

АО «Арна», именуемое далее «Оператор», в лице Коммерческого Директора Шестак Е. С., действующей на основании генеральной доверенности 09 Д 0002 от 01-01-2009г., и _____, именуемое далее «Клиент», в лице _____, действующей (его) на основании _____, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», а в отдельности так как указано выше или «Сторона», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

Употребляемые ниже термины имеют следующее значение:

Оператор – акционерное общество «Арна», оператор связи по предоставлению услуг местной, междугородной и международной телефонной связи, услуг передачи данных, доступа к сети Интернет, других услуг электрической связи (телекоммуникаций), получившее лицензию на предоставление услуг связи в порядке, установленном законодательным актом Республики Казахстан о лицензировании;

Клиент – юридическое и/или физическое лицо, заключившее настоящий Договор с Оператором на предоставление телекоммуникационных услуг;

Услуги – телекоммуникационные услуги (услуги связи): местная, междугородная и международная телефонная связь, прием, передача сообщений телекоммуникаций, предоставление доступа к сети Интернет, другие услуги электрической связи (телекоммуникаций);

Оплата Услуг – единовременные, ежемесячные платежи, абонентская плата за предоставленные Услуги, предусмотренные в настоящем Договоре;

Оборудование – технические средства, линейные сооружения, средства связи, используемые Оператором для предоставления Услуг, в том числе предоставляемые Клиенту в собственность или во временное пользование в соответствии с актом на установку;

Задолженность – денежная сумма, неоплаченная Клиентом в соответствии с настоящим Договором. Моментом образования Задолженности Клиента считается дата, следующая за последней датой истечения срока осуществления надлежащего платежа в соответствии с настоящим Договором;

Договор – настоящий Договор на предоставление Услуг, Приложения к настоящему Договору, тарифы и правила предоставления Услуг, размещенные на сайте Оператора <http://www.ducat.kz>.

1. Предмет Договора

1.1. Оператор предоставляет Клиенту доступ к сети связи и Услуги, а Клиент обязуется оплачивать доступ к сети связи и Услуги на условиях настоящего Договора.

1.2. В случае наличия технической необходимости, в целях оказания Услуг, Оператор вправе предоставить Клиенту Оборудование в пользование на возмездной либо безвозмездной основе по соответствующему акту на установку на условиях настоящего Договора или в собственность на условиях отдельного договора купли-продажи.

1.3. Условия настоящего Договора, регулирующие вопросы предоставления Оборудования Оператором Клиенту, не применяются, если Оборудование фактически Клиенту не было передано.

2. Условия предоставления Услуг

2.1. Оператор предоставляет Услуги после проведения Оператором необходимых проектных, инженерных и монтажных работ по установке линий связи и подключению Клиента к Услугам. Работы по установке линий связи и подключению Клиента к Услугам **предварительно** оплачиваются Клиентом в соответствии с действующими тарифами Оператора.

2.2. Датой начала предоставления Услуг считается дата фактического подключения Клиента к сети Оператора, но не позднее, чем через один календарный месяц после оплаты Клиентом подключения к сети Оператора.

2.3. Предоставленное Оператором Клиенту в пользование Оборудование и используемые Оператором для оказания Услуг телефонные коммуникации (линии связи, телефонные номера) являются собственностью Оператора.

2.4. При предоставлении Клиенту различных Услуг, прекращение одного вида Услуг не влечет за собой прекращения действия Договора в целом или прекращения каких-либо других Услуг, если иное не вытекает из настоящего Договора и/или существа Услуг.

2.5. Выделенные Клиенту в пользование телефонные номера могут быть изменены Оператором в одностороннем порядке, согласно п.3.5 настоящего Договора.

2.6. В случае проведения на основании соответствующей заявки Клиента Оператором работ, необходимых для надлежащего предоставления Услуг в рамках настоящего Договора, в том числе по ремонту Оборудования, предоставленного Клиенту в пользование или приобретенного последним в собственность, Оператор составляет акт выполненных работ с указанием даты проведения работ, перечня работ, стоимости, места проведения работ, присутствующих при проведении работ представителей сторон, и предоставляет его Клиенту для подписания. Данный акт является основанием для выставления Оператором счета в адрес Клиента в целях оплаты Клиентом выполненных Оператором работ. Клиент, не подписавший акт выполненных Оператором работ, не освобождается от оплаты и несет ответственность, предусмотренную настоящим Договором и законодательством Республики Казахстан, за несвоевременную оплату счета.

2.7. Доступ Клиента к сети связи может быть приостановлен Оператором в порядке, предусмотренном настоящим Договором. Оператор вправе также прекратить предоставление Услуг Клиенту по основаниям, предусмотренным настоящим Договором.

3. Оператор обязан:

3.1. Осуществить установку линий связи по адресу, указанному Клиентом в приложениях к настоящему Договору, в течение рабочих дней с момента осуществления оплаты в порядке, предусмотренном п.2.1. и п.4.4. настоящего Договора. Факт установки линий связи и подключения Клиента к Услугам подтверждается соответствующим актом. Подписанный Оператором Акт предоставляется для подписания Клиенту. Клиент обязан незамедлительно подписать Акт, при надлежащем исполнении Оператором работ по установке линий связи. В противном случае Клиент не вправе ссылаться на факт отсутствия Акта, подписанного сторонами, если Оператором будет зафиксирован факт использования Услуг Клиентом в дальнейшем. Один экземпляр Акта находится у Оператора, один – у Клиента. В случае отказа Клиента от подписания Акта Оператор вправе произвести демонтаж линий связи, отключение Клиента от Услуг, и в одностороннем порядке отказаться от настоящего Договора, удержав с Клиента сумму предоплаты за установку линий связи. При этом Клиент уплачивает Оператору штраф в размере, предусмотренном пп.8.3.6. п.8.3. настоящего Договора.

3.2. При необходимости (которая определяется Оператором самостоятельно) предоставить Клиенту во временное пользование или в собственность Оборудование, а также выполнить проектные, инженерные и монтажные работы, требуемые для предоставления Услуг. При этом, указанные работы выполняются в течение одного календарного месяца после оплаты Клиентом стоимости таких работ.

3.3. Осуществлять ежемесячно не позднее 15-го числа месяца, следующего за оплачиваемым, доставку счетов на оплату Услуг согласно действующим в течение оплачиваемого месяца тарифам, по адресу, указанному Клиентом в Приложениях к Договору.

Суммы к оплате, выставяемые в адрес Оператора третьими лицами, участвующими в предоставлении Услуг Клиенту, после 7-го числа месяца, следующего за отчетным, предъявляются к оплате Клиенту в следующем месяце.

3.4. В сроки, предусмотренные Приложением №2 к настоящему Договору, по заявке Клиента, устранять возникающие технические неисправности.

3.5. Не менее чем за десять календарных дней письменно извещать Клиента о замене телефонного номера, выделенного в пользование Клиенту. При массовых изменениях абонентских номеров Оператор связи заблаговременно оповещает об этом пользователей через средства массовой информации.

3.6. Информировать Клиента об изменении условий предоставления Услуг, оплаты Услуг, тарифов и других выплатах, связанных с предоставлением Услуг, через средства массовой информации, кроме случаев, прямо предусмотренных настоящим Договором, не менее чем за десять (10) календарных дней до даты вступления в силу предстоящего изменения.

