

**Приложение № 1  
к Правилам оказания услуг**

**Общие условия предоставления услуги «Энфорт@Интернет».**

Настоящие условия предоставления услуг являются общими для всех абонентов Оператора и определены техническими решениями, действующими на сети Оператора, регулируемыми отраслевыми документами, в т.ч. международными.

Настоящие условия могут претерпевать изменения по инициативе Оператора, в следующих случаях:

- изменение технических решений, действующих на сети Оператора по мере развития сети и технических решений производителей оборудования Оператора, используемого на сети;
- изменением технических норм, определенных законодательством РФ и иными регулирующими отраслевыми документами, в т.ч. международными;
- изменением условий присоединения сети Оператора к взаимозавязанной сети связи РФ, равно как и изменением технических характеристик присоединенных сетей, участвующих в оказании услуг;
- иные случаи.

Указанные изменения производятся в одностороннем порядке.

Оператор обязуется надлежащим образом уведомить Абонента об изменении настоящих Условий в срок не менее 10 (десяти) дней до изменения.

Условия предоставления услуг по конкретному Заказу могут отличаться от настоящих, если это указано в Заказе или иных дополнительных соглашениях (приложениях) к Договору, подписанных обеими Сторонами. В случаях, если в Заказе или иных дополнительных соглашениях (приложениях) к Договору указываются условия иные, чем в настоящем приложении, применяются условия, указанные в Заказе или иных дополнительных соглашениях (приложениях) к Договору.

Портом доступа в общем случае считается логический интерфейс, соответствующий физическому интерфейсу, к которому подключается оборудование Абонента. В случае, когда по требованию Абонента по одному физическому интерфейсу подключается несколько услуг, для каждой из них может быть организован отдельный логический интерфейс.

**1. Услуга «Энфорт@Интернет»**

1.1. Услуга «Энфорт@Интернет» заключается в предоставлении Абоненту услуг передачи данных и телематических служб в сети «Интернет» по цифровому каналу связи, организуемому с использованием технологии широкополосного беспроводного радиодоступа.

1.2. Интерфейс с оборудованием Абонента - Ethernet 10/100 BaseT RJ-45. Протокол передачи данных – TCP / IP.

1.3. Скорость доступа (пропускная способность порта доступа) определяется тарифным планом.

1.4. Пропускная способность порта может быть симметричной (одинаковой для данных, передаваемых как из сети Оператора в сторону Абонента, так и в обратную сторону) или асимметричной – в последнем случае максимальная пропускная способность для данных, передаваемых от Абонента в сторону сети Оператора в ниже, чем для обратного направления (см. Таблицу).

Пропускная способность порта доступа, от Сети к Абоненту (Кбит/сек)	128	256	512	1024	2048	3072	4096	5120	6144	8192	10240
Пропускная способность порта доступа, от Абонента к Сети (Кбит/сек)	64	64	128	256	512	768	1024	1280	1536	2048	2560

1.5. Симметричность порта и скорость доступа (пропускная способность от Сети к Абоненту) указана в Заказе.

1.6. Абоненту за дополнительную плату может быть предоставлен публичный IP адрес, кроме точек, подключенных по тарифным планам, в рамках которых предоставление публичного IP адреса невозможно, в таком случае это указывается в Заказе.

1.7. Технические показатели, характеризующие качество услуг по передаче данных:

1.7.1. Среднемесячная доступность сервиса – 99%

1.7.2. Коэффициент потери IP пакетов - не более 1%

1.7.3. Средняя задержка доставки IP пакета до узла сети Оператора и обратно – не более 60 мсек, если иное не указано в Заказе;

1.7.4. Вариация времени доставки IP пакетов – не более 30 мсек ;

1.8. Параметры доставки действительны для IP пакетов размером до 1400 байт и на периоде усреднения не менее 5 минут (данный период считается эталонным при измерении качества).

1.9. Абоненту предоставляются также:

- 100 Мб дискового пространства на WEB-сервере Оператора связи для размещения персональной страницы Абонента;
- 5 электронных почтовых ящика объемом 100 Мб каждый вида {имя сотрудника}@{наименование Абонента}.e4u.ru;
- анти-спам защиту для почты;
- антивирусную защиту для почты;
- доступ к вэб-сайтам Исполнителя: [www.enforta.ru](http://www.enforta.ru); (Интернет-трафик не тарифицируется).

1.10. В тарифный план может быть включен контрольный объем превалирующего трафика. Превалирующий трафик – это наибольший из трафиков, который Абонент может передать в сеть «Интернет» или принять из сети «Интернет» нарастающим итогом с начала

календарного месяца. Если трафик, переданный в сеть «Интернет» превышает объем трафика, принятого из сети «Интернет», то Превалирующий трафик равен трафику, переданному в сеть «Интернет». В противном случае Превалирующий трафик равен трафику, принятому из сети «Интернет».

При подсчете объема трафика, принятого из сети «Интернет» учету подлежат все IP-пакеты, принятые Оператором связи из сети «Интернет» к отправке на любой из выделенных Абоненту IP адресов.

