**Парадак аказання**

**паслугі “Прадастаўленне пастаяннага доступу ў сетку Інтэрнэт па выдзеленых лініях”**

**1** **Агульныя палажэнні**

1.1 Гэты дакумент устанаўлівае парадак узаемаадносін Паміж Рэспубліканскім унітарным прадпрыемствам электрасувязі «Белтэлекам» (далей - Аператар) і Заказчыкамі, якія выкарыстоўваюць прадастаўляемую Аператарам паслугу па прадастаўленні аператарам электрасувязі доступу да міжнародных сетак перадачы даных, у тым ліку ды сегмента Інтэрнэт (далей - Паслугу).

1.2 Аператар аказвае Паслугу толькі юрыдычным асобам і індывідуальным прадпрымальнікам.

1.3 Паслуга не аказваецца аператарам элеатрсувязі, якія маюць ліцэнзію па права аказання паслуг перадачы даных.

1.4 Паслуга аказваецца пры наяўнасці тэхнічнай магчымасці ў Аператара.

1.5 Узаемныя правы і абавязкі Аператара і Заказчыка ўстанаўліваюцца ў дагаворах аб узаемадзеянні аператараў электрасувязі, а таксама ў адпаведным Дадатку на какзанне Паслугі.

1.6 Якасць Паслугі кантралюецца Аператарам згодна з СТБ 1962-2012 «Паслугі перадачы даных. Патрабаванні да якасці. Нормы і метады кантролю».

1.6.1 Якасць Паслугі вызначаецца параметрамі і паказчыкамі, прыведзенымі ў табл. 1[[1]](#footnote-1) і табл.2

1.7 Паслуга не з'яўляецца патэнцыйна небяспечнай для жыцця, здароўя чалавека, маёмасці і навакольнага асяроддзя.

1.8 Паслуга аказваецца Аператарам на падставе спецыяльнага дазволу (ліцэнзіі) на права ажыццяўлення дзейнасці ў галіне сувязі № 02140/487.

1.9 Гэты дакумент уводзіцца наўзамен Парадку аказання паслугі «Прадастаўленне пастаяннага доступу ў сетку Інтэрнэт па выдзеленых лініях», зацверджанага 27.12.2019.

Табліца 1 Параметры якасці Паслугі

| **№**  **п.п.** | **Параметр якасці Паслугі** | **Значэнне** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Хуткасць перадачы даных, кбіт/с |  |
| 1.1 | максімальная | у адпаведнасці з тарыфным планам |
| 1.2 | мінімальная | не менш за 90% ад значэння максімальнай велічыні |
| 2 | Час затрымкі перадачы IP-пакетаў, мс | не больш за 200 |
| 3 | Каэфіцыент страты IP-пакетаў,% | не больш за 1 |

Табліца 2 Паказчыкі якасці Паслугі

| **№**  **п.п.** | **Паказчык якасці Паслугі[[2]](#footnote-2)** | **Значэнне** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Каэфіцыент гатоўнасці злучэння з сеткай Інтэрнэт, % | не менш за 98 |
| 2 | Доля дагавораў, па якіх доступ да Паслугі арганізаваны ў тэрмін, які не перавышае колькасць дзён (з дня рэгістрацыі заявы або падпісання дагавора), указаных у дагаворы альбо парадку (правілах) прадастаўлення Паслугі,% | не менш за 99 |
| 3 | Каэфіцыент даступнасці службы тэхнічнай падтрымкі (пры нарматыўным значэнні часу адказу спецыяліста службы не больш за 180 с),% | не менш за 90 |
| 4 | Каэфіцыент аднаўлення сувязі,% | не менш за 95 |

**2 Тэрміны і азначэнні**

У гэтым дакуменце прымяняюцца наступныя тэрміны з адпаведнымі азначэннямі:

2.1 Дадатковыя паслугі - паслугі электрасувязі, якія аказваюцца Аператарам у дадатак да асноўнай Паслугі згодна відавочна выяўленаму запыту Заказчыка.

2.2 Заказчык - юрыдычная асоба або індывідуальны прадпрымальнік, які карыстаецца Паслугай на аснове аформленых дагаворных адносін.

2.3 Аператар - Рэспубліканскае ўнітарнае прадпрыемства электрасувязі «Белтэлекам».

2.4 Паслуга «Гарачае рэзерваванне» - дадатковая паслуга па арганізацыі дадатковага канала падлучэння абсталявання сеткі перадачы дадзеных Абанента да сеткі Аператара, геаграфічна разнесенага з асноўным каналам.

