

РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Подключение к Услуге обеспечивается с применением организуемых Оператором цифровых каналов связи. Цифровые каналы связи между оборудованием Оператора и Абонентским оборудованием организуются Оператором с использованием существующего оптического или медного кабеля, либо вновь прокладываемого оптического или медного кабеля. Скорость передачи данных определяется в соответствии с Тарифным планом (при этом обязательство Оператора по обеспечению соответствующего значения скорости ограничивается пределами сети связи Оператора от порта передачи данных до точки обмена трафиком).

1.2. Телематические услуги связи оказываются по технологии передачи данных в пакетном режиме. Ресурсы Сети выделяются конкретному Абоненту автоматически и могут изменяться динамически во время сеанса для каждого блока данных. Ресурсы Сети динамически перераспределяются между всеми активными пользователями и услугами.

1.3. Телематические услуги связи оказываются в режиме «24x7» - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году.

1.4. Оператор обеспечивает следующие значения параметров качества обслуживания в рамках собственной Сети:

Доступность сети Оператора связи за месяц	Коэффициент потерянных пакетов на сети Оператора связи за месяц	Средняя сетевая задержка на наземных каналах Оператора связи за месяц
Не менее 99%	Не более 2%	Не более 200 мсек

1.5. Информация о возможных перерывах связи на время проведения профилактических и плановых работ размещается на сайте Оператора.

1.6. Оператор обязуется принимать меры для обеспечения бесперебойного функционирования сети связи и устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугами в сроки, указанные в пункте 1.7. При необходимости производства аварийно-восстановительных работ на объектах, принадлежащих третьим лицам, срок продлевается на время получения соответствующих разрешений и согласований, определенное договором с третьим лицом.

1.7. Сроки устранения повреждений:

Неисправности подразделяются на четыре приоритета по степени срочности их решения:

Первый приоритет: авария – перерыв в предоставлении Услуги, вызванный неисправностью на сети Оператора.

Второй приоритет: предаварийное состояние – периодически возникающие прерывания связи и/или существенные ухудшения параметров качества сервиса, которые могут привести к состоянию аварии.

Третий приоритет: любые возникающие проблемы, не приводящие к прерыванию оказания Услуги, но влияющие на параметры качества сервиса. Параметры услуги не соответствуют требуемому качеству.

Четвертый приоритет: обращения Абонента по техническим вопросам, связанные с оказанием Услуги, за исключением обращений по проблемам первого, второго и третьего приоритетов.

Продолжительность устранения неисправности, а также периодичность информирования Оператором Абонента о ходе проведения работ:

Приоритет	Продолжительность работ	Периодичность информирования	Период устранения
Первый	Не более 4 часов	По согласованию с Абонентом и по факту устранения	Круглосуточно
Второй	Не более 8 часов		
Третий	Не более 3-х дней		
Четвертый	Не более 5-ти дней		

2. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ПО СЕТИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ С АВТОРИЗАЦИЕЙ НА СЕРВЕРЕ VPN СО СТАТИЧЕСКИМ IP АДРЕСОМ

- 2.1. Данный вид связи предоставляет доступ к информационным ресурсам и стандартным сервисам компьютерных сетей с компьютера Абонента, круглосуточную передачу электронных сообщений Абонента.
- 2.2. Услуга представляет собой PPOE/L2TP-соединение с сервером доступа Оператора.
- 2.3. Для получения услуги необходим компьютер с оперативной памятью не менее 128 Мб, с USB или ETHERNET портом, и предустановленной операционной системой.
- 2.4. Персональному компьютеру Абонента выделяется постоянный IP-адрес из адресного пространства Оператора в течение неограниченного промежутка времени.

3. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ПО СЕТИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ С АВТОРИЗАЦИЕЙ НА СЕРВЕРЕ VPN С ДИНАМИЧЕСКИМ IP АДРЕСОМ

- 3.1. Данный вид услуги предоставляет возможность доступа к информационным ресурсам и стандартным сервисам компьютерных сетей с компьютера или компьютеров локальной сети Абонента, круглосуточную передачу электронных сообщений Абонента.
- 3.2. Услуга представляет собой PPOE/L2TP-соединение с сервером доступа Оператора.
- 3.3. Для получения услуги необходим компьютер с оперативной памятью не менее 128 Мб, с USB или ETHERNET портом, и предустановленной операционной системой.
- 3.4. Персональному компьютеру Абонента выделяется динамический IP-адрес из доступного диапазона адресов до завершения сеанса работы подключения.

4. ТРЕБОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

- 4.1. Абонент обязан:
 - 4.1.1. Следить за защищенностью и актуальностью используемого программного обеспечения.
 - 4.1.2. Своевременно обновлять версии программного обеспечения или вносить изменения в конфигурации в соответствии с указаниями и требованиями, публикуемыми разработчиками программного обеспечения, службами безопасности «Интернет».
 - 4.1.3. Пресекают несанкционированный доступ к используемым программным и аппаратным средствам и не допускать использования предоставленных сетевых ресурсов для попыток несанкционированного доступа к серверам и сервисам сети «Интернет».
 - 4.1.4. При использовании в работе почтовых сервисов, эксплуатируемое программное обеспечение должно обеспечивать невозможность приема почты с несуществующих электронных адресов и приема/пересылки сообщений на электронные адреса, не принадлежащие сети (домену) Абонента (запрет "открытого" relay).
- 4.2. Для проверки соблюдения требований безопасности Оператор оставляет за собой право производить сканирование сервисов и серверов Абонента.
- 4.3. Для обеспечения безопасности, Оператором проводится обязательная экспертиза устанавливаемых или арендуемых Абонентом серверов. Экспертиза проводится при первоначальной установке, настройке сервера, и после каждого случая технического обслуживания силами Абонента.
- 4.4. При несоблюдении этих условий или неудовлетворительных результатов сканирующей проверки Оператор оставляет за собой право заблокировать использование сервисов, серверов, ресурсов, нарушающих требования безопасности, с последующим оповещением Абонента.

