

Порядок и правила оказания
услуги «Беспроводная сеть связи Wi-Fi. Линейка тарифных планов «VIP Wi-Fi»

1. Настоящий документ устанавливает порядок взаимоотношений между ООО «Деловая сеть» (далее – Оператор) и Абонентами (пользователями), заказывающими и/или использующими предоставляемую Оператором услугу «Беспроводная сеть связи Wi-Fi. Линейка тарифных планов «VIP Wi-Fi» (далее – Услуга).

2. Используемые термины, определения и сокращения

В настоящем Порядке применяются следующие термины с соответствующими определениями:

2.1. Услуга Wi-Fi – услуга электросвязи, обеспечивающая беспроводной широкополосный доступ в сеть Интернет по технологии Wi-Fi стандарта IEEE 802.11b/g/n/ac. Услуга Wi-Fi предполагает различные скорости приема и передачи данных в зависимости от степени загрузки базовой станции и условий распространения радиосигнала, а также различные формы расчетов.

2.2. Оператор – общество с ограниченной ответственностью «Деловая сеть».

2.3. Абонент – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, заключивший с Оператором договор об оказании Услуги (далее - Договор).

2.4. Пользователь – лицо, использующее Услугу.

2.5. Услуга – услуга передачи данных, заключающаяся в организации и предоставлении абоненту/пользователю доступа в Интернет по технологии Wi-Fi (IEEE 802.11b/g/n/ (ac - опционально).

2.6. Реквизиты доступа – это уникальные идентификационные данные (логин/пароль), получаемые абонентом/пользователем в электронном виде и/или посредством отправки SMS для доступа к услуге Wi-Fi.

2.7. Оборудование абонента/пользователя – оборудование, используемое для получения Услуги (смартфон, планшет, ноутбук и т.п.).

2.8. Беспроводная сеть связи Wi-Fi – сеть, реализованная на беспроводных технологиях передачи данных посредством оконечного оборудования Абонента или предоставленного Абоненту Оператором.

2.9. Точка доступа Wi-Fi – техническое средство электросвязи, предназначенное для беспроводного объединения абонентского оборудования стандарта IEEE 802.11b/g/n/ (ac – опционально) в единую локальную сеть или для предоставления доступа в другие сети.

2.10. Представитель оператора – лицо, имеющее право осуществлять определенные действия (оформление договорных отношений, создание сети Wi-Fi и т.п.) от имени Оператора.

В настоящем порядке применяются следующие сокращения:

SSID (Service Set Identifier) – идентификатор беспроводной сети, используемый для определения названий сетей;

ВОЛС – волоконно-оптическая линия связи;

Service Level Agreement, SLA – соглашение об уровне качества предоставляемых услуг между Оператором и Абонентом.

3. Общие положения

3.1. Услуга предоставляется Оператором на основании лицензии на право осуществления деятельности в области связи.

3.2. Услуга предоставляется на основании договора об оказании Услуги за исключением случаев, когда между Оператором и Абонентом достигнуто соглашение об иных условиях предоставления услуги (например, организация тестовой зоны на безвозмездной основе).

3.3. При оказании Услуги Оператор и Абонент используют точки доступа Wi-Fi Cisco Systems, сертифицированные в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь. Оконечное оборудование сети передачи данных должно поддерживать заказываемую скорость доступа в Интернет (производительность, пропускную способность канала связи и т.п.).

3.4. Возможны следующие варианты организации Услуги:

