



ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ СВЯЗИ «LiveComm»
(утвержден приказом № _____ от _____)

Общество с ограниченной ответственностью «ИТ-Ярославль» (далее – Оператор) и физическое/юридическое лицо (далее – Абонент) заключили Договор на оказание услуг связи (далее – Договор)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Договор регулирует отношения между Оператором и Абонентом при оказании Оператором услуг связи. Оператор и Абонент совместно именуется «**Стороны**», а каждый по отдельности – «**Сторона**». В соответствии с условиями настоящего Договора Оператор оказывает услуги передачи данных, телематические услуги связи (далее – Услуги), а Абонент оплачивает на условиях настоящего Договора оказанные услуги связи.
- 1.2. Услуги оказываются на основании Договора, заключаемого между Оператором и Абонентом. Права и обязанности сторон Договора не могут передаваться другим лицам иначе как в порядке, установленном законодательством РФ или Договором.
- 1.3. Условия Договора устанавливаются Оператором самостоятельно в соответствии с действующим законодательством РФ и выданными Оператору лицензиями на предоставление телематических услуг, услуг передачи данных и услуг связи для целей кабельного вещания.
- 1.4. Сайт livescomm.ru (далее – Сайт) – официальный сайт оператора с описанием услуг и тарифами.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 2.1. Оператор обязуется оказывать, а Абонент обязуется оплачивать Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.
- 2.2. Услуга «Домашний Интернет» заключается в предоставлении Абоненту доступа к сети Интернет по абонентской линии доступа в помещении Абонента, расположенном в здании, подключенном к сети, именуемой Fiber-To-The-Building (далее - ФТТВ) и включают в себя:
 - телекоммуникационный доступ (транспорт) к сети ФТТВ и передачу данных по сети ФТТВ, в том числе предоставление на период пользования Услугой возможности использования ресурсов сети ФТТВ (общий форум, доступ к общим игровым серверам);
 - телекоммуникационный доступ к сети Интернет на скоростях, определенных условиями выбранного Абонентом Тарифного плана;
 - выделение на период пользования Услугой уникального имени пользователя и пароля (далее - **Учетная запись**) для доступа к Услуге;
 - обеспечение на период пользования Услугой возможности защиты своего соединения с сетью ФТТВ и сетью Интернет с использованием фильтрации трафика (firewall);
 - предоставление на период пользования Услугой персонального доступа к специальному разделу на Сайте, посредством которого Абонент может получить персональный доступ к управлению Услугами (далее – «**Личный кабинет**»);
- 2.2.1. Данные о выделенных Абоненту фиксированном IP-адресе указываются в соответствующем разделе «Личного кабинета».

- 2.2.2. В период пользования Услугой Абоненту могут быть предоставлены дополнительные услуги:
- выделенный фиксированный IP-адрес из адресного пространства Оператора;
 - добровольная блокировка – приостановление оказания Услуги по заявлению Абонента;
 - иные услуги, информация о которых размещается на Сайте Услуги.
- 2.4. Инструкция по доступу к Услугам и по подключению Услуг и дополнительных Услуг, порядок пользования Услугами и дополнительными Услугами размещаются на Сайте, порядок управления Услугами и дополнительными Услугами установлен для Абонента в «Личном кабинете».
- 2.5. Оператор обеспечивает техническую поддержку абонентской линии на условиях соответствующего Тарифного плана.

3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ И СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ТАРИФЫ НА УСЛУГИ

