

## **Регламент**

Действителен с 01.02.2010

### **Содержание:**

1. [Термины и определения](#)
2. [Договор на абонентское обслуживание в сети "Стройнет"](#)
  - 2.1. [Заключение Договора](#)
  - 2.2. [Порядок переоформления Договора](#)
3. [Лицевой счет Абонента и Сервер статистики](#)
  - 3.1. [Сервер статистики](#)
  - 3.2. [Детальная статистика потребленных услуг](#)
4. [Порядок предоставления услуг связи по выделенной линии](#)
  - 4.1. [Описание услуги](#)
  - 4.2. [Правила выполнения работ по подключению](#)
  - 4.3. [Настройка соединения](#)
  - 4.4. [Тарифный план и абонентская плата за точку подключения](#)
  - 4.5. [Отключение](#)
5. [Порядок предоставления дополнительных услуг](#)
  - 5.1. [Регистрация доменов второго уровня](#)
  - 5.2. [Хостинг \(Представительство в Интернет\)](#)
  - 5.3. [Размещение физического сервера Абонента \(Colocation\)](#)
6. [Порядок изменения списка/параметров услуг](#)
7. [Абонентский отдел](#)
  - 7.1. [Служба технической поддержки](#)
8. [Регламентные и аварийно-восстановительные работы](#)
  - 8.1. [Регламентные и аварийно-восстановительные работы](#)
  - 8.2. [Аварийные заявки](#)
  - 8.3. [Перерасчет за услуги связи в случае наличия аварийных заявок](#)
  - 8.4. [Другие восстановительные работы](#)
9. [Условия эксплуатации сети Абонентом](#)
  - 9.1. [Меры безопасности при эксплуатации сети](#)
  - 9.2. [Правила эксплуатации сети](#)
  - 9.3. [Нарушение правил \(нормативов\) эксплуатации сети Абонентом](#)
  - 9.4. [Порядок повторного подключения в случае нарушения Абонентом правил \(нормативов\) эксплуатации сети](#)

# 1. Термины и определения

Исполнитель – ООО «Стройнет».

Абонент – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами связи, предоставляемыми Исполнителем на основании Договора на абонентское обслуживание.

Биллинг – автоматизированная система учета предоставленных услуг, их тарификации и выставления счетов для оплаты (в основном используется в сфере телекоммуникаций).

Лицевой счет - электронный счет в биллинговой системе Исполнителя, на котором фиксируются авансовые платежи Абонента и суммы денежных средств, удержанные (списанные) из данных платежей в качестве оплаты за услуги. Лицевой счет имеет уникальный номер.

Баланс лицевого счета - разность между суммой денежных средств, внесенных на Лицевой счет и суммой денежных средств, списанных с Лицевого счета. По технологическим причинам баланс лицевого счета может принимать отрицательное значение.

Трафик – объем информации, переданный по сети Исполнителя. Трафик различается на входящий, исходящий, в зависимости от направленности передаваемых данных (от Исполнителя к Абоненту, от Абонента к Исполнителю); внешний, внутренний, специальный, почтовый; также возможны другие виды трафика.

MAC-адрес - уникальный в пределах сети (например, локальной) физический адрес узла ( сетевого адаптера или порта маршрутизатора), чаще всего назначаемый производителем оборудования.

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

Спам - широковещательная рассылка коммерческой, политической и иной рекламы, или иного вида электронных сообщений неопределенному кругу лиц без их предварительного согласия, и не позволяющая определить отправителя, в том числе ввиду указания в нем несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя.

## 2. Договор на абонентское обслуживание в сети «Стройнет»

### 2.1. Заключение Договора на абонентское обслуживание

Все услуги оказываются Исполнителем на основании Договора на абонентское обслуживание в сети «Стройнет», заключенного между гражданином, достигшим 18-летнего возраста, или юридическим лицом, или индивидуальным предпринимателем с одной стороны и Исполнителем с другой стороны.

Документы, необходимые для заключения Договора:

а) с физическим лицом:

- паспорт.

б) с юридическим лицом (индивидуальным предпринимателем):

- паспорт представителя;

- копия документа, подтверждающий его полномочия;

- копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица (гражданина в качестве индивидуального предпринимателя);

- копия документа, подтверждающего право владения или письменное согласие Арендодателя помещения, в котором предполагается проведение работ по прокладке выделенной линии (только если нужны услуги связи по выделенной линии).

