

УТВЕРЖДАЮ
Директор
республиканского
унитарного
предприятия «Национальный
центр электронных услуг»
_____ А.А. Ильин
« ____ » _____ 2016
М.П.

Порядок оказания услуг видеоконференции

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок оказания электронных услуг видеоконференции устанавливает порядок взаимоотношений между республиканским унитарным предприятием «Национальный центр электронных услуг» (далее – Оператор) и Потребителем при оказании Оператором услуг видеоконференции.

1.2. Услуги видеоконференции предназначены для организации видеоконференцсвязи у Потребителя.

1.3. В настоящем Порядке применяются следующие термины и их определения:

Договор – договор (дополнительное соглашение к Договору) на оказание электронных услуг, в том числе услуг видеоконференции, заключенный между Оператором и Потребителем;

Потребитель – юридическое лицо, заключившее с Оператором Договор;

пользователь услуг – ответственное лицо (работник Потребителя), получившее доступ к клиентской части программного сервера «TrueConf Server»;

Оператор электросвязи - оператор электросвязи, с которым у Оператора заключено соглашение об организационно-техническом взаимодействии;

клиентская часть – компоненты программного сервера «TrueConf Server», устанавливаемые на технических средствах на стороне Потребителя;

программное обеспечение (далее – ПО) – серверная и клиентская части программного сервера «TrueConf Server»;

серверная часть – компоненты программного сервера «TrueConf Server», устанавливаемые на технических средствах на стороне Оператора;

тестовый режим – режим пользования Потребителем услугой видеоконференции на бесплатной основе с полными функциональными

возможностями ПО с целью установления технической возможности оказания услуги видеоконференции;

учетная запись пользователя – набор данных для доступа к клиентской части программного сервера «TrueConf Server»;

личный кабинет Потребителя – информационное пространство Потребителя, созданное Оператором, позволяющее получить необходимую информацию для получения услуги видеоконференцсвязи.

1.4. Пользователи услуг должны иметь навыки работы с персональным компьютером для пользования услугами видеоконференции.

1.5. С тарифами на услуги видеоконференции, оказываемые Оператором, можно ознакомиться на официальном сайте Оператора <http://nces.by> в разделе «Тарифы».

2. Тестовый режим

2.1 Для получения услуг видеоконференции Потребителю необходимо обратиться к Оператору на предмет определения технических характеристик канала связи для доступа к сети передачи данных Оператора посредством VPN-соединения. После определения технической возможности Потребитель самостоятельно обращается к Операторам электросвязи для присоединения к сети передачи данных Оператора посредством VPN-соединения.

Примечание: Присоединение к сети передачи данных Оператора для организации доступа к услуге видеоконференции осуществляется после заключения Потребителем договора с Оператором электросвязи, предоставляющим услуги по присоединению к сети передачи данных Оператора посредством VPN-соединения.

2.2 Для получения услуг видеоконференции в тестовом режиме Потребитель направляет Оператору заявку на предоставление тестового режима (далее – заявка на предоставление единовременного тестового режима) согласно Приложению 1 к настоящему Порядку по адресу: ул. Раковская, 14, 220004 г. Минск или по факсу (017) 229 30 06.

Примечание: В тестовом режиме количество учетных записей пользователя не превышает 10.

2.3 В течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения заявки на предоставление единовременного тестового режима согласно Приложению 1 к настоящему Порядку Оператор связывается с Потребителем для планирования и организации (при необходимости) совместных мероприятий по установлению тестового режима и предоставляет путем размещения в личном кабинете Потребителя реквизиты для подключения тестового режима услуг видеоконференции, где указана ссылка для скачивания и установки программного обеспечения. Ссылку доступа в личный кабинет Потребителя Оператор

направляет по электронной почте, указанной в заявке на предоставление тестового режима согласно Приложению 1.

Примечание: Тестовый режим предоставляется Потребителю одновременно на период 5 (пять) рабочих дней с момента размещения реквизитов для тестового режима услуг видеоконференцсвязи.

3. Заключение Договора

3.1. Для заключения Договора Потребитель направляет Оператору заявку на оказание услуг видеоконференции (далее – заявка на услуги) согласно Приложению 2 к настоящему Порядку по адресу: ул. Раковская, 14, 220004, г. Минск или по факсу (017) 229 30 06.

3.2. Оператор в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения заявки на услуги связывается с Потребителем для планирования и организации (при необходимости) совместных мероприятий по оказанию услуг видеоконференции.

3.3. Договоры заключаются в соответствии с законодательством Республики Беларусь и локальными нормативными правовыми актами Оператора.