- 3.1. Договор заключается путем подписания бланка Договора Абонентом и Оператором или уполномоченным Оператором лицом. При подписании Договора, Дополнительных соглашений, Актов приема-передачи оборудования и оказания услуг, изменении условий Договора, а также совершении иных действий во исполнение Договора, в том числе и при выставлении счета/счета-фактуры Оператор вправе использовать факсимильный способ воспроизведения подписи с помощью средств механического или иного копирования.
- 3.2. Информация об Услугах публикуется на Сайте. В рамках Услуг Абоненту предоставляется возможность доступа к Личному кабинету, при этом Абонент обязуется не реже одного раза в неделю отслеживать информацию, размещенную Оператором в Личном кабинете и на Сайте. Правила пользования Личным кабинетом размещены на Сайте Услуги.
- 3.3. Изменение условий Договора может оформляться путем заключения Дополнительного соглашения посредством направления Оператором не менее, чем за 15 дней (за исключением случаев, предусмотренных п. 4.5. настоящего Договора) до вступления предлагаемых изменений в силу, Абоненту соответствующих предложений путем размещения информации на Сайте и в «Личном кабинете» (Оператор вправе дополнительно размещать информацию в других средствах массовой информации, или направлять сообщения на электронный почтовый ящик)." Продолжение пользования Абонентом Услугами означает его акцепт Дополнительного соглашения.
- 3.4. На период пользования Услугой Абоненту выделяется Учетная запись. Учетная запись используется для авторизации Абонента при доступе к Услугам, а также для доступа в «Личный кабинет».
- При подключении Услуги Абоненту в рамках Учетной записи выделяется временный пароль, предоставляющий возможность доступа Абонента только к Сайту и «Личному кабинету». Порядок и условия смены временного пароля для пользования Услугой, в том числе, перечень действий, необходимых для совершения Абонентом в случае утраты пароля, указаны на Сайте и в соответствующем разделе «Личного кабинета». Для пользования Услугой создается электронный лицевой счет - индивидуальный счет Абонента в учетной системе Оператора, имеющий уникальный номер (далее – **Персональный счет**).
- 3.5. Абонент должен принять оказанные ему Услуги по завершении подключения/инсталляции Услуги. Если на дату завершения подключения/инсталляции Услуги по данным Оператора Абонент не подписывает предоставленный Оператором в момент подключения/инсталляции Услуг акт и не предоставляет Оператору письменного мотивированного отказа в принятии, а также

в случае отказа Абонента подписать акт из-за неготовности окончного оборудования Абонента, Услуги считаются принятыми Абонентом с момента завершения подключения/инсталляции Услуг. При этом Оператор вправе требовать от Абонента выполнения обязательств по оплате Услуг, а Абонент обязан оплачивать Услуги в соответствии с условиями Договора.

3.6. Услуги предоставляются на условиях предоплаты.

Предоплата представляет собой авансовый платеж Абонента за Услуги, внесенный в порядке, предусмотренном Договором. Авансовый платеж может быть совершен Абонентом в соответствии с инструкциями оплаты, размещенными на Сайте. Авансовые платежи Абонента за Услуги используются в первую очередь для погашения задолженности Абонента в случае отрицательного значения баланса Персонального счета Абонента, а после погашения задолженности оставшаяся часть авансового платежа используется в счет платежей за Услуги, предусмотренных Тарифным планом, выбранным Абонентом.

3.7. Оператор вправе предоставлять в течение некоторого времени возможность пользоваться Услугами при снижении суммы ниже нулевой величины Персонального счета.

Абонент обязан оплатить задолженность за оказанные Услуги не позднее 25 (двадцати пяти) календарных дней с даты прекращения оказания Услуг.

3.8. Тарифы на Услуги определяются Оператором самостоятельно. Условия тарификации, тарифы и перечень тарифных планов публикуются на Сайте и являются неотъемлемой частью настоящего Договора. По мере пользования Услугой внесенные Абонентом в качестве предоплаты денежные средства учитываются Оператором в соответствии с действующими условиями Тарифного плана.

3.9. Информация по платежам, внесенным в качестве предоплаты за Услуги, отражается в «Личном кабинете» Абонента. Абонент обязуется регулярно проверять состояние своего Персонального счета для своевременного получения текущей информации.

3.10. В случае, если баланс Персонального счета Абонента становится недостаточным для списания платежа за Услуги, предусмотренные выбранным Абонентом Тарифным планом, то Услуги не оказываются. Оказание Услуг возобновляется после пополнения баланса Персонального счета Абонента в размере, указанном соответствующим Тарифным планом, выбранным Абонентом.

3.11. Если оказание Услуг не возобновлено в течение 6 (шести) месяцев с даты прекращения оказания Услуг, Договор считается расторгнутым Сторонами, обязательства Сторон прекращаются. Учетная запись (логин и пароль) удаляется из системы Оператора.

3.12. Факт предоставления Абоненту Услуг и дата начала пользования Услугами определяются Оператором на основании данных программного контроля соединений или аппаратуры учета стоимости (биллинга).