### 2.2. Порядок переоформления Договора

Абонент-физическое лицо может переоформить Договор на своего родственника, у которого не было ранее Договора с Исполнителем. Для этого необходимы два заявления от обоих лиц: первое – об отказе от услуг в пользу другого лица и второе – о принятии услуг с обязательством их оплачивать, а также документы, подтверждающие родство или опеку. В этом случае возможно сохранение прежнего лицевого счета. Переоформление осуществляется бесплатно.

В случае реорганизации предприятия, сопровождающейся сменой ИНН Абонента-юридического лица (например, в связи с изменением формы собственности, переподчинением), переоформление Договора подразумевает расторжение старого Договора и заключение нового (регистрируется новый лицевой счет), при необходимости - с переносом предоставляемых сервисов (услуг). Переоформление осуществляется в соответствии с Прейскурантом.

### **3. Лицевой счет Абонента и Сервер статистики**

#### **3.1. Сервер статистики**

При заключении договора с Исполнителем Абонент получает индивидуальный лицевой счет (ЛС), на который зачисляются все платежи Абонента.

Получить информацию о состоянии лицевого счета, сводку потребленных услуг, историю взаиморасчетов, а также отправить заявку на изменение параметров предоставляемых Исполнителем услуг, Абонент может на Сервере статистики <https://stat.buildnet.ru/> (требуется реквизиты доступа: логин и пароль).

Сервер статистики отслеживает изменение платежного баланса с периодичностью от 15 минут до 4 часов, поэтому возможно также и отрицательное значение ЛС Абонента.

Для того, чтобы избежать неожиданного отключения от сети, Абонент обязан самостоятельно контролировать состояние баланса своего лицевого счета. В случае невнимательного отслеживания информации о состоянии своего лицевого счета, Абонент не освобождается от оплаты услуг, предоставляемых Исполнителем. Самостоятельно, вне зависимости от наличия или отсутствия счета от Исполнителя, Абонент обязан проводить платежи по Договору таким образом, чтобы баланс его ЛС оставался положительным в любой момент действия Договора.

#### **3.2. Детальная статистика потребленных услуг**

Исполнитель 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 учетом трафика. Для безлимитных ТП детализация не осуществляется.

Доступ к детальной статистике потребленного Абонентом трафика возможен через Сервер статистики. Предоставление Абоненту детальной статистики каким-либо иным способом (например, распечатка) осуществляется в соответствии с Прейскурантом.

### **4. Порядок предоставления услуг связи по выделенной линии**

#### **4.1. Описание услуги**

Подключение к сети Интернет по выделенной линии предназначено для высокоскоростной передачи информации в непрерывном режиме.

Исполнитель предоставляет доступ к сети посредством подключения по порту Ethernet.

Услуги локальной сети Исполнитель не предоставляет.

В зону ответственности Исполнителя входят:

- коммутационное и маршрутизирующее оборудование Исполнителя;
- каналы передачи данных Исполнителя;
- DNS-сервер Исполнителя.

При подключении Абоненту в пользование выдается серый динамический ip-адрес из диапазона 10.0.0.0 — 10.255.255.255. В случае необходимости Исполнителя имеет право изменить выделенный ip-адрес, без предварительного уведомления Абонента.

Со стороны Абонента для подключения к сети может быть использована как сетевая карта персонального компьютера (ПК), так и другое специальное оборудование доступа в сеть.

#### **4.2. Правила выполнения работ по подключению**

Срок монтирования выделенной линии для Абонента может составлять до 5-и рабочих дней с момента оплаты. В некоторых случаях, оговариваемых особо, срок подключения может быть более 5-и рабочих дней.

Подключение осуществляется посредством кабеля витой пары UTP 5-й категории (2-х или 4-х парный кабель в оболочке белого или серого цвета, диаметром от 3 до 5 мм) и коннектора RJ45.

Необходимость проведения монтажных работ, их объем и стоимость при новом подключении и при возобновлении работоспособности линии для помещения, ранее подключенного к сети Исполнителя, в общем случае определяется Исполнителем.

