

УТВЕРЖДАЮ

Директор

республиканского унитарного
предприятия «Национальный
центр электронных услуг»

Р.А.Градусов

« 22 » 07 2021 г.

М.П.

Порядок оказания услуг видеоконференции

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок оказания электронных услуг видеоконференции (далее – настоящий Порядок) устанавливает порядок взаимоотношений между республиканским унитарным предприятием «Национальный центр электронных услуг» и юридическими лицами при оказании услуг видеоконференции (далее – ВКС).

1.2. Услуги видеоконференции предназначены для организации видеоконференцсвязи юридическими лицами.

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

Договор – договор на оказание услуг ВКС, заключенный между Оператором и Потребителем;

Заявка – заявка Потребителя на оказание услуг ВКС;

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

личный кабинет Потребителя – информационное пространство Потребителя, созданное Оператором, позволяющее получить необходимую информацию для получения услуг ВКС;

Оператор – республиканское унитарное предприятие «Национальный центр электронных услуг»;

Оператор электросвязи – оператор электросвязи, оказывающий услуги электросвязи на основании специального разрешения (лицензии) на деятельность в области связи, с которым у Оператора заключено соглашение об организационно-техническом взаимодействии;

Потребитель – юридическое лицо, заключившее с Оператором Договор;

пользователь – специалист Потребителя, получивший доступ к клиентской части программного сервера «TrueConf Server»;

гостевой пользователь – физическое либо юридическое лицо, получившее доступ к услуге по проведению публичной видеоконференции на базе программного обеспечения «TrueConf»;

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

точка подключения – подключение одного гостевого пользователя Потребителя к услуге по проведению публичной видеоконференции на базе программного обеспечения «TrueConf»;

услуги ВКС – услуги видеоконференции на базе программного обеспечения «TrueConf» (включают в себя ежемесячно оказываемые услуги ВКС и единовременные услуги по проведению публичных видеоконференций).

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

1.5. С тарифами на услуги ВКС, оказываемыми Оператором, можно ознакомиться на официальном сайте Оператора <https://nces.by> (далее – официальный сайт Оператора) в разделе «Тарифы».

2. Заключение договора

2.1. В целях организации доступа к ежемесячно оказываемым услугам ВКС Потребитель обеспечивает наличие глобальной компьютерной сети Интернет с IP-адресов, соответствующих пулу адресов национального сегмента Республики Беларусь, либо предварительно направляет Оператору заявку о предоставлении доступа к сети передачи данных Оператора посредством VPN-соединения (форма заявки на организацию VPN канала связи размещена на официальном сайте Оператора в разделе «Е-заявки»).

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

В случае необходимости получения доступа к услугам ВКС извне пула адресов национального сегмента Республики Беларусь, Потребитель самостоятельно обеспечивает получение им статического(их) IP-адреса(ов). Источник и способ получения статического(их) IP-адреса(ов) в этом случае является исключительной обязанностью Потребителя. Сведения о полученном(ых) статическом(их) IP-адресе(ах) в обязательном порядке указываются Потребителем в Заявке.

2.2. В целях организации доступа к услуге по проведению публичной видеоконференции Потребитель обеспечивает наличие глобальной компьютерной сети Интернет с IP-адресов, соответствующих пулу адресов национального сегмента Республики Беларусь у всех задействованных в публичной видеоконференции гостевых пользователей.

2.3. После выполнения требований по п. 2.1. и п. 2.2. настоящего Порядка для получения услуг ВКС Потребителю необходимо заполнить Заявку на официальном сайте Оператора.

2.4. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Заявки и выполнения требований по п. 2.1. и п. 2.2. настоящего Порядка, Оператор направляет Потребителю проект Договора.

2.5. Договор заключается в соответствии с законодательством Республики Беларусь и организационно-распорядительной документацией Оператора.

2.6. Рассмотрение вопросов, связанных с подготовкой проекта Договора, консультирование по порядку, условиям и срокам его заключения осуществляется Оператором по телефону (017) 311 30 00, (029) 311 30 00, (029) 737 30 00 или по электронной почте support@nces.by.

2.7. При наличии у Потребителя неисполненных финансовых обязательств перед Оператором по иным услугам, оказываемым Оператором, Оператор имеет право не оказывать услуги ВКС до полного погашения Потребителем таких обязательств. В этом случае Заявка аннулируется Оператором с письменным уведомлением Потребителя.