3.4. Рассмотрение вопросов, связанных с подготовкой проектов Договоров, консультирование по порядку, условиям и срокам его заключения осуществляется работниками отдела продаж и обслуживания клиентов управления электронной коммерции Оператора по телефону (017) 229 30 00 (доб.707) или по электронной почте support@nces.by.

3.5. Рассмотрение и подписание Договора Потребителем осуществляется в срок не более 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения подписанного Оператором проекта Договора. В случае неполучения Оператором подписанного со стороны Потребителя Договора в установленный настоящим пунктом срок Договор считается не заключенным, и заявка на услуги аннулируется без уведомления Потребителя.

4. Активация услуг, оказание услуг и прекращение доступа к услугам

4.1. Услуги видеоконференции оказываются на возмездной основе на условиях заключенного между Оператором и Потребителем Договора.

4.2. При наличии задолженности по иным услугам, оказываемым Оператором, услуга видеоконференции Потребителю не может быть оказана до полного погашения задолженности. Заявка аннулируется без уведомления Потребителя.

4.3. После заключения Договора Потребитель устанавливает клиентскую часть, получив от Оператора в личном кабинете Потребителя реквизиты для подключения к услугам видеоконференцсвязи, где указана ссылка для скачивания и установки программного обеспечения,

реквизиты доступа к Автоматизированной системе технической поддержки пользователей, учетные данные пользователей.

4.4. Датой активации услуги видеоконференции является дата размещения в личном кабинете Потребителя реквизитов для подключения к услугам видеоконференцсвязи согласно п.4.3 настоящего Порядка.

4.5. Плата за ежемесячно оказываемые услуги видеоконференции взимается с первого числа месяца, следующего за датой активации услуги видеоконференции, за каждую учетную запись пользователя.

4.6. Потребитель имеет право изменить количество учетных записей пользователя* путем направления Оператору заявки на услугу и подписания дополнительного соглашения к Договору.

* Одна учетная запись пользователя предусматривает работу одновременно только одного пользователя услуг видеоконференции. При коллективной работе необходимо обеспечить равное количество пользователей услуг и учетных записей пользователя.

4.7. Условия полного прекращения предоставления Потребителю услуг видеоконференции определяются Договором.

4.8. Потребитель самостоятельно принимает решение об использовании услуг видеоконференции и несёт ответственность за работу с ним своих пользователей услуг.

5. Оплата услуг и порядок расчетов

5.1. Оплата услуг видеоконференции производится Потребителем в порядке, на условиях и в сроки, определенные Договором, и в соответствии с утвержденным Оператором прейскурантом. Прейскурант Оператора на услуги видеоконференции, информация о его изменении размещается на сайте Оператора <http://nces.by/tariffs/>.

5.2. Оплата за услуги видеоконференции производится ежемесячно по тарифам, действующим на день оказания услуг видеоконференции.

5.3. В случае, если источником финансирования, указанным в договоре на оказание услуг видеоконференции, является республиканский и (или) местные бюджеты - при оплате применяется тариф для бюджетных организаций.

5.4. В случае, если источниками финансирования, указанными в договоре на оказание услуг видеоконференции, являются республиканский (местные бюджеты) и (или) внебюджетные средства - при оплате применяется тариф для коммерческих организаций.

6. Техническое обслуживание и сопровождение ПО

6.1. Оператор проводит периодическое тестирование и наладку собственного серверного оборудования, необходимого для обеспечения качественного оказания услуг видеоконференции. Допускаются плановые перерывы оказания услуг видеоконференции, которые обусловлены

необходимостью проведения периодических планово-профилактических работ в центре обработки данных и на сети передачи данных Оператора.

6.2. Оператор не позднее 1 (одного) рабочего дня до начала профилактических работ размещает информацию о планово-профилактических работах и плановых перерывах оказания услуг видеоконференции на официальном сайте Оператора: <http://nces.by>.

6.3. В случае возникновения сбойной ситуации, приведшей к остановке предоставления услуг видеоконференции, Оператор обязуется восстановить доступ к услуге в срок не более 24 рабочих часов с момента получения от Потребителя информации о сбое, если сбой произошел по причине, зависящей от Оператора; в иные сроки, о которых Оператор информирует Потребителя путем размещения информации на официальном сайте Оператора: <http://nces.by>, если сбой произошел по причине, не зависящей от Оператора.