5. РУКОВОДСТВО ПО ПОЛЬЗОВАНИЮ ЛИЧНЫМ КАБИНЕТОМ

- 5.1. Для начала работы в Личном кабинете следует:
 - запустить веб-обозреватель;
 - перейти по ссылке: <https://link-region.ru>;
 - перейти в раздел «Личный кабинет»;
 - пройти Авторизацию;
 - нажать кнопку «Войти».
- 5.2. Стартовая страница Личного кабинета состоит из следующих элементов:
 - 5.2.1. **Новости** – раздел Личного кабинета, в котором размещаются актуальные новости Оператора.
 - 5.2.2. **Баланс лицевого счета** - раздел Личного кабинета, который содержит информацию о финансовом состоянии лицевого счета Абонента, в том числе:
 - а) *входящий остаток на начало месяца* - остаток денежных средств с конца предыдущего расчетного периода;
 - б) *приход за месяц* – поступления денежных средств на Баланс Абонента в течение расчетного периода;
 - в) *расход за месяц* – списания денежных средств за разовые услуги со счета Абонента;
 - г) *наработка за месяц* - списания денежных средств за услуги, потребленные Абонентом в течение расчетного периода (с разбивкой по услугам);
 - д) *исходящий остаток на конец месяца* – значение, отражающее текущее состояние лицевого счета Абонента, рассчитываемое по формуле: $Исх. ост. = Вх. ост. - Расход + Приход - Нарботка$; исходящий остаток на конец месяца переходит на входящий остаток на начало следующего месяца.
 - 5.2.3. **Смена тарифных планов** – опция Личного кабинета, предоставляющая возможность смены Абонентом действующего Тарифного плана через Web-интерфейс пользователя. Для смены Тарифа необходимо перейти во вкладку напротив текущего Тарифного плана, выбрать необходимый Тарифный план и нажать «выбрать дату»; появится строка с выбранным Тарифным планом и дата (по умолчанию - первое число будущего месяца); необходимо нажать «сменить тариф».
 - 5.2.4. **Цифровое ТВ** - опция Личного кабинета, которая позволяет подключить услугу цифрового телевидения. Для регистрации услуги необходимо нажать «Активировать опцию» (что подразумевает согласие с условиями предоставления услуг, опубликованных по ссылке: https://www.link-region.ru/netcat_files/125/112/h_5e489eba88064552a2689245b7c4c20f), далее появится сообщение о создании учетной записи с присвоением логина и пароля. Для выбора тарифной опции необходимо поставить маркер (•) рядом с пакетом,

который требуется включить, и нажать «Активировать»; во всплывающем окне с подтверждением активации следует выбрать либо «ДА», либо «ОТМЕНА». В открывшемся окне необходимо нажать «Активировать опцию». Услуга цифрового телевидения с указанного момента считается подключенной, Плата за Услуги отображается в разделе **Баланс лицевого счета** (*Наработка*).

5.2.5. **Выходы в «Интернет» (сессии)** – опция Личного кабинета, формирующая детализированный отчет по сессиям и трафику. Для просмотра сессий необходимо выбрать интересующий логин (ы), единицы измерения, месяц и интервал дней и нажать «Вывести». При выборе пункта контекстного меню «Получить детализацию» необходимо указать адрес электронной почты, на который будет отправлен указанный детализированный отчет.

5.2.6. **Статистика по учетным записям** – опция Личного кабинета, формирующая общий отчет по количеству сессий, трафику за интервал времени. Для просмотра необходимо выбрать единицу измерения, интервал времени и нажать «Применить».

5.2.7. **Смена пароля на доступ в «Интернет»** – опция Личного кабинета, которая позволяет сменить пароль для доступа в «Интернет».

5.2.8. **Смена пароля на доступ в Личный кабинет** - опция Личного кабинета, которая позволяет Абоненту изменить пароль для доступа в Личный кабинет.

5.2.9. **Подключить Антивирус и другое ПО** - раздел Личного кабинета, который позволяет Абонентам работать с программными продуктами и цифровым контентом с ежемесячной оплатой по подписке путём совершения следующих действий:

- а). выбор пункта меню «Ваши подписки», в котором располагается онлайн-витрина действующих подписок;
- б). выбор необходимого продукта и последующий доступ к окну с информацией о покупке, полем для ввода адреса электронной почты, на который придет информация о ней, а также лицензионное соглашение;
- в). при согласии с условиями лицензионного соглашения - нажатие кнопки «Оплатить и подключить» с последующим получением на указанный адрес электронной почты письма с дальнейшими инструкциями.