

## ОБЩИЕ, ТЕХНИЧЕСКИЕ И СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

### 1. Определение терминов, используемых в текстах ДОГОВОРА и настоящего документа:

**АБОНЕНТСКИЕ IP-АДРЕСА** – IP-адреса, используемые АБОНЕНТОМ для получения УСЛУГ ПРОВАЙДЕРА. АБОНЕНТСКИЕ IP-АДРЕСА могут принадлежать ПРОВАЙДЕРУ, АБОНЕНТУ или третьим лицам. В первом случае ПРОВАЙДЕР предоставляет для использования АБОНЕНТУ IP-адреса из собственного адресного пространства, путем присоединения IP-сетей к ОБОРУДОВАНИЮ ПРОВАЙДЕРА или их маршрутизацией. В остальных случаях применяется только маршрутизация.

**АБОНЕНТСКИЙ ПОРТ (ПОРТ)** – интерфейс ОБОРУДОВАНИЯ ПРОВАЙДЕРА, используемый для стыка сетей АБОНЕНТА и ПРОВАЙДЕРА.

**АВТОНОМНАЯ СИСТЕМА (AS)** – это совокупность IP-сетей, управляемых одним или несколькими операторами связи, имеющими единую и четко определенную политику маршрутизации, в соответствии с документом RFC-1930.

**АКТ СДАЧИ-ПРИЕМКИ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ** – документ, подписываемый представителями СТОРОН и подтверждающий факт выполнения ПРОВАЙДЕРОМ конкретных разовых УСЛУГ, как-то: подключение, предоставление дополнительных ПОРТОВ и т.п. Оформляется после фактического оказания разовых УСЛУГ, оказанных ПРОВАЙДЕРОМ АБОНЕНТУ. При оформлении последующих АКТОВ СДАЧИ-ПРИЕМКИ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ предыдущие не утрачивают своей юридической силы.

**БАЛАНС** – аналитический счет АБОНЕНТА в БИЛЛИНГЕ ПРОВАЙДЕРА, на котором отражаются все финансовые операции и используемый для ведения учета расчетов АБОНЕНТА с ПРОВАЙДЕРОМ. Принципы ведения аналитического счета АБОНЕНТА аналогичны принципам, принятым в бухгалтерском учете. В процессе предоставления ПРОВАЙДЕРОМ УСЛУГ АБОНЕНТУ значение БАЛАНСА АБОНЕНТА уменьшается. При пополнении БАЛАНСА АБОНЕНТОМ, значение БАЛАНСА увеличивается.

**БИЛЛИНГ** – аппаратно-программный комплекс ПРОВАЙДЕРА, предназначенный для автоматического выполнения операций учета УСЛУГ, предоставляемых АБОНЕНТУ, а также их тарификации и выставления счетов для оплаты.

**ВОЗОБНОВЛЕНИЕ УСЛУГ** – возобновление предоставления ПРОВАЙДЕРОМ УСЛУГ АБОНЕНТУ. ВОЗОБНОВЛЕНИЕ УСЛУГ после ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ УСЛУГ возможно лишь после пополнения АБОНЕНТОМ БАЛАНСА до значения выше ПОРОГА ОТКЛЮЧЕНИЯ. При этом, ВОЗОБНОВЛЕНИЕ УСЛУГ АБОНЕНТУ производится ПРОВАЙДЕРОМ в течение 24 часов с момента получения подтверждения оплаты от АБОНЕНТА или представления АБОНЕНТОМ документов, подтверждающих достаточное пополнение АБОНЕНТОМ БАЛАНСА» (в случае ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ УСЛУГ). ВОЗОБНОВЛЕНИЕ УСЛУГ после ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА не производится.

**ДОГОВОР** – письменное соглашение АБОНЕНТА и ПРОВАЙДЕРА, включающее дополнительные соглашения к нему, письма-заявки АБОНЕНТА с просьбой о предоставлении конкретных УСЛУГ, а также действующие тарифы и УСЛОВИЯ, размещенные на ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ.

