Под несанкционированным доступом к Ресурсу понимается доступ любым способом, отличным от правил доступа, разрешенных Администратором данного Ресурса.

Сетевая атака – действия пользователя сети Интернет, направленные на нарушение нормального функционирования Ресурсов. К таким действиям относится, но этим не ограничивается, передача на Ресурсы бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на данные Ресурсы, а также каналы связи сети Интернет, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных Ресурсов.

DoS-атака (Denial of Service) – Сетевая атака, осуществляемая с определенного узла сети Интернет на удаленный Ресурс и приводящая к недоступности данного Ресурса из сети Интернет. DoS-атака характеризуется перегрузкой атакуемых Сетевых ресурсов (порта или канала) и/или перегрузкой атакуемого Информационного ресурса (сервера), в результате чего нарушается нормальный порядок их функционирования.

СПАМ (информационный шум) – Сообщения электронной почты рекламного или иного характера, рассылаемые адресатам, которые не выразили в явной или неявной форме желания получать такие Сообщения либо выразили нежелание их получать. Основными характеристиками СПАМа являются, как правило, массовость рассылки и анонимность рекламораспространителя.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ УСЛУГИ

Услуга связи представляет собой присоединение оборудования Клиента к сети Оператора с целью обеспечения взаимодействия сети Клиента с Сетью Оператора и с сетью Интернет. В рамках предоставления Услуги связи Оператор осуществляет передачу данных Заказчика, а именно – двунаправленную передачу пакетов между Интернет сетью Заказчика и Глобальным Интернет.

Клиенту могут дополнительно предоставляться следующие услуги:

- Предоставление линии доступа

- 1• Размещение зон DNS сетей Клиента (прямых и обратных).

- 2• Предоставление затребованного количества IP адресов в соответствии с заявкой по форме RIPE-219 (форма заявки <ftp://ftp.ripe.net/ripe/docs/ripe-219.txt>).

- 1• Маршрутизацию любого количества сетей.

- 2• Регистрацию домена второго и третьего уровня в иерархии .RU.

Конкретный состав, условия и параметры Услуги и дополнительных услуг определяются в соответствии с Техническо-Ценовой Спецификацией. Порядок предоставления дополнительных услуг определяется отдельными Положениями.

Клиент вправе запросить изменений или модификаций оказываемой Услуги, направив Оператору письменное уведомление с подробным описанием своих запросов и желаемых сроков выполнения таких работ. Оператор должен сообщить Клиенту ориентировочную стоимость и дату выполнения этих работ.

Услуга связи по своим характеристикам не предназначена (Оператор не гарантирует соблюдения необходимых технических параметров) для предоставления Клиенту услуг обеспечения территориально разобщенных Пользователей возможностью обмена речевой информацией в режиме реального времени с использованием ресурсов сетей пакетной передачи данных.

При предоставлении Услуги связи Оператор не блокирует трафик, маршрутизируемый на Ресурсы Клиента (в том числе на неиспользуемые сети или отдельные IP-адреса Клиента), за исключением случаев, указанных в п.5 настоящих Условий, а так же случаев возникновения DoS-атак Ресурсов Клиента. При этом блокировка трафика, маршрутизируемого на сеть Клиента, осуществляется Оператором по запросу самого Клиента.

3. ЭКСПЛУАТАЦИОННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГИ

3.1. Услуга предоставляется 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

3.2. Совокупная доступность (работоспособность) магистральных сетей и оборудования узлов Оператора, задействованных в предоставлении Услуги, составляет не менее 99,5% в месяц.

3.3. Средние за месяц сетевые задержки на наземных каналах составляют не более 250 мсек.

3.4. Процент потерянных пакетов в среднем за месяц не более 5%.

Оператор предоставляет гарантии качества только на своей магистральной сети.

4. УСТРАНЕНИЕ АВАРИЙ

Авария – есть перерыв в предоставлении Услуги либо ухудшения качества Услуги, делающего невозможным использование ее Клиентом.

Время перерыва в предоставлении Услуги в случае аварии считается с момента уведомления Клиентом службы технической поддержки или центра управления сетью Оператора до момента подтверждения Клиентом успешного решения проблемы и восстановления предоставления Услуги в полном объеме.

- С момента поступления уведомления об аварии Оператор:
- фиксирует время, дату и контактные данные представителя Клиента, уведомившего об аварии;
 - незамедлительно принимает все возможные меры к выяснению причин её возникновения;
 - в случае необходимости организует выезд технического специалиста к месту возникновения аварии.

После окончательного выяснения причины аварии Оператор информирует Клиента о предполагаемых сроках её устранения и проводит восстановительные работы по обеспечению предоставления Услуги в полном объеме.