3.7. При наличии зарегистрированного Оператором письменного заявления Клиента (заявки) касательно временного приостановления оказания Услуг или отключения Клиента от Услуг, полного или частичного снятия с обслуживания выделенных Клиенту телекоммуникаций, или иного любого ограничения Услуг по инициативе Клиента, предпринять соответствующие меры для удовлетворения заявления Клиента в течение 10 (десять) рабочих дней с момента получения ее от Клиента в письменном виде и/или по факсу (или в более поздний срок, указанный Клиентом в заявлении).

3.8. Предоставить Клиенту возможность получения телефонных консультаций круглосуточно работающей службы поддержки по телефонам (727) 250-10-10, 250-11-11 или по иному номеру телефона, указанному Оператором дополнительно либо по электронной почте info@ducat.kz. Объем консультаций ограничивается устными ответами на конкретные вопросы, связанные с предоставлением Услуг.

3.9. Предпринимать общепринятые технические и организационные меры для обеспечения тайны связи. Доступ третьим лицам к информации, получаемой или отправляемой Клиентом, предоставляется исключительно в соответствии с нормами законодательства Республики Казахстан.

4. Клиент обязан:

4.1. Предоставить Оператору копии следующих документов:

- для юридических лиц: свидетельство о государственной регистрации/перерегистрации юридического лица (свидетельство об учетной регистрации филиала или представительства), свидетельство налогоплательщика Республики Казахстан, статистическую карту, документы, подтверждающие полномочия лиц, заключающий Договор (решения органов юридического лица о назначении на должность первого руководителя и/или доверенность, выданную первым руководителем), документы, подтверждающие право собственности/ аренды/ иное право на недвижимое имущество, где будут оказаны Услуги;
- для физических лиц: документ, удостоверяющий личность, свидетельство налогоплательщика Республики Казахстан, документы, подтверждающие право собственности/ аренды/ иное право на недвижимое имущество, где будут предоставляться Услуги, книга регистрации граждан.

4.2. Производить оплату Оператору за фактически предоставленные Услуги по действующим тарифам на основании соответствующего счета Оператора до 20-го числа месяца, следующего за оплачиваемым.

4.2.1. Клиенты - физические лица, при пользовании услугой предоставления доступа к сети Интернет, оплачивают счета предварительно, в течение 5 банковских дней с даты получения счета от Оператора.

4.3. В случае не получения от Оператора счета на оплату Услуг до 15-го числа месяца, следующего за оплачиваемым, поставить об этом в известность Оператора путем направления последнему соответствующего письменного уведомления, в том числе по факсу. В противном случае, Клиент несет ответственность за несвоевременную оплату, как если бы счет был получен своевременно.

4.4. Производить оплату счетов, выставленных Оператором в соответствии и на основании п.п. 2.1., 3.1., 3.2. настоящего Договора, в течение 5-ти банковских дней, в противном случае заявка Клиента на соответствующие работы/Услуги Оператора аннулируется автоматически.

4.5. Производить ежемесячную оплату в адрес Оператора за пользование Оборудованием, предоставленным Оператором в пользование Клиенту, на основе соответствующих счетов. Оплата счетов производится в порядке, установленном п.4.2. настоящего Договора.

4.6. Оплачивать Оператору работы по ремонту и обслуживанию Оборудования, принадлежащему Клиенту на праве собственности или на праве пользования, в порядке, установленном настоящим Договором, по действующим тарифам Оператора. Стоимость работ Оператора по обслуживанию Оборудования включается отдельной строкой в счет за Услуги, выставяемый Оператором за текущий месяц.

4.7. Приобрести за свой счет окончное оборудование и нести расходы по его содержанию и поддержанию в исправном состоянии. Окончное оборудование должно соответствовать международным стандартам, рекомендованным Международным союзом электросвязи.

4.8. Обеспечивать сохранность и правильность эксплуатации Оборудования, предоставленного Оператором в пользование Клиенту. Не предпринимать мер по самостоятельному устранению неисправностей Оборудования, не перемещать его с места первоначальной установки, не вскрывать, не отключать от электросети, не допускать механических повреждений. Исключить доступ к Оборудованию третьих лиц, помимо Оператора.

4.9. Самостоятельно решать с владельцами зданий, помещений и т.д., где произведена или запланирована установка и подключение телефонных коммуникаций, все вопросы, связанные с проведением Оператором каких-либо работ, необходимых для предоставления Услуг.

4.10. Создать Оператору все необходимые условия для установки Оборудования и линий связи, а также обеспечить беспрепятственный доступ к Оборудованию и линиям связи в любое время.

4.11. Не передавать полностью или частично права и/или обязательства по Договору третьим лицам.

4.12. Не использовать предоставленное Оператором Оборудование и линии связи в коммерческих целях.

4.13. В случае изменения банковских реквизитов Клиента и/или других данных о Клиенте, указанных в настоящем Договоре, последний обязан в течение 3 (трех) рабочих дней после таких изменений предоставить Оператору новые данные в письменном виде. Оформление счетов-фактур и других документов с учетом изменившихся данных Клиента, а также их доставка по вновь указанному адресу доставки, будет производиться со следующего расчетного месяца. Риск ненадлежащего исполнения обязательств Оператора по доставке счетов-фактур вследствие нарушения Клиентом данного условия Договора возлагается на Клиента.

4.14. Использовать Услуги таким образом, чтобы эти действия не наносили ущерб Оператору и/или третьим лицам, не нарушали их права.

4.15. При повреждении, утере, порче или хищении Оборудования (а равно любой его части), находящегося в собственности Оператора, либо при причинении любого ущерба Оборудованию незамедительно письменно сообщить об этом Оператору. Риск случайной гибели и случайной порчи Оборудования переходит на Клиента с момента фактической передачи Клиенту Оборудования и до его демонтажа Оператором. Клиент обязан возместить Оператору ущерб, причиненный Оборудованию в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

4.16. При расторжении Договора или прекращении его действия в течение десяти (10) рабочих дней обеспечить Оператору условия для демонтажа Оборудования, находящегося в собственности Оператора. При этом Оборудование должно находиться в исправном состоянии. Если Клиент не обеспечил возврат Оборудования Оператору в установленный срок, либо Оборудование будет возвращено в ненадлежащем состоянии, Клиент обязан возместить Оператору весь причиненный ущерб, в том числе возместить расходы на восстановление рабочих функций Оборудования и/или на приобретение нового соответствующего Оборудования.

4.17. В случае если Клиент является государственным учреждением - зарегистрировать Договор в территориальных органах Казначейства и передать Оператору один экземпляр Договора с отметкой регистрации в Казначействе.

В случае неисполнения (ненадлежащего исполнения) Клиентом - государственным учреждением обязанности по регистрации настоящего Договора в Казначействе Оператор вправе приостановить оказание Услуг, а также в одностороннем порядке отказаться от настоящего Договора.

5. Оператор вправе:

5.1. Приостановить доступ Клиента к сети связи (приостановить Услуги) в следующих случаях:

- 1) при нарушении Клиентом условий настоящего Договора;
- 2) при нарушении Клиентом правил эксплуатации Оборудования;
- 3) при использовании Клиентом несертифицированного Оборудования;
- 4) при образовании у Клиента Задолженности.

При этом Клиент обязан возместить Оператору потери доходов Оператора, и вред, причиненный Оператору из-за повреждения или простоя Оборудования и иные убытки в соответствии законодательством Республики Казахстан.

