

**Особенности оказания услуг связи  
сети передачи данных, телематических услуг связи и услуг по предоставлению доступа к  
телевизионным каналам, и/или видео по запросу (Интерактивное телевидение (IPTV), кабельное  
телевидение и др.)**

1. Условия и порядок предоставления доступа к услугам сети передачи данных, телематическим услугам связи, и услугам по предоставлению доступа к телевизионным каналам и/или видео по запросу (IPTV – Интерактивное телевидение, кабельное телевидение и др.) (далее-Услуги):

1.1. Предоставление доступа Абонента к Услугам производится при наличии технической возможности на основании Договора (Дополнительного соглашения) и оплаты Абонентом единовременных платежей за организацию доступа к Услугам (в том случае, если такие платежи предусмотрены Договором), а также подписания Сторонами Акта выполненных работ, указанного в п.1.8 настоящего Приложения к Правилам.

1.2. Технические характеристики услуги:

1.2.1 Технические показатели и нормы определяются Разделом 5 настоящего Приложения, в соответствии с Приказом Минкомсвязи России от 27.09.2007 г. № 113.

1.2.2. Используемые протоколы передачи данных: стек протоколы TCP/IP.

1.2.3. Вид (тип) Оборудования: оконечное абонентское оборудование.

1.2.4. Основные требования при подключении и/или настройке Оборудования:

-наличие программного обеспечения и необходимых интерфейсов в зависимости от типа подключаемого Оборудования и наличие дистрибутива установленной версии операционной системы;

- наличие электропитания 220В переменного тока к Оборудованию через сглаживающие фильтры электропитания.

1.3. При подключении и настройке Оборудования:

1.3.1. xDSL: Абонент обязан обеспечить наличие телефонной линии, возможность подключения Оборудования к компьютеру по интерфейсу Ethernet 10/100/1000 BaseT (технология Wi-Fi или порт USB при условии поддержки данного подключения Оборудованием). При подключении к Услугам по технологии ADSL, ADSL2+ значение скорости передачи данных на организуемом канале устанавливается Оператором на станционном оборудовании ADSL в зависимости от выбранного Абонентом Тарифного плана.

1.3.2. FTTx: Абонент обязан обеспечить возможность подключения Оборудования к компьютеру по интерфейсу Ethernet 10/100/1000 BaseT (технология Wi-Fi или порт USB при условии поддержки данного подключения Оборудованием), доступ в помещение для инсталляции Услуг и должен оказывать содействие в монтаже распределительной сети.

1.3.3. xPON: Абонент обязан обеспечить возможность подключения Оборудования к компьютеру по интерфейсу Ethernet 10/100/1000 BaseT, доступ в помещение для инсталляции Услуг и должен оказывать содействие в монтаже распределительной сети, а также обеспечить наличие электрической розетки не далее 1,2 метра от ONT.

1.3.4. DOCSIS: Абонент обязан обеспечить возможность прокладки отдельного телевизионного кабеля в помещении Абонента от места расположения Абонентского ответвителя (технического устройства в составе элемента оборудования сети связи Оператора обеспечивающее передачу сигнала на абонентский телевизионный кабель), доступ в помещение для инсталляции Услуг, возможность подключения оконечного оборудования к ПК порт EtherNet 10/100/1000 BaseT ( Wi-Fi,USB при условии поддержки оконечного оборудования).

1.4. Требования к оконечному оборудованию – компьютеру, принадлежащему Абоненту:

1.4.1. Для подключения к Услугам Абонент должен иметь работоспособный компьютер с сетевой картой, а при подключении с использованием кабельного модема компьютер Абонента должен иметь конфигурацию, соответствующую требованиям, указанным в документации на кабельный модем (наличие порта USB или 10/100Base T-Ethernet, CD-ROM, 1Мб дискового пространства).

1.4.2. На компьютере Абонента должны отсутствовать аппаратные конфликты.

1.4.3. На компьютере Абонента должна быть корректно установлена операционная система (Windows 95/98/Me/2000/XP/7/8). В случае установки других операционных систем (Unix, DOS, OS/2, ...) , абонент самостоятельно осуществляет настройку программного обеспечения для подключения к сети Оператора.

1.4.4. Абонент должен предоставить доступ к ресурсам установленной операционной системы для установки программного обеспечения модема/сетевой карты и конфигурирования TCP/IP соединения.