Пользователь имеет право на перерасчет очередного ежемесячного платежа при перерывах в предоставлении Услуги, кроме случаев регламентных работ на сети Рэдком, о которых Пользователь извещается заблаговременно не менее чем за 48 часов, а также кроме случаев перерывов, произошедших не по вине Оператора.

5. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ОПЕРАТОРА ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

При поступлении в адрес Оператора претензий со стороны третьих лиц на такие приведенные ниже действия Клиента, как:

рассылка СПАМа, вредоносных программ (вирусов), использование открытых ретрансляторов электронной почты (open relays);

размещение Ресурсов, рекламируемых с использованием СПАМа; использование электронной почты для отправки Сообщений с угрозами, оскорбительного или нецензурного содержания;

распространение в сети Интернет с нарушением действующего законодательства (порнографические материалы, призывы к насилию, свержению власти и т.п.);

несанкционированный доступ и нанесение какого-либо ущерба Ресурсам Оператора, пользователям Интернет и других сетей, к которым возможен доступ через Интернет;

действия, направленные на нарушение нормального функционирования Ресурсов, принадлежащих Оператору, пользователям Интернет и других сетей, к которым возможен доступ через Интернет;

иные действия, не указанные выше и противоречащие общепринятым нормам использования Ресурсов сети Интернет или создающие угрозу целостности сети связи Оператора,

Клиент обязан по первому требованию Оператора принять все необходимые меры по пресечению вышеуказанных действий и уведомить об этом Оператора и направившего жалобу третьего лица. В случае непринятия Клиентом указанных мер Оператор оставляет за собой право заблокировать Ресурс, указанный в жалобе третьего лица. Блокировка Ресурса осуществляется после предварительного уведомления Клиента и длится вплоть до принятия Клиентом указанных мер по устранению причин возникновения жалобы третьего лица.

Оператор оставляет за собой право изменять приведенный выше перечень неправомерных действий с опубликованием его на собственном WEB-сервере.

5. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

По окончании срока действия Договора или в случае его расторжения Клиент утрачивает права на использование IP-адресов, предоставляемых Оператором.

Оператор не несет ответственности за недоступность отдельных узлов или ресурсов глобальной системы Интернет, администрируемых третьими сторонами. Случаи такой недоступности не являются перерывами связи.

Клиент несет ответственность перед Оператором и иными организациями за соблюдение порядка и правил работы подключенных им к сети третьих лиц.

Защита информационных ресурсов Клиента может осуществляться при помощи Оператора, и в таком случае это является предметом отдельного договора. В противном случае Клиент самостоятельно несет ответственность за защиту своих ресурсов от любых угроз из сети Интернет.

6. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Техническая поддержка Клиента оказывается круглосуточно:

- по телефонам: +7 (449) 786-2434
- по факсу +7 (495) 786-2434
- по электронной почте noc@comintern.ru.

Оператор будет незамедлительно предпринимать меры для устранения неисправностей, перерывов или ухудшения качества оказываемой Услуги.

Клиент незамедлительно сообщает о необходимости технического обслуживания в службу эксплуатации Оператора. Оператор фиксирует время обращения Клиента, выясняет причину повреждения и предпримет необходимые меры для устранения повреждений. Оператор также уведомляет Клиента о предпринятых мерах по устранению повреждений по его запросу.

В случае обнаружения Клиентом поступления на своё конечное оборудование из сети Интернет нежелательного трафика, не обусловленного действиями самого Клиента, носящего регулярный характер и при этом создающего угрозу нормальному функционированию сетевого оборудования или вводящего Клиента в дополнительные расходы на оплату такого трафика, Клиент вправе письменно потребовать от Оператора заблокировать такой трафик перед той точкой, где происходит его учёт. При этом Клиент в своём запросе должен указать конкретные формальные критерии для блокирования (фильтрации) нежелательного трафика. При этом Клиент обязан сообщить, какой из его ресурсов подвергнут атаке, с какого адреса ведется атака и направить по e-mail Оператору сообщение о необходимости установки фильтра на предоставленном ему порту для блокировки нежелательного трафика.

Оператор при получении такого запроса обязан в течение 4 (четырёх) часов в рабочее время и в течение 8 (восьми) часов во вне рабочее время ввести требуемое блокирование (фильтрацию) трафика.

Снятие блокирования (фильтрации) нежелательного трафика происходит согласно запросу Клиента по аналогичной процедуре.

Если Оператор не осуществит указанную блокировку (фильтрацию) трафика в указанное время, Клиент имеет право направить Оператору претензию по поводу исключения нежелательного трафика из расчетов. Технические специалисты Оператора проверяют претензию и действия Клиента и составляют соответствующее заключение. В случае непоступления от Клиента запроса о блокировании (фильтрации) нежелательного трафика весь поступающий трафик учитывается при расчёте оплаты Услуги.