**DNS (Domain Name Server)** – служба доменных имен – централизованная служба, предназначенная для преобразования символьных доменных имен в IP-АДРЕСА и обратно.

**E-MAIL АДРЕС** – адрес электронной почты.

**ЗАКОН** – Закон Республики Казахстан от 2004-07-05 № 567-III «О связи».

**ИДЕНТИФИКАЦИОННЫЙ ПРИЗНАК АБОНЕНТА** – IP-АДРЕС, E-MAIL АДРЕС, MAC-АДРЕС и т.п. персональные признаки пользователя сети, позволяющие достоверно идентифицировать его среди других пользователей сети.

**ТРАФИК** – объем информации, используемой АБОНЕНТОМ и полученной им посредством АБОНЕНТСКИХ IP-АДРЕСОВ.

**IP-АДРЕС** – запись, определяющая местонахождение в сети каждого активного устройства, использующего межсетевой протокол IP. При подключении к сети, каждому активному сетевому устройству присваивается уникальный IP-АДРЕС. В пределах сети ПРОВАЙДЕРА IP-АДРЕС присоединенной сети назначается ПРОВАЙДЕРОМ во время подключения АБОНЕНТА. Сведения об АБОНЕНТСКИХ IP-АДРЕСАХ указываются в АКТЕ СДАЧИ-ПРИЕМКИ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ при подключении после фактического завершения соответствующих работ.

**ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ** – это персональный раздел АБОНЕНТА на ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ, посредством которого АБОНЕНТ может получать данные по предоставленным УСЛУГАМ, электронные версии счетов-фактур и акта сверки взаимных расчетов, настроить систему предупреждения отключения, а также изменить настройки безопасности. В дальнейшем возможно расширение диапазона предоставляемой ПРОВАЙДЕРОМ информации АБОНЕНТУ посредством ЛИЧНОГО КАБИНЕТА.

**MAC-АДРЕС** – уникальный шестнадцатеричный серийный номер, присваиваемый каждому активному сетевому устройству Ethernet для идентификации его в сети. MAC-АДРЕС присваивается производителем во время изготовления устройства.

**ОБОРУДОВАНИЕ ПРОВАЙДЕРА** – технические устройства (серверы, коммутаторы и т. п.), соединительные кабели, необходимые для предоставления ПРОВАЙДЕРОМ УСЛУГ. ОБОРУДОВАНИЕ ПРОВАЙДЕРА, установленное в местах подключения АБОНЕНТА, является собственностью ПРОВАЙДЕРА и, в случаях расторжения и/или ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА по любым основаниям, подлежит возврату ПРОВАЙДЕРУ. ПРОВАЙДЕР вправе проводить плановое и внеплановое профилактическое обслуживание ОБОРУДОВАНИЯ

**ПРОВАЙДЕРА.** АБОНЕНТУ запрещено осуществлять попытки несанкционированного доступа к ОБОРУДОВАНИЮ ПРОВАЙДЕРА. В случае нарушения данного требования, вся полнота ответственности возлагается на АБОНЕНТА.

**ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ** – веб-сайт [www.qnet.kz](http://www.qnet.kz).

**ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ** – сведения, относящиеся к определенному или определяемому на их основании субъекту персональных данных, зафиксированные на электронном, бумажном и (или) ином материальном носителе.

**ПОРОГ ОТКЛЮЧЕНИЯ** – значение БАЛАНСА равное сумме стоимости аренды IP-АДРЕСОВ, ПОРТОВ АБОНЕНТА и других периодических УСЛУГ за 30 календарных дней с учетом налогов.

**ПРАВИЛА** – «Правила оказания услуг доступа к сети Интернет», утвержденные постановлением Правительства Республики Казахстан от 2011-12-30 № 1718. Текст ПРАВИЛ размещен на ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ.

**ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА** – полное прекращение взаимных обязательств СТОРОН по ДОГОВОРУ, по обстоятельствам, предусмотренным действующим законодательством Республики Казахстан; ПРАВИЛАМИ; ДОГОВОРОМ. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА не освобождает СТОРОНЫ от ответственности за нарушения его условий, имевших место до момента ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА.

**ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ УСЛУГ** – временное ограничение ПРОВАЙДЕРОМ доступа АБОНЕНТА к сети передачи данных в случае достижения БАЛАНСА АБОНЕНТА значения ниже ПОРОГА ОТКЛЮЧЕНИЯ. При ПРИОСТАНОВЛЕНИИ УСЛУГ за АБОНЕНТОМ сохраняются предоставленные ему IP-АДРЕСА и ПОРТЫ, обязательство оплаты поддержки и аренды, соответственно, которых лежит на АБОНЕНТЕ. ВОЗОБНОВЛЕНИЕ УСЛУГ происходит автоматически, после пополнения АБОНЕНТОМ БАЛАНСА до значения выше ПОРОГА ОТКЛЮЧЕНИЯ. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ УСЛУГ производится ПРОВАЙДЕРОМ также в случаях, предусмотренных ПРАВИЛАМИ.

**РЕАЛЬНЫЙ IP-АДРЕС** – любой из IP-АДРЕСОВ, за исключением ЧАСТНЫХ IP-АДРЕСОВ. Использование АБОНЕНТОМ РЕАЛЬНЫХ IP-АДРЕСОВ не накладывает для АБОНЕНТА никаких ограничений на получаемые им УСЛУГИ.

**СЕТЕВОЙ ИНТЕРФЕЙС** – интерфейс, обслуживающий подключение любого активного сетевого устройства к сети. СЕТЕВЫМ ИНТЕРФЕЙСОМ может служить сетевой адаптер стандарта Ethernet и тому подобные устройства. Прием/передача пакетов данных любым активным сетевым устройством осуществляется посредством СЕТЕВОГО ИНТЕРФЕЙСА.

**УСЛОВИЯ** – настоящие «Общие, технические и специальные условия предоставления услуг».

**УСЛУГИ** – услуги передачи данных, аренда IP-АДРЕСОВ, аренда ПОРТА, оказываемые ПРОВАЙДЕРОМ в соответствии с ДОГОВОРОМ, а также дополнительные услуги. Перечень дополнительных УСЛУГ и условия их оплаты содержатся в соответствующем разделе (секторе) ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА. Конкретный перечень оказываемых АБОНЕНТУ УСЛУГ устанавливается в АКТАХ СДАЧИ-ПРИЕМКИ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ.

**УСТАНОВКА** – настройка (пусконаладка), монтаж ОБОРУДОВАНИЯ и/или программного обеспечения ПРОВАЙДЕРА с проверкой функционирования в соответствии с их назначением и устранением неисправностей при их обнаружении в процессе УСТАНОВКИ.

**УЧЕТНЫЙ ПЕРИОД** – отрезок времени, равный одному календарному месяцу (учетный месяц), в котором ПРОВАЙДЕР фактически предоставляет, а АБОНЕНТ получает УСЛУГИ.

**ЧАСТНЫЙ IP-АДРЕС** – один из IP-АДРЕСОВ, определенный в документе RFC-1918 и зарезервированный для локального использования во внутренней сети ПРОВАЙДЕРА. Все ЧАСТНЫЕ IP-АДРЕСА преобразуются в РЕАЛЬНЫЕ IP-АДРЕСА посредством технологии трансляции адресов (Network Address Translation, NAT). Использование АБОНЕНТОМ ЧАСТНЫХ IP-АДРЕСОВ могут накладывать определенные ограничения на получаемые им УСЛУГИ.