- 3.4.1. вариант 1 - создание сети Wi-Fi с предоставлением абоненту оборудования Оператора на период потребления Услуги;
- 3.4.2. вариант 2 - подключение оборудования Абонента к системе авторизации оператора по сети передачи данных.
- 3.5. Оба варианта организации Услуги предполагают использование Абонентом ресурсов точек доступа в сеть Интернет по технологии Wi-Fi для предоставления доступа своим пользователям посредством портала авторизации. Возможно использование индивидуального названия точки доступа (SSID) и оформление портала авторизации в соответствии с фирменным стилем Абонента.
- 3.6. Индивидуальное название точки доступа (SSID) для всех вариантов Услуги выбирается абонентом самостоятельно и может содержать до 32 буквенно-цифровых символов латинского алфавита верхнего и нижнего регистра, допускаются точки и подчеркивания.
- 3.7. Качество Услуги контролируется Оператором в соответствии с требованиями действующего СТБ.
- 3.8. Согласно заявленного Оператором SLA соглашения об уровне качества предоставляемой Услуги Абоненту предоставляется Услуга с классом обслуживания «В» с параметрами, приведенными в таблице 1.

Таблица 1. – Качественные характеристики (параметры) для Услуги уровня обслуживания «В» в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания (Service Level Agreement, SLA)

Параметр	Уровень обслуживания «В»
Услуга	«Беспроводная сеть связи Wi-Fi». Линейка тарифных планов «VIP Wi-Fi»
Коэффициент неготовности, %	$uSA < 0,80$
Коэффициент готовности, %	$SA \geq 99,20$
Максимальное время неготовности, часов в месяц	5,84
Минимальная предоставляемая пропускная способность канала от заказываемой абонентом (по бланку), не менее, %	95,00
Индивидуальное абонентское обслуживание (персональный менеджер)	Есть
Время приема заявок службой техподдержки	Ежедневно, круглосуточно, семь дней в неделю
Время реакции	≤ 30 минут
Время разрешения аварийной ситуации (восстановления связи)	≤ 10 часов
Выделенный телефонный номер службы техподдержки	Нет
Выделенный специалист	Нет

Полный текст действующего Соглашения об уровне обслуживания (Service Level Agreement, SLA) размещен на сайте оператора www.bn.by в разделе «Абонентам» - подраздел «Публичный договор и порядок оказания услуг».

3.9. Услуга не является потенциально опасной для жизни, здоровья и наследственности человека, имущества и окружающей среды.

4. Оформление договорных отношений

4.1. Консультации и оформление договорных отношений на Услугу осуществляются в офисах продаж Оператора.

4.2. Для получения Услуги Абоненту необходимо направить в адрес Оператора письменное заявление на оказание Услуги с указанием следующей информации:

- вариант предоставления Услуги;
- схема организации Услуги (адрес и способ физического размещения точек доступа);
- наименование SSID (при необходимости);
- количество точек доступа;

- требуемое количество реквизитов доступа Wi-Fi и способ их распространения пользователям. При невозможности указать Абонентом в заявке количество точек доступа, их количество определяется после соответствующего обследования Абонента специалистом Оператора.

При использовании Абонентом собственной сети Wi-Fi требуется указать интерфейс(ы) для подключения к сети Оператора.

4.3. После установления технической возможности оказания Услуги, представитель Оператора производит расчет единовременных и ежемесячных платежей и информирует Абонента о стоимости Услуги. В случае изменений количества точек доступа и скорости передачи данных канала подключения точек доступа, Абонент уведомляет об этом Оператора, а представитель Оператора информирует Абонента о том, в каком объеме может быть предоставлена Услуга.

4.4. Точки доступа Wi-Fi обоих двух вариантов предоставления Услуги согласно п.3.4 должны подключаться к сети Интернет с применением услуги постоянного доступа в сеть Интернет по выделенным линиям Оператора.

5. Предоставление и прекращение доступа к Услуге

5.1. Услуга доступна Абоненту круглосуточно после оформления договорных отношений.

5.2. Полное прекращение предоставления Абоненту Услуги производится после расторжения договора.

5.3. Особенности оказания варианта Услуги согласно подпункту 3.4.1. пункта 3.4.:

5.3.1. После заключения договора и разработки проекта представители Оператора создают для Абонента отдельную сеть доступа в Интернет, устанавливают и настраивают оборудование (точку(и) доступа Wi-Fi), в случае заказа услуги «Брендинг стартовой страницы регистрации под SSID «Client WiFi» разрабатывается портал авторизации в соответствии с фирменным стилем Абонента.