6.4. В период оказания Оператором услуг видеоконференции Оператор обеспечивает техническую поддержку пользователей услуг, которая включает консультации пользователей услуг по функционированию и работе клиентского приложения;

6.4.1. Техническая поддержка осуществляется только посредством Автоматизированной системы технической поддержки пользователей услуг (в случае отсутствия возможности работы в системе технической поддержки: по телефонам службы технической поддержки – (017) 229 30 00 (доб.711, 713) в рабочие дни Оператора, ежедневно с 09.00 ч. до 18.00 ч., за исключением обеденного перерыва с 13.00 ч. до 14.00 ч., выходных дней (суббота, воскресенье), а также государственных праздников и праздничных дней, установленных и объявленных Президентом Республики Беларусь нерабочими;

6.4.2. В случае необходимости оказания услуг по технической поддержке Потребитель направляет Оператору заявку в Автоматизированной системе технической поддержки пользователей услуг, которая должна содержать следующую информацию:

название организации;

описание возникшей проблемы с обязательным указанием последовательности действий, приводящих к ее возникновению (при необходимости – приложение скриншота с возникшим инцидентом);

сведения о рабочем месте, на котором возникает проблема с указанием установленного системного программного обеспечения и технических характеристик;

ФИО и контактные данные технического специалиста;

иная необходимая дополнительная информация, относящаяся к ошибке.

В процессе обработки заявки Оператор может запрашивать у Потребителя дополнительные сведения. В случае не предоставления Потребителем запрашиваемых сведений в течение 3 (трех) рабочих дней

с момента получения соответствующего запроса от Оператора, Оператор прекращает разбор инцидента, и заявка считается аннулированной.

6.5. Оператор не несёт ответственности за качество предоставляемых услуг видеоконференции в случаях некорректной работы системного программного обеспечения клиентского места (некорректной настройки операционной системы, антивирусного программного обеспечения и т.д.), технических средств Потребителя, а также сбоев, связанных с работой каналов передачи данных.

6.8 Потребитель обязан:

6.8.1. поддерживать работоспособность и безопасность функционирования собственного оборудования и устройств, необходимых для оказания Оператором услуг видеоконференции, а также обеспечить наличие лицензионного системного и антивирусного программного обеспечения;

6.8.2. самостоятельно определять и контролировать порядок предоставления работникам Потребителя доступа к услугам видеоконференции;

6.8.3. не рассылать спам (нежелательную и незапрошенную почту, сообщения, помещенные на досках объявлений, запросы контактов, текстовые сообщения или мгновенные сообщения);

6.8.4 не отображать публично или не использовать услуги видеоконференции для отправки ненадлежащего содержимого или материалов (включающих, например, изображения обнаженной натуры, зоофилию, порнографию, сцены насилия или преступную деятельность), или содержимого, или материалов, которые не соответствуют законодательству Республики Беларусь;

6.8.5. не осуществлять действия, которые являются ложными или вводящими в заблуждение (например, попытки выманивания денег обманным путем, выдача себя за другое лицо), или клеветническими, или оскорбляющими достоинство;

6.8.6. не осуществлять действия, которые причиняют вред себе или другим лицам (например, передача вирусов, преследование, агрессивная речь, пропаганда насилия против других лиц);

6.8.7. не нарушать права других лиц (например, несанкционированная передача музыки, охраняемой авторским правом, или других объектов интеллектуальной собственности);

6.8.8. не осуществлять действия, нарушающие право на неприкосновенность частной жизни или права на защиту данных других лиц.

В случае нарушения Потребителем п.п. 6.8.3. - 6.8.8. п. 6.8. настоящего Порядка, Оператор имеет право по собственному усмотрению прекратить предоставление Потребителю услуг видеоконференции или закрыть учетную запись Потребителя. При расследовании указанных нарушений

Оператор сохраняет за собой право пересматривать содержимое передаваемых данных Потребителя, а Потребитель, в свою очередь, дает согласие и уполномочивает Оператора на такой пересмотр. При этом Оператор не может вести наблюдение за услугами видеоконференции и не предпринимает попыток сделать это.

7. Требования к рабочей станции Потребителя

7.1. Конфигурация аппаратных и программных средств определяется количеством пользователей услуг.

7.2. Технические требования к рабочей станции:

