

**ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ И
ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ООО «Иннор»**

ОГЛАВЛЕНИЕ

Телематические услуги связи

1. Условия оказания услуг связи с использованием технологии FastEthernet
2. Значения показателей качества обслуживания
3. Технические нормы

Услуги связи для целей кабельного вещания

4. Условия оказания услуг
5. Значения показателей качества обслуживания
6. Технические нормы

Услуги местной телефонной связи

7. Условия оказания услуг
8. Нормы качества услуг связи.

Услуги почтового сервера pamail.ru

9. Условия оказания услуг

Телематические услуги связи

1. Условия оказания услуг связи с использованием технологии FastEthernet.

1.1 Оператор оказывает абоненту Услуги связи по доступу в сеть Интернет с использованием сетей, построенных по технологии FastEthernet (или ей аналогичной технологии), к которой подключается абонентское оборудование абонента (далее Услуги). Связь между компьютером абонента и сетью, построенной по технологии FastEthernet, осуществляется через абонентское оборудование (сетевую карту или адаптер), имеющееся у абонента.

1.2 Для получения Услуг абоненту выделяется один динамический IP-адрес. За дополнительную плату абонент может заказать выделение статического IP-адреса.

1.3 Максимальная продолжительность каждой отдельной сессии (отдельного очередного непрерывного пользования Услугами) пользования Услугами составляет 24 часа. В случае превышения данной величины осуществляется принудительное завершение сессии.

1.4 Ограничение на количество активных сессий устанавливается в соответствии с выбранным тарифным планом, Условиями оказания услуг телематических служб.

1.5 Оператор может оказывать Услуги связи с использованием волоконно-оптической линии связи от узла оператора до помещения Абонента. С целью оказания Услуги в помещении Абонента устанавливается соответствующее оборудование Оператора. Оборудование является собственностью Оператора и должно быть возвращено при расторжении договора в исправном состоянии. Ответственность за повреждение оборудования в процессе эксплуатации несет Абонент. В случае повреждения оборудования, Абонент уплачивает полную стоимость оборудования.

2. Значения показателей качества обслуживания.

2.1 Требования к программному обеспечению и соответствующему абонентскому оборудованию:

- процессор с частотой не менее 200 МГц;
- объем оперативной памяти соответствующего устройства — 64 Мбайт и более;
- сетевая карта с интерфейсом FastEthernet 100Base-TX (при организации соединения по FastEthernet-кабелю);
- операционная система, установленная на соответствующем устройстве — Windows 98/SE/ME/NT 4.0/2000/2003/XP/Vista/7/8/MacOS/Linux; при подключении к соответствующему устройству через LAN-порт наличие дополнительного программного обеспечения (драйверов) не обязательно;
- используемое абонентом программное обеспечение должно быть надлежащим образом лицензировано в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.2 Показатели качества Услуг связи, оказываемых с использованием технологии FastEthernet.

Оператор гарантирует возможность установления соединения между абонентским оборудованием и оборудованием Оператора на скорости соответствующей выбранному абонентом тарифу через городскую сеть оператора при использовании сертифицированного оборудования и программного обеспечения. Несоответствие характеристик тарифа могут быть связаны со следующими причинами:

- использование абонентом несертифицированного оборудования и (или) нелегального (контрафактного) программного обеспечения;
- самовольное изменение абонентом стандартных программных или аппаратных настроек оборудования или нестандартные настройки программного обеспечения;
- низкое качество разъемов разводки в Помещении абонента, нарушение изоляции, взаимного влияния бытовой техники;
- низкое качество электропитания на локальных домовых узлах;
- действий сторонних организаций ЖКХ и т. д.

3. Технические нормы.

Руководящий документ РД 45.129-2000 «Телематические службы».

Руководящий документ РД 45.134-2000 «Средства технические телематических служб. Общие технические требования».

Используемый интерфейс со стороны Оператора:

Используемый интерфейс для подключения оконечного оборудования на стороне Абонента: FastEthernet (100Base-TX).

Протоколы передачи данных, применяемые для организации канала связи до Абонента: TCP/IP.

3.1 Запрет несанкционированного доступа и сетевых атак.

Не допускается осуществление попыток несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса. В том числе запрещены:

Запрещены действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих пользователю.

Запрещены действия, направленные на получение доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих пользователю, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса.

Запрещены действия по передаче компьютерам или оборудованию Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

Запрещена фальсификация своего IP-адреса, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в Сеть.

При работе в сети Интернет пользователь становится ее полноправным участником, что создает потенциальную возможность для использования сетевых ресурсов, принадлежащих пользователю, третьими лицами. В связи с этим пользователь должен принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которые препятствовали бы недобросовестному использованию этих ресурсов третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования.

Услуги связи для целей кабельного вещания

4. Условия оказания услуг связи для целей кабельного вещания.

4.1 Обязанность по организации в помещении абонента абонентской распределительной системы возлагается на абонента, если иное не установлено соглашением сторон.

4.2 Если по соглашению сторон на Оператора возложена обязанность по организации абонентской распределительной системы, данная услуга подлежит дополнительной оплате абонентом согласно действующим тарифам Оператора, исходя из объема проводимых монтажных работ.

4.3 Абонент вправе самостоятельно организовать абонентскую линию либо поручить Оператору осуществить подключение через уже существующую абонентскую линию (при этом абонент гарантирует свои законные права владения данной абонентской линией). В этом случае такая абонентская линия должна соответствовать техническим требованиям, установленным Оператором, которые размещаются на сайте Оператора и в офисах обслуживания. В случае несоответствия абонентской линии указанным требованиям Оператор вправе не осуществлять подключение абонента к сети связи Оператора.

4.4 Оператор производит настройку в автоматическом режиме одного телевизионного приемника, подключенного к абонентской распределительной системе. Настройка дополнительных телевизионных приемников, а также настройка телевизионного приемника в ручном режиме производится за дополнительную плату. Абонент не вправе требовать настройки телевизионного приемника в ручном режиме.

4.5 Оператор может оказывать Услуги связи с использованием волоконно-оптической линии связи от узла оператора до помещения Абонента. С целью оказания Услуги в помещении Абонента устанавливается соответствующее оборудование Оператора. Оборудование является собственностью Оператора и должно быть возвращено при расторжении договора в исправном состоянии. Ответственность за повреждение оборудования в процессе эксплуатации несет Абонент. В случае повреждения оборудования, Абонент уплачивает полную стоимость оборудования.

5. Значение показателей качества обслуживания.

5.1 Уровень сигнала не должен быть ниже 70 дБ*МкВ. Соотношение сигнал/шум – не менее 43 дБ.

5.2 Показатели качества оказываемых услуг соответствуют требованиям ГОСТ Р 52023-2003 «Сети распределительные систем кабельного телевидения. Основные параметры. Технические требования. Методы измерений и испытаний».

5.3 Значения показателей качества обслуживания для целей оказания услуг Граница зоны технической ответственности абонента за эксплуатацию абонентской линии указывается в акте приемки услуги по подключению к сети.

5.4 За техническое обслуживание участка абонентской линии в зоне технической ответственности абонента и техническое обслуживание абонентской распределительной системы отвечает абонент.

5.5 Для получения качественных услуг абонентское оборудование должно обеспечивать:

- прием телевизионного сигнала в диапазоне 47,5÷862 МГц без пропусков;
- системы цветности PAL-SEKAM;
- стандарты звука D/K-B/G – для монофонического звукового сопровождения и режим «A2» для стерео (при наличии режима «стерео» во входящем сигнале);
- для приема каналов в цифровом качестве, приемное оборудование абонента должно поддерживать форматы DVB-C, DVB-T2.

5.6 Телевизионные приемники предыдущих поколений, не соответствующие указанным выше требованиям, могут быть не способны воспроизводить сигналы ряда телевизионных каналов даже при условии, что характеристики сигнала данных каналов в сети Оператора соответствуют действующим нормам.

5.7 Оператор вправе кодировать часть программ (каналов). Просмотр кодированных программ возможен при условии подключения специального оборудования в соответствии с требованиями установленными Оператором.

6. Технические нормы.

ГОСТ Р 52023-2003 «Сети распределительные систем кабельного телевидения. Основные параметры. Технические требования. Методы измерений и испытаний».

6.1 Требования к абонентской сети

Для абонентской сети желательно использование коаксиального кабеля RG-6 или его эквивалента с волновым сопротивлением 75 Ом и затуханием не более 22 дБ для на 100 м. ТВ сигнала на частоте 862 МГц, с коэффициентом экранирования не хуже 80 дБ. В случае использования коаксиального кабеля с худшими характеристиками или присутствие затухания большего, чем рекомендуемое, не гарантируется качественная трансляция телевизионных каналов.

Подключение дополнительных телевизоров к Сети КТВ возможно, при соблюдении требований технологичности при монтаже абонентской сети в квартире абонента, т.е. установка сертифицированного разветвительного оборудования и оконечных устройств, наличие кабеля с характеристиками оговоренными в п.б.1

Гарантируется прием базового пакета каналов одновременно на 3 ТВ-приемниках Абонента.

Услуги местной телефонной связи

Условия оказания услуг связи.

7.1 Отношения между абонентом и/или пользователем услуг телефонной связи и Оператором при оказании услуг местной, внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи в сети связи общего пользования регулируют Правила оказания услуг местной, внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи, утверждённые Постановлением Правительства РФ от 18 мая 2005 года № 310.

7.2 Оператор оказывает абоненту услугу местной телефонной связи по предоставлению доступа к сети местной телефонной связи с выделением в постоянное пользование абонентской линии (независимо от её типа) с назначением абонентского номера из плана нумерации сети местной телефонной связи, а также доступ к услугам внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи сторонних операторов связи.

7.3 Порядок набора телефонного номера вызываемого абонента.

Услуги местной телефонной связи: 2XXXXXX, где X-любая цифра

Услуги внутризонавой телефонной связи: 8- ABC- X1X2 X3X4 X5X6 X7 .ABC – набор кода соответствующей географической зоны нумерации, X1X2 X3X4 X5X6 X7 - набор абонентский номера вызываемого абонента.

Услуги междугородной и международной телефонной связи осуществляются круглосуточно при каждом соединении путем набора определенной последовательности цифр для определения (идентификации) вызываемого оборудования:

- при междугородном соединении, набор «8» с пользовательского оборудования, набор кода зоны нумерации вызываемого абонента, набор абонентского номера вызываемого абонента,
- при международном соединении: набор «8» с пользовательского оборудования, набор «10», набор кода страны, набор национального номер вызываемого абонента.

- для междугородного и международного соединения с помощью телефониста путем набора номера доступа к услугам заказной системы обслуживания.

Доступ к информационно-справочным и заказным услугам обеспечивается с использованием бесплатного сервисного номера: «09».

Возможность вызова экстренных оперативных служб обеспечивается оператором связи, оказывающим услуги местной телефонной связи, каждому абоненту и (или) пользователю бесплатно и круглосуточно посредством набора номера (номеров), единого на всей территории Российской Федерации для соответствующей службы 112.

К экстренным оперативным службам относятся:

- а) служба пожарной охраны;
- б) служба реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- в) служба милиции;
- г) служба скорой медицинской помощи;
- д) аварийная служба газовой сети;

7.4. Оператор может оказывать Услуги связи с использованием волоконно-оптической линии связи от узла оператора до помещения Абонента. С целью оказания Услуги в помещении Абонента устанавливается соответствующее оборудование Оператора. Оборудование является собственностью Оператора и должно быть возвращено при расторжении договора в исправном состоянии. Ответственность за повреждение оборудования в процессе эксплуатации несет Абонент. В случае повреждения оборудования, Абонент уплачивает полную стоимость оборудования.

8. Нормы качества услуг связи.

Доступ к услугам телефонной связи осуществляется по абонентской телефонной линии. К абонентской линии должно быть подключено только такое пользовательское (оконечное) оборудование (телефонный аппарат, факсимильный аппарат, автоответчик или иное оборудование), на которое имеется документ о подтверждении соответствия этих средств связи установленным требованиям. Если для получения услуг телефонной связи используется абонентское оборудование, которое требует энергоснабжения, Оператор не несет ответственности за перерывы в оказании услуг телефонной связи, вызванные отсутствием, перебоями в таком энергоснабжении, данное энергоснабжение обеспечивается со стороны абонента. В случае использования технологии IP, исключается установка оконечного оборудования, не подтвержденного к использованию Оператором.

8.1 Оператор обеспечивает в случае возникновения неисправностей в линейно-кабельных сооружениях или оборудовании, находящемся в зоне ответственности Оператора, бесплатное устранение неисправностей в контрольные сроки.

Показатели качества оказываемых услуг должны соответствовать требованиям:

- Руководящего документа «Система показателей качества местной телефонной сети» (РД45.056-2000), утвержденного Министерством РФ по связи и информатизации;

- Приказа Министерства информационных технологий и связи РФ от 27 сентября 2007 года №113 «Об утверждении требований к организационно-техническому обеспечению устойчивого функционирования сети связи общего пользования».

Услуги почтового сервера parmail.ru

9. Условия оказания услуг

Служба электронной почты предназначена для обеспечения пользователей услугами приема и передачи электронных сообщений в пределах адресного пространства Интернет.

9.1 Обмен почтовыми сообщениями осуществляется по протоколу SMTP в соответствии со стандартом, описанным в документах RFC822/RFC2822 (<http://www.rfc.net>).

9.2. Сервис электронной почты не является сервисом с гарантированной доставкой сообщений.

9.3. На всех почтовых серверах Оператора используется механизм ограничения связанности с хостами сети Интернет, не выполняющими требований, изложенных в документе OFISP-8.

9.4. Максимальный размер принимаемого/передаваемого сообщения равен 10 Мбайт.

9.5. Хранение сообщений, находящихся в почтовом ящике пользователя осуществляется в течение 3-х месяцев с момента получения сообщения сервером.

9.6. В процессе предоставления услуг электронной почты ОПЕРАТОР руководствуется действующим

Регламентом предоставления услуг и документом OFISP-8 «Нормы пользования Сетью» и оставляет за собой право ограничивать или не допускать пересылку почтовых сообщений пользователей, нарушающих требования упомянутого документа. Полный текст документа приведен по адресу <http://www.ofisp.org/documents/ofisp-008.html>.

9.7. Почтовый сервер домена PARMAIL.RU обеспечивает обработку электронной почты для адресов, зарегистрированных на данном сервере ([имя]@parmail.ru).

9.8 Отправка электронной почты с использованием сервера PARMAIL.RU.

9.9 Под отправкой электронной почты подразумевается передача серверу электронного сообщения от клиента, зарегистрированного на данном сервере. Почтовый сервер осуществляет обработку и доставку сообщения адресату(ам).

9.10 Отправка почты осуществляется по протоколу SMTP;

9.11 Адрес сервера исходящей почты (SMTP): relay.parmail.ru

9.12 В случае отправки сообщений с IP-адресов, не входящих в адресное пространство сети Оператора необходимо предварительно зарегистрироваться в почтовой системе.

9.13 Под приемом электронной почты подразумевается получение электронных сообщений с сервера, обслуживающего электронные почтовые ящики.

9.14 Прием почты осуществляется по протоколам: POP3 (RFC1939) <http://RFC.net/rfc1939.html>

9.15 Адрес сервера входящей почты (POP3): relay.parmail.ru

9.16 Максимальный размер почтового ящика составляет 20 Мбайт.

9.17 В зону ответственности Оператора по данной услуге входят сервера электронной почты и комплекс программного обеспечения, обеспечивающего их функционирование.

Почтовый адрес на сервере parmail.ru выделяется на срок действия договора об оказании услуг телематических служб. В случае прекращения действия договора, почтовый ящик переводится в закрытое состояние. При этом новая входящая почта в почтовый ящик доставляется (с учетом ограничения на размер ящика), получение почты из почтового ящика невозможно, отправка почты с использованием проверки подлинности (авторизации) невозможна.