5.2. Приостановление Услуг не является основанием для освобождения Клиента от оплаты установленных настоящим Договором платежей, начисленных Оператором и предъявленных к оплате Клиенту до момента приостановления Услуг.

5.3. Дополнительно информировать Клиента об изменении условий предоставления Услуг любыми другими способами, помимо предусмотренных п.3.6. настоящего Договора.

5.4. Приостановить Услуги и/или в одностороннем порядке отказаться от настоящего Договора по истечении 10 (десяти) календарных дней после направления письменного уведомления Клиенту о приостановлении Услуг. При этом Стороны согласились, что уведомление о приостановлении Услуг и/или досрочном отказе Оператора от настоящего Договора по причине несвоевременной оплаты Услуг будет содержаться в счете на оплату, выставляемом Оператором Клиенту.

5.5. Использовать ранее выделенные Клиенту ресурсы по своему усмотрению в случае прекращения действия Договора.

5.6. Изменять условия предоставления Услуг, оплаты, тарифы и другие выплаты, связанные с предоставлением Услуг на условиях настоящего Договора.

5.7. Возвратить Клиенту неиспользованные денежные суммы за Услуги. В случае не возврата Клиентом Оборудования Оператору в установленный срок, не погашения Задолженности, а также причинения Клиентом любого ущерба Оператору, использовать предварительно оплаченные Клиентом, но не использованные денежные суммы за Услуги, в счет погашения Задолженности и/или стоимости Оборудования, а также для возмещения любого иного ущерба, причиненного Оператору.

5.8. Не подключать Клиента к Услугам до полной оплаты необходимых работ со стороны Клиента или до устранения иных допущенных последним нарушений настоящего Договора.

5.9. В безакцептном, бесспорном порядке изъять (списать) любую сумму Задолженности Клиента перед Оператором по настоящему Договору (включая, но не ограничиваясь, задолженность по оплате стоимости Услуг, возмещение стоимости утраченного/испорченного Оборудования т.д.) с любых банковских счетов Клиента, открытых как в банках Республики Казахстан, так и в любых других финансовых учреждениях, как на территории Республики Казахстан, так и за ее пределами.

6. Клиент вправе:

6.1. Получать информацию об Услугах.

6.2. За счет собственных средств приобрести Оборудование, соответствующее техническим условиям и требованиям Оператора.

6.3. Изменять набор и объем предоставляемых Услуг, а также порядок их предоставления путем направления в адрес Оператора письменного заявления (заявки). При этом заявление (заявка) Клиента считается надлежаще направленным, если имеется соответствующее подтверждение Оператора и/или другое подтверждение отправки заявки Клиентом.

6.4. Произвести тестирование предоставляемых Оператором Услуг в течение календарных дней. Оплата при этом производится за фактический объем предоставленных Услуг.

6.5. Сообщать Оператору о неудовлетворительном качестве предоставления Услуг в письменной форме, а также по тел. (327) 250-10-10. При этом при возникновении спора доказательством надлежащего обращения Клиента к Оператору по вопросу качества Услуг или по иному вопросу будет считаться исключительно подтверждение Оператора о принятии письменного обращения Клиента.

7. Условия расчетов

7.1. Оплата Услуг производится ежемесячно до 20-го числа месяца, следующего за отчетным на основании выставленного Оператором Клиенту счета кроме случаев, прямо предусмотренных настоящим Договором.

7.2. Оплата производится на банковский счет Оператора или путем внесения наличных денег в кассу Оператора.

7.3. Все счета для Клиента выставляются на основе данных Оператора. При этом стороны договорились, что данные Оператора будут являться подтверждением факта и объема предоставленных Оператором Услуг в рамках настоящего Договора, если такие данные сформированы сертифицированным Оборудованием.

7.4. Претензии и замечания по счету-фактуре могут быть предъявлены Клиентом письменно не позднее тридцати (30) календарных дней с момента его получения, однако, это обстоятельство не освобождает Клиента от оплаты представленного счета.

7.5. При обоснованности претензий Клиента, Оператор производит соответствующую корректировку в счете, за предоставляемые Услуги в следующем месяце.

7.6. В случае не предоставления Услуг по вине Клиента или третьих лиц, перерасчет стоимости Услуг не производится.

7.7. В случае приостановления Услуг суммы, подлежащие оплате Клиентом согласно настоящему Договору, начисляются, предъявляются к оплате и должны быть выплачены Оператору в объеме фактически оказанных Услуг.

7.8. Сумма Договора составляет в тенге _____ (если Клиент ограничен бюджетом). В случае если объем фактически оказанных Услуг превысит сумму Договора Оператор вправе в одностороннем порядке по своему выбору:

- приостановить оказание Услуг; или
- отказаться от настоящего Договора.

В случае достижения Сторонами соглашения относительно увеличения суммы Договора в течение 30 календарных дней со дня приостановления оказания Услуг Оператор возобновляет оказание Услуг на условиях, предусмотренных настоящим Договором. В случае если в указанный срок Стороны не достигнут соглашения относительно увеличения суммы Договора действие настоящего Договора прекращается.

8. Ответственность Сторон

8.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору, Стороны несут ответственность в соответствии с положениями настоящего Договора и законодательством Республики Казахстан.

8.2. Оператор:

8.2.1. Несет ответственность за качество предоставляемых услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

8.2.2. Несет перед Клиентом ответственность при наличии вины за ненадлежащую работу собственного серверного оборудования в размере абонентской платы за период, в котором Услуги не оказывались.

8.2.3. Не несет ответственность за:

- любые убытки Клиента, возникшие вследствие вины Клиента и/или третьих лиц;
- убытки Клиента и(или) перерывы в работе последнего, вызванные обстоятельствами непреодолимой силы;
- за работу Оборудования, программного обеспечения, не принадлежащего Оператору;
- за потерю Клиентом собственной информации в результате сбоя работы Оборудования Клиента;
- за функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет. Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет;
- за обеспечение безопасности Оборудования и программного обеспечения Клиента, используемого для получения Услуг;
- за перерывы в работе, вызванные введением временных запретов на использование радиочастот уполномоченными государственными органами и/или прекращением подачи электроэнергии и других причин.

8.3. Клиент:

8.3.1. В случае причинения убытков Оператору, возникших вследствие неправильной эксплуатации Оборудования, предоставленного Клиенту во временное пользование, а также вследствие необеспечения сохранности такого Оборудования или причинения любого иного ущерба Оборудованию Клиент возмещает Оператору стоимость Оборудования, указанную в Акте, в полном размере или стоимость восстановления рабочих функций Оборудования (по усмотрению Оператора).

8.3.2. За неисполнение/ненадлежащее исполнение денежных обязательств по настоящему Договору Клиент уплачивает Оператору неустойку (пеню).

При просрочке уплаты Клиентом денег по Договору на срок до 30 календарных дней, размер неустойки исчисляется исходя из полупроцентной ставки рефинансирования Национального Банка Республики Казахстан на день предъявления соответствующего требования, за каждый просроченный день.

При просрочке уплаты Клиентом денег по Договору на срок свыше 30 календарных дней, размер неустойки исчисляется в размере 1% от неоплаченной в срок суммы, за каждый день просрочки, начиная с даты образования задолженности, срок платежа по которой наступил.

Неустойка взимается по день уплаты денег Оператору

8.3.3. Несет риск неблагоприятных последствий несоблюдения с его стороны условий настоящего Договора.