3.13. В соответствии со ст. 6. Федерального закона «О персональных данных» Оператор в период с момента заключения Договора и до сроков, установленных нормативными документами, в течение которых Оператор обязан хранить информацию об Абоненте и оказанных Услугах, обрабатывает данные Абонента с помощью своих программно-аппаратных средств. Под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.

3.14. Настоящим Абонент соглашается на весь срок действия Договора на предоставление Оператором информации о неисполненных денежных обязательствах, информации о самом Абоненте, полученной при заключении настоящего Договора, равно как и его персональных данных, юридическим лицам, осуществляющим в соответствии с действующим законодательством формирование, обработку, хранение и выдачу

информации об исполнении должником принятых на себя договорных обязательств, лицам, осуществляющим от имени Оператора взыскание с Абонента задолженности за Услуги, или лицам, которым передано право требования такой задолженности.

- 3.15.** В случае несогласия Абонента с предоставлением информации Оператором третьим лицам в соответствии с п. 3.14. Договора, данные условия не распространяют свое действие на взаимоотношения Сторон при условии, что Абонент подпишет соответствующее заявление об отказе при заключении Договора или направит его в адрес Оператора в период действия Договора.
- 3.16.** По требованию Абонента счет за оказанные Абоненту Услуги доставляется по адресу доставки счета (при условии заказа Абонентом услуги доставки счета). Если Абонент не заказывает услугу доставки счета (например, указывает в качестве адреса доставки адрес офиса Оператора), Абонент вправе ознакомиться со счетом и получить его в офисах Оператора. Неполучение Абонентом счета не освобождает его от обязательств по оплате Услуг.
- 3.17.** Настоящий Договор вступает в силу с даты подписания бланка Договора сторонами и действует в течение неопределенного срока, если Абонент не укажет в бланке Договора иной срок действия Договора.
- 3.18.** Абонент вправе отказаться от одной или всех Услуг по Договору или расторгнуть Договор в целом, письменно уведомив об этом Оператора. При этом Абонент обязуется полностью выполнить свои обязательства, в том числе оплатить оказанные услуги, пени, если они начислены Оператором. В случае пользования Абонентом Услугами по Договору менее 6 (шести) месяцев, Оператор оставляет за собой право взыскать с Абонента сумму понесенных Оператором расходов, связанных с подключением Абонента, в размере 1000 (Одной тысячи) рублей.
- 3.19.** Неиспользованный аванс на Персональном счете Абонента при расторжении Договора подлежит возврату Абоненту при его обращении в сроки, предусмотренные законодательством РФ. Оператор не осуществляет возврат неиспользованного аванса по истечении срока исковой давности.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА

- 4.1.** Оператор обязуется предоставлять Абоненту Услуги 24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю в соответствии с законодательством РФ, лицензиями и Договором. Время реакции Оператора на аварийную заявку Абонента составляет не более 4 часов в рабочие дни с 9:00-18:00 по местному времени. Оператор обязан соблюдать сроки и порядок устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи:
- Оператор обязуется устранять неисправности, препятствующие пользованию услугами связи, в срок до 3 (трех) рабочих дней с даты принятия заявки Оператором, если иное не установлено законодательством;
 - В случае если по характеру повреждения сети связи неисправности не могут быть устранены в установленный срок, в том числе если повреждения вызваны действиями третьих лиц (акты вандализма, кражи, иная порча имущества Оператора связи), Оператор связи устраняет неисправности в срок до 30 (тридцати) рабочих дней с предварительным уведомлением Абонента;
 - В отдельных случаях, при крупных масштабных авариях, сроки устранения неисправностей определяются Оператором отдельно с предварительным уведомлением Абонента;
 - Оператор не отвечает за нарушение сроков устранения неисправностей вследствие обстоятельств непреодолимой силы, в том числе стихийные бедствия, погодные условия, исключающие производство работ, предписания государственных органов, запрещающих производство работ, а также в случае непредоставления Абонентом доступа в помещения для устранения неисправности и/или при иных