2.5 Паслуга «Абарона ад DDoS-атакі»[[3]](#footnote-3) - дадатковая паслуга, якая ўяўляе сабой апрацоўку даных, якія перадаюцца па канале, арганізаваным Паслугай, і складанні на аснове гэтых даных спецыялізаваных справаздач, з дапамогай якой выконваецца маніторынг трафіку і яго абарона ад існуючых відаў размеркаваных атак тыпу «адмова ў абслугоўванні» сеткавых рэсурсаў і http-сервераў.

2.6 Паслуга «Забеспячэнне бяспекі сеткавага трафіку» - гэта дадатковая паслуга, якая прадстаўляецца ў дадатак да паслуг электрасувязі, якая забяспечвае фільтрацыю ўваходнага трафіку, міжсеткавае экранаванне і абарону ад розных тыпаў размеркаваных нападаў (DDoS-атак) у адпаведнасці з патрабаваннямі заканадаўства для абсталявання абанентаў паслуг.

2.7 Паслуга «Прадастаўленне адраснай прасторы» - дадатковая паслуга перадачы даных па прадастаўленні статычных IP-адрасоў (версій 4 і 6) з адраснай прасторы сеткі перадачы даных Аператара.

2.8 Паслуга «Прадастаўленне пастаяннага доступу ў сетку Інтэрнэт па выдзеленых лініях» - паслуга перадачы даных па арганізацыі канала падключэння абсталявання сеткі перадачы даных Абанента да сеткі Аператара і прадастаўлення сеткавага злучэння прыладам сеткі перадачы даных Абанента з прыладамі сеткі перадачы даных Аператара і вузламі Інтэрнэт.

2.9 Паслуга «Міжсеткавае экранаванне» - дадатковая паслуга, якая ўяўляе сабой апрацоўку даных, якія перадаюцца па канале, арганізаваным Паслугай, спецыялізаваным праграмна-апаратным комплексам на аснове набору правілаў, устаноўленых у адпаведнасці з палітыкай бяспекі.

**3 Арганізацыя Паслугі, прадастаўленне і спыненне доступу да Паслугі**

3.1 Для арганізацыі Паслугі Абаненту неабходна накіраваць на імя Аператара пісьмовую заяву.

3.2 Пры наяўнасці тэхнічнай магчымасці прадастаўлення доступу да Паслугі па запытаных адрасах служба продажаў Аператара падпісвае з Абанентам Дадатак аб аказанні Паслугі, і, пры неабходнасці, на дадатковыя паслугі.

3.3 Для непасрэднага доступу да Паслугі Абанент павінен мець канал сувязі паміж абсталяваннем, устаноўленым ў Абанента, і вузлом перадачы даных Аператара. Па заяўцы Абанента Аператар можа арганізаваць патрэбны канал сувязі ў адпаведнасці з асобна ўсталяванымі тарыфамі і з афармленнем асобнага Бланка заказу.

3.4 Дата актывацыі Паслугі вызначаецца ў Бланку заказу па ўзгадненні з Абанентам.

3.5 Пры наяўнасці тэхнічнай магчымасці Абаненту можа быць прадастаўлена асіметрычнае падключэнне да сеткі Інтэрнэт на хуткасці не менш за 2 Мбіт/с у адным з напрамкаў (прыёму/перадачы). Пры гэтым суадносіны хуткасцяў прыёму/перадачы павінна быць не больш за 4.

3.6 Для арганізацыі падключэння ў рамках паслугі Абаненту на кожны порт выдзяляюцца да 4-х статычных IP-адрасоў з адрасаваннем па IPv4 і/або масіў адрасоў/64 (маска падсеткі) з адрасаваннем па IPv6. Аплата за выкарыстанне гэтых IP-адрасоў не спаганяецца.

3.7 Акрамя выдзеленых у адпаведнасці з п.3.6. гэтага парадку IP-адрасоў Абанент можа атрымаць дадатковыя IP-адрасы ў адпаведнасці з зацверджанымі тарыфамі Аператара. IP-адрасы версіі 6 выдзяляюцца абаненту з маскай падсеткі /56 і аплатай згодна з дзеючым тарыфам на гэтую Паслугу. Адміністраванне выдзеленага масіва адрасоў ажыццяўляецца Абанентам самастойна. Пры выкарыстанні Абанентам мадэма функцыянальнасць IP-адрасавання версіі 6 забяспечваецца ў выпадку работы мадэма Абанента ў рэжыме маршрутызатара (роутэра). Абанент абавязаны выкарыстоўваць аперацыйную сістэму MS Windows версіі не ніжэй за 7 ці іншыя аперацыйныя сістэмы з падтрымкай IP-адрасавання версіі 6.

