

## 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.

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		Ежедневно с 9:00 до 18:00
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. Пресекать 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, потреблённые 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](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 (Нарботка)**.

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.