В случае, если Абонент производит работы по подключению самостоятельно, а также в случае изменения Абонентом схемы подключения без согласования с Исполнителем, Исполнитель не несет ответственности за качество связи.

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

### **4.3. Настройка соединения**

Возможны два способа проведения работ по настройке соединения на ПК Абонента:

- настройку производит представитель исполнителя сразу после завершения работ по монтажу линии связи при наличии сетевой карты (только на ОС семейства Windows не ниже Windows 98);
- настройку Абонент производит самостоятельно, проконсультировавшись по телефону со Службой технической поддержки;

Настройку прочего сетевого оборудования, а также установку и настройку различного программного обеспечения на своем ПК, Абонент производит самостоятельно или за свой счет.

### **4.4. Тарифный план и абонентская плата за точку подключения**

Доступ в Интернет по выделенной линии осуществляется при активированном тарифном плане.

Регистрация тарифных планов производится в соответствии с актуальным полным прейскурантом, который доступен по адресу <http://www.buildnet.ru/cl/>, старые тарифные планы автоматически продляются, но вновь не регистрируются.

Абонент имеет возможность использовать выбранный ТП при условии положительного остатка на его ЛС в течение всего периода действия тарифного плана.

Тарифные планы доступны в двух вариантах:

- с учетом трафика (с оплатой каждого мегабайта потребленного трафика);
- без учета трафика ( безлимитные).

Неиспользованный Абонентом в период действия тарифного плана остаток трафика не переносится на следующий период и не возвращается, перерасчет за неиспользованные дни на ТП без учета трафика не производится.

Смена тарифного плана по инициативе Абонента в период действия любого ТП рассматривается, как полное выполнение Исполнителем своих обязательств по изменяемому Абонентом тарифному плану.

### **4.5. Отключение линии**

Инициатором отключения линии в стандартном случае является Абонент.

Исполнитель имеет право отказать Абоненту в предоставлении услуг в случае нарушения Абонентом условий эксплуатации сети (см. п. 8).

Если Абонент не оплачивает долг, образовавшийся на его ЛС, в течение 10 дней, а также в том случае, если Абонент не пользуется выделенной линией более одного месяца, то Исполнитель имеет право заблокировать доступ Абонента к сети, а также выполнить отключение кабеля от оборудования.

При прекращении предоставления услуги адресное пространство возвращается Исполнителю.

## **5. Порядок предоставления дополнительных услуг**

### **5.1. 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.

В настоящее время домены регистрируются через регистраторов АНО «Региональный Сетевой Информационный Центр» (RU-CENTER). Возможна регистрация доменов в следующих зонах: 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 и реквизиты Абонента. На основании данной заявки персонал Исполнителя формирует документы, необходимые для регистрации, и передает их Регистратору. Администратором домена указывается Абонент.

Абонент обязан сообщить Исполнителю свои достоверные контактные данные (e-mail, телефон), для возможности своевременного уведомления Абонента о сроках перерегистрации домена. О намерении продлить регистрацию домена Абонент обязан уведомить Исполнителя не позднее 1 (одного) календарного месяца после истечения срока действия домена через Абонентский отдел (официальным письмом, если Абонент - юридическое лицо)

## **5.2. Хостинг (Представительство в Интернет)**

Услуга заключается в предоставлении Абоненту дискового пространства определенного объема для размещения своего информационного контента (сайта).

К базовому пакету данной услуги можно подключить дополнительные опции (PHP, CGI-bin, SSL, MySQL и т.д.) согласно Прейскуранту.

Исполнитель в праве приостановить оказание услуги, если объем информации, размещенной Абонентом, превысил лимит, предусмотренный пакетом, который оплатил Абонент.

Исполнитель не несет ответственности за достоверность и содержание информации, размещенной Абонентом, за ее соответствие законодательству РФ, эту ответственность несет сам Абонент.

## **5.3. Размещение физического сервера Абонента (Colocation)**

Абонент может установить собственный физический сервер на территории Исполнителя.

Сервер пользователя должен удовлетворять следующим внешним требованиям:

- энергопотребление - до 250 Вт;
- формат сервера 19" высотой не более 4U.

В порядке подключения и эксплуатации физического сервера Абонента Исполнитель обязан:

- Обеспечить подключение сервера к сети посредством протокола Ethernet и его производных;
- Предоставить необходимое и обоснованное в соответствии с правилами RIPE число 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 пользователя согласно акту приема-передачи.