3.8 За ўсе выдзеленыя ў адпаведнасці з пп.3.6-3.7 гэтага парадку IP-адрасы бярэцца плата за зварот па дзяржаўную рэгістрацыю інфармацыйных рэсурсаў нацыянальнага сегмента сеткі Інтэрнэт, размешчаных на тэрыторыі Рэспублікі Беларусь. Пры пераходзе Абанента са статычнага IP-адраса (-оў) версіі 4 на версію 6 з падлягаючых рэгістрацыі рэсурсаў Абанента Аператарам спаганяецца плата па тарыфе за падачу інфармацыі ў РУП «БелДІЭ» пры змене рэгістрацыйных даных інфармацыйнага рэсурсу.

3.8.1 Пры выдзяленні статычных IP-адрасоў у адпаведнасці з патрабаваннямі міжнароднага рэгістратара (арганізацыі RIPE NCC), Аператар паказвае на сайце RIPE.NET кантактную інфармацыю аб абаненце, які выкарыстоўвае статычныя IP-адрасы, а менавіта – найменне Абанента, адрас рэгістрацыі Абанента, прозвішча, імя, кантактны нумар тэлефона і адрас электроннай пошты прадстаўніка (кіраўніка) Абанента.

Падпісваючы Дадатак (дагавор) аб аказанні Паслугі і/або Бланк заказу на дадатковую паслугу «Прадастаўленне адраснай прасторы», Абанент згаджаецца з публікацыяй падобных звестак для распаўсюду. У адваротным выпадку аказанне паслугі не вырабляецца.

3.9 У мэтах павышэння надзейнасці Паслугі пры наяўнасці тэхнічнай магчымасці Абаненту можа быць прадастаўлена дадатковая паслуга «Гарачае рэзерваванне», якая ўяўляе сабой арганізацыю дадатковага канала падключэння абсталявання сеткі перадачы даных Абанента да сеткі Аператара, геаграфічна разнесенага з асноўным каналам.

3.10 Умовы поўнага спынення аказання Абаненту Паслугі вызначаюцца дагаворнымі адносінамі, а таксама адпаведнымі нарматыўнымі прававымі актамі.

3.11 Змена хуткаснага рэжыму Паслугі робіцца пры накіраванні Абанентам адпаведнай пісьмовай заявы Аператару.

3.12 Паслуга «Абарона ад DDoS-атакі» даецца толькі Абанентам, падключаным да сеткі Інтэрнэт з хуткасцю доступу звыш 100 Мбіт / с, у двух варыянтах:

стандартнае фільтраванне трафіку пры DDoS-атацы - маніторынг трафіку пры глыбіні аналізу трафіку да транспартнага ўзроўню (4 узровень) і аўтаматычнае інфармаванне аб DDoS-атацы;

глыбокае фільтраванне трафіку пры DDoS-атацы - маніторынг трафіку пры глыбіні аналізу трафіку да ўзроўню дадткаў (7 ўзровень) і аўтаматычнае інфармаванне аб DDoS-атацы.

Паслуга «Абарона ад DDoS-атакі» даецца на асноўным і дадатковым каналах падлучэння пры наяўнасці ў Абанента дадатковай паслугі «Гарачае рэзерваванне».

3.13 У рамках абодвух варыянтаў Абанент можа выбраць падтып фільтрацыі: аўтаматычную або выбарачную. Пры аўтаматычнай фільтрацыі трафіку адбываецца аўтаматычнае перанакіраванне трафіку DDoS-атакі на сістэму ачысткі і вяртанне вычышчанага трафіку ў сетку. Пры выбарачнай фільтрацыі Абанент сам прымае рашэнне па фільтрацыі трафіку пэўных DDoS-атаках з выкарыстаннем web-інтэрфейсу.

3.14 Адключэнне Паслугі "Абарона ад DDoS-атакі» робіцца толькі ў Службе продажаў Аператара па пісьмовай заяве Абанента.

3.15 Паслуга «Міжсеткавае экранаванне» ўключае ў сябе наступны набор функцый апрацоўкі трафіку:

- web-фільтраванне з выкарыстаннем спісаў, якiя фармiруюцца на ўзроўні заканадаўства і Аператара;

- выкарыстанне спецыялізаванай сістэмы DNS-сервераў;

- антывірусную абарону;

- адшуканне ўразлівасцяў сістэм абароны інфармацыі;

- Firewall - міжсеткавае экранаванне па партах пратаколаў транспартнага ўзроўню, выбіраемых Абанентам, якое дазваляе выкарыстоўваць доступ у Інтэрнэт, электронную пошту, службы імгненных паведамленняў і FTP-доступ.