1.4.5. Абонент должен предоставить инсталляционный комплект (дистрибутив) установленной операционной системы для установки на его компьютер необходимых дополнительных компонентов.

1.4.6. Ответственность за выполнение лицензионных соглашений в связи с использованием программного обеспечения сторонних разработчиков несет Абонент.

1.4.7. Оператор не предоставляет и не распространяет программное обеспечение, за исключением входящего в комплект поставки кабельного модема. Поставка иного программного обеспечения возможна в рамках отдельных соглашений отношений сторон или предложений Оператора.

1.4.8. В рамках Договора Оператор обеспечивает подключение к Услугам и функционирование соединения только на компьютере Абонента, непосредственно подключенном к кабельному модему/коммутатору. Обеспечение настройки и функционирования подключения локальной вычислительной сети Абонента к узлу Оператора либо компьютера, имеющего доступ к модему/коммутатору через локальную вычислительную сеть, не входит в предмет Договора.

1.4.9. Оператор не несет ответственности за работу оборудования, приобретенного и установленного Абонентом самостоятельно (включая внутриквартирную коаксиальную проводку/витую пару).

1.5. Скорость доступа по сети передачи данных, в том числе в сеть Интернет, зависит не только от технических особенностей Услуг, предоставляемых Оператором, но и от действий третьих лиц: операторов связи, организаций и лиц, управляющих сегментами сети передачи данных (сети Интернет), не принадлежащих Оператору, от состояния элементов сети передачи данных (телефонного кабеля, сетей передачи данных прочих операторов, а также доступности серверов и другого сетевого оборудования, с которыми Оборудование осуществляет обмен данными). Показатели качества Услуг распространяются и выполняются Оператором только на ресурсы, расположенные на сети Оператора.

1.6. Оборудование предоставляется Абоненту в момент подписания Акта приема-передачи Оборудования на следующих условиях:

1.6.1. Передача в собственность (купля-продажа). Передача Оборудования и принадлежностей к нему в собственность осуществляется в соответствии с Приложением № 3 к Правилам оказания услуг связи физическим лицам ОАО «Ростелеком» и оформляется Актом приема-передачи Оборудования. Оборудование может быть передано Оператором в собственность Абоненту на условиях единовременного платежа, рассрочки или отсрочки платежа.

1.6.2. Передача в аренду. Передача Оборудования и принадлежностей к нему в пользование и владение на период предоставления Услуг осуществляется в соответствии с Приложением № 3 к Правилам оказания услуг связи физическим лицам ОАО «Ростелеком» и оформляется Актом приема-передачи Оборудования. Возврат Оборудования и принадлежностей к нему от Абонента Оператору (если Оборудование передавалось в пользование и владение) оформляется Актом приема – передачи Оборудования. Оборудование, переданное в пользование и владение, должно быть возвращено Оператору в течение 3 (Трех) календарных дней со дня расторжения Договора или его прекращения по иным основаниям, в том состоянии, в котором Абонент его получил, с учетом естественного износа. Если Абонент не возвратил предоставленное в пользование и владение Оборудование, либо возвратил его несвоевременно, Оператор вправе потребовать внесения платы за все время просрочки. В случае, когда указанная плата не покрывает причиненных Оператору убытков, он может потребовать их возмещения. За несвоевременный возврат Оборудования Оператору Абонент обязан уплатить Оператору пени в размере 1 % от суммы годовой арендной платы за каждый день просрочки, в случае предъявления соответствующего требования Оператора.

1.6.3. Передача Оборудования и принадлежностей к нему без взимания отдельной арендной платы за счет включения арендного платежа в тариф на услуги связи на период предоставления Услуг осуществляется в соответствии с Приложением № 3 к Правилам оказания услуг связи физическим лицам ОАО «Ростелеком» (без применения положений по арендной плате) и оформляется Актом приема-передачи Оборудования. Возврат Оборудования и принадлежностей к нему от Абонента Оператору оформляется Актом приема – передачи. Оборудование, переданное таким образом, должно быть возвращено Оператору в течение 3 (Трех) календарных дней со дня расторжения Договора или его прекращения по иным основаниям, в том состоянии, в котором Абонент его получил, с учетом естественного износа. За несвоевременный возврат Оборудования Оператору Абонент обязан уплатить Оператору пени в размере 1 % от стоимости Оборудования за каждый день просрочки.

