

Правила оказания услуги «PaaS Видеосервер» ПАО «Ростелеком»**1. Общие положения****1.1. Сфера действия и регулирование**

1.1.1. Правила оказания услуги «PaaS Видеосервер» ПАО «Ростелеком» юридическим лицам (в дальнейшем именуются «Правила») разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, иным действующим законодательством Российской Федерации и регулируют взаимоотношения между Абонентом и Оператором при оказании услуг, предусмотренных Договором.

1.1.2. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора и Абонент, заключив Договор, соглашается с их условиями.

1.1.3. Если отдельным соглашением Сторон/приложением к Договору установлены иные условия предоставления Услуг, чем те, которые предусмотрены настоящими Правилами, применяются правила отдельного соглашения/приложения, являющиеся неотъемлемой частью Договора.

1.1.4. Услуги предоставляются Оператором в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.2. Понятия и определения

Для целей настоящих Правил используются следующие понятия и определения:

- Абонент (Клиент)** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившее/заключивший договор на оказание Услуги и имеющее аккаунт Услуги PaaS Видеосервер.
- Абонентская плата** – предусмотренный Тарифным планом Абонента фиксированный платеж за Услугу, оказываемую в течение Расчетного периода (включая минимальный гарантированный платеж в счет оплаты трафика);.
- Авторизация** – процесс анализа на сервере Оператора введенных Абонентом Аутентификационных данных, по результатам которого определяется наличие у Абонента права получить Услугу или войти в Личный кабинет.
- Адрес видеосервера** – IP-адрес или доменное имя вида [идентификатор].cloud.rt.ru, интерфейса в котором Абонент создает сеансы видеоконференцсвязи с Пользователями и управляет их параметрами.
- Аккаунт (Аутентификационные данные)** – учётная запись (связка Логин - Пароль), содержащая сведения об Абоненте, используемая для авторизации Абонента в целях пользования Услугой.
- Акт начала оказания услуг** – означает формализованный документ, подтверждающий начало оказания Услуг надлежащего качества Абоненту и подписываемый полномочными представителями обеих Сторон Договора.

РaaS Видеосервер (Услуга)	– осуществление Обществом по заданию Абонента на платной основе определенной деятельности (определенных действий) с использованием программно-аппаратного комплекса Сервис-провайдера, направленного на предоставление Функциональной возможности «РaaS Видеосервера» посредством размещения платформы на ресурсах Общества по предоставлению Абоненту удаленного доступа к web-интерфейсу Услуги «РaaS Видеосервер», специально настроенной под требования Абонента (платформа как услуга).
Видеоконференция (ВКС)	– мероприятие, участники которого коммуницируют при помощи аудио-видеосвязи.
Внесение денежных средств на Лицевой счет	– платеж Абонента на расчетный счет Оператора с указанием номера Лицевого счета
Декомпилятор	– программа, транслирующая исполняемый модуль (полученный на выходе компилятора) в эквивалентный исходный код на языке программирования высокого уровня
Декомпилировать	– производить процедуру восстановления программы, заложенной в компьютер, в начальный, исходный вид при помощи декомпилятора
Дизассемблировать	– получать исходный текст программы на языке ассемблера из программы в машинных кодах.
Договор на оказание услуги (Договор)	– соглашение между Оператором и Абонентом, в соответствии с которым Оператор обязуется оказывать Абоненту Услуги, а Абонент обязуется принимать и оплачивать оказываемые ему Услуги.
Докладчик	– в селекторном совещании/вебинаре участник на «трибуне», которого видят и слышат остальные участники ВКС – зрители.
Дополнительное соглашение	– являющееся неотъемлемой частью Договора любое и каждое дополнительное соглашение, в соответствии с которым Стороны вносят изменения и дополнения в Договор.
Интерфейс администратора	– web-интерфейс управления настройками и параметрами MCU, создания и удаления Аккаунтов
Кодек (SIP/H.323 кодек)	– устройство кодирования сигнала поступающего с видеокамеры, для последующей передачи его на MCU по протоколу SIP или H.323. Стандартное оборудование студий видеоконференцсвязи, как правило объединенное с видеокамерой и устройством локального управления ВКС.
Корпоративная сеть передачи данных (КСПД)	– корпоративная сеть передачи данных, коммуникационная система, принадлежащая и/или управляемая единой организацией в соответствии с правилами этой организации

Лицевой счет	– запись в автоматизированной системе расчетов Оператора, служащая для учета объема оказанных Услуг, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты Услуг. Лицевой счет имеет уникальный номер.
Личный кабинет	– web-страница на сайте Оператора, содержащая статистическую информацию об объеме полученной Услуги и текущем состоянии лицевого счета. Кроме того, на данной странице осуществляются настройки слуги/ изменения в настройках Услуги.
Модератор (Организатор)	– владелец Аккаунта (учетной записи в личном кабинете сервиса), планирует и настраивает мероприятия, осуществляет управление созданной им конференцией (включает/выключает камеры и микрофоны других Участников, с селекторном совещании и вебинаре выводит/убирает с трибуны Докладчиков, по запросу предоставляет другим Участникам возможность демонстрации экрана/документов).
Оператор (Общество)	– ПАО «Ростелеком»
Оператор электронного документооборота	– организация, обеспечивающая обмен Электронными документами по телекоммуникационным каналам связи в рамках Электронного документооборота между Сторонами. Список Операторов электронного документооборота указан на сайте: www.rt.ru .
Отчетный период	– период продолжительностью в один календарный месяц, в котором была оказана Услуга.
Пакет электронных документов	– несколько связанных между собой Электронных документов, в т.ч. формализованных в соответствии с требованиями законодательства, подписанных одной электронной подписью (счет, счет-фактура, Акт сдачи – приемки оказанных Услуг, письма (уведомления) Оператора;
Плагин	– часть ВКС со стороны Абонента, программное обеспечение, для ПК, которое обеспечивает возможность подключения Пользователя к ВКС с рабочего места.
Пользователь	– физическое лицо, непосредственно использующее Услугу (например, сотрудник Абонента);
Пользовательское оборудование	– абонентское устройство, необходимое для оказания Услуги с определенным набором функций, перечень которых указан на Web-сайте Оператора.
Порт Видеосервер	РaaS – ресурс MCU обеспечивающий подключение одного оконечного устройства WEB/SIP/H-323.
Порядок выставления и получения счетов-фактур	– порядок выставления и получения счетов-фактур в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи с применением электронной цифровой подписи (утвержденный Приказом Минфина России от 10.11.2015 № 174н). Стороны договорились распространить действие Порядка выставления и получения счетов-фактур на передачу и получение Пакета электронных документов в рамках Электронного документооборота по Договору;
Правила	– настоящий документ, а также приложения, дополнения и изменения к нему, являющиеся неотъемлемой частью Договора;
Расчетный период	– месяц, следующий за Отчетным периодом;

Сервисная платформа (платформа услуги «PaaS Видеосервер»)	– программно-аппаратный комплекс Оператора, состоящий из совокупности требуемого для работы Информационного продукта оборудования: серверов, сетевых коммутаторов, компьютеров, систем хранения данных, периферийного оборудования и пр., без чего невозможна работа продукта.
Тариф	– цена, по которой происходит расчет за оказанную Услугу между Сторонами.
Тарифный план	– совокупность ценовых условий, при которых Оператор предлагает пользоваться Услугой с определенным набором функций;
Участник	– пользователь, подключившийся к конференции по приглашению Организатора или добавленный в ВКС Организатором
Функциональная возможность PaaS Видеосервер	– Функциональной возможностью платформы выделенного ПАК является наличие индивидуальных настроек на прикладном и аппаратном уровне, по предоставлению возможности использования определенных настроенных инструментов (н-р, инструмент системы управления базами данных), предоставляющие Абоненту, в том числе, возможность осуществлять сеансы видеоконференцсвязи между Пользователями.
Электронный документооборот (ЭДО)	– способ взаимодействия Сторон по обмену Электронными документами, подписанными Электронной подписью, осуществляемый в соответствии с Порядком выставления и получения счетов-фактур;
Электронный документ	– документированная информация, представленная в электронной форме, т.е. в виде, пригодном для восприятия человека с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах;
Электронная подпись	– информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию, т.е. равнозначна собственноручной подписи;
MCU (Multipoint Control Unit)	– сервер многоточечной конференции; аппаратно-программное устройство, предназначенное для объединения аудио- и видеоконференции в многоточечный режим.
WebRTC (real-time communications)	– коммуникации в реальном времени) – технология, предназначенная для организации передачи потоковых данных между браузерами или другими поддерживающими его приложениями по технологии точка-точка.
Web-сайт Оператора	– интернет-сайт http://www.rt.ru , на котором Оператор публикует Тарифные планы, контактную информацию, описание функциональности Услуги и другую информацию, связанную с предоставляемой Услугой.

1.3. Описание услуги

Оператор предоставляет Абоненту услугу «PaaS Видеосервер» на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, Договором, а также соответствующим Бланком заказа.

ПАК «PaaS Видеосервера» с функцией MCU разворачивается на ресурсах программно-аппаратного комплекса Общества, на основании индивидуальных требований Абонента, предварительно согласованных с Обществом.

Основные параметры заказа:

- Количество Пользователей во всех ВКС одновременно подключенных к MCU (портов);
- Количество SIP/H-323 подключений во всех ВКС одновременно ;
- Доменное имя

Абонент получает доступ к web-интерфейсу платформы, настроенной под свои требования, с целью использования Услуги. Доступ к управлению операционной системой, заказом ВЦОД и составом программного обеспечения виртуальной машины не предоставляется.

Для подключения к ВКС Пользователю требуется следующее оборудование:

- ПК или ноутбук, подключенный к КСПД или сети Интернет с установленным Плагин (Плагин размещается на MCU и устанавливается Пользователем при первом подключении к ВКС) или интернет браузером, поддерживающим протокол WebRTC. ПК должен быть оснащен web-камерой, микрофоном (как правило web-камеры оснащаются встроенным микрофоном) и устройством воспроизведения звука (наушники, колонки, гарнитура);
- Видеостудия, оборудованная SIP/H.323 кодеком, микрофоном, динамиками и устройством воспроизведения видео;
- Смартфон с установленным приложением «Videomost».

Услуга предоставляет следующие возможности:

- Подключение к ВКС из телефонной сети¹;
- Демонстрация документов (тестовые файлы, таблицы, презентации и т.д.) при проведении конференций;
- Демонстрация рабочего стола ПК в процессе проведения конференции всем участникам WEB/SIP/H-323;
- Запись видеоконференции и демонстрируемого контента;
- Хранение записей на ресурсах MCU;
- Возможность обмена файлами при проведении конференции;
- Модерируемый текстовый чат между Пользователями;
- Проведение вебинаров в режиме «все видят докладчика» для 300 Пользователей.

При заключении договора на оказание Услуги Абоненту предоставляется Учетная запись для доступа к интерфейсу MCU размещенного в выделенном домене в зоне *.rt.ru. За исключением первоначальных настроек выполняемых специалистами Общества, Абонент самостоятельно создает Аккаунты с требуемым набором сервисов, назначает их сотрудникам.

Организация ВКС, в том числе формирование расписания ВКС доступно владельцам Аккаунтов, параметры создаваемых ВКС (количество участников конференции, количество одновременных конференций и пр.) определяются настройками Аккаунта. После создания конференции владелец Аккаунта рассылает приглашения по электронной почте или сообщает участникам любым другим способом время проведения, ID и PIN конференции.

Предусмотрены следующие роли Пользователей ВКС:

- Организатор – Пользователь, зарегистрированный в интерфейсе управления конференциями. При входе в