- обстоятельствах, зависящих от Абонента, которые могут повлечь за собой невозможность выполнения работ в срок.
- 4.2. Не являются перерывами в предоставлении Услуг и не подлежат какой-либо компенсации со стороны Оператора случаи, когда перерывы вызваны неполадками в оборудовании Абонента или третьих лиц.
 - 4.3. Оператор гарантирует соответствие качественных показателей Услуг стандартам и техническим нормам, установленным уполномоченными государственными органами РФ.
 - 4.4. Оператор оставляет за собой право прерывать предоставление Услуг для планового обслуживания средств связи и оборудования, используемого для предоставления Услуг, в том числе, в рабочие дни. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении Услуг, если Оператор соответственно уведомит Абонента за 24 (двадцать четыре) часа о планируемом обслуживании путем размещения объявления на сайте Услуги.
 - 4.5. Оператор вправе изменять тарифы и (или) вносить изменения в тарифные планы на Услуги, в том числе изменять условия, сроки и систему оплаты, известив Абонента не позднее чем за 10 дней до вступления в силу указанных изменений путем размещения соответствующей информации на Сайте.
 - 4.6. Оператор не несет ответственность за упущенную выгоду.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА

- 5.1. В случае возникновения аварийных ситуаций, неудовлетворительного качества или перерывов в предоставлении Услуг Абонент сообщает об этом по телефонам, указанным на Сайте (все дни недели - круглосуточно).
- 5.2. По всем вопросам предоставления Услуг, не относящимся к устранению аварийных ситуаций, неудовлетворительного качества или перерывов в предоставлении Услуг, Абонент вправе обратиться по телефонам, указанным на Сайте (все дни недели - круглосуточно).
- 5.3. Абонент обязан использовать пользовательское (оконечное) оборудование, соответствующее установленным требованиям к средствам связи, согласно инструкции по его эксплуатации, а также пользоваться Услугами с соблюдением действующего законодательства РФ, не нарушая прав других пользователей Услуг и не причиняя им ущерба.
- 5.4. Абонент обязан периодически проверять наличие изменений Договора, Тарифов, условий предоставления Услуг и доступа к Услугам на Сайте.
- 5.5. Для пользования Услугами/Дополнительными услугами Абоненту необходимо поддерживать положительный баланс своего Персонального счета, в том числе в соответствии с условиями выбранного Абонентом Тарифного плана. При этом Абонент обязан в сроки, предусмотренные для выбранного Абонентом Тарифного плана, пополнять баланс своего Персонального счета в соответствии с условиями выбранного Абонентом Тарифного плана, оплачивать Услуги/Дополнительные услуги, не допуская обнуления баланса Персонального счета, включая пользование Услугами третьими лицами, использующими идентификационные данные Абонента (Учетную запись, номер Персонального счета).
- 5.6. Абонент полностью ответственен за неразглашение и сохранность идентификационных данных - Учетной записи, служащей для идентификации Абонента при предоставлении доступа к Услуге/управлении Услугами/доступе к «Личному кабинету». В случае если Абонент утратил все идентификационные данные, это не освобождает Абонента от оплаты Услуг, потребленных с использованием его Учетной записи.
- 5.7. Абонент обязуется не передавать свои права и обязанности по Договору без предварительного письменного согласия Оператора.

5.8. Абонент имеет право:

требовать необходимую и достоверную информацию об Операторе, режиме его работы и наборе оказываемых Оператором услуг;
изменять перечень Услуг, коды идентификации, Тарифный план, адрес доставки счета, уведомив Оператора письменно или в иной форме, указанной Оператором.
Заявление Абонента об изменении выбранного Тарифного плана может быть направлено Оператору письменно или через систему управления Услугами в «Личном кабинете».