Абонент вправе самостоятельно приобрести Оборудование у третьих лиц. В случае приобретения Оборудования у третьих лиц Оператор не несет ответственности за его работу.

Конкретный вариант передачи Оборудования определяется Сторонами в соответствующем Договоре об оказании услуг связи.

1.7. Акт приема-передачи Оборудования подписывается Сторонами в момент подписания Договора об оказании услуг связи. После подписания Акта приема-передачи Оборудования риск случайной гибели или случайного повреждения Оборудования несет Абонент.

1.8. Подключение и настройка Оборудования, в случае выполнения указанных работ Оператором, оформляется Сторонами Актом выполненных работ, который подписывается Сторонами в момент, когда указанные работы Оператором выполнены. В случае отказа Абонента от подписания Акта выполненных работ, Абонент обязан в течение 1 (одного) дня с даты получения указанного Акта выполненных работ предоставить Оператору мотивированный отказ от его подписания, на основании которого Стороны составляют двухсторонний акт с перечнем необходимых доработок и указанием сроков их выполнения. Если мотивированный отказ от подписания Акта выполненных работ в установленный срок от Абонента не поступил Оператору, то Акт выполненных работ считается подписанным Абонентом с даты подписания Акта выполненных работ Оператором.

1.9. Основанием мотивированного отказа Абонента от подписания Акта выполненных работ, предусмотренного п. 1.8. настоящего Приложения, не является отсутствие у Абонента программно-аппаратного комплекса для

пользования Услугами.

1.10. В том случае, если Оборудование является капитализированным (т.е. представляет собой составную и неотъемлемую часть сети связи Оператора), оно устанавливается в помещении Абонента на основании Акта выполненных работ. В случае утраты или повреждения Оборудования устанавливаемого в помещении Абонента, Оператор вправе требовать от Абонента возмещения убытков, вызванных таким повреждением или утратой. При установке Оборудования на основании настоящего пункта 1.10, пункты 1.6 и 1.7 настоящего Приложения не применяются.

## **2. Условия оказания Услуг**

2.1. Началом оказания Услуг является:

- при подключении и/или настройке Оборудования техническими службами Оператора – дата подписания Сторонами Акта выполненных работ, фиксирующего дату подключения и/или настройки Оборудования Абонента (за исключением услуг IPTV, доступа к телевизионным каналам с использованием системы кодирования датой начала оказания которых является дата активации соответствующей услуги Абонентом);

- при самостоятельном подключении и настройке Оборудования Абонентом – дата активации соответствующих Услуг Абонентам.

2.2. В процессе пользования Услугами Абоненту запрещается:

2.2.1. размещать информацию, распространение которой ограничено законодательством Российской Федерации, в том числе призывов к национальной розни, информации оскорбительного, угрожающего, клеветнического, порнографического и прочего содержания, нарушающей законодательство Российской Федерации;

2.2.2. распространять информацию, оскорбляющую честь, достоинство и деловую репутацию других Абонентов;

2.2.3. распространять в сети материалы рекламного или коммерческого содержания без ведома и разрешения владельцев электронных адресов;

2.2.4. нарушать авторские права на информацию, представленную в сети;

2.2.5. вмешиваться в действия других Абонентов или обслуживающего персонала компьютерных сетей (несанкционированный доступ к компьютерам и информационным источникам);

2.2.6. использовать Услуги для массовой рассылки не запрошенных адресатами сообщений коммерческого, агитационного и иного характера (спам);

2.2.7. использовать Оборудование, не имеющее документов о сертификации, выданных в порядке, установленном законодательством РФ;

2.2.8. коммерческое использование Услуг путем их перепродажи с целью получения прибыли;

2.2.9. нарушать в процессе пользования Услугами права и интересы Оператора и других Абонентов;

2.2.10. производить любые действия (DoS-атаки, генерация паразитного трафика и т.п.), которые могут привести к нарушению функционирования сети и сетевых ресурсов, как Оператора, так и иных участников сети;

2.2.11. публиковать или передавать любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе компьютерные "вирусы" или способно нарушить нормальную работу компьютеров, доступных через сеть.

2.2.12. пользование услугой IPTV, доступа к телевизионным каналам с использованием системы кодирования для целей публичного показа, в коммерческих целях, а также для ретрансляции, воспроизведения, копирования, за исключением копирования в личных целях запрещается, если иное не оговорено Договором.