2. АБОНЕНТ подписывает АКТ СДАЧИ-ПРИЕМКИ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента его получения или направляет ПРОВАЙДЕРУ, в тот же срок, мотивированный отказ в письменной форме. В случае если мотивированный отказ не получен ПРОВАЙДЕРОМ в течение указанного срока, работы по вышеуказанным Актам считаются АБОНЕНТОМ принятыми.
3. Скорость доступа к сети передачи данных в соответствии с заявкой АБОНЕНТА составляет 100 Мбит/с, 1 Гбит/с или 10 Гбит/с. Исключение составляет беспроводное подключение. Услуга доступа по своим техническим характеристикам гарантирует соблюдение пропускной способности только до узла ПРОВАЙДЕРА.
4. Абонентская плата не предусмотрена. Абонент оплачивает только фактически полученные УСЛУГИ в соответствии с финансовыми условиями ДОГОВОРА.
5. Оплата использованного ТРАФИКА за байты производится по наибольшей составляющей (только за входящий или только за исходящий трафик, в зависимости от того, какое значение составило большее в УЧЕТНОМ ПЕРИОДЕ). Оплата ТРАФИКА безлимитного ПОРТА производится по времени предоставления в УЧЕТНОМ ПЕРИОДЕ, эта УСЛУГА является периодической.
6. IP-АДРЕСА из адресного пространства ПРОВАЙДЕРА предоставляются и возвращаются на основании заявки АБОНЕНТА.
7. Поддержка протокола BGP для маршрутизации адресного пространства АБОНЕНТА осуществляется на основании заявки АБОНЕНТА.
8. ПРОВАЙДЕР предоставляет АБОНЕНТСКИЕ ПОРТЫ третьего уровня модели OSI.
9. Предоставление, удаление существующих и создание новых E-MAIL АДРЕСОВ на почтовом сервере ПРОВАЙДЕРА осуществляется на основании заявки АБОНЕНТА. В случае ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА, по любым основаниям, все E-MAIL АДРЕСА АБОНЕНТА, находящиеся на почтовом сервере ПРОВАЙДЕРА, подлежат удалению в

