

Приложение № 1
к Договору об оказании комплексных услуг

Технические стандарты предоставления Услуг ООО «ДАПЛ».

1. Определения

(указанные ниже термины и их определения приведены в целях единообразного применения понятий, употребляемых в локальных актах Исполнителя, регламентирующих правоотношения между Исполнителем и Заказчиками, а также в договорах на оказание услуг):

- 1.1. «Оборудование» - означает оборудование Исполнителя, предназначенное для оказания Услуг и устанавливаемое в помещениях Заказчика техническими специалистами Исполнителя на основании Акта сдачи-приемки работ по подключению Заказчика, в котором указывается перечень и стоимость размещаемого Оборудования. В случае нарушения работоспособности Оборудования Исполнитель обеспечивает его замену. Заказчик не приобретает никаких прав на Оборудование и обязуется вернуть его Исполнителю по Акту о возврате Оборудования при прекращении действия Договора.
- 1.2. «Абонент» или «Заказчик» - юридическое лицо, предприниматель без образования юридического лица или физическое лицо, заключившее договор на оказание услуг с Исполнителем и пользующееся его Услугами на условиях, определенных договором и/или его Приложениями.
- 1.3. «Сеть ДАПЛ» - совокупность технических средств, посредством которых Исполнитель предоставляет Заказчику комплекс услуг связи.
- 1.4. «Абонентская разводка» - кабельная разводка, расположенная в принадлежащем Заказчику помещении и состоящая из кабеля, разветвителей, разъемов и розеток, соединяющих Оборудование и/или Аппаратуру Заказчика с Сетью ДАПЛ на абонентском отводе.
- 1.5. «Зона обслуживания» - территория, в пределах которой обеспечивается наличие технической возможности предоставления Услуг.
- 1.6. «Аппаратура Заказчика (Абонентские устройства, оконечное оборудование)» - имеющаяся у Заказчика теле-, радио-, видеоаппаратура, компьютеры и другие технические средства.
- 1.7. «Подключение к Сети» - подключение Абонентской кабельной разводки к Абонентскому отводу с целью получения услуг Исполнителя.
- 1.8. «Техническая поддержка» - проведение комплекса работ, направленных на обеспечение и поддержание рабочего состояния Сети ДАПЛ, предоставление в постоянное пользование абонентской линии.
- 1.9. «IP-адрес» - уникальный идентификатор компьютера, подключенного к сети Интернет, используемый протоколом IP для доставки и маршрутизации пакетов. IP-адрес представляет собой 32-разрядное (по версии IPv4) или 48-разрядное (по версии IPv6) двоичное число. Действующими стандартами утверждена форма записи IP-адреса (IPv4) в виде четырех десятичных чисел (от 0 до 255), разделенных точками.
- 1.10. «Public (внешний, публичный) IP-адрес» - IP-адрес компьютера в публичной сети Интернет. Внешний IP-адрес предоставляется Заказчику на постоянной основе и не изменяется в течение всего периода использования его Заказчиком, за исключением периодов блокировки Абонентского подключения, а также в случае изменения технических возможностей Исполнителя.
- 1.11. «Private (внутренний, транслируемый, виртуальный) IP-адрес» - IP-адрес из диапазона сетей, которые не могут быть частью адресации Интернет. Внутренний IP-адрес является уникальным только в пределах Сети ДАПЛ, при установлении соединения с хостами в публичной сети Интернет внутренний IP-адрес подлежит трансляции в один из внешних IP-адресов, специально выделенных для этой цели из адресного блока Исполнителя.