2.3. При попытке размещения информации, предусмотренной п. 2.2. настоящего Приложения и (или) совершении предусмотренных в п. 2.2. действий Оператор вправе приостановить оказание Услуг. При этом Оператор имеет право удалить, отредактировать, перенести или закрыть любую информацию, в любое время по своему усмотрению.

2.4. Оператор не несет ответственности:

2.4.1. за любые затраты или ущерб, прямо или косвенно возникшие в результате самостоятельного получения Абонентом информации и Услуг через сеть передачи данных;

2.4.2. за ущерб, возникший по причине несанкционированного доступа третьих лиц к ресурсам Абонента, в том числе посредством разглашения Абонентом реквизитов Договора, лицевого счета, пароля, логина и иной информации;

2.4.3. за ущерб, нанесенный Абоненту в результате действия программных продуктов, полученных Абонентом посредством Услуг;

2.4.4. за качество предоставляемых Услуг в случаях использования Абонентом несертифицированного Оборудования, программного обеспечения, и невыполнения Абонентом инструкций по эксплуатации Оборудования, а также при неправильной настройке Абонентом программного и технического обеспечения доступа к Услугам;

2.4.5. за нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов сети передачи данных, не принадлежащих Оператору;

2.4.6. за прямой или косвенный ущерб, понесенный в результате ошибок, утраты данных, задержек в работе или передаче данных;

2.4.7. за несоблюдение Абонентом запрета на подключение к сети связи Оператора абонентского устройства, не соответствующего установленным требованиям»;

2.4.8. за низкое качество телевизионного изображения, вызванного неудовлетворительным состоянием телевизионного кабеля, проложенного от абонентского ответвителя до телевизионного приемника.

2.5. Оператор не гарантирует:

2.5.1. возможность информационного обмена с теми узлами, серверами, клиентами, которые временно или постоянно недоступны через сеть;

2.5.2. установление соединения между узлом связи сети передачи данных Оператора и абонентским терминалом (Оборудованием) на максимально возможной скорости, неизменность скорости обмена данными на организуемом канале в течение всего периода предоставления Услуг Абоненту, а так же подключение к узлу связи сети передачи данных при максимальной загрузке сети;

2.5.3. Оператор не предоставляет никаких гарантий в отношении любых товаров, информации и услуг, поставляемых третьими лицами в сети передачи данных, в т.ч. посредством рекламирования в сети передачи данных, а также путем рекламирования и продаж на телевизионных каналах. Оператор не будет нести ответственность за любые затраты или ущерб, прямо или косвенно возникшие в результате поставок подобного рода.

2.6. Ответственность за ненадлежащее пользование Услугами, а также за несвоевременную оплату несет Абонент, независимо от того, кто из пользователей воспользовался Услугами.

2.7. Ответственность за предоставление и/или использование лицензионных копий программного обеспечения Абонентом лежит исключительно на Абоненте.

2.8. При получении жалобы либо при самостоятельном обнаружении злоумышленных или неправомерных действий Абонента Оператор проводит изучение обстоятельств таких действий и принимает решение о прекращении предоставления услуг и/или обращении в органы охраны правопорядка. При квалификации действий Абонента Оператор руководствуется:

- действующим законодательством РФ;
- настоящими Правилами и общепринятыми нормами поведения в сети;
- требованиями политики безопасности узла передачи данных Оператора;
- жалобами пострадавшей стороны в форме письма, электронного письма, звонка по телефону и др., в которых предоставлена информация о злоумышленных действиях, причинении морального или материального ущерба или нарушении действующего законодательства.

В случае неумышленных или умышленных действий Абонента, повлекших создание помехи для других абонентов сети, Оператор оставляет за собой право прекратить предоставление Услуг до устранения причин помехи или отключить Абонента от сети.

2.9. Оператор имеет право, но не обязан осуществлять проверку трафика Абонента на наличие вирусов и других вредоносных программ.

2.10. Показание программных счетчиков потребления трафика на узле Оператора по сетевому подключению Абонента имеют безусловный приоритет в целях расчета за предоставленные Абоненту Услуги по отношению к средствам учета трафика, используемым Абонентом.

2.11. Оператор вправе приостанавливать оказание Услуг для проведения регламентно-профилактических работ, о которых сообщается на официальном сайте Оператора и/или в Личном кабинете. Перерыв в предоставлении Услуг допускается на время технического обслуживания и ремонта оборудования и линий связи. Проведение технического обслуживания и ремонта осуществляется Оператором в часы наименьшей нагрузки. Продолжительность указанного перерыва не может превышать 3 (Трех) часов в течение суток, либо 6 (Шести) часов в течение Расчетного периода (для Услуг IPTV – 8 (восьми) часов в течение Расчетного периода).