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

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

3.1. Услуги ВКС оказываются на возмездной основе на условиях заключенного между Оператором и Потребителем Договора.

3.2. В течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения подписанного экземпляра Договора Оператор размещает в личном кабинете Потребителя реквизиты для подключения услуг ВКС, где указана ссылка для скачивания и установки программного обеспечения. Для входа в личный кабинет Оператор направляет Потребителю по электронной почте, указанной в Заявке, ссылку доступа в личный кабинет.

3.3. Потребитель обязан установить необходимое программное обеспечение не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты направления Оператором Потребителю на электронную почту, указанную в Заявке, ссылки для скачивания и установки программного обеспечения.

3.4. Датой активации услуги ВКС является дата размещения Оператором в личном кабинете Потребителя реквизитов для подключения к услугам ВКС, согласно п.3.2 настоящего Порядка.

3.5. Плата за ежемесячно оказываемые услуги ВКС взимается с первого числа месяца, следующего за датой активации услуг ВКС, за каждую учетную запись пользователя.

3.6. Потребитель имеет право изменить количество учетных записей пользователей* путем направления Оператору официального письма на

изменение количества учетных записей на услуги ВКС и оформляется дополнительным соглашением к Договору.

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

3.7. Условия полного прекращения предоставления Потребителю услуг ВКС определяются Договором.

3.8. Потребитель самостоятельно принимает решение об использовании услуг ВКС и несет ответственность за работу своих пользователей.

4. Оказание услуг по проведению публичной видеоконференции

4.1. Услуги по проведению публичной видеоконференции на базе программного обеспечения «TrueConf» подразумевают работу в режиме симметричной видеоконференции и позволяют связать одновременно до 36 точек подключения*, определенных Потребителем.

** Одна точка подключения предусматривает работу одного гостевого пользователя Потребителя услуг ВКС. При коллективной работе необходимо обеспечить равное количество гостевых пользователей Потребителя услуг ВКС и точек подключения.*

4.2. Информация о новом сеансе публичной видеоконференции доводится Потребителем до сведения Оператора путём заполнения заявки на проведение публичной видеоконференции (далее – заявка на публичную ВКС) на официальном сайте Оператора не менее чем за 3 (три) рабочих дня до начала проведения сеанса публичной видеоконференции. В информации указывается желаемая дата и время начала сеанса публичной видеоконференции, количество гостевых пользователей.

4.3. За 1 (один) рабочий день до начала публичной видеоконференции Оператор направляет Потребителю по электронной почте, указанной в заявке на публичную ВКС, ссылку доступа и инструкцию по подключению к виртуальной комнате.

Потребитель обязан уведомить Оператора, путем направления сообщения на адрес электронной почты vks@nces.by о получении ссылки доступа и инструкции по подключению к виртуальной комнате.

4.4. Датой активации услуги по проведению публичной видеоконференции на базе программного обеспечения «TrueConf» является дата начала проведения сеанса публичной видеоконференции, указанная в заявке на публичную ВКС.

4.5. В случае неуведомления Потребителем Оператора не менее чем за 2 (два) рабочих дня до начала проведения сеанса публичной видеоконференции об изменении даты и (или) времени начала проведения публичной видеоконференции, указанных в заявке на публичную ВКС, а также непроведения публичной видеоконференции в назначенное время,

услуга по проведению публичной видеоконференции считается оказанной, и Потребитель оплачивает оказанные Оператором по Договору услуги по проведению публичной видеоконференции на базе программного обеспечения «TrueConf».

4.6. В случае отсутствия возможности предоставления услуги по проведению публичной видеоконференции на базе программного обеспечения «TrueConf» в соответствии со временем, указанным Потребителем в заявке на публичную ВКС, Оператор связывается с техническим специалистом Потребителя, контактная информация которого указана в заявке на публичную ВКС, для согласования иного времени для оказания Потребителю услуги по проведению публичной видеоконференции на базе программного обеспечения «TrueConf».

4.7. Оператор предоставляет 10 (десять) минут дополнительного времени на сбор гостевых пользователей до начала сеанса публичной видеоконференции и 10 (десять) минут на завершение сеанса. По завершении установленного времени Оператор проводит автоматическое отключение Потребителя и гостевых пользователей от сеанса ВКС.