5.3.2. Возврат или замена (демонтаж) неисправного оконечного оборудования осуществляется Оператором самостоятельно по письменному заявлению Абонента, составляемому в произвольной форме, в согласованные сторонами сроки.

5.3.3. При замене или возврате оконечного оборудования Абонент обязан предоставить его в комплектации, соответствующей товарно-транспортной накладной (товарной накладной), оформленной при заключении договорных отношений, и в надлежащем состоянии (в том числе – в чистом виде, исправном состоянии).

5.3.4. В случае утери, повреждения, разукomплектования предоставленного Абоненту в рамках договора оборудования (точек доступа Wi-Fi), Абонент возмещает Оператору его залоговую стоимость в порядке, предусмотренном договором.

5.3.5. Возможное расширение созданной сети Wi-Fi осуществляется персоналом Оператора по факту обращения Абонента с внесением изменений в существующий проект/договор путем заключения дополнительного заключения.

5.4. Особенности оказания варианта Услуги согласно подпункту 3.4.2. пункта 3.4.:

5.4.1. После заключения договора и осуществления оплаты представитель Оператора подключает оборудование Абонента (точку(и) доступа Wi-Fi) к системе авторизации Оператора через сеть передачи данных. Представитель Абонента по согласованию с представителем Оператора настраивает на оборудовании SSID, частотный канал и ограничивает доступ к конфигурированию данного оборудования.

5.4.2. Абонент может расширять сеть Wi-Fi за свой счет по согласованию с представителем Оператора с внесением изменений в проект/договор путем заключения дополнительного соглашения.

5.4.3. В случае несоблюдения Абонентом условий, указанных в пп. 5.4.1 и 5.4.2, Оператор не несет ответственность за качество Услуги.

5.5. Для обоих вариантов Услуги предусмотрено оформление портала авторизации в соответствии с фирменным стилем Абонента.

Абонент предоставляет представителю Оператора необходимую информацию для брендинга страницы авторизации. Необходимой информацией считать предоставление Абонентом логотипа и фирменных цветов компании. При отсутствии указанных элементов Оператор оставляет за собой право изготовления дизайн-макета портала авторизации самостоятельно с последующим согласованием с Абонентом.

Предоставленные Абонентом материалы должны поддерживать форматы изображения: eps, png, gif, jpg; минимальный размер логотипа компании: 160x160 px; минимальный размер фонового изображения: 1200x1200 px. Размер любого изображения не должен превышать 512 кбайт.

5.6. Для обоих вариантов Услуги доступ в Интернет для пользователей осуществляется через портал авторизации.

5.7. По письменному запросу абонента оператор вправе предоставлять статистическую информацию, касающуюся аспектов потребления Услуги (например, количество сессий).

5.8. В целях мониторинга радиоэфира, а также для иных целей Оператор имеет право без предварительного уведомления и согласования с Абонентом включить дополнительный SSID WiFi.BN.BY без ухудшения качества предоставляемых Абоненту услуг электросвязи по основному SSID. При включении дополнительного SSID WiFi.BN.BY ни Абонентом, ни Оператором какие-либо дополнительные платежи друг другу не уплачиваются.

6. Порядок оплаты услуги

6.1. Тарифы на Услугу формируются Оператором, согласно утвержденному Прейскуранту, действующему на момент потребления Услуги.

6.2. Оплата Услуги производится Абонентом на условиях и в сроки, определенные договором, в соответствии с утвержденным Оператором прейскурантом.

6.3. Абонент оплачивает установочную плату за организацию Услуги в случае, если необходимо строительство ВОЛС и за брендирование стартовой страницы. Плата взимается согласно действующему Прейскуранту Оператора.

6.4. Начисление ежемесячной платы за Услугу производится со дня ее предоставления Оператором и рассчитывается исходя из количества точек доступа.