3.16 У рамках паслугі «Міжсеткавае экранаванне» Абанент можа змяняць праз зварот у Службу продажаў Аператара або тэхнічны інтэрфейс (у выпадку яго ўкаранення) параметры партоў пратаколаў транспартнага ўзроўню. Змена параметраў партоў праз Службу продажаў Аператара магчыма:

- не раней за наступны рабочы дзень пасля падпісання бланка заказу на паслугу «Міжсеткавае экранаванне»;

- не часцей 1 разу ў месяц i не раней, чым праз 30 дзён з моманту іх апошняй змены.

3.17 Адключэнне паслугі «Міжсеткавае экранаванне» робіцца толькі ў Службе продажаў Аператара па пісьмовай заяве Абанента.

3.18 Дадатковая паслуга «Забеспячэнне бяспекі сеткавага трафіку» аказваецца з дапамогай спецыялізаваных апаратна-праграмных сродкаў Аператара ў выглядзе аднаго з набораў прымаемых мер.

Абанентам, якія з'яўляюцца дзяржаўнымі органамі і/або арганізацыямі, Аператар абавязаны, у адпаведнасці з патрабаваннямі заканадаўства, забяспечыць бяспеку сеткавага трафіку праз аказанне дадатковай паслугі «Забеспячэнне бяспекі сеткавага трафіку».

Абанентам, якія не з'яўляюцца дзяржаўнымі органамі і/або арганізацыямі, Аператар аказвае дадатковую паслугу «Забеспячэнне бяспекі сеткавага трафіку» пры наяўнасці тэхнічнай магчымасці.

3.19 Пры адмове Абанента, які з’яўляецца дзяржаўным органам або арганізацыяй, ад выбару і прымянення прапанаваных Аператарам мер па абароне інфармацыі ў адпаведнасці з патрабаваннямі заканадаўства Рэспублікі Беларусь, што рэалізуюцца паслугай «Забеспячэнне бяспекі сеткавага трафіку», Аператар пакідае за сабой права прыпыніць аказанне Паслугі.

3.20 Пры наяўнасці ў Абанента дадатковай паслугі «Гарачае рэзерваванне» заказ паслуг «Забеспячэнне бяспекі сеткавага трафіку» і/або «Міжсеткавае экранаванне» павінен ажыццяўляцца для асноўнага і дадатковага канала падлучэння паасобку.

**4 Аплата Паслугі**

4.1 Аплата Паслугі робіцца Абанентам на ўмовах i ў тэрмiны, вызначаныя дагаворнымі адносінамі і ў адпаведнасці з зацверджанымі Аператарам тарыфамі, а таксама з улікам патрабаванняў нарматыўных прававых актаў. Пры змене хуткасці на працягу разліковага перыяду цi падключэнні Паслугі не спачатку разліковага перыяду аплата спаганяецца ў залежнасці ад фактычнай колькасці дзён карыстання паслугай з пэўнай хуткасцю.

4.2 Плата за дадатковую паслугу «Гарачае рэзерваванне» бярэцца ў адпаведнасці з тарыфамі Аператара ў залежнасці ад хуткасці перадачы даных па дадатковым канале.

4.3 Пры арганізацыі Паслугі з асіметрычнымі хуткасцямі перадачы даных штомесячны кошт доступу складзе 50% ад сумы кошту каналаў на прыём і перадачу інфармацыі.

4.4 Па пісьмовым звароце Абанента магчыма часовае адключэнне ад Паслугі са спагнаннем 50% штомесячнай платы за канал сувязі і 100% штомесячнай платы за выдзеленыя ў адпаведнасці з п.3.7 IP-адрасы. За само адключэнне і паўторнае ўключэнне аплата не бярэцца.

4.5 Пры прадастаўленні Абаненту ў адным пункце ўключэння больш аднаго порта, за кожны дадатковы порт спаганяецца штомесячная плата ў адпаведнасці з дзеючымі тарыфамі, пры ўмове, калі заказаная сумарная хуткасць доступу менш або роўная найбольшай прапускной здольнасці аднаго (некалькіх) выдзеленых партоў у гэтым пункце падключэння.

4.6 Штомесячная плата за паслугі «Міжсеткавае экранаванне», «Абарона ад DDoS-атакі» спаганяецца з ужываннем павышальнага каэфіцыента да  тарыфу на абанементную плату за Паслугу.

4.7 Плата за дадатковую паслугу «Забеспячэнне бяспекі сеткавага трафіку» спаганяецца ў адпаведнасці з тарыфамі Аператара.

