

УТВЕРЖДЕН

**Директором республиканского
унитарного предприятия
«Национальный центр
электронных услуг»**

22.07.2021

С изменениями и дополнениями
от 03.11.2021, 07.04.2023

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;

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»;

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»;

услуги ВКС – услуги видеоконференции на базе программного обеспечения «TrueConf» (включают в себя ежемесячно оказываемые услуги ВКС).

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

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

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

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

2.5. 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.

2.6. 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.

2.7. 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 направляет Потребителю на электронную почту, указанную в Заявке, реквизиты для подключения услуг ВКС, где указана ссылка для скачивания и установки программного обеспечения.

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 направления Оператором на электронную почту, указанную в Заявке, 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. Оплата услуг и порядок расчетов

4.1. 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.

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

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

4.4. В случае, если источниками финансирования, указанными в Договоре, являются внебюджетные средства или смешанный источник финансирования – при оплате применяется тариф для коммерческих организаций.

5. Техническое обслуживание и сопровождение ПО

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. 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.

5.6. 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.

5.7. 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.

5.8. Потребитель обязан:

5.8.1. 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;

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

5.8.3. 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;

5.8.4. 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. 5.8.3. - 5.8.4. п. 5.8. 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;

5.8.5. 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.

5.9. Сеансы ВКС проводятся Потребителем самостоятельно.

6. Требования к рабочей станции Потребителя

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

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

6.3. 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».

7. Ответственность Сторон, разрешение разногласий

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

7.2. 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.

7.3. 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.

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

8. Прочие условия

8.1. Настоящий Порядок определяется Оператором самостоятельно.

8.2. 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.

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

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