8.3.4. Несет ответственность перед Оператором за нарушение п.4.11. настоящего Договора в форме уплаты полной стоимости Услуг, фактически оказанных Оператором в рамках настоящего Договора третьим лицам. Вопрос о возмещении таких расходов Клиенту решает последний с третьим лицом без участия Оператора. При нарушении п.п. 4.13, 4.12 настоящего Договора Клиент уплачивает Оператору штраф в размере 10% от суммы счета за месяц, в котором обнаружено указанное нарушение.

8.3.5. Несет риск всех неблагоприятных последствий за не обеспечение безопасности работы Оборудования и программного обеспечения Клиента, используемого для получения Услуг.

8.3.6. В случае если после подписания настоящего Договора, Клиент откажется от подключения к Услугам Оператора и/или пожелает расторгнуть настоящий Договор, Клиент уплачивает Оператору штраф в размере 10% от общей стоимости работ по подключению Клиента к сети Оператора. Уплата штрафа осуществляется в том числе посредством удержания Оператором суммы штрафа из суммы предоплаты за подключение, подлежащей возврату Клиенту, в случае, если работы Оператором еще не были произведены. Оператор предъявляет штраф к уплате путем выставления в адрес Клиента счета. В случае проведенных работ Оператором по подключению Клиента к Услугам, сумма за подключение Клиента последнему не возвращается.

8.4. Стороны гарантируют, что обладают всеми надлежащими правами для заключения настоящего Договора. В случае если в последствии выяснится, что одна из Сторон не обладала правами на заключение настоящего Договора, виновная Сторона обязана возместить другой Стороне все понесенные в результате этого убытки.

8.5. Оказание Услуг может быть приостановлено Оператором по причине проведения плановых ремонтно-профилактических работ не более чем на 24 часа.

9. Рассмотрение споров

9.1. Клиент вправе предпринять необходимые меры для урегулирования спорной ситуации с Оператором в досудебном порядке, если имеется факт одностороннего отключения его от Услуг и/или есть основания считать, что имеет место факт незаконного использования телефонных коммуникаций, выделенных Оператором Клиенту по настоящему Договору, со стороны третьих лиц.

9.2. Оператор вправе без дополнительного уведомления или предупреждения Клиента обратиться в судебные, правоохранительные и иные компетентные органы для взыскания с Клиента любой задолженности или принуждения Клиента к исполнению обязательств по настоящему Договору. При этом Оператор вправе применить к Клиенту штрафные санкции, установленные настоящим Договором.

9.3. Споры между сторонами рассматриваются в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

10. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)

Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К вышеуказанным обстоятельствам в контексте настоящего Договора относятся: стихийное бедствие, война или военные действия, забастовка в отрасли или регионе, принятие органом государственной власти или управления, правовых актов, повлекших невозможность исполнения настоящего Договора. В случае если любое из вышеуказанных обстоятельств повлияло на исполнение настоящего Договора, то срок исполнения обязательств по настоящему Договору отодвигается на период действия обстоятельств непреодолимой силы. Обе Стороны должны немедленно письменно известить друг друга о начале и окончании обстоятельств форс-мажора, препятствующих выполнению обязательств по настоящему Договору. Сторона, ссылающаяся на форс - мажорные обстоятельства, обязана предоставить для их подтверждения документ компетентного государственного органа.

11. Срок действия договора, прочие условия

11.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания сторонами. Настоящий Договор заключен на неопределенный срок.

11.2. Действие настоящего Договора может быть прекращено досрочно:

- по инициативе Клиента – по истечении тридцати (30) календарных дней после письменного уведомления Клиентом Оператора;
- с письменного согласия обеих Сторон посредством подписания уполномоченными представителями Сторон двустороннего документа;
- по инициативе одной из Сторон при наличии обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), действующих более двух (2) месяцев подряд на основании соответствующего письменного уведомления, направленного предварительно за десять календарных дней до планируемой даты прекращения действия Договора. При этом заинтересованная в расторжении Договора сторона обязана сопроводить уведомление подтверждающими факт наличия обстоятельств непреодолимой силы документами из соответствующих государственных органов/инстанций;
- по инициативе Оператора в случаях, прямо предусмотренных настоящим Договором и действующим законодательством Республики Казахстан.

11.3. При расторжении/прекращении действия Договора, Стороны должны произвести между собой взаиморасчеты, погасить все имеющиеся задолженности и выполнить имеющиеся обязательства.

11.4. Настоящий Договор является публичным и устанавливает обязанность Оператора по оказанию Услуг в отношении каждого, кто к нему обратится, при наличии у Оператора технической возможности. Цена Услуг, а также иные условия публичного договора

устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей.

11.5. Уведомления о предстоящих изменениях условий оказания Услуг, опубликованные, переданные средствами массовой информации, в том числе размещенные на сайте Оператора <http://www.ducat.kz>. считаются полученными Клиентом в дату публикации (размещения).

11.6. Другие отношения, не указанные в настоящем Договоре, регламентируются законодательством Республики Казахстан и отдельными соглашениями сторон.

11.7. Все Приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью:

- 1) приложение №1 - Контрольные сроки устранения повреждений
- 2) приложение №2- Соглашение о Качестве Услуг сети передачи данных и доступа к Интернет DUCAT;
- 3) приложение №3 - Политика пользования Услугами Интернет DUCAT
- 4) приложение №4 - Услуга CLIENT-INFO (памятка)
- 5) приложение №5 - Объем услуг и оплата
- 6) приложение №6 - регламент по приостановлению услуг доступа в сеть Интернет

В случае подписания сторонами нового приложения взамен одного из действующих, последнее утрачивает свою силу для сторон с момента подписания Сторонами соответствующего нового приложения.

11.8. Настоящий Договор составлен в 2 (двух) экземплярах, по одному для каждой Стороны.

11.9. Договор вступает в силу и становится обязательным для Сторон с даты его подписания Сторонами, а если Клиент является государственным учреждением - с момента регистрации Договора в территориальных органах Казначейства.

12. Реквизиты Сторон:

Оператор:

АО «АРНА», Республика Казахстан, 050008,

Алматы, ул. Шевченко, 164-Б,

тел: + 7 (727) 2505050, факс: + 7 (727) 2505051

РНН 6007000 63131,

ИИК 251467550, АГФ АО «Банк ЦентрКредит»,

БИК 190501719,

Код резидентства -1,
Код сектора экономики - 7,
Код назначения платежа – 852.

От Оператора:

Подпись: _____

Должность: _____

Фамилия: _____

МП

Клиент:

Тел: _____, Факс: _____

РНН _____,

ИИК _____,

БИК _____,

Код резидентства _____,
Код сектора экономики _____,
Код назначения платежа _____.

От Клиента:

Подпись: _____

Должность: _____

Фамилия: _____

МП

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 от " " 2009 г.

к Договору на предоставление услуг телекоммуникаций

№ " " 2009г.