4.8 Аператар ажыццяўляе пераразлік штомесячнага плацяжу за Паслугу за перыяд адсутнасці доступу да Паслугі ў выпадку няспраўнасці сеткі электрасувязі і поўнай адсутнасці доступу не па віне Абанента больш за 36 гадзін з моманту рэгістрацыі заяўкі Абанента ў службе тэхнічнай падтрымкі Аператара.

4.9 Інфармацыя аб дзеючых тарыфах на Паслугу даступная на сайце Аператара [www.beltelecom.by.](http://www.beltelecom.by.)

**5 Тэхнічнае аблугоўванне і падтрымка Абанентаў**

5.1 Планавае тэхнічнае абслугоўванне

5.1.1 Аператар плануе і робіць перыядычнае тэставанне, наладку і рамонт абсталявання, неабходнага для забеспячэння якаснага прадастаўлення Паслугі.

5.1.2 Магчымыя перапынкі прадастаўлення Паслугі абумоўлены неабходнасцю правядзення на абсталяванні Аператара перыядычных планава-прафілактычных работ, рамонтна-аднаўленчых работ.

5.1.3 Інфармацыя пра час і працягласць планава-прафілактычных работ размяшчаецца на сайце [www.beltelecom.by](http://www.beltelecom.by).

5.2 Служба тэхнічнай падтрымкі Абанентаў

5.2.1 У мэтах забеспячэння бесперабойнасці аказання Паслугі Аператар ажыццяўляе кругласутачны маніторынг якасці і тэхнічную падтрымку Паслугі.

5.2.2 Служба тэхнічнай падтрымкі Абанентаў Паслугі функцыянуе на базе службаў тэлефоннай сувязі Аператара.

5.2.3 Зварот да службы тэхнічнай падтрымкі Абанентаў Паслугі ажыццяўляецца па тэлефонным нумары, указаным у аформленых дагаворных адносінах на Паслугу.

5.3 Аператар мае права перыядычна інфармаваць Абанента аб існуючых і новых паслугах Аператара пры дапамозе тэлефоннай, факсімільнай электрасувязі, электроннай пошты і паштовай сувязі або іншым тэхнічным метадам.

5.4 Абанент мае права адмовіцца ад атрымання інфармацыі, указанай у п.5.3, у любы момант часу.

**6 Прад’яўленне рэкламацый, вырашэнне рознагалоссяў**

6.1 Пры невыкананні або неналежным выкананні Аператарам абавязацельстваў, зафіксаваных у дагаворных адносінах на прадастаўленне Паслугі, Абанент мае права прад'явіць рэкламацыю Аператару.

6.2 Рэкламацыя прад'яўляецца ў пісьмовым выглядзе.

6.3 Аператар разглядае рэкламацыю Абанента згодна з патрабаваннямі заканадаўства і стандартаў прадпрыемства па разглядзе зваротаў карыстальнікаў.

6.4 Рознагалоссі, звязаныя з дагаворнымі адносінамі, якія не могуць быць вырашаныя бакамі шляхам перамоваў, а таксама ў парадку разгляду рэкламацый, разглядаюцца ў судовым парадку ў адпаведнасці з заканадаўствам Рэспублікі Беларусь.

**7 Унясенне змяненняў і ўвядзенне ў дзеянне Парадку**

7.1 Гэты Парадак устанаўліваецца Аператарам самастойна.

7.2 Аператар мае права па сваім меркаванні ўносіць змены (дапаўненні) угэты Парадак, публікуючы гэты Парадак з улікам унесеных змяненняў і/або дапаўненняў на сайце Аператара [www.beltelecom.by](http://www.beltelecom.by).

7.3 Гэты Парадак уступае ў сілу з моманту яго зацвярджэння Аператарам.

1. Параметры ацэньваюцца для кожнага канала падлучэння, які выкарыстоўваецца пры аказанні Паслугі канкрэтнаму Абаненту [↑](#footnote-ref-1)
2. Паказчыкі якасці Паслугі з'яўляюцца абагульненай характарыстыкай дзейнасці РУП "Белтэлекам" і разлічваюцца як сярэдняе для ўсёй сукупнасці абанентаў. [↑](#footnote-ref-2)
3. Пры наяўнасці ў Заказчыка некалькіх фізічных падключэнняў у сетку Інтэрнэт ад розных Аператараў, маніторынг і фільтраванне трафіку ў рамках паслугі «Абарона ад DDoS-атак» ажыццяўляецца толькі на каналах перадачы даных РУП "Белтэлекам". [↑](#footnote-ref-3)