6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 6.1.** Стороны не несут ответственности за задержки в исполнении или неисполнение обязательств по Договору, если задержки или неисполнение произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы. В число таких обстоятельств входят войны, военные действия, мятежи, саботаж, забастовки, пожары, взрывы, наводнения или иные стихийные бедствия, издание нормативных актов запретительного характера государственными органами Российской Федерации либо субъектов Российской Федерации, или органами местного самоуправления.
- 6.2.** Абонент подтверждает, что ознакомлен и согласен с условиями Договора, условиями и порядком предоставления Услуг, порядком получения информации об Услугах, доступа к Услугам, Тарифами, Правилами оказания услуг передачи данных (утв. Постановлением Правительства РФ №32 от 23.01.2006 г.), Правилами оказания телематических услуг связи (утв. Постановлением Правительства РФ №575 от 10.09.2007 г.).
- 6.3.** Технические показатели, характеризующие качество телематических услуг связи и услуг по передаче данных (в том числе полоса пропускания линии связи в сети передачи данных, потери пакетов информации, временные задержки при передаче пакетов информации, достоверность передачи информации), а также технические нормы, в соответствии с которыми оказываются телематические услуги связи и технологически неразрывно связанные с ними услуги, указываются Оператором в информационно справочных материалах являющихся Приложением № 1 к Договору.
- 6.4.** При пользовании Услугами запрещается:
- ограничивать доступ других Абонентов или препятствовать другим пользователям получать доступ к сети Интернет;
 - посылать рекламные, информационные и другие материалы без согласия (или при отсутствии заявки) со стороны адресатов, а также в несоответствующие по тематике электронные издания и конференции;
 - производить «вверную» (массовую) рассылку рекламных, информационных и других материалов другим пользователям сети Интернет, кроме случаев, когда адресаты согласны получить эти материалы, как на адрес персональной электронной почты, так и через электронные издания и конференции общего доступа для этого не предназначенные;
 - производить самовольное (несанкционированное) проникновение в любые технологические компоненты (узлы), программы, базы данных и иные составляющие элементы сети Интернет;
 - посылать или делать доступной по сети Интернет любую информацию, распространение которой, так или иначе, противоречит российскому или международному праву;
 - передавать любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредные компоненты;
 - посылать, передавать, воспроизводить, предоставлять или в любом виде использовать в коммерческих целях информацию, программное обеспечение, или другие материалы, полностью или частично, полученные посредством Услуг (если

это явно не разрешено поставщиком подобной информации, программного обеспечения или другой продукции);

- посылать, передавать, воспроизводить или распространять любым способом полученные посредством Услуги программное обеспечение, или другие материалы, полностью или частично, защищенные авторскими или другими правами, без разрешения владельца.
 - предпринимать действия, направленные на получение несанкционированного доступа или нарушения нормального функционирования сетей передачи данных или телематических служб, телефонной сети и их элементов, а также другого оборудования или программного обеспечения,
 - установка шлюзов (или устройств) для доступа к сети передачи данных, интернет-телефонии и т.д. приводящих к нарушению работоспособности оборудования и устройств связи и ущерб Оператора или третьим лицам.
- 6.5.** Оператор не будет преднамеренно просматривать или разглашать любые частные сообщения электронной почты (за исключением случаев, предусмотренных законом). Оператор не обязан следить за содержанием информации, распространяемой или получаемой посредством Услуг. Однако Абонент принимает условие, что Оператор имеет право периодически отслеживать проходящую через Услуги информацию и раскрывать любые сведения, если это необходимо в соответствии с законом, требованиями уполномоченных государственных учреждений, либо для нормального функционирования Услуги, либо для защиты Оператора и других его пользователей, а равно третьих лиц, чьи законные права и интересы были нарушены.

Примечания:

- 1) Оператор оставляет за собой право «веерной» (массовой) рассылки сообщений, связанных с исполнением настоящего Договора.
 - 2) Под «веерной» (массовой) рассылкой понимается отправка одновременно в 2 (два) и более адреса сообщений, на получение которых у Оператора не имеется согласия владельцев этих адресов (настоящее ограничение никоим образом не имеет отношения к системе электронной подписки).
 - 3) Оператор принимает зависящие от него меры по недопущению несанкционированной веерной рассылки третьими лицами.
 - 4) Оператор оставляет за собой право отказать в пересылке или удалять со своих серверов любую информацию или материалы полностью или частично, если такая информация и/или материалы, исключительно с точки зрения Оператора, являются неприемлемыми, нежелательными или нарушают настоящий Договор.
 - 5) Оператор вправе для минимизации возможных убытков в случае действий абонента, в явном виде направленных на причинение ущерба Оператору, приостановить оказание Услуг одновременно с направлением Абоненту письменного уведомления о приостановке оказания Услуг.
- 6.6.** Все споры и разногласия по вопросам, связанным с оказанием Услуг, разрешаются сторонами в соответствии с действующим законодательством РФ и условиями настоящего Договора. Разногласия, по которым Стороны не достигнут договоренности, подлежат рассмотрению в судебных органах. Рассмотрение споров о защите прав потребителей производится в суде в соответствии с действующим законодательством РФ. Рассмотрение споров между Оператором и Абонентом производится в суде по месту нахождения Оператора или его филиала, отделения, иного обособленного подразделения.
- 6.7.** Договор, бланк Договора, а также условия и порядок предоставления Услуг, доступа к Услугам, инструкции, размещенные на Сайте и в «Личном кабинете», Тарифные

планы, выбранные Абонентом, составляют единый Договор между Оператором и Абонентом.

