

Название услуги:

# БЕЗОПАСНЫЙ ИНТЕРНЕТ

## 1. Описание услуги



1.1. В рамках услуги бизнес-клиент может:

- ✓ пользоваться интернет-соединением в оговоренном месте (точке подключения) посредством сети связи Telia;
- ✓ выбрать интернет-пакет с входящей и исходящей скоростями передачи данных (скоростью соединения) в пределах технического решения (оптоволоконный кабель, 4G, 5G и пр.), имеющегося в точке подключения;
- ✓ пользоваться открытым динамическим или одним статическим IP-адресом как типовым решением. Специальные настройки, такие как интервал статических IP-адресов, можно заказать за дополнительную плату;
- ✓ подключиться к интернет-соединению с услугой повышенного уровня (SLA). При желании можно за отдельную плату заказать услугу повышенного уровня с иными параметрами;
- ✓ воспользоваться защитным барьером, повышающим безопасность передачи данных между точкой подключения и общественной сетью для распознавания киберугроз и автоматического реагирования. При желании функцию защитного барьера можно отключить – в самообслуживании или обратившись в Telia.

## 2. Условия пользования услугой



2.1. Интернет-соединение:

- ✓ Telia выбирает техническое решение, позволяющее обеспечить интернет-соединение, исходя из имеющихся технических возможностей по адресу точки подключения. При необходимости Telia может изменить это техническое решение на основаниях и в порядке, приведенных в Общих условиях Telia;
- ✓ Скорости соединения пакетов Безопасного интернета, услуга повышенного уровня (SLA), их цены и прочие параметры, а также возможности пользования другими услугами Telia можно найти в прейскуранте на [сайте Telia](#). При использовании данного технического решения через мобильный интернет, помимо перечисленного, нужно исходить из условий пользования мобильным интернетом, также приведенных на сайте Telia;
- ✓ Фактическая скорость соединения интернет-пакета в конкретный момент пользования зависит от устройств клиента и одновременно используемых других услуг на базе интернета. Скорость мобильного интернет-соединения зависит также от силы сетевого сигнала в месте нахождения устройства и от текущей нагрузки на сеть;
- ✓ Подробную информацию о качестве интернет-услуги, методике измерения скоростей соединения и прочих технических параметрах (в т.ч. о протоколах передачи данных и серверах услуг), а также об условиях пользования интернетом можно найти на сайте Telia (см. [«Условия пользования услугами интернет-соединения»](#));
- ✓ Для создания интернет-соединения клиенту потребуется приобрести и установить в точке подключения устройства, соответствующие предусмотренным Telia параметрам (напр., роутер и т.п.). Подробную информацию о необходимых устройствах можно найти [на сайте Telia](#);
- ✓ Зафиксированный в договоре адрес точки подключения не может быть изменен клиентом в одностороннем порядке. Это серьезное нарушение договора, при



котором Telia в соответствии с Общими условиями имеет право приостановить оказание услуг до прекращения нарушения или, предупредив об этом клиента, расторгнуть договор.

#### 2.2. Услуга повышенного уровня:

- ✓ Параметры услуги повышенного уровня для интернет-соединения можно найти в прейскуранте.

#### 2.3. Защитный барьер:

- ✓ Для создания защитного барьера Telia встраивает в свою сеть связи устройство (брандмауэр), которое анализирует движение данных и функционал которого определяется производителем. Администрированием и обслуживанием этого устройства занимается Telia, выполняя при этом требования производителя. В рамках администрирования Telia ведет мониторинг защитного барьера и обновляет программное обеспечение брандмауэра;
- ✓ Услугой предусмотрена возможность для клиента получать оговоренным способом периодические отчеты о работе защитного барьера: обнаруженных и устраненных угрозах, потенциально опасных сайтах и заблокированных вредоносных программах. Ответственность за выводы из отраженной в отчете информации, в том числе за решение об отключении проблемного сетевого устройства от сети и его сдаче в техобслуживание, возлагается на клиента. Telia не реагирует на обнаруженные или устраненные защитным барьером угрозы и не занимается разрешением связанных с ними проблем. Telia ни в коем случае не несет ответственности за возникшие у клиента киберугрозы или их последствия для ИТ-имущества, независимо от факта пользования защитным барьером.

### 3. Плата за услугу



3.1. Пользование Безопасным интернетом оплачивается на ежемесячной основе по ставке, зависящей от технического решения и других параметров интернет-соединения (например, скорости).

3.2. Ставки платы за Безопасный интернет указаны в прейскуранте на сайте Telia.

3.3. При заказе дополнительных платных или иных услуг (например, аренда роутера, IP-адреса со специальными настройками, переход на другой уровень услуги и пр.) доплата за них добавляется к ежемесячной плате.

3.4. Начисление платы начинается со дня активации Безопасного интернета или другой услуги; оплата услуги должна производиться в срок, указанный в счете Telia.

3.5. Если для пользования интернет-соединением в точке подключения необходимо произвести дополнительные работы (например, провести линию, модернизировать локальную сеть, установить роутер и пр. необходимые устройства, в случае мобильной технологии связи – также антенны или мачты), расходы на эти работы и приобретение устройств возлагаются на клиента. Дополнительные работы можно заказать у Telia.

### 4. Устранение неполадок и сервисные работы



4.1. Telia вправе для обеспечения функционирования услуги проводить сервисные работы продолжительностью до шести (6) часов в любой день недели, в период 01:00–07:00. Во время сервисных работ в работе услуги могут возникать сбои, которые не считаются неисправностью. Информация о проведении сервисных работ доступна на сайте Telia.

4.2. Неполадка – это внеплановый простой в работе обеспечиваемого в рамках услуги интернет-соединения или его части. Время неполадки учитывается как время сервисных работ начиная с момента получения Telia сообщения о неисправности. Отсчет продолжительности неполадки приостанавливается в случаях, указанных в Условиях.

4.3. Максимальное последовательное время простоя – это промежуток времени, в течение которого отказ обеспечиваемого в рамках услуги интернет-соединения или его части допустим и не считается нарушением договора. Время простоя измеряется с точностью до

пяти (5) минут.

4.4. Суммарное время простоев за календарный месяц – это промежуток времени в течение месяца, в течение которого отказы обеспечиваемого в рамках услуги интернет-соединения или его части допустимы и не считаются нарушением договора. Время простоя измеряется с точностью до пяти (5) минут.

4.5. Время сервисных работ – это зафиксированное в параметрах уровня услуги время, в течение которого ведется устранение неполадок и на основании которого рассчитывается максимальное время разового простоя и суммарное время простоев за календарный месяц.

4.6. Telia устраняет неполадки, препятствующие работе услуги, в соответствии с положениями Общих условий. Если клиент пользуется специально отмеченными в прейскуранте скоростями, в рамках услуги Telia при устранении неполадок своего оборудования и/или сети начисляет меньшее по сравнению с указанным в Общих условиях время обслуживания, за исключением неполадок в принадлежащих клиенту частях линии или устройствах.

4.7. Отсчет продолжительности неполадки начинается с момента, когда клиент передает сообщение о неполадке и Telia принимает его по телефону. Учет времени неполадки заканчивается в момент восстановления работы интернет-соединения. При регистрации времени передачи клиентом сообщения о сбое Telia исходит из данных, зафиксированных системой управления информацией о неполадках.

4.8. Если неполадка локализуется в принадлежащих Telia сетях или устройствах связи и его можно устранить без выезда на территорию клиента или третьего лица, Telia устраняет сбой дистанционно.

4.9. Если для устранения неполадки необходимы работы на территории клиента, Telia сообщает клиенту время, когда тот должен обеспечить для этого доступ представителям Telia на находящуюся в распоряжении клиента территорию. Если клиент сообщает, что выбранное Telia время не подходит, и предлагает более позднее время, учет продолжительности неполадки приостанавливается на период с предложенного Telia времени до момента, когда клиент фактически обеспечит представителям Telia доступ на находящуюся в его распоряжении территорию для устранения неполадки в услуге.

4.10. Учет продолжительности неполадки приостанавливается, если:

- ✓ ее причиной послужили действия или бездействие клиента либо неисполнение и/или ненадлежащее исполнение клиентом договорных обязательств или предварительных условий;
- ✓ причиной неполадки стало повреждение линий или оборудования Telia, расположенных на территории клиента или третьего лица, куда у Telia нет необходимого доступа. Отсчет времени неполадки продолжается с момента, когда Telia получает соответствующий доступ.

4.11. Telia обеспечивает устранение неполадки вплоть до пункта подключения. Если клиент подсоединен к пункту подключения с помощью WiFi-устройства, Telia не несет ответственности за работу созданной клиентом локальной сети и устранение ее неполадок. Такие неполадки Telia устраняет по заказу клиента и взимает плату по прейскуранту.

4.12. В случае превышения заявленного максимального времени разового простоя Telia в качестве компенсации за несоответствие услуги уровню возвращает клиенту взаимозачетом пять (5) процентов ежемесячной платы за услугу на каждый случай простоя. Если за месяц при устранении неполадок превышено и обещанное максимальное время разового простоя, и суммарное месячное время простоев, ставка компенсации составляет пятьдесят (50) процентов ежемесячной платы за услугу.

4.13. Превышение сроков устранения неполадок в части скорости соединения, которое происходит в соответствии с положениями Общих условий, компенсируется Telia путем взаимозачета согласно положениям Общих условий.