2. Общие положения

- 2.1. Настоящий документ устанавливает общие правила и требования, которые Заказчик обязан соблюдать при использовании Услугами Исполнителя.
- 2.2. Все Услуги предоставляются «как есть» и только при условии наличия технической возможности предоставления этих Услуг. Заказчик использует Услуги Исполнителя, а так же любую информацию и/или материалы, полученные с использованием Услуг Исполнителя на свой собственный страх и риск. Исполнитель не несет никакой ответственности за любой ущерб, который может возникнуть в результате и/или по причине пользования Услугами, предоставляемыми Исполнителем Заказчику, и/или информацией и/или материалами, полученными в результате пользования Услугами, как перед Заказчиком, так и перед третьими лицами.
- 2.3. Исполнитель не несет ответственности за любой прямой или косвенный вред, причиненный Заказчиком в связи с наличием или отсутствием у него возможности пользоваться Услугами Исполнителя, по причине возникших и/или произошедших ошибок, пропусков и/или перерывов в работе, удаления файлов, прочих дефектов, задержек, вызванных загруженностью каналов связи или их неработоспособностью, изменением функций, действий третьих лиц и других причин.
- 2.4. Исполнитель не несет ответственности за сохранность какой-либо информации Заказчика, а так же за ее несвоевременную доставку или сбой при ее доставке, а также за ее удаление.
- 2.5. Исполнитель не дает гарантий, что Услуги предоставляемые Заказчику будут соответствовать его ожидаемым требованиям. Исполнитель не несет ответственности за ожидаемую Заказчиком: скорость, надежность, безошибочность, точность, корректность работы программного обеспечения и качество кода программного обеспечения, как предоставляемого Исполнителем, так и используемого Заказчиком. Исполнитель не несет ответственности за работу сетей связи общего пользования (в том числе Интернет) и каналов связи, качество работы сетей, оборудования сетей, программного обеспечения, на прямую или косвенно связанных с функционированием сетей операторов связи, посредством которых Заказчик осуществляет доступ к Услугам Исполнителя.
- 2.6. Исполнитель не гарантирует, что Услуги будут предоставляться Заказчику абсолютно бесперебойно, а так же не несет ответственности за качественные и иные характеристики программного обеспечения и/или оборудования, используемого Исполнителем и/или Заказчиком в том случае, когда они зависят от производителя или третьих лиц, и/или в том случае, когда такие характеристики не могут быть классифицированы или оценены.
- 2.7. Исполнитель не несет ответственности за содержание материалов их качество или доступность, не зависимо от типа данных (аудио, видео, фото, тексты и любые иные данные) или места их расположения.
- 2.8. Заказчик обязуется не воспроизводить, не повторять, не копировать, не конвертировать в другие форматы, не использовать в коммерческих целях в целом или в части Услуги и/или материалы, предоставляемые Исполнителем, если другое не оговорено в дополнительном соглашении к Договору или отдельным договором.
- 2.9. Исполнитель не несет ответственности, если в результате пользования Услугами Заказчиком было нарушено законодательство РФ и/или других стран, а так же норм международного права. Заказчик самостоятельно несет ответственность и риски связанные с использованием сетей связи общего пользования, в том числе и Интернет, и осознает опасность того что любые материалы или информация, которые передаются посредством сетей связи общего пользования, в том числе и Интернет, могут быть незаконно получены и/или использованы третьими лицами немедленно и/или в дальнейшем.
- 2.10. Исполнитель не несет ответственности по договорам между Заказчиком и третьими лицами. Заказчик, обязуется взять на себя ответственность по искам третьих лиц, с которыми у Заказчика заключены договоры на оказание услуг или выполнение работ, а так же связанных с иными видами деятельности Заказчика, когда ответственность возникла в связи с использованием Услуг, которые Исполнитель оказывает Заказчику.
- 2.11. Исполнитель не несет ответственности, перед третьими лицами за действие или бездействие, произведенное с использованием Услуг, предоставляемых Заказчику. Заказчик обязуется самостоятельно разрешать споры связанные с наступлением вреда и/или ущерба, нанесенного третьим лицам.
- 2.12. В случае, если Заказчик предоставляет третьим лицам доступ к имеющимся у него ресурсам и сервисам, ответственность за деятельность таких третьих лиц несет исключительно Заказчик.