**КОНТРОЛЬНЫЕ СРОКИ
для устранения неисправностей и восстановления связи**

1.	Неисправность	Сроки устранения неисправности
1.1	Станционно-абонентские повреждения на обслуживаемых АТС	в течение 2-х часов с момента получения заявки
1.2	Линейно-абонентские повреждения:	
	• поступление заявки до 12.00	До конца рабочего дня
	• поступление заявки после 12.00	в течение следующего рабочего дня
1.3	Повреждения кабельной сети (без замены кабеля):	
	• до 100 пар	1 рабочий день
	• до 200 пар	2 рабочих дня
	• до 400 пар	4 рабочих дня
	• до 600 пар	6 рабочих дней
	• до 800 пар	7 рабочих дней
1.4	Повреждения кабельной сети (с заменой кабеля):	
	• до 100 пар	2 рабочих дня
	• до 200 пар	3 рабочих дня
	• до 400 пар	5 рабочих дней
	• до 600 пар	7 рабочих дней
	• до 800 пар	9 рабочих дней

Подписи сторон:

От Оператора:

Подпись: _____

Должность: _____

Фамилия: _____

МП

От Клиента:

Подпись: _____

Должность: _____

Фамилия: _____

МП

к Договору на предоставление услуг телекоммуникаций

№ , от " " 2009г.

Соглашение о Качестве Услуг АО «АРНА» (услуги сети передачи данных и доступа к сети Интернет).**1. Область применения**

Основные параметры Услуги АО «АРНА» (услуги сети передачи данных и доступа к сети Интернет).

- Гарантия доступности сети в 98,95% отчетного времени (месяц).
- Для передачи пакетов между узлами сети АО «АРНА» (AS15736) целевое время ожидания (Round Trip Delay) не превышает на участках:
Для спутниковых каналов – 600мс
Для наземного канала – 150 мс
- Потери пакетов между узлами сети АО «АРНА» (AS15736) менее 1%.

Указанные выше значения действительны при загрузке каналов доступа в сеть Интернет, каналов передачи данных не более 70% от максимальной пропускной способности этих каналов.

АО «АРНА» гарантирует линейную скорость на участке от клиента до узла Интернет АО «АРНА». АО «АРНА» не гарантирует скорость доступа к ресурсам за пределами сети АО «АРНА».

АО «АРНА» не гарантирует доступность или недоступность, по каким либо причинам, любых сетевых ресурсов, которые находятся за пределами сети АО «АРНА», в случае если это не связано с аварийными или плановыми работами на магистральных каналах или на сети АО «АРНА».

Параметры Услуг АО «АРНА» распространяются только на отказы в обслуживании, непосредственно связанные с портом доступа Клиента, с маршрутизатором, к которому присоединен порт доступа, и любой передачей по сети АО «АРНА» (AS15736). Точкой разграничения ответственности для осуществления этих задач служит граничный маршрутизатор АО «АРНА». Область применения не включает, без каких-либо ограничений, все другие магистрали и сети общего пользования, серверы Интернет, находящиеся в помещении клиента оборудование (СРЕ), доставку пакетов в точки обмена трафиком или из них.

2. Задачи в области эксплуатационных характеристик

Максимальное время перерыва связи или ухудшения указанных выше параметров качества Услуги без возмещения Клиенту составляет не более, чем 60 непрерывных минут. Это возмещение является единственным и исключительным возмещением Клиенту за сбой в услуге АО «АРНА» или невыполнение АО «АРНА» своих задач в области обслуживания.

3. Оценка выполнения задач

Мерой для определения степени эффективности выполнения задач служит среднее время восстановления (MTTR). MTTR рассчитывается для каждого случая отдельно, начиная с открытия для Клиента паспорта неисправности (подача заявки) и заканчивая моментом, когда АО «АРНА» предпринимает первую попытку уведомить Клиента о восстановлении Услуги АО «АРНА».

Каждому паспорту неисправности присваивается один из трех уровней сложности сбоя в зависимости от его влияния на работу Услуги.

- Уровень 1. – Полный отказ. Система не работает. – Не доступен ни один хост сети АО «АРНА» для прохождения ICMP-пакета. – Полный отказ маршрутизатора доступа АО «АРНА», его порта доступа или ошибка логической маршрутизации сети АО «АРНА» (AS15736).
- Уровень 2. – Частичное отключение системы. – Прохождение ICMP-пакетов лишь на некоторые хосты сети АО «АРНА». – Частичный отказ маршрутизатора доступа АО «АРНА» или его порта, нарушения в работе канала связи.
- Уровень 3. – Информационный сбой. – Сбой оборудования Клиента и пр.

Указанные выше правила действительны при загрузке канала доступа в сеть Интернет, каналов передачи данных не более 70% от максимальной пропускной способности этих каналов.

Только паспорта неисправности, которые АО «АРНА» относит к условиям Уровня 1, дают Клиенту право на возмещение по настоящему Соглашению.

4. Время ожидания для сети

Целевое время ожидания для сети АО «АРНА» измеряется средствами лицензионного программного продукта WhatsUp Gold.

5. Потери пакетов

АО «АРНА» гарантирует, что возможная потеря пакетов между узлами магистральной сети АО «АРНА» не превысит 1%.

Это распространяется на весь трафик Клиента, проходящий внутри сети АО «АРНА» (AS15736). Измерение может быть произведено Клиентом с его собственного узла, автономной системы, граничной с AS15736, с помощью команды PING.

Указанные выше значения действительны при загрузке каналов доступа в сеть Интернет, каналов передачи данных не более 70% от максимальной пропускной способности этих каналов.**6. Процедура отчета Клиента**

В момент, когда Клиент считает, что Услуга не предоставляется в соответствии с указанными выше параметрами качества, Клиент должен открыть паспорт неисправности (подать заявку), связавшись с Департаментом по Работе с Клиентами (ДПК) по тел. (727) 250-10-10 или 250-11-11. Как только будет открыт паспорт, начинаются мероприятия по диагностическому тестированию и локализации неисправности, чтобы определить причину сбоя.

Если неисправность будет диагностирована в области применимости, ответственности и администрирования АО «АРНА», то паспорт неисправности принимается ДПК. Ответственность за открытие паспорта неисправности полностью лежит на Клиенте. Все последующие действия производятся под совместную ответственность Клиента и сервис-менеджеров АО «АРНА». Возмещение не распространяется, пока не будет открыт паспорт неисправности сотрудником ДПК. Кроме того, Клиент должен запросить возмещение у своего Менеджера АО «АРНА».

7. Другие исключения

Приведенные здесь параметры предоставления Услуги распространяются только на сбои, указанные выше в разделе 1. Сбои измеряются способами, указанными в разделах 3-5.

По одной причине неисправности Клиент имеет право на возмещение только по одному параметру качества. Иными словами, возмещения по различным параметрам качества, имеющими одну и ту же причину неисправности, не суммируются.

Параметры предоставления Услуги АО «АРНА», описанные выше, распространяются только на клиентов, пользующихся выделенным доступом к сети Интернет. Они не распространяются на Интернет-провайдеров (ISP), которые заключили паритетное соглашение по обмену трафиком (пиринг) с АО «АРНА», а также не распространяются на пользователей Клиента АО «АРНА», который может перепродавать Услугу АО «АРНА». В настоящем Соглашении "пиринг" определяется как обмен пакетами клиентов на сетевом уровне между АО «АРНА» и ISP, либо как наличие общей точки стыка общего пользования (NAP), либо как наличие прямого соединения с АО «АРНА».

Ни при каких обстоятельствах не предоставляется возмещение для сбоев, включающих:

- а. паспорта неисправностей, связанных с новой установкой (то есть, до приемки Услуги Клиентом);

- b. ошибочно открытый Клиентом паспорт неисправности;
- c. сбой, возникший при отключении канала Клиента по его запросу для тестирования;
- d. паспорт неисправности, открытый Клиентом только для целей мониторинга сети.