Видеозвонок					
Конфигурация	Стандартное качество (SD)	Высокое качество (HQ)	Улучшенное качество (ED)	Высокой четкости качество (HD)	Full HD (FHD)
Разрешение	320x180 @ 10, 15, 30 fps	640x360 @ 15, 30 fps	864x480 @ 30 fps	1280x720 @ 30 fps	1920x1080 @ 30 fps
Операционная система	не ниже Windows XP, MacOS X 10.7.5+, Ubuntu 12.04+, Debian 7.2.0+			не ниже Microsoft Windows 7, MacOS X 10.7.5+, Ubuntu 12.04+, Debian 7.2.0+	
Процессор	Одноядерный процессор от 2.0GHz	Одноядерный процессор от 3.2GHz Двухъядерный процессор от 1.30GHz	Двухъядерный процессор от 2.1 GHz	Двухъядерные процессоры от 2.3 GHz Двухъядерный процессор AMD от 3.0 GHz	Двухъядерные процессоры от 2.7 GHz, Двухъядерный процессор AMD от 4.0 GHz
Оперативная память	512 MB	1 GB		2 GB	
Видеокарта	совместимая с DirectX 8.0 (64 MB)	совместимая с DirectX 9c (128 MB)	совместимая с DirectX 9c (256 MB)	совместимая с DirectX 9c (512 MB)	совместимость с DirectX 10.0, 512MB
Сеть	от 128 Кбит/с в обоих направлениях	от 256 Кбит/с в обоих направлениях	от 512 Кбит/с в обоих направлениях	от 1 Мбит/с в обоих направлениях	от 2 Мбит/с в обоих направлениях
Камера уровня	любая	Разрешения от 640 x 480, 2 Мп.	Разрешения от 864 x 480, 3 Мп.	Разрешения от 1280 x 720, 5 Мп	Разрешения от 1920 x 1080, 8 Мп

Групповая видеоконференция. Видеовещание (сторона организатора)			
Конфигурация	на 4 участника	на 9 участников	на 16 и более участников
Разрешение	от 320x180 @ 10, 15, 30 fps до 1280x720 @ 15, 30 fps от каждого участника.		
Операционная система	не ниже Windows XP, MacOS X 10.7.5+, Ubuntu 12.04+, Debian 7.2.0+		
Процессор	Двухъядерный процессор от 1.8 GHz	Двухъядерный процессор от 2.5 GHz	Двухъядерный процессор от 2.7 GHz
Оперативная память	1 GB		2 GB
Видеокарта	совместимость до DirectX 10.0, 512MB (в зависимости от разрешения)		совместимость с DirectX 10.0, 1GB

Сеть	исх. от 1 Мб/с вх. от 1.5 Мб/с	исх. от 1 Мб/с вх. от 2.5 Мб/с	исх. от 1 Мб/с вх. от 4 Мб/с
Камера уровня	любая		

Селекторные видеосовещания	
Конфигурация	Вещающая сторона / принимающая сторона
Разрешение	от 320x180 @ 10, 15, 30 fps до 1280x720 @ 15, 30 fps от каждого участника.
Операционная система	не ниже Windows XP, MacOS X 10.7.5+, Ubuntu 12.04+, Debian 7.2.0+
Процессор	Двухъядерный процессор от 2.2 GHz
Оперативная память	1 GB
Видеокарта	совместимость с DirectX 10.0, 512MB
Сеть	исх. от 1 Мб/с вх. от 1.5 Мб/с
Камера уровня	любая

WebRTC видеоконференция (создается с конфигуратора сервера)	
Разрешение	от 180p@30fps до 720p@30fps
Операционная система	Microsoft Windows XP или Win7, MacOS X 10.7.5+, Andorid
Процессор	Одоядерные процессоры от 3.2GHz Двухъядерные процессоры от 1.30GHz
Оперативная память	1 GB
Видеокарта	видеокарта совместимая с DirectX 9c (256 MB)
Сеть	от 128 до 640 кбит исходящего канала от 128 до 640 кбит входящего канала
Веб-браузеры	Chrome, Firefox и другие на основе движка Chromium
Камера уровня	Любая

7.3. Дополнительные требования к техническим средствам Потребителя определяются исходя из конфигурации технических и программных средств ПО и условий Договора, заключаемого между Оператором и Потребителем.

8. Ответственность Сторон, разрешение разногласий

8.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств по Договору Оператор и Потребитель несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь и Договором.

8.2. Оператор не несет ответственности за сбои в работе каналов передачи данных, возникшие вследствие нарушения энергоснабжения у Потребителя, повреждения линейных сооружений, окончного оборудования и устройств, обслуживаемых Потребителем без участия Оператора.

8.3. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении Договора или в связи с ним, разрешаются Оператором и Потребителем путем переговоров. Споры и разногласия, по которым

Оператор и Потребитель не достигнут договоренности, подлежат разрешению в экономическом суде.

8.4. Вопросы, не урегулированные Договором, разрешаются в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

9. Прочие условия

9.1. Порядок оказания услуг видеоконференции определяется Оператором самостоятельно.

9.2. Оператор вправе по своему усмотрению вносить изменения (дополнения) в настоящий Порядок, информируя Потребителя путем размещения данного документа с учетом внесённых изменений и/или дополнений на официальном сайте Оператора: <http://nces.by>.