- 2.13. В случае предъявления третьими лицами претензий по информационному содержанию ресурса Заказчика, последнему направляется уведомление по электронной почте с содержанием претензии. В течение суток Заказчик обязан передать Исполнителю контактные данные (адрес электронной почты и/или номер телефона), которые третья сторона и Заказчик могут использовать для урегулирования спора. Если Заказчик не отвечает на уведомление в течение суток, третьей стороне передается адрес электронной почты и/или номер телефона Заказчика, указанный в качестве канала связи в Договоре или в регистрационной карте заполненной Заказчиком или его представителем. В дальнейшем Заказчик и третья сторона урегулируют спор самостоятельно, при этом прямые и/или косвенные расходы Исполнителя, напрямую и/или косвенно связанные с урегулированием спора, несет Заказчик.
- 2.14. Для Услуг «Виртуальный выделенный сервер (VDS)» и «Размещение оборудования» стоимость трафика определяется в соответствии с тарифными планами.
- 2.15. При выявлении Заказчиком в процессе оказания Услуг фактов возникновения перерывов или ухудшения качества Услуг Заказчик обращается в техническую службу Исполнителя для принятия им необходимых мер по устранению возникших неисправностей. Исполнитель фиксирует время обращения Заказчика, выясняет причину неисправности и приступает к ее устранению, если причина неисправности входит в зону ответственности Исполнителя и наличие неисправности подтверждается технической службой Исполнителя. Заявки на устранение неисправностей принимаются круглосуточно по телефонам: +7 (499) 995-25-25 (доб. 233); +7 (495) 221-28-77 или по электронной почте support@dapl.ru. Исполнитель обязан устранить возникшие в его зоне ответственности неисправности, не связанные с повреждением линий связи, в срок не более 4 (четырёх) часов с момента получения Исполнителем обращения Заказчика (без учета времени, затраченного на допуск представителей Исполнителя и/или его субподрядчиков в помещения Заказчика для производства необходимых работ). Исполнитель обязан устранить возникшие в его зоне ответственности неисправности, связанные с повреждением линий связи, в срок не более 48 (сорока восьми) часов с момента получения Исполнителем обращения Заказчика (без учета времени, затраченного на допуск представителей Исполнителя и/или его субподрядчиков в помещения Заказчика для производства необходимых работ). При нарушении Исполнителем вышеуказанных сроков устранения неисправностей Заказчик вправе потребовать от Исполнителя уменьшить сумму счета за текущий месяц, в котором имел место перерыв в оказании Услуг, на 1/720 суммы счета за текущий месяц за каждый час перерыва в оказании Услуг свыше вышеуказанного времени устранения неисправности. В случае невозможности осуществить вышеуказанный вычет из суммы счета за текущий месяц, в котором имел место перерыв, Исполнитель обязан произвести соответствующую корректировку счета за Услуги, оказанные в следующем месяце.

3. Описание Услуги «Доступ в Интернет»

3.1. Услуга «Доступ в Интернет»

- 3.1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику Услугу передачи данных в сети Интернет на базе сети, построенной по технологии Ethernet, к которой подключается оборудование Заказчика. Компьютер Заказчика связывается с сетью Интернет через оборудование Заказчика (сетевую карту / адаптер).
- 3.1.2. Предоставляемая скорость доступа определяется тарифным планом в диапазоне от 64 Кбит/с до 100 Мбит/с. Ограничения пропускной способности устанавливаются Исполнителем в зависимости от условий выбранного Заказчиком тарифного плана.
- 3.1.3. Реальная скорость обмена данными зависит от состояния сетей передачи данных прочих сетей и серверов, а так же другого сетевого оборудования, с которым оборудование Заказчика осуществляет обмен данными.
- 3.1.4. При подключении к Услуге Заказчику выделяется один виртуальный IP-адрес и устанавливается абонентское окончание (разъем RJ45) в помещении Заказчика.
- 3.1.5. Заказчик обязуется обеспечивать в течение срока действия настоящего Дополнительного соглашения доступ представителей Исполнителя и/или его субподрядчиков к месту размещения Оборудования, а также в случае необходимости в здание, где находятся соответствующие помещения Заказчика и на прилегающую к данному зданию территорию (включая доступ к соответствующим коробам, колодцам,

кабельным закладным и т.п. коммуникациям) для осуществления ремонтных, профилактических и иных работ, предусмотренных настоящим Дополнительным соглашением.

3.1.6. Исполнитель вправе выставить счет на оплату работ по устранению неисправностей, связанных с оказанием Услуг и выезд специалистов для устранения неисправностей лежащих в зоне ответственности Заказчика.

3.2. Услуга «Доступ к Локальному сегменту Сети ДАПЛ»

3.2.1. Подключение к Услуге «Доступ к Локальному сегменту Сети ДАПЛ» осуществляется только совместно с подключением к Услуге «Доступ в сеть Интернет» на Сети ДАПЛ.