АО «АРНА» не несет никакой ответственности за ущерб, нанесенный клиенту в результате заражения клиентских компьютеров вирусами или в результате проведения любых видов сетевых атак (уничтожение или повреждение любых данных или программного обеспечения на компьютерах клиента, повреждение любого клиентского оборудования) и упущенную клиентом в результате этого выгоду.

АО «АРНА» также не несет никакой ответственности за паразитный трафик, созданный в результате действий вирусов или любого другого программного обеспечения находящегося на оборудовании клиента.

АО «АРНА» не гарантирует безопасность оборудования и программного обеспечения, не принадлежащего АО «АРНА».

АО «АРНА» оставляет за собой право принудительно блокировать прохождение любого трафика или полностью отключить канал клиента, если сотрудниками компании будет обнаружено, что этот трафик является паразитным и создает серьезные помехи в работе оборудования компании, а также мешает работе других клиентов. Под паразитным трафиком здесь подразумеваются: различного рода сетевые атаки, распространение вирусов и почтового "спама". После того как будет применена блокировка, АО «АРНА» обязуется поставить об этом в известность клиента и предоставить ему доказательства, послужившие основанием для применения блокировки.

¹ Настоящее соглашение может меняться без согласия Клиента, причем эти изменения распространяются АО «АРНА» по электронной почте, через WWW-сервер АО «АРНА» (<http://www.ducat.kz>)

Подписи сторон:

От Оператора:

Подпись: _____

Должность: _____

Фамилия: _____

МП

От Клиента:

Подпись: _____

Должность: _____

Фамилия: _____

МП

ПОЛИТИКА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ ИНТЕРНЕТ АО «АРНА»¹

АО «АРНА» предоставляет коммерческим организациям несколько видов услуг, связанных с информационными технологиями, включая доступ к сети Интернет, различные дополнительные пакеты, услуги электронной почты, организация размещения WWW-серверов, почтовых серверов и другие связанные с Интернет услуги.

Осуществление или участие в любых из приведенных ниже действиях с помощью предоставляемых АО «АРНА» услуг пользователями этих услуг противоречит политике АО «АРНА»:

1. Отправка посланий, одинаковых по содержанию, десяти (10) и более Группам пользователей сети или другим группам новостей, форумам, спискам по услугам или другим подобным группам или спискам (каждая далее - "Список").
2. Намеренная отправка любому Списку - статей, тематика которых не соответствует уставу или другим опубликованным владельцем часто задаваемым вопросам или описанию группы, либо списка.
3. Инициативная посылка сообщений по электронной почте более чем двадцати пяти (25) пользователям электронной почты, если такие инициативные сообщения по электронной почте могут вызвать жалобы пользователей-получателей этих сообщений. "Инициативные послания по электронной почте" не включают каких-либо сообщений, адресованных лицу, с которым у отправителя существовали ранее и продолжают деловые или личные взаимоотношения, из некоммерческой организации или предприятия, членом которого данное лицо является, а также рассылку по списку, которая иным образом нарушает основы политики компании-получателя, если иное не определено в действующем законодательстве РК
4. Фальсификация информации пользователя, предоставленная другим пользователям услуг АО «АРНА», самой компании АО «АРНА» или другим пользователям сети Интернет.
5. Участие в любом из перечисленных выше видов деятельности путем использования услуг другого провайдера, при проведении этой деятельности через АО «АРНА», службу SMTP или каким-либо другим образом через услуги АО «АРНА», либо с использованием серверов АО «АРНА» в качестве почтового адреса для ответов.

Использование иным образом, услуг другого провайдера, для содействия вышеперечисленным видам деятельности, если такое использование услуг другого провайдера может привести к неблагоприятному воздействию на работу услуги АО «АРНА».

6. Участие в любой другой деятельности, которая нарушает закон, создает опасность нарушения целостности любой компьютерной системы, либо нарушает общепринятые стандарты пользования сетью Интернет, включая попытки нарушения функционирования услуг, порча Web-страниц сайтов сети Интернет, сканирование IP-сетей, TCP/IP-адресов, портов TCP/UDP и несанкционированное проникновение в систему.

АО «АРНА» считает описанную выше практику злоупотреблением нашей Услугой и адресатами таких инициативных посланий и объявлений по электронной почте, которые часто несут расходы. Поэтому такая деятельность запрещена условиями обслуживания АО «АРНА». Участие в одном и более видах такой деятельности может повлечь за собой аннулирование или приостановку действия контракта нарушителя и/или его доступа к услугам АО «АРНА» в соответствии с соглашением клиента с АО «АРНА».

Помимо этого, АО «АРНА» оставляет за собой право, когда это возможно, вводить технические механизмы, блокирующие отправку посланий и действия описанные выше, до того, как они направлены или иным образом отосланы предполагаемым адресатам или применены к другим пользователям сети Интернет.

Такая политика распространяется только на конкретные, перечисленные выше виды неправомерного пользования сетью Интернет. В дополнение к этим видам деятельности, условия АО «АРНА» по предоставлению услуг доступа к сети Интернет также запрещают другие формы нарушений, включая угрозы, отправку по почте нелегальных или незаконных материалов, и АО «АРНА» будет реагировать соответствующим образом и на такие действия.

Ничто из включенного в эту политику, не следует понимать как ограничение АО «АРНА» любыми способами действий или средств судебной защиты от какого-либо из перечисленных выше видов деятельности. АО «АРНА» оставляет за собой право осуществлять любые и все возможные дополнительные действия, которые она сочтет пригодными для предотвращения такой деятельности, включая без всяких ограничений принятие мер для взыскания издержек и расходов на установление нарушителей и отстранение их от услуг АО «АРНА», а также взыскание оплаты за аннулирование для покрытия расходов АО «АРНА» в случае прекращения доступа по приведенным выше причинам. К тому же, АО «АРНА» оставляет за собой право использовать все судебные средства защиты, которые ей доступны, для обращения в любое время к закону или праву справедливости.

При возникновении у Вас любых вопросов в связи с настоящей политикой правильного использования Интернета обращайтесь по адресу info@ducat.kz

¹ Настоящая политика может меняться без согласия Клиента, причем эти изменения распространяются АО «АРНА» по электронной почте, через WWW-сервер АО «АРНА» (<http://www.ducat.kz>)

Подписи сторон:**От Оператора:**

Подпись: _____

Должность: _____

Фамилия: _____

МП

От Клиента:

Подпись: _____

Должность: _____

Фамилия: _____

МП

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4 от “ ” 2009г.

к Договору на предоставление услуг телекоммуникаций

№ , от “ ” 2009г.