- 6.8.** Соглашаясь с условиями Договора в настоящей редакции, Абонент выражает свое согласие на получение рекламной информации, распространяемой по сетям связи в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена нормативно-правовыми актами о рекламе.

Под рекламной информацией в рамках настоящего пункта понимается информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования (когда объектом рекламирования является третье лицо), формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке. К рекламной информации не относится информация об Операторе и Услугах, доведение которой до Абонента Оператором обязательно в соответствии с ФЗ «О связи», Правилами и другими нормативными документами в их развитие.

В случае несогласия Абонента с получением рекламной информации условия настоящего пункта не распространяют свое действие на взаимоотношения Сторон при условии, что Абонент:

- подпишет соответствующее заявление об отказе при заключении Договора или направит его в адрес Оператора в период действия Договора, в том числе при принятии изменения условий договора;

- откажется, позвонив на соответствующий телефонный номер Оператора.

- 6.9.** Оператор несет ответственность перед Абонентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение договорных обязательств, объявленное качество оказания Услуг связи, нарушение сроков оказания Услуг связи и сроков устранения недостатков, достоверность информации об Услугах и об исполнителе Услуг в порядке и размерах, предусмотренных законом, настоящим Договором или Правилами.

- 6.10.** В случае подключения абонента с использованием технологий радиодоступа, абонент принимает условие, что предоставляемая Услуга в силу естественных условий распространения сигнала может ухудшаться, прерываться, или сопровождаться помехами из-за локальных особенностей рельефа и застройки, метеорологических условий и иных причин, при этом данные обстоятельства не являются перерывами в предоставлении Услуги и не подлежат какой-либо компенсации со стороны Оператора.

7. РЕКВИЗИТЫ ОПЕРАТОРА

Место нахождения и почтовый адрес: Р.Ф., 150040, г. Ярославль, Октября пр-т, дом 47, помещение 30.

ИНН/КПП продавца: ИНН 7606074564 КПП 760601001

Расчетный счет: 40702810800000003305

Банк получателя: Связной Банк (ЗАО) в г. Москва

БИК: 044583139

Корр.счет: 30101810800000000139

Лицензии Оператора на предоставление Услуг №№ 71926, 91620.

Дополнительно смотрите на Сайте.

Технические показатели

Задержка передачи пакета (мс) ^{2,3} - 0-400
Коэффициент потери пакетов (%/мес) ³ - не более 2
Полоса пропускания линия связи ⁴ – до 100 Мбит/с

1. Технические нормы, в соответствии с которыми предоставляются телематические услуги связи, установлены РД «Телематические службы» и иными нормативными актами РФ.
2. В задержку передачи пакета включаются: задержка кодирования / декодирования речи и пакетизации, задержка маршрутизации на сети, задержка распространения сигнала, задержка буферизации. Она определяется как полусумма задержек передачи пакета в обоих направлениях (туда и обратно).
3. Показатели распространяются и обеспечиваются Оператором только на ресурсы, расположенные на сети Оператора
4. Полоса пропускания линии связи между абонентским оборудованием и узлом связи сети передачи данных Оператора; определяется тарифным планом
5. Показателем достоверности передачи данных является использование внешней адресации при выходе в сеть Интернет
6. Характеристики достоверности и надежности передачи информации, а также потери пакетов информации, временные задержки при передаче пакетов информации или их диапазоны не могут быть точно указаны (но характеристики не хуже, чем это определено Приказом Министерства информационных технологий и связи РФ от 27 сентября 2007 г. N 113 "Об утверждении Требований к организационно-техническому обеспечению устойчивого функционирования сети связи общего пользования"). Услуги предоставляются абоненту с выделением максимально возможного на данный момент количества ресурсов сети.