9.3. Настоящий Порядок вступает в силу с момента его утверждения Оператором.

Приложение 1 к Порядку
Форма
(на фирменном бланке)

Республиканское унитарное
предприятие «Национальный
центр электронных услуг»

**Заявка
на предоставление единовременного тестового режима**

В адрес республиканского унитарного предприятия
«Национальный центр электронных услуг» (далее – Оператор)

_____ (наименование юридического лица)

в лице _____,
действующего на основании _____
(далее – Потребитель), **просит:**

- 1) **Предоставить услугу видеоконференции в тестовом режиме на _____ (кол.) учетных записей;**
- 2) **Выслать ссылку для доступа к личному кабинету Потребителя на e-mail _____.**

Контактное лицо технического специалиста: _____

_____ (ФИО, телефон)

Настоящим Потребитель подтверждает, что ознакомлен с Порядком оказания услуг видеоконференции, размещенным на официальном сайте Оператора по адресу: <http://nces.by/wp-content/uploads/2015/07/poradok-okazania-uslugi-videoconference.pdf>

_____ (Директор/Руководитель Потребителя)

_____ (подпись)

/ _____
ФИО

Приложение 2 к Порядку
Форма

(на фирменном бланке)
Республиканское унитарное
предприятие «Национальный
центр электронных услуг»

Заявка на оказание услуг видеоконференции

В адрес республиканского унитарного предприятия
«Национальный центр электронных услуг» (далее – Оператор)

_____ (наименование юридического лица)

В лице _____,
действующего на основании _____
(далее – Потребитель), **настоящим подтверждает выполнение
технических требований услуг видеоконференции, дает согласие и
уполномочивает Оператора на пересмотр содержимого передаваемых
данных Потребителя в случае нарушения п.п. 6.8.3. – 6.8.8. п. 6.8.
Порядка оказания услуг видеоконференции, а также организацию
канала для доступа к услуге видеоконференции оператором электросвязи**

_____ (указать оператора электросвязи)

(пропускной способностью _____ Мб/сек) и просит:

1. Предоставить услуги видеоконференции на _____ (кол.)
учетных записей пользователя;
2. Выслать ссылку для доступа к личному кабинету Потребителя на
e-mail _____.

К настоящей Заявке прилагаются:

1. Информация о Потребителе (Приложение 1 к заявке);
2. Перечень учетных записей пользователя (Приложение 2 к заявке).

Настоящим Потребитель подтверждает, что ознакомлен с Порядком
оказания услуг видеоконференции, размещенным на официальном
сайте Оператора по адресу: [http://nces.by/wp-
content/uploads/2015/07/poradok-okazania-uslugi-videoconference.pdf](http://nces.by/wp-content/uploads/2015/07/poradok-okazania-uslugi-videoconference.pdf)

_____ /
(Директор/Руководитель Потребителя)

_____ /
(подпись)

_____ /
ФИО

Приложение 1 к заявке
от «____» ____ 20__ № _____

Информация о Потребителе
(заполняется разборчиво, печатным шрифтом)

Информация	Заполняется организацией
1. Общие сведения о Потребителе	
1.1. Полное наименование	
1.2. Сокращенное наименование	
1.3. УНП	
1.5. Юридический адрес/место нахождения	
1.6. Почтовый адрес	
1.7. Телефон	
1.8. Факс	
1.8. Email	
2. Банковские реквизиты	
2.1. Расчетный счет	
2.2. Наименование банка, МФО, адрес банка	
2.3. Источник финансирования	
3. Контактные данные	
3.1. Контактное лицо по вопросам заключения и ведения договоров	
3.2. Контактное лицо по техническим вопросам	
3.3. Контактное лицо по вопросам взаиморасчетов	

Приложение 2 к заявке
от «___» ___ 20__ № _____

Перечень учетных записей пользователя видеоконференции

№ п/п	Потребитель (Наименование организации)	Наименование филиала	ФИО пользователей услуг	Должность, подразделение	Контактная информация		
					Рабочий телефон	Мобильный телефон	E-mail
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
...							

Реквизиты для тестового режима услуг видеоконференцсвязи

1	Ссылка на установочные файлы		
2	Тестовые учетные записи пользователей	Логин	Пароль

Тел. для консультаций: (017) 229 30 00 E-mail _____

Реквизиты для подключения к услугам видеоконференцсвязи

1	Ссылка на установочные файлы		
2	Реквизиты доступа к Автоматизированной системе технической поддержки пользователей электронный услуг	Логин	Пароль
3	Учетные записи пользователей	Логин	Пароль

Тел. для консультаций: (017) 229 30 00 E-mail _____