6.5. Расчетный период оказания Услуги равен календарному месяцу. Первым расчетным периодом является промежуток времени – с момента заключения Договора и до истечения месяца, в котором Договор заключался. Последним расчетным периодом является промежуток времени – с первого числа соответствующего месяца по дату расторжения (истечения срока действия) Договора.

6.6. Абонент не освобождается от оплаты Услуги на период временного прекращения доступа к Услуге, предусмотренного условиями Договора.

6.7. Информация о действующих тарифах на Услугу доступна на сайте оператора www.bn.by.

6.8. Абонент самостоятельно оплачивает электроэнергию, потребляемую оконечным оборудованием для оказания Услуги.

7. Техническое обслуживание и поддержка абонентов

7.1. Техническое обслуживание

7.1.1. Оператор планирует и производит периодическое обслуживание и тестирование оборудования (точек доступа Wi-Fi) для обеспечения качественного предоставления Услуги.

7.1.2. Возможные перерывы предоставления Услуги обусловлены необходимостью проведения на оборудовании Оператора периодических ремонтно-настроечных работ, ремонтно-восстановительных работ, а также погодными и иными факторами, влияющими на распространение радиосигнала.

7.1.3. Информация о времени и продолжительности ремонтно-настроечных работ размещается на сайте Оператора - www.bn.by.

7.2. Служба технической поддержки Абонентов

7.2.1. Служба технической поддержки Абонентов функционирует на базе служб телефонной связи Оператора.

7.2.2. Обращение в службу технической поддержки с размещением соответствующей заявки Абонентами может осуществляться круглосуточно любым из способов:

- по электронной почте - helpdesk@bn.by;
- по телефонам 174, +375 17 203-01-01, +375 29 12-12-911, +375 25 911-0-911, +375 33 6-330-330;
- по Skype - [businessnet98](https://www.skype.com/ru/contacts/businessnet98).

7.2.3. Во время обращения в службу технической поддержки Абоненту требуется находиться в непосредственной близости от настраиваемого оборудования. В противном случае Оператор имеет право отказать в технической поддержке.

7.2.4. После подключения оборудования Абонента к системе авторизации Оператора настройку оборудования пользователей, локальных сетей, в том числе по технологии Wi-Fi, и других средств электросвязи пользователей Абонент производит самостоятельно.

7.3. Во избежание повреждений оборудования (точек доступа Wi-Fi), предоставленного Оператором, вызванных влиянием метеорологических явлений (грозовые разряды, перегрузки электросети и т.п.), Абонент осуществляет электропитание исключительно через источник бесперебойного (электро)питания.

8. Предъявление рекламаций, разрешение разногласий

8.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств, оговоренных в договорных отношениях на предоставление Услуги, Абонент вправе предъявить рекламацию Оператору.

8.2. Рекламация предъявляется в письменном виде.

8.3. Оператор рассматривает рекламацию Абонента согласно требованиям законодательства и локальных нормативных правовых актов общества, регламентирующих вопросы рассмотрения обращений Абонентов.

8.4. Разногласия, связанные с договорными отношениями, которые не могут быть разрешены сторонами путем переговоров, а также в порядке рассмотрения рекламаций, рассматриваются в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

9. Правила оказания услуги «Беспроводная сеть связи Wi-Fi» для пользователей

9.1. При желании пользоваться Услугой пользователь дает свое согласие на передачу данных, указанных им при прохождении процедуры регистрации, в том числе и для возможного осуществления ему рассылок информационных и/или рекламных сообщений со стороны Оператора и/или Абонента.

9.2. Указанные при прохождении процедуры регистрации пользовательские данные, обрабатываются программно-аппаратными средствами Оператора и хранятся в базе данных идентификации пользователей доступа к сети Интернет согласно требованиям Указа Президента Республики Беларусь от 01.02.2010 №60 «О некоторых мерах по совершенствованию использования национального сегмента сети Интернет».

9.3. Оператор не будет преднамеренно просматривать или разглашать любые частные сообщения электронной почты (за исключением случаев, предусмотренных законом).