- автоматическом режиме. В случае, если АБОНЕНТ более 6 (шести) месяцев не обращался к предоставленным E-MAIL АДРЕСАМ, ПРОВАЙДЕР вправе произвести их удаление.
10. При подключении объекта АБОНЕНТА к сети передачи данных, на момент приезда специалистов ПРОВАЙДЕРА, АБОНЕНТ обеспечивает наличие компьютера с сетевой картой Ethernet. В случае подключения к сети более одного компьютера, АБОНЕНТ также обеспечивает наличие у себя сетевого коммутатора (Ethernet switch) с количеством портов не менее количества подключаемых компьютеров +1.
  11. Сроки подключения объектов АБОНЕНТА к сети передачи данных, а также выполнения специалистами ПРОВАЙДЕРА работ на основании соответствующих заявок устанавливаются ПРОВАЙДЕРОМ самостоятельно, с учетом технических возможностей, согласно внутренним графикам выполнения монтажно-технических работ.
  12. АБОНЕНТ самостоятельно принимает все необходимые меры для предотвращения и устранения компьютерных вирусов и другого вредоносного программного обеспечения на собственном оборудовании.
  13. АБОНЕНТ понимает, что наличие у него РЕАЛЬНЫХ IP-АДРЕСОВ может повлечь за собой образование ТРАФИКА, вне зависимости от активности АБОНЕНТА.
  14. В целях обеспечения безопасности и предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к УСЛУГАМ, ПРОВАЙДЕР производит привязку MAC-АДРЕСОВ оборудования АБОНЕНТА к АБОНЕНТСКИМ IP-АДРЕСАМ. При этом АБОНЕНТ имеет техническую возможность временно приостанавливать эту привязку для проведения работ по обновлению оборудования и т.п. через ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ. По истечении 1 (одного) часа с момента снятия АБОНЕНТОМ привязки, она возобновляется в автоматическом режиме. Количество снятия привязок MAC-АДРЕСОВ оборудования АБОНЕНТА к АБОНЕНТСКИМ IP-АДРЕСАМ ПРОВАЙДЕРОМ не ограничено. Однако, ответственность за содержание и оплату всего ТРАФИКА, проходящего по АБОНЕНТСКИМ IP-АДРЕСАМ, вне зависимости от того, какое оборудование АБОНЕНТА было к ним привязано, возложена на АБОНЕНТА.
  15. АБОНЕНТ понимает, что IP-АДРЕСА предоставлены ПРОВАЙДЕРУ организацией RIPE NCC и, в случае необходимости, ПРОВАЙДЕР имеет право в одностороннем порядке изменять АБОНЕНТСКИЕ IP-АДРЕСА, относящиеся к адресному пространству последнего, уведомив АБОНЕНТА о предстоящей замене за 10 (десять) календарных дней. В таких случаях выезд специалистов для соответствующей перестройки ПРОВАЙДЕР обеспечивает своими силами и за свой счет.
  16. В случае необходимости, ПРОВАЙДЕР вправе в одностороннем порядке изменять присвоенные АБОНЕНТУ адреса DNS-серверов, предварительно уведомив о своем намерении АБОНЕНТА за 10 (десять) календарных дней. Для замены присвоенных АБОНЕНТУ адресов DNS-серверов выезд специалистов для соответствующей перенастройки ПРОВАЙДЕР обеспечивает своими силами и за свой счет.
  17. Единицей тарификации использования ТРАФИКА принят 1 (Один) байт. Другие единицы измерения информации могут быть применены исключительно для удобства восприятия. Соответственно, сумма, подлежащая оплате за трафик, не может превышать расчет с использованием принятой единицы тарификации, независимо от единицы измерения информации, применяемой в документах.
  18. Для учета объема использованного ТРАФИКА ПРОВАЙДЕР применяет в качестве основного программное обеспечение «Trafficmeter» (<http://www.trafficmeter.org>).
  19. Детализация ТРАФИКА, использованного АБОНЕНТОМ в конкретном временном отрезке, как в сокращенном, так и в полном объеме, может быть предоставлена ПРОВАЙДЕРОМ на основании заявки АБОНЕНТА, заверенной подписью его первого руководителя или иного уполномоченного должностного лица, а также печатью. При этом срок подготовки детализации устанавливается самим ПРОВАЙДЕРОМ, в соответствии с его внутренними документами и порядком. Детализация ТРАФИКА предоставляется ПРОВАЙДЕРОМ АБОНЕНТУ в электронном виде.
  20. ПРОВАЙДЕР размещает данные по ТРАФИКУ, использованному АБОНЕНТОМ, в ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ.
  21. АБОНЕНТ несет ответственность перед ПРОВАЙДЕРОМ и иными организациями за соблюдение порядка и правил работы подключенных им к сети третьих лиц.
  22. УСЛОВИЯ являются общеобязательными для всех, без исключения, АБОНЕНТОВ ПРОВАЙДЕРА. Подписанием ДОГОВОРА, АБОНЕНТ подтверждает согласие на безусловное и неукоснительное выполнение УСЛОВИЙ, принятие полноты ответственности за их нарушение. ПРОВАЙДЕР вправе изменять и дополнять УСЛОВИЯ в одностороннем порядке, без уведомления АБОНЕНТА. При этом, согласие АБОНЕНТА с УСЛОВИЯМИ презюмируется. Взаимоотношения АБОНЕНТА и ПРОВАЙДЕРА, прямо не урегулированные УСЛОВИЯМИ, подлежат регулированию действующими ПРАВИЛАМИ, ЗАКОНОМ, Гражданским кодексом Республики Казахстан и другими нормативными правовыми актами, применимыми к правоотношениям АБОНЕНТА и ПРОВАЙДЕРА.