Для нормальных условий эксплуатации физического сервера Абонент обязан:

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

Исполнитель не несет ответственности за достоверность и качество информации, размещаемой

Абонентом на сервере, за ее 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 Нормативов пользования сетью и иных предусмотренных законодательством РФ случаях, Исполнитель имеет право отключить сервер пользователя от сети.

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

## **6. Порядок изменения списка/параметров услуг**

Изменение списка услуг, предоставляемых Абоненту-физическому лицу, производится только по личному заявлению от Абонента и при наличии документов, удостоверяющим личность, либо по заявлению от уполномоченного лица, имеющего заверенную нотариусом или специалистами Исполнителя доверенность на выполнение указанных действий.

Подключение, отключение и изменение параметров некоторых услуг (например, домены, хостинг, Colocation), а также отключение точки доступа, подключение дополнительной точки, переезд или

расторжение договора производится только на основании письменного заявления оформленного лично Абонентом в Абонентском зале либо на основании заявления от уполномоченного лица, оформленного в Абонентском зале. Уполномоченным лицом признается лицо, имеющее заверенную нотариусом или специалистами Исполнителя доверенность на выполнение указанных действий

Для изменения списка услуг, предоставляемых Абоненту-юридическому лицу необходимо официальное письмо от организации на фирменном бланке с подписью директора или заявление от директора (либо другого лица при предоставлении соответствующей доверенности и документа, удостоверяющего личность) с печатью организации.

Списание средств за периодические услуги (например, домен, хостинг, и т.д.) производится ежемесячно (ежегодно) до момента уведомления Абонентом Исполнителя о своем желании приостановить предоставление соответствующей услуги или расторжении Договора на абонентское обслуживание, вне зависимости от состояния ЛС и наличия возможности выхода в Интернет.

Для физических лиц возможны два способа изменения параметров услуг (например, смена ТП и опций, ):

- по телефону 904-700 при этом от Абонента требуется сообщить для идентификации реквизиты паспорта РФ;
- по электронному письму, направленному сервера статистики <https://stat.buildnet.ru/bill/> с захода, привязанного к Договору Абонента.

## **7. Абонентский отдел**

### **7.1. Служба технической поддержки (СТП)**

Способы связи:

- телефон: 904-700
- e-mail: [noc@buildnet.ru](mailto:noc@buildnet.ru) (для решения вопросов, не требующих немедленной реакции)

Часы работы:

- в будни: с 8:00 до 22:00
- в выходные и праздничные дни: с 9:00 до 21:00

Функции СТП:

- консультирование Абонентов по предоставляемым услугам;
- техническое обслуживание (в том числе прием аварийных заявок);
- активация/деактивация/смена услуг, предоставляемых Абоненту;
- консультация по настройке соединения на ПК Абонента (для ОС Windows);
- прием заявок на заключение Договора на дому (услуга доступна только физическим лицам для подключения в квартире, где имеется техническая возможность подключения);
- назначение даты, времени визита Специалиста по подключению;

В обязанности сотрудников Абонентского отдела (в т.ч. Службы технической поддержки) не входит:

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

## **8. Регламентные и аварийно-восстановительные работы**

### **8.1. Регламентные и аварийно-восстановительные работы**

В связи с технологической необходимостью Исполнитель может проводить регламентное обслуживание оборудования узла связи.

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

Регламентные работы проводятся с предварительной публикацией на странице новостей <http://www.buildnet.ru/>.

- на ядре сети – с уведомлением не позднее, чем за 24 часа до начала работ;
- на сети доступа – с уведомлением не позднее, чем за 2 часа до начала работ, если они проводятся вне Регламентного окна, либо если перерыв в предоставлении связи может составить более 30 минут.

Аварийно-восстановительные работы проводятся в случае непредвиденных ситуаций, представляющих

угрозу для функционирования сети и требующих незамедлительного устранения.

## **8.2. Аварийные заявки**

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

Аварийные заявки оформляются Службой технической поддержки (СТП) на основании следующих действий:

- Абонент указал номер договора, адрес и контактный телефон (свой или ответственного за эксплуатацию сети лица);
- Абонент предоставил описание конкретной проблемы ( наличие/отсутствие линка и/или сервиса);
- совместная диагностика, проведенная техническим специалистом Исполнителя по телефону с Абонентом, однозначно выявляет неработоспособность (или подозрения на неработоспособность) именно сети Исполнителя, а не оборудования Абонента и не повреждение линии связи в помещении Абонента.