В целях повышения уровня обслуживания Клиента Оператором, Оператор предлагает воспользоваться услугой CLIENT-INFO, позволяющей Клиенту с помощью сети «Интернет» получать доступ к своему личному счету на Web-сайте Оператора www.ducat.kz и вводить туда информацию, необходимую Оператору для обслуживания Клиента,

Стороны договорились о нижеследующем:

1. Клиент получает доступ к CLIENT-INFO путем введения индивидуального пароля Клиента (далее - Пароль), а также выполнения иных требований, публикуемых на Веб-сайте Оператора www.ducat.kz.
2. Первоначальным Паролем Клиента является номер лицевого счета Клиента.
3. Оператор не несет ответственность за несанкционированный доступ третьих лиц к CLIENT-INFO Клиента.
4. Клиент, получив доступ с помощью Пароля к CLIENT-INFO, путем заполнения пустых полей, указывает информацию о своем личном счете, включая, но не ограничиваясь:
 - метод оплаты счетов,
 - способ доставки счетов и корреспонденции,
 - адрес доставки счетов и корреспонденции,
 - метод взаиморасчетов по личному счету,
 - предел кредита
5. С момента появления информации, указанной в п. 4 настоящего Приложения в CLIENT-INFO, Оператор использует указанную информацию для выполнения обязательств, предусмотренных Договором, включая, но не ограничиваясь, рассылки счетов и корреспонденции Клиенту, а также учета оплаты услуг связи Клиентом.
6. Оператор не несет ответственности за правильность информации, указываемой Клиентом в CLIENT-INFO, а также за изменения такой информации Клиентом.
7. Клиент соглашается с тем, что информация, содержащаяся в CLIENT-INFO, используется Оператором для учета оплаты услуг связи Клиентом, рассылки счетов и корреспонденции Клиенту и иных целей, предусмотренных Договором, и несет весь риск, связанный с указанием неправильной информации в CLIENT-INFO.
8. Настоящее Приложение вступает в силу с момента подписания и действует до прекращения срока действия Договора.
9. Настоящее Приложение рассматривается и интерпретируется Сторонами в рамках Договора и является неотъемлемой частью Договора. Во всем, что не предусмотрено настоящим Приложением, Стороны руководствуются Договором и действующим законодательством Республики Казахстан.

Подписи сторон:

От Оператора:

Подпись: _____

Должность: _____

Фамилия: _____

МП

От Клиента:

Подпись: _____

Должность: _____

Фамилия: _____

МП

1.этап.

Откройте сайт www.ducat.kz

В поле «номер телефона» введите номер линии, по которой вы хотите получить детализацию. (в случае, если вы хотите получить детализацию по Интернет-линии укажите в этом поле абон. номер интернет линии)

В поле «пароль» укажите ваш лицевой счет. Затем нажмите на кнопку «Вход».

2 этап.

После того, как выполнится вход в систему, вы попадете в новое диалоговое окно, в котором будет указана информация о вашем лицевом счете. В меню, которое расположено слева, выберите закладку «Доставить счет».

3 этап.

Затем откроется новое окно, в котором необходимо отметить «галочкой» «детализация разговоров (бесплатно), только последние 100 дней» и указать за какой период.

Затем в поле «электронная почта» укажите адрес, на который вы бы хотели получить этот отчет и нажмите ОК.

Детализация разговоров (трафика) будет отправлена на указанный e-mail в течение 2-3 минут

КАК БОРОТЬСЯ СО СПАМОМ?

Наши рекомендации для всех клиентов DUCAT:

Зачастую пользователи просто не обращают внимания на сетевую рекламу, удаляя спам из своих почтовых ящиков. На самом деле пагубность таких рассылок заключается в том, что спамеру это практически ничего не стоит, зато дорого обходится всем остальным, как получателю спама, так и его провайдеру. Большое количество рекламной корреспонденции может привести к излишней нагрузке на каналы и почтовые серверы провайдера, из-за чего обычная почта, которую, возможно, очень ждут получатели, будет проходить значительно медленнее. Спамер практически ничего не платит за то, что передает почту. За все расплачивается получатель спама, оплачивающий своему провайдеру время в Сети, затрачиваемое на получение незапрошенной корреспонденции с почтового сервера.

У спамера есть очень много методов узнать ваш адрес электронной почты, чтобы потом производить по нему рассылки. Есть масса программ, которые собирают адреса людей на форумах, в комментариях к информационным статьям. Такая программа способна собрать за час тысячи адресов и создать из них базу данных для дальнейшей рассылки по таким адресам спама. Некоторые из спамеров в своих рассылках предлагают приобрести за несколько долларов компакт-диск с такой информацией. Еще один метод состоит в том, что спамеры просматривают различные периодические издания, откуда извлекают адреса электронной почты фирм, подавших объявление.

Если вы получили письмо с коммерческой рекламой, которой не запрашивали, попробуйте определить, **кто является провайдером спамера и направить жалобу на соответствующие технические адреса**. В случае, если после прочтения статьи что-то осталось не до конца понятным, обратитесь за помощью к своему интернет-провайдеру. Если жалобы провайдеру спамера не дадут желаемого результата и он будет продолжать свою деятельность, обычно провайдеры готовы пойти даже на полный запрет приема почты с почтового сервера провайдера, поощряющего действия своих нерадивых пользователей.

Как же избежать спамерских рассылок?

Постарайтесь не оставлять своего адреса электронной почты на различного рода серверах сомнительного содержания. Никогда не отвечайте на письма спамеров - тем самым вы даете им знать, что ваш адрес реально существует и поступающая туда почта читается владельцем. Если в их письме сказано, что вы можете исключить себя из листа, послав по определенному адресу команду "remove" - в большинстве случаев это ложь. Последовав такому совету, вы только подтвердите возможность использования вашего адреса для дальнейших рассылок. Не стоит посылать в адрес спамера кучи мусора. Возможно, вы неверно определили, откуда в действительности пришел спам, и пострадают люди, не имеющие к спамеру никакого отношения. Вообще, если вы твердо уверены что спам был отправлен конкретным пользователем того или иного провайдера, наиболее практично будет переслать копию спама с заголовком в адрес технической службы этого провайдера. Например, если вы получили спам с адреса user@aol.com, отправьте жалобу на адрес abuse@aol.com. Адрес ABUSE среди провайдеров сейчас де-факто является стандартным адресом для приема жалоб и претензий и имеется практически у всех фирм, занимающихся предоставлением доступа в Интернет. В нашем случае мы рекомендуем посылать подобные письма с жалобами и вложенными сообщениями на адрес abuse@webmail.kz. Из вышесказанного следует, что спам не может приходить просто так, не может генерироваться провайдером клиента. Провайдер также не может блокировать "паразитный" трафик, так как любое сообщение (ожидаемое или нежелательное) передается по Интернету согласно определенным правилам-стандартам, связь идет по протоколам, строго описанным в соответствующих спецификациях. Поскольку спам стал настоящим бичом современного Интернета, то многие фирмы, производители программного обеспечения, поставляют средства для борьбы со спамом. Каждый почтовый ящик при открытии автоматически подключает фильтр антивируса и антиспама. Эти фильтры доступны всем пользователям через веб-интерфейс, например для почтового сервера mail.ducatmail.kz доступ производится в веб-браузере по ссылке <http://mail.ducatmail.kz>. При активации фильтра антиспама в почтовом ящике пользователя создается папка "Spam", в которую и помещается подобная корреспонденция. Причем клиент сам волен выбрать действие (удалить или оставить ее). То есть клиент может с определенной периодичностью путем доступа через веб-интерфейс очищать папку "Spam", причем не получая данные сообщения и, следовательно не оплачивая трафик.



