

Регламент оказания услуги «доступ в интернет с помощью протокола PPPoE»

Оглавление

Общие положения.....	2
Качество Услуг.....	2
Порядок подключения услуги	2
Порядок отказа от услуги.....	3
Параметры оказания услуги	3
Безопасность.....	3
Порядок обработки Заявок и/или Распоряжений Службой технической поддержки	4

Общие положения

1. Оператор оказывает Услуги в соответствии с настоящим Регламентом оказания услуг.
2. Оператор оказывает Услуги абоненту при нахождении последнего на территории Российской Федерации (части территории Российской Федерации), при наличии технической возможности подключения по выделенной линии.
3. Услуги оказываются Абоненту в объеме и с параметрами, установленными Бланками заказа.
4. Заказ на изменение перечня, объема и параметров Услуг может быть передан Оператору не только в виде Бланка заказа, но и другим приемлемым способом с использованием технических средств Исполнителя, обеспечивающими безошибочную идентификацию Абонента.
5. Оказание Услуг может сопровождаться с согласия Абонента оказанием Исполнителем Дополнительных услуг. Перечень Дополнительных услуг, оказываемых Абоненту, определяется условиями Лицензий, возможностями сети связи Исполнителя и заказами Абонента.
6. Отдельные Услуги могут оказываться Абоненту при условии соответствия его абонентских устройств специальным техническим требованиям, необходимым для оказания таких Услуг.
7. Для получения отдельных Услуг Абонент может приобрести у Исполнителя абонентские устройства.
8. Протокол PPPoE - метод установки соединения по сети Ethernet через сетевой адаптер, используемый Исполнителем для обеспечения авторизации пользователей.
9. При подключении Абоненту в пользование выдается статический (постоянный) ip-адрес. В случае технической необходимости Исполнитель имеет право изменить выделенный ip-адрес, без предварительного уведомления Абонента.

Качество Услуг

1. Исполнитель предоставляет Услуги круглосуточно, ежедневно, без перерыва, за исключением перерывов, необходимых для проведения ремонтных и профилактических работ.
2. Исполнитель предоставляет Услуги надлежащего качества соответствующие эксплуатационным характеристикам, принятым в отношении оказания услуг электросвязи.
3. Качество предоставляемых Абоненту Услуг в силу конструктивных особенностей сети Исполнителя зависит от качества услуг, оказываемых как Абоненту, так и Исполнителю другими операторами связи.
4. Оказание услуг может быть ограничено рельефными или строительными характеристиками, помехами вблизи источников радиоизлучения, электрических приборов, препятствующими распространению сигнала с элементов сети Исполнителя.
5. Исполнитель осуществляет регулярную проверку качества связи и модернизацию своих технических средств с целью обеспечения бесперебойного круглосуточного оказания Услуги.

Порядок подключения услуги

1. Абонент подписывает договор на оказание услуг связи и соответствующий бланк заказа к договору на оказание услуг связи.

2. Абонент осуществляет доставку подписанного договора и бланка заказа Исполнителю.
3. После получения подписанных документов, Исполнитель в течение 3-х рабочих дней осуществляет подключение услуги и доставляет Абоненту реквизиты пользования услугой (реквизиты подключения по протоколу PPPoE)
 - a. Имя пользователя (логин)
 - b. Пароль
4. После первого подключения Абонента к сети по протоколу PPPoE услуга считается оказываемой.

Порядок отказа от услуги

1. Отказ от услуг связи оформляется Абонентом путем оформления соответствующего заявления и передачи его Исполнителю. Заявление от юридического лица принимается с подписью руководителя и печатью организации. Заявление от физического лица или индивидуального предпринимателя (ПБОЮЛ) принимается с личной подписью физического лица или индивидуального предпринимателя (ПБОЮЛ) или уполномоченного должностного лица у индивидуального предпринимателя (ПБОЮЛ). Формы заявлений размещены на сайте <http://www.izhnet.ru/docs/>.
2. Исполнитель, в течение одного рабочего дня с момента получения от Абонента заявления на отказ от услуги связи, прекращает оказание соответствующей услуги связи.
3. Абонент обязуется произвести оплату услуг связи в течение 3-х дней с момента выставления счета на оплату после передачи Исполнителю заявления на отказ от услуги связи, при этом если тарифом предусмотрено ежемесячное внесение абонентской платы, то абонентская плата взимается за месяц в котором Абонент обратился с заявлением на отказ от услуг связи.

Параметры оказания услуги

- Подключение к сети Ethernet
 - Стандарт подключения IEEE 802.3
- Протокол PPPoE
 - Параметры подключения:
 - Имя службы «LINE»
 - Протоколы шифрования пароля: CHAP, MS-CHAP
 - Шифрования данных нет
 - Максимальное время сессии (время принудительного разрыва связи с абонентом, после его истечения можно подключаться снова):
 - Обычный абонент: 604800 секунд (7 дней)
 - Тестирование услуги: 86400 секунд (1 день)

Безопасность

1. Обязанностью абонента является сохранение своих сетевых реквизитов (имя пользователя и пароля) от посторонних лиц. В случае доступа третьих лиц в Интернет под сетевыми реквизитами Абонента, Абонент обязан оплатить использованные третьими лицами услуги в полном объеме.

2. За объем входящего трафика (объем информации, переданный по сети Исполнителя) и за содержание информации, полученной Абонентом из локальной сети и других сетей, в которые возможен доступ через Интернет, Абонент несет персональную ответственность.
3. Исполнитель не несет ответственности за содержимое информации полученной Абонентом из сети и последствий от ее использования.
4. Использование Абонентом сети или оборудования Исполнителя в иных целях, кроме подключения в рамках Договора с Исполнителем, является нарушением, предусматривающем ответственность в соответствии с действующим законодательством.
5. В случае нарушения абонентом «Нормативов пользования сети» Исполнитель вправе заблокировать доступ Абонента к услугам связи без предварительного уведомления Абонента.
6. Исполнитель оставляет за собой право отказать Абоненту в повторном подключении к сети, в случае грубых нарушений Абонентом условий договора и настоящего регламента.
7. За повреждение оборудования Абонента по независящим от Оператора причинам, а так же в результате стихийных бедствий (гроза, ураган, землетрясение и др.) Оператор ответственности не несет.

Порядок обработки Заявок и/или Распоряжений Службой технической поддержки

1. Служба технической поддержки осуществляет управление и контроль над работой технического оборудования и системных программных средств, обеспечивает предоставление надлежащего сервиса Абоненту в пределах, обусловленных Договором, а также осуществляет обработку следующих запросов Абонентов:
 - a. запросы на внесение изменений в конфигурационные файлы в тех случаях, когда такие изменения не могут быть выполнены самим Абонентом
 - b. локализация и устранение проблем, связанных с функционированием предоставляемых по договору сервисов
2. Приём заявок и/или распоряжения осуществляется посредством звонка на номер (3412)912-000 или написания электронных писем на адрес abon@izhnet.ru, или факсом на номер (3412)912-299
3. Все Заявки и/или Распоряжения обрабатываются в порядке поступления. Максимальный срок обработки — 1 рабочий день (согласно производственному календарю РФ на соответствующий год).
4. Вне очереди обрабатываются экстренные Заявки и/или Распоряжения, такие, как просьба о смене паролей в случае их компрометации, восстановление работоспособности основных сервисов.