9.4. Пользователь принимает условие, что Оператор имеет право периодически отслеживать проходящую через Услугу 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, иных пользователей, а равно третьих лиц, чьи законные права и интересы были или могут быть нарушены.

9.5. Оператор оставляет за собой право отказать в пересылке или удалять со своих серверов любую информацию или материалы полностью или частично, если они исключительно с точки зрения Оператора, являются неприемлемыми и нежелательными, так как направлены на осуществление экстремистской или иной неправомерной деятельности, оскорбляют честь и достоинство граждан, иным образом противоречат общепринятым нормам морали или нарушают настоящее Соглашение.

9.6. При пользовании Услугой запрещается:

- производить самовольное (несанкционированное) проникновение в любые технологические компоненты (узлы), программы, базы данных и иные составляющие элементы сети Оператора, Интернет, имея в виду действия, совершение или покушение на совершение которых предусматривает установленную в Республике Беларусь ответственность;
- посылать или делать доступной по сети Интернет любую информацию, распространение которой, противоречит белорусскому или международному праву;
- передавать любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредоносные компоненты;
- посылать, передавать, воспроизводить, предоставлять или в любом виде использовать в коммерческих целях информацию, программное обеспечение, или другие материалы, полностью или частично, полученные посредством Услуги (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 или законного правообладателя; посылать, передавать или распространять любым способом любую составляющую предоставляемой Услуги или созданные на их основе работы, так как сами Услуги также являются объектом авторских и других прав;
- нарушать правила использования любых ресурсов сети Интернет, установленные Исполнителем и/или владельцами этих ресурсов;
- использовать программное обеспечение, производящее автоматическую авторизацию Пользователя в целях получения Услуги, за исключением программного обеспечения, предоставленного либо одобренного Оператором;
- пользователь Услуги обязуется не посещать информационные ресурсы (его составные части) (интернет-сайт, страница интернет-сайта, веб-портал, форум, блог, чат, и другие ресурсы, имеющие

подключение к сети Интернет), содержащие информацию, направленную на: осуществление экстремистской деятельности; незаконный оборот оружия, боеприпасов, взрывных устройств, взрывчатых, радиоактивных, отравляющих, сильнодействующих, ядовитых, токсических веществ, наркотических средств, психотропных веществ, их прекурсоров и аналогов; содействие незаконной миграции и торговле людьми; распространение порнографических материалов; пропаганду насилия, жестокости и других деяний, запрещенных законодательством;

- ограничивать доступ других пользователей или препятствовать другим пользователям в использовании Услуги.

10. Оператор не несет ответственности:

- за упущенную выгоду или иные косвенные убытки, возникшие в результате оказания Услуг;
- за информацию, услуги, программное обеспечение, самостоятельно полученные пользователем через сеть Интернет;
- за любые затраты или ущерб, прямо или косвенно возникшие в результате получения пользователем информации и услуг через сеть Интернет;
- за ущерб, нанесенный пользователю в результате действия программных продуктов, полученных пользователем посредством Услуг;
- за прямой или косвенный ущерб, причиненный пользователю в результате использования или невозможности использования Услуг;
- за качество оказываемой Услуги в случаях использования пользователем несертифицированного абонентского оборудования, а также при неправильной настройке пользователем программного и технического обеспечения доступа к Услуге;
- за нормальное функционирование и доступность отдельных сегментов сети Интернет и информационный обмен с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.

11. Внесение изменений и введение в действие порядка и правил

11.1. Настоящий Порядок устанавливается Оператором самостоятельно и соответствует действующему законодательству.

11.2. Оператор вправе по своему усмотрению вносить изменения (дополнения) в настоящий Порядок, публикуя данный порядок с учетом внесенных изменений и/или дополнений на сайте Оператора www.bn.by, в сроки, установленные законодательством, а если такие сроки законодательством не установлены - не позднее, чем за 10 дней до вступления изменений в силу.

Отсутствие письменных возражений Абонента в течение 10 дней с момента размещения вышеуказанной информации автоматически означает его согласие с этими изменениями/дополнениями.