3.2.2. Исполнитель предоставляет Заказчику Услугу передачи данных внутри Локального сегмента Сети ДАПЛ, позволяющую взаимодействовать между собой в пределах Локального сегмента Сети ДАПЛ.

3.2.3. Ограничения пропускной способности и доступа в пределах Локального сегмента Сети ДАПЛ устанавливаются Исполнителем в зависимости от выбранного Заказчиком тарифного плана. Скорость доступа зависит от числа пользователей в сети, подключившихся к одному ресурсу Локального сегмента Сети ДАПЛ (или ресурсу серверной зоны Локального сегмента Сети ДАПЛ) и не может превышать скорости сетевой карты/адаптера Заказчика.

3.3. Дополнительные Услуги к Услуге «Доступ в Интернет»

3.3.1. «Дополнительный виртуальный IP-адрес»

Исполнитель выделяет Заказчику дополнительно виртуальный (не уникальный в сети Интернет) IP-адрес.

3.3.2. «Постоянный реальный IP-адрес»

Исполнитель выделяет Заказчику постоянный реальный (уникальный в сети Интернет) IP-адрес и обеспечивает доступ ко всем ресурсам Сети ДАПЛ (как реальные, так и виртуальные IP-адреса Локальных сегментов Сети ДАПЛ, ресурсы серверных зон Локальных сегментов Сети ДАПЛ).

4. Услуга «Виртуальный хостинг (unix)»

4.1. Исполнитель предоставляет Заказчику ресурсы оборудования в соответствии с тарифным планом в пользование, а также обеспечивает работоспособность оборудования, что в целом позволяет третьим лицам получать доступ к информации, размещаемой Заказчиком.

4.2. Использование ресурсов систем для Услуги «Виртуальный хостинг (unix)»

4.2.1. Пределы дискового пространства определяются в соответствии с тарифным планом, если только дополнительными соглашениями не оговорено иное. В суммарный объем дискового пространства включаются все ресурсы Заказчика, кроме пространства для услуг почты, которые также определяются в соответствии с тарифным планом.

4.2.2. Не допускается пиковое использование процессами пользователя более чем 2,5% ресурсов сервера. На пользовательские CGI-скрипты накладываются следующие ограничения:

- максимальное количество одновременно выполняемых задач - 32; максимальное допустимое время работы CGI-скрипта - не более 15 процессорных секунд и не более 5 минут реального времени;
- максимальное количество открытых файлов на один процесс - 32;
- максимальное использование оперативной памяти – 64МБ на процесс, при этом под данные отводится не более 32МБ
- максимальный размер файла 512МБ.

4.2.3. На процессы пользователя, выполняемые из unix shell / cron, накладываются следующие ограничения:

- максимальное количество одновременно выполняемых задач - 64;
- максимальное допустимое время работы скрипта: не более 10 процессорных минут;
- максимальное количество открытых файлов на один процесс - 128;
- максимальное использование памяти – 128МБ на процесс, при этом под данные отводится не более 64МБ
- максимальный размер файла 1024МБ.

4.2.4. На PHP-скрипты накладываются следующие ограничения:

- максимальное время выполнения - 30 секунд;
- максимальное использование памяти 32МБ.

- Максимальный объем информации, передаваемый в запросе по протоколу HTTP на сервер (в т.ч. максимальный размер передаваемого на сервер по протоколу HTTP файла) – 10 МБ.
- 4.2.5. В целях безопасности доступ к серверам MySQL разрешен только из адресного пространства серверов виртуального хостинга. Максимальное количество одновременных соединений с сервером БД MySQL - 64.
 - 4.2.6. Максимальное количество одновременных соединений с http-сервером - 64 (при правильной настройке параметров кеширования документов до http-сервера доходит только часть запросов, и большую часть берет на себя система кеширования и распределения нагрузки, поэтому на практике число подключений может быть значительно больше).
 - 4.2.7. Максимальный размер почтового сообщения – 24 МБ.
 - 4.2.8. Максимальное количество одновременных подключений к почтовым сервисам – не более 10, интенсивность подключения к почтовым сервисам – не более 10 соединений в минуту.
 - 4.2.9. Максимальное количество FTP-подключений от одного пользователя или с одного IP-адреса–8.
 - 4.2.10. В случае превышения лимитов процессы, вызывающие перегрузку, могут быть отключены.
 - 4.2.11. В случае, если подобное превышение лимитов происходит систематически, и Заказчик не принимает мер по нормализации ситуации, то после предупреждения ресурс может быть заблокирован.