4.8. Потребитель несет ответственность за соответствие количества задействованных в публичной видеоконференции гостевых пользователей с количеством, указанным в заявке на публичную ВКС. В случае выявления Оператором несоответствия количества задействованных в публичной видеоконференции гостевых пользователей количеству гостевых пользователей, указанных в заявке на публичную ВКС, Оператор выставляет Потребителю акт выполненных работ (оказанных услуг) за фактическое количество гостевых пользователей, подключенных к публичной видеоконференции.

5. Оплата услуг и порядок расчетов

5.1. Оплата услуг ВКС производится Потребителем в порядке, на условиях и в сроки, определенные Договором, и в соответствии с утвержденным Оператором прейскурантом. Прейскурант Оператора на услуги ВКС, информация о его изменении размещается на официальном сайте Оператора.

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

5.3. Оплата за услуги по проведению публичной видеоконференции производится за фактическое количество оказанных услуг по проведению публичной видеоконференции (в зависимости от количества сеансов и подключенных гостевых пользователей).

5.4. В случае, если источником финансирования, указанным в Договоре, являются республиканский и (или) местные бюджеты – при оплате применяется тариф для бюджетных организаций.

5.5. В случае, если источниками финансирования, указанными в Договоре, являются внебюджетные средства или смешанный источник финансирования – 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 ВКС. Допускаются плановые перерывы оказания услуг ВКС, 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 ВКС на официальном сайте Оператора.

6.3. В случае возникновения сбойной ситуации, приведшей к остановке предоставления услуг ВКС, Оператор обязуется восстановить доступ к услугам ВКС:

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, если сбой произошел по причине, независящей от Оператора.

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

6.5. Техническая поддержка осуществляется только посредством Автоматизированной системы технической поддержки пользователей услуг (далее – АС) в рабочее время, указанное на официальном сайте Оператора, и в соответствии с Регламентом работы службы технической поддержки, утвержденным Оператором и размещенным на официальном сайте Оператора.

Чтобы пройти процедуру саморегистрации необходимо на сайте Оператора в подразделе «Регистрация» раздела «Техподдержка» воспользоваться соответствующей формой регистрации.

6.6. В случае необходимости оказания технической поддержки по услугам ВКС, Потребитель направляет Оператору заявку в АС, 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 закрытой.

6.7. Оператор не несет ответственности за качество предоставляемых услуг ВКС 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 ВКС, а также обеспечить наличие лицензионного системного и антивирусного программного обеспечения;

6.8.2. самостоятельно определять и контролировать порядок предоставления пользователям Потребителя доступа к услугам ВКС;

6.8.3. не загружать, не рассылать, не передавать, не размещать и (или) не распространять иным способом какие-либо материалы, содержащие вирусы или другие компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования, или программ, для осуществления несанкционированного доступа;

6.8.4. не рассылать спам, любую другую информацию, которая является нежелательной, нарушает общие нормы морали и этики, пропагандирует национальную и расовую рознь, оскорбляет честь и достоинство, нарушает законодательство Республики Беларусь.

В случае нарушения Потребителем п.п. 6.8.3. - 6.8.4. п. 6.8. настоящего Порядка, Оператор имеет право по собственному усмотрению прекратить предоставление Потребителю услуг ВКС или закрыть учетную запись пользователя/ей услуг ВКС. 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 ВКС и не предпринимает попыток сделать это;

6.8.5. в течении 2 (двух) рабочих дней уведомить службу технической

поддержки Оператора посредством АС об изменении Потребителем статического(их) IP-адреса(ов) при подключении извне пула адресов национального сегмента Республики Беларусь.

6.9. Сеансы ВКС проводятся Потребителем самостоятельно.

7. Требования к рабочей станции Потребителя

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

7.2. Информация о технических требованиях к рабочей станции размещена по адресу <https://trueconf.ru/support/system-requirements.html>.

7.3. При необходимости дополнительные требования к техническим средствам Потребителя (определяются исходя из конфигурации технических и программных средств ПО) размещаются на официальном сайте Оператора в подразделе «Услуги видеоконференции на базе TrueConf Server» раздела «Услуги».

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. Настоящий Порядок определяется Оператором самостоятельно.

9.2. Оператор вправе по своему усмотрению вносить изменения и (или) дополнения в настоящий Порядок, информируя Потребителя путем размещения данного документа с учетом внесенных изменений и (или) дополнений на официальном сайте Оператора.

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

9.4. Порядок оказания услуг видеоконференции, утвержденный Оператором 19.06.2020, утрачивает силу с момента вступления в силу настоящего Порядка.