Аварийные заявки от Абонента принимаются только по адресу, указанному в Договоре на абонентское обслуживание или в заявке на подключение.

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

## **8.3. Перерасчет за услуги связи в случае наличия аварийных заявок**

При наличии аварийных заявок, оформленных надлежащим образом по инициативе Абонента, перерасчет производится на основании обращения Абонента с просьбой выполнить компенсацию за период отсутствия связи в случаях если:

- имеются факты нарушения Исполнителем сроков устранения неисправностей (более 48 часов;
- отсутствие связи по причине неработоспособности сети, без нарушения сроков исполнения аварийных заявок от Абонента, суммарно более 5 календарных дней в течение срока действия тарифного плана Абонента.

## **8.4. Другие восстановительные работы**

Восстановление кабеля в помещении абонента в случае его повреждения по вине Абонента (сдавливание мебелью, повреждение домашними животными и т.п.) производится Исполнителем в платном порядке.

В случаях, когда совместная с Абонентом диагностика, либо голосовое сообщение Абонента на автоответчике 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 счет) устранить причину неисправности.

## **9. Условия эксплуатации сети Абонентом**

### **9.1. Меры безопасности при эксплуатации сети**

Обязанностью пользователя (Абонента) является сохранение своих сетевых реквизитов (логина и пароля) от посторонних лиц.

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

Исполнитель не несет ответственности за содержимое информации полученной из сети и последствий от ее использования.

Абонент должен отслеживать появление «заплат» (Patch'ей) к используемому им программному обеспечению и устанавливать их. Пользователь должен помнить, что устанавливаемое им новое программное обеспечение или иное 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 свое оборудование, а также регулярно обновлять базы антивирусных программ.

## **9.2. Правила эксплуатации сети**

Абонент обязан соблюдать Нормы пользования сетью (<http://www.buildnet.ru/cl/doc/net-norms.pdf>), которые являются неотъемлемой частью Договора (см.п.1.3 Договора на абонентское обслуживание в сети «Стройнет»).

Запрещаются любые несанкционированные изменения Абонентом стандартной схемы подключения, модификации клиентского оборудования, используемого для организации подключения по выделенной линии Исполнителя.

Линии связи, разъемы, коммутационное оборудование и иные изделия, используемые для клиентского подключения, являются собственностью Исполнителя.

Использование Абонентом сети (оборудования) Исполнителя или ее отдельных участков в каких-либо иных целях, кроме подключения в рамках Договора с Исполнителем, является нарушением, предусматривающем ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

## **9.3. Нарушение правил (норм) эксплуатации сети Абонентом**

В случае нарушения абонентом Норм пользования сетью (вирусная активность, зафиксированная с IP абонента, спам-рассылки и т.д.) Исполнитель может заблокировать доступ, отключить кабель от оборудования, в том числе без предварительного уведомления абонента.

Использование SMTP-relay для массовых несанкционированных рассылок (SPAM) недопустимо. В случае неоднократных эксцессов на данную тему Исполнитель оставляет за собой право отказать в предоставлении SMTP-relay. При злостном игнорировании запросов на прекращение массовых рассылок Исполнитель в праве исключить записи о нарушителе из DNS.

## **9.4. Порядок повторного подключения в случае нарушения Абонентом правил (норм) эксплуатации сети**

Если отключение было вызвано нарушением Абонентом условий эксплуатации сети и неисправность Абонентом устранена, АБОНЕНТ обязан уведомить Исполнителя об устранении неисправности – удалении вредоносного ПО (вирусы, трояны, черви, руткиты и проч.) с компьютера, замене своего ПО, настройке соединения с сетью и проч., предоставив письменное заявление (письмо – для юридических лиц).

Обратное подключение осуществляется в течение 48-ми часов после уведомления Абонентом Исполнителя об устранении неисправности.

Исполнитель оставляет за собой право отказать Абоненту в повторном подключении к сети, в случае грубых нарушений Абонентом условий эксплуатации сети (по оценке технического персонала Исполнителя).