5. Использование ресурсов систем для Услуги «Виртуальный выделенный сервер (VDS)».

- 5.1. Пределы параметров виртуального сервера (включая дисковое пространство, объем оперативной памяти, производительность процессоров и сетевых интерфейсов и прочее) определяются в соответствии с тарифным планом, если только дополнительными соглашениями не оговорено иное.

6. Услуга «Размещение оборудования»

- 6.1. Условия Услуги «Размещение оборудования» определяются Приложением №2 к Договору.

7. Услуга «Аренда оборудования»

- 7.1. Условия Услуги «Аренда оборудования» определяются Приложением №3 к Договору.

8. Услуга «Предоставление дискового пространства для резервного копирования данных»

- 8.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к индивидуальному дисковому пространству на выделенном сервере, размещенном в центральной серверной зоне. Заказчик может использовать индивидуальное дисковое пространство для резервного копирования данных, доступ предоставляется по протоколу FTP и только из Сети ДАПЛ.
- 8.2. Предоставляемая скорость доступа к индивидуальному дисковому пространству из Сети ДАПЛ определяется условиями выбранного Заказчиком тарифного плана на Услугу «Высокоскоростной доступ в Интернет» на Сети ДАПЛ.
- 8.3. При подключении к услуге Заказчику выделяется уникальная учетная запись (логин и пароль), используемая в дальнейшем для авторизации доступа к Услуге.
- 8.4. Исполнитель не несет ответственности за информацию и файлы, размещаемые Заказчиком на предоставляемом ему индивидуальном дисковом пространстве.

9. Услуга «Мониторинг»

- 9.1. Исполнитель предоставляет Заказчику возможность добавления оборудования Заказчика (услуги «Размещение оборудования», «Аренда оборудования», «Виртуальный выделенный сервер») в систему мониторинга Исполнителя.

- 9.2. На каждую единицу оборудования можно добавить один или несколько отслеживаемых параметров.
- 9.3. В базовый набор параметров входят все возможные параметры, отслеживать которые можно без установки дополнительного программного обеспечения на оборудование Заказчика кроме параметров, использующих SNMP-запросы.
- 9.4. В дополнительный набор параметров входят SNMP-запросы к сервисам на оборудовании Заказчика и запросы к агенту системы мониторинга.
- 9.5. Ответственность за установку и настройку агента системы мониторинга лежит на Заказчике. В случае, если Заказчик не может самостоятельно установить или настроить агента системы мониторинга, Исполнитель может самостоятельно выполнить работы по установке или настройке агента в рамках услуги «Администрирование».
- 9.6. Заказчик может добавить к каждому отслеживаемому параметру одно или несколько возможных оповещений о достижении параметром порогового значения.
- 9.7. Стоимость оповещений по электронной почте, с использованием моментальных сообщений (протокол XMPP), по телефону дежурным оператором или посредством автоматически отправленного SMS сообщения определяется в соответствии с тарифным планом.
- 9.8. Время реагирования дежурного специалиста на достижение параметром порогового значения не превышает 15 минут.
- 9.9. При оповещении по телефону дежурным специалистом, звонок может быть совершён круглосуточно, если Заказчиком не определено иное.
- 9.10. В случае отсутствия ответа по телефону, дежурный специалист продолжает вызывать указанный номер в течение одной минуты. Если по истечении одной минуты на звонок не было ответа, дежурный специалист повторит звонок через 15 минут. Если на повторный телефонный звонок также не было ответа, дежурный специалист может считать оповещение успешным, при этом в системе сообщений Личного кабинета абоненту оставляется сообщение с указанием времени звонков.
- 9.11. В случае, если Заказчик указал несколько номеров для оповещения по телефону или посредством SMS сообщения, звонки и SMS сообщения будут на них отправлены в том порядке, в каком они были указаны Заказчиком.
- 9.12. Исполнитель не несёт ответственность за доступность телефона Заказчика для входящих звонков и SMS сообщений.
- 9.13. Исполнитель не несёт ответственность за доступность электронного почтового ящика Заказчика для входящих писем.
- 9.14. Исполнитель не несёт ответственность за доступность учётной записи Заказчика на XMPP-сервере для входящих сообщений.