ОБЪЕМ УСЛУГ И ОПЛАТА

1. Адрес предоставления услуг			
1.1	Название организации		
1.2	Адрес, этаж, комната		
1.3	Контактные лица		
1.4	Контактные телефоны		
1.5	Резидент/нерезидент РК	<input checked="" type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Нет <input type="checkbox"/> Част. лицо

2. Телекоммуникационные услуги			
2.1	Количество станд. тел линий	-	
2.2	Телефонные станд. номера	-	
2.3	Количество спутниковых линий	-	
2.4	Телефонные спут. номера	-	
2.5	Доступ к междугородной связи	<input checked="" type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Нет
2.6	Доступ к международной связи	<input checked="" type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Нет
2.7	Пилот номер и серия номеров для серийной группы	Пилот: Номера:	<input checked="" type="checkbox"/> Нет

3. Оплата телекоммуникационных услуг		Единовременные выплаты	Ежемесячные выплаты
Основные услуги			
3.1	Стандартная линия (за каждую тел. линию) Номера: см.п.п.2.2 Кол-во:	-	-
3.2	Спутниковая линия (за каждую линию) Номера: см. п.п.2.4 Кол-во:	-	-
3.4	Поток E1 с выделением одного номера: _____	-	-
3.5	Поток E1 в сети SDH	-	-
3.6	Выделенная линия связи (медная пара)	-	-
3.7	Канал "точка-точка"	-	-
3.8	Аренда оптического волокна, за 1 км.	-	-
Дополнительные услуги			
3.9	Организация серии (за каждый номер) Кол-во:	-	-
3.10	Дополнительный номер по линиям ISDN (за каждый) кол-во: Номера:	-	-
3.11	Дополнительный номер в потоке E1 (за каждый) кол-во: Номера:	-	-

4. Другие выплаты за услуги телекоммуникаций		Сумма к оплате
4.1	Переоформление (за каждый номер) с _____ № _____ от _____ 200 _____ г.. Кол-во: _____	-
4.2	Перенос (за каждый номер) Кол-во: _____	-
4.3	Перенос ADSL / ISDN / Ducat Community (за каждый номер) Кол-во: _____	-

5. Плата за услуги доступа к Интернет		Единовременные выплаты	Ежемесячные выплаты
5.1	Доступ к сети Интернет: ISDN Номер: _____ <input type="checkbox"/> 64 Кбит/с (с учетом 1Гбайта входящего/исходящего трафика*, с выделением одного номера) <input type="checkbox"/> 128 Кбит/с (с учетом 2 Гбайта входящего/исходящего трафика*, с выделением одного номера) <input type="checkbox"/> 64 Кбит/с, переведенный на повременный учет <input type="checkbox"/> 128 Кбит/с, переведенный на повременный учет <input type="checkbox"/> За каждые дополнительные 100 Мбайт входящего/исходящего* трафика, <input type="checkbox"/> За каждую полную или неполную минуту работы в сети Интернет за 1В канал	-	-
5.2	<input type="checkbox"/> Выделенный канал Номер: _____ (с учетом 1 Гбайта входящего/исходящего* трафика) <input type="checkbox"/> 512 Кбит/с <input type="checkbox"/> 1 Мбит/с <input type="checkbox"/> 2 Мбит/с Стоимость превышения входящего/исходящего* трафика за 10 Мб:	-	-

6. Плата за услуги Хостинг		Единовременные выплаты	Ежемесячные выплаты		
6.1	Серверы для _____ .kz Номер: _____ <input type="checkbox"/> DNS1 <input type="checkbox"/> DNS2 <input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> www	DNS1	-	DNS1	-
		DNS2	-	DNS2	-
		Mail	-	Mail	-
		www	-	Кол-во ящиков (_____) www Объем информации (_____)	-
6.2	Регистрация домена _____ .kz				

	<input type="checkbox"/> .kz <input type="checkbox"/> ducat.kz	(на 2 года)	
6.3	Блок IP адресов Номер: _____ <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 16 <input type="checkbox"/> 32 <input type="checkbox"/> 64 <input type="checkbox"/> 128 <input type="checkbox"/> 256	-	-
6.4	Дополнительный почтовый ящик (за каждый) Кол-во _____ Первый почтовый ящик без оплаты	-	-

7.	Плата за услуги ADSL	Единовременные выплаты	Ежемесячные выплаты
7.1	Номер: _____ на номер: _____ Тарифный план: <input type="checkbox"/> ADSL 100Mb (включая 100 Мбайт входящего/исходящего* трафика) <input type="checkbox"/> Тестовый Скорость подключения: <input type="checkbox"/> 64 Kbit <input type="checkbox"/> 128 Kbit <input type="checkbox"/> 256 Kbit <input type="checkbox"/> 512 Kbit Стоимость превышения входящего/исходящего* трафика за 10 Мб: _____		
7.2	Номер: _____ <input type="checkbox"/> Ducat Community (включая 100 Мбайт входящего/исходящего* трафика) Подключение Ducat Community к общему каналу _____ кб/с Стоимость превышения входящего/исходящего* трафика за 10 Мб: _____	-	-

8.	Наименование дополнительного оборудования	Кол-во	Стоимость оборудования	Сохранность	Месячная арендная плата за пользование оборудованием
8.1	-	-	-	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	-
8.2	-	-	-	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	-

9.	Метод выставления счетов и оплаты		
9.1	Валюта платежа	<input checked="" type="checkbox"/> Тенге	<input type="checkbox"/> Иност. Валюта _____
9.2	Предоставление счетов <input checked="" type="checkbox"/> курьерская служба адрес: _____		
9.3	Предоставление ежемесячной детальной информации по телефонным переговорам и статистических данных по Интернет (при необходимости) <input type="checkbox"/> в электронном виде: e-mail: _____		
9.4	Номер для автоинформирования клиента: Номер: _____		

10	Тест
10.1	<input type="checkbox"/> Период тестирования канала доступа к сети Интернет, согласно п.7 настоящего Приложения составляет _____ календарных дней и предоставляется сроком с _____ по _____.
10.2	<input type="checkbox"/> Единовременные выплаты согласно п. 3 п.п. 3.2 настоящего Приложения будут произведены по окончании тестирования спутниковых линий. Период тестирования _____ календарных дней предоставляется сроком с _____ по _____. Оплата при этом производится за фактический объем предоставляемых услуг согласно Тарифам в приложении № _____.

11	Прочее	Единовременные выплаты
11.1	<input type="checkbox"/> п.7 приложения № _____ от _____, теряет свою силу, п.8 сохраняет свою силу. (При смене тарифного плана для доступа к сети Интернет)	
11.2	<input type="checkbox"/> Настоящий Договор заключен Сторонами в связи с изменением условий предоставления Услуг Оператором и заменяет собой ранее заключенный Сторонами договор на предоставление телекоммуникационных услуг № _____ от « ____ » _____ г. При этом, Стороны подтверждают действительность и надлежащее исполнение обязательств по ранее действовавшему договору, имеющихся на дату заключения настоящего Договора и не измененных условиями настоящего Договора.	
11.3	<input type="checkbox"/>	

12.	Примечание
12.1	Цены на услуги междугородной и международной связи, а также передачу данных оплачиваются согласно действующего Прейскуранта Оператора, кроме случаев, указанных в данном Приложении либо других Приложениях к договору.
12.2	Все цены указаны в тенге без учета НДС.
12.3	*- Биллингется большая из двух составляющих.
12.4	О необходимости наличия сетевой карты клиент уведомлен

13.	Подписи Сторон	
	Оператор:	Клиент:
	Подпись _____	Подпись _____
	Фамилия _____	Фамилия _____
	Должность _____	Должность _____
	М.П. _____	М.П. _____