2.12. Оператор оставляет за собой право менять частотное распределение телевизионных каналов в сети в соответствии с техническими условиями, а также с требованиями нормативных документов.

2.13. Оператор оставляет за собой право изменять состав пакетов телевизионных каналов. Об изменениях Оператор обязан проинформировать Абонента любым доступным для Оператора способом, не менее чем за 10 дней до изменений.

### **3. Оплата Услуг**

3.1. Оплата Услуг и работ Оператора (предусмотренных п. 1.8. Приложения) производится Абонентом в порядке и сроки, предусмотренные Договором, в т.ч. Правилами.

3.2. Единовременные платежи за организацию доступа к Услугам (в том случае, если такие платежи предусмотрены Договором), Абонент оплачивает на основании счета, выставленного Оператором, в течение 20 (двадцати) календарных дней с даты выставления счета. В случае неоплаты единовременных платежей за организацию доступа к Услугам в установленный срок, Оператор вправе отказать от исполнения Договора, письменно уведомив об этом Абонента.

3.3. Оборудование, переданное Абоненту согласно п.1.6.1. настоящего Приложения, Абонент оплачивает на основании счета, выставленного Оператором. Сроки и стоимость Оборудования определяется Актом приема-передачи Оборудования, являющимся неотъемлемой частью Договора.

3.4. Оборудование, переданное Абоненту согласно п.1.6.2. настоящего Приложения, Абонент оплачивает на основании счета, выставленного Оператором. Порядок, сроки и размер арендной платы определяется Актом приема-передачи Оборудования, являющимся неотъемлемой частью Договора.

3.5. Оператор имеет право взимать с Абонента полную стоимость предоставления в пользование абонентской линии, в случае приостановления Оператором доступа к Услуге за несвоевременную оплату предоставленных Услуг.

### **4. Прочее**

4.1. После получения Идентификационных данных (логин и пароль) для доступа к Услугам, Абоненту необходимо сменить пароли, установленные по умолчанию, на новые (При оказании услуг по предоставлению доступа к телевизионным каналам выполнение данного условия необязательно).

4.2. Оператор не несет ответственности за качество сигнала или перерывы в трансляции ТВ-программ, если указанные обстоятельства возникли по вине вещателей.

4.3. Для получения каждой из услуг необходимо, чтобы модем поддерживал такое количество PVC (Permanent Virtual Circuit - постоянный виртуальный канал), которое требуется (по одному для каждого из сервисов).

4.4. Пункт 1.10. настоящего Приложения применяется при оказании Услуг на территории Северо-Западного федерального округа и Приволжского федерального округа, за исключением Пермского края.

## 5. Технические характеристики

Технические нормы на показатели функционирования сетей передачи данных:

N п/п	Наименование показателя	Тип передаваемого трафика					Трафик передачи данных, за исключением интерактивного, спутникового и потокового трафика
		Интерактивный	Интерактивный при использовании спутниковой связи	Сигнальный	Потоковый		
1	2	3	4	5	6	7	
1	Средняя задержка передачи пакетов информации (мс)	не более 100	не более 400	не более 100	не более 400	не более 1000	
2	Отклонение от среднего значения задержки передачи пакетов информации (мс)	не более 50	не более 50	-	не более 50	-	
3	Коэффициент потери пакетов информации	не более $10^{-3}$	не более $10^{-3}$	не более $10^{-3}$	не более $10^{-3}$	не более $10^{-3}$	
4	Коэффициент ошибок в пакетах информации	не более $10^{-4}$	не более $10^{-4}$	не более $10^{-4}$	не более $10^{-4}$	не более $10^{-4}$	

*Примечание: Интерактивный трафик - тип трафика, для которого характерно непосредственное взаимодействие (диалог) пользователей услугой связи или Оборудования. Потоковый трафик - тип трафика, для которого характерен просмотр и (или) прослушивание информации по мере ее поступления в Оборудование.*

Технические нормы на показатели надежности сетей связи

N п/п	Тип сети электросвязи	Наименование показателя	Норма
1	Сеть передачи данных	Коэффициент готовности (К) г	не менее 0,99