10. Услуга «Администрирование»

- 10.1. Услуга предоставляется по заявке, переданной Заказчиком по факсимильной связи или сформированной с помощью панели управления. Услуга может быть оказана не ранее, чем через два часа с момента получения заявки.
- 10.2. Суммарный объем Услуги, оказываемой Заказчику Исполнителем в течение расчетного периода, не может превышать 10 часов.
- 10.3. При проведении работ Исполнитель не берет на себя обязательств, связанных с добавлением, изменением, удалением учетных записей Заказчика.
- 10.4. Минимальный период пользования Услугой составляет ½ часа, Услуга оплачивается независимо от результата.
- 10.5. Исполнитель не гарантирует успешный результат.
- 10.6. Исполнитель не несет ответственности за передачу Заказчиком Аутентификационных данных (таких как логин, пароль и прочее).
- 10.7. Исполнитель вправе отказать в предоставлении Услуги по причине отсутствия технической возможности.

11. Услуга «Выделение адресного пространства»

11.1. При заказе Услуги «Выделение адресного пространства» вам выделяется диапазон IP адресов, определяемый по CIDR-адресации (Classless InterDomain Routing).

Количество адресов	Количество бит	Префикс	Маска
64	6	/26	255.255.255.192
128	7	/25	255.255.255.128
256	8	/24	255.255.255.0

При расчете необходимого вам количества IP адресов необходимо помнить, что в протоколе IP существует несколько соглашений об особой интерпретации IP-адресов:

- если весь IP-адрес состоит только из двоичных нулей, то он обозначает адрес того узла, который сгенерировал этот пакет, этот режим используется только в некоторых сообщениях ICMP;
- если все двоичные разряды равны 1, то пакет с таким адресом назначения должен рассылаться всем узлам, находящимся в той же сети, что и источник этого пакета. Такая рассылка называется ограниченным широковещательным сообщением (limited broadcast);
- если в поле номера узла назначения стоят только единицы, то пакет, имеющий такой адрес, рассылается всем узлам сети с заданным номером сети. Такая рассылка называется широковещательным сообщением (broadcast).

Таким образом, при аренде диапазона адресов, два адреса подсети (нулевой и последний) необходимо выделить под ICMP и broadcast сообщения и еще один адрес необходимо выделить под маршрутизатор выделенного диапазона.

Например, при аренде 64 адресов с маской /26 (255.255.255.192):

192.168.0.0 – нулевой адрес для ICMP сообщений

192.168.0.63 – адрес для broadcast сообщений

192.168.0.1 – адрес маршрутизатора (например)

Адреса с 192.168.0.2 по 192.168.0.62 доступны для использования.

12. Услуга «Регистрация доменных имен второго уровня»

12.1. Исполнитель оказывает услуги по Регистрации доменных имен второго уровня в соответствии с правилами, установленными организациями (Регистраторами), которым делегировано право осуществлять регистрацию доменных имен в соответствующем домене верхнего уровня. Исполнитель не несет ответственности за действие или бездействие данных организаций (Регистраторов).

13. Дополнительные условия

- 13.1. Исполнитель имеет право на одностороннее изменение всех описанных ограничений и правил на свое усмотрение, если такие изменения связаны с улучшением качества и/или условий предоставления Услуг.
- 13.2. Исполнитель оставляет за собой право дополнять и/или изменять условия, на которых Заказчику предоставляются Услуги, в том случае, когда Исполнителем будут установлены факты злоупотребления Заказчиком возможными разночтениями в документах, стандартах, рекомендациях. При этом Заказчик обязуется выполнять требования Исполнителя незамедлительно в срок не позднее 1 (одних) суток с момента получения данного требования по факсу и/или по электронной почте, указанных в качестве канала связи в Договоре или в регистрационной карте, заполненной Заказчиком или его представителем.
- 13.3. Любые разночтения по тексту Договора и/или его Приложений, касающиеся предоставления технически сложных Услуг, которые могут возникнуть в процессе пользования Услугами Заказчиком, истолковываются Исполнителем, в соответствии с его техническими возможностями и рыночными интересами.