1.10.1 При подсчете объема трафика, отправленного в сеть «Интернет» учету подлежат все IP-пакеты, принятые Оператором связи с любого из выделенных Абоненту IP адресов к отправке в сеть «Интернет».

1.10.2. При достижении объема превалирующего трафика значения в 90% от величины КОТ, Абоненту направляется уведомление по электронной почте о предстоящем снижении скорости доступа.

1.10.3. При достижении объема превалирующего трафика значения равного величине КОТ, скорость доступа в обоих направлениях снижается в 4 раза. С первого числа следующего месяца скорость линии доступа возвращается к первоначальному значению в соответствии с выбранным Тарифным планом.

## **2. Технические условия размещения и эксплуатации оборудования Оператора**

2.1. Блок внутренней установки оборудования Оператора должен находиться в сухом, имеющем освещение помещении, не содержащем токопроводящей пыли и химически активных паров, оборудованном трехштырьковыми евророзетками гарантированного электропитания переменным током напряжения 220 Вольт. Третий провод должен иметь заземление от распределительного щита, сопротивление заземлителя должно быть не выше 4 Ом.

2.2. Оборудование Оператора должно быть удалена на расстояние не менее 3 метров от внешнего края источников электромагнитного излучения и нагревательных приборов.

2.3. Оборудование Оператора должно располагаться в легкодоступном для ее обслуживания месте.

2.4. Блок внутренней установки оборудования Оператора должен эксплуатироваться при температуре окружающего воздуха не менее + 5 и не более + 35 градусов по Цельсию при относительной влажности воздуха не более 80%.

2.5. Расстояние от розетки электропитания до места размещения Блока внутренней установки оборудования Оператора не должно превышать 1,5 метра.

2.6. Абонент самостоятельно обеспечивает молниезащиту внешнего блока оборудования Оператора, бесперебойное питание внешнего и внутреннего блока оборудования Оператора.

## **3. Сроки подключения и восстановления Услуги, и возврата оборудования Оператора.**

### **Срок подключения.**

Оператор обязуется подключить Услугу и начать ее предоставление в срок не более количества рабочих дней по Варианту 1 (5 дней, устранять аварийные повреждения связи в срок не более 4 (четырёх)) или Варианта 2 (14 дней, устранять аварийные повреждения связи с выездом к клиенту – 24 часа) с момента подписания сторонами соответствующего Заказа, если иное не указано в Заказе. Вариант 1 или Вариант 2 определяется в Заказе.

### **Срок устранения аварийного повреждения связи.**

Оператор обязуется устранять аварийные повреждения связи в срок согласно Варианта 1 или Варианта 2 с момента обращения Абонента в Службу поддержки пользователей в рабочие дни, при соблюдении условий п.б.1 Правил оказания услуг.

При обращении Абонента в выходные и нерабочие праздничные дни, по согласованию с Абонентом устранение повреждений производится в срок не более четырёх часов с начала первого рабочего дня, следующего за выходным или нерабочим праздничным днём.

### **Сроки возврата Абонентом Оборудования оператора.**

Абонент обязан вернуть оборудование Оператора в соответствии с п.5.3 Правил оказания услуг по требованию Оператора, направленному Абоненту по факсу или электронной почте, в следующих случаях:

а) При прекращении действия Договора и/или Заказа - в срок не позднее пяти календарных дней с момента получения требования Оператора.

б) При приостановлении оказания услуг в соответствии с п.6.5 Правил оказания услуг (если Абонент не устранил нарушения в течение 60-ти календарных дней с момента приостановления предоставления Услуг) - в срок не позднее пяти календарных дней с момента получения требования Оператора.

## **4. Стандартные схемы подключения Услуги**

Стандартное подключение включает в себя:

-Установка трубостойки или мачты высотой до 6 метров включительно на площадке (стене) без применения специального альпинистского снаряжения и оснастки;

- Монтаж блока внешней установки на трубостойку, мачту с использованием стандартного (входит в комплект поставки) крепежного комплекта; Прокладка кабеля длиной не более 100 метров от блока внешней установки до блока внутренней установки с креплением его к существующим внешним и внутренним конструкциям здания (сооружения) или перетяжкой на несущем тросе, при этом количество проделываемых отверстий в стенах (перекрытиях) не более 3 (трех), а в случае перетяжки кабеля с крыши соседнего здания она осуществляется без применения дополнительных машин и механизмов;

- Монтаж внутреннего оборудования Оператора с использованием стандартного крепежа (входит в комплект поставки) на стене или полке, предоставляемой Абонентом (при этом место расположения внутреннего оборудования Оператора должно находиться не далее 1,5 метров от розетки (евростандарт) сети питания 220В/50Гц, предоставляемой Абонентом);

- Включение и настройка оборудования Оператора;

- Демонстрация Абоненту заказанного сервиса на оконечном оборудовании Оператора.

Работы, связанные с разводкой структурированных кабельных сетей, в стандартное подключение не входят.

## 5. Схема организации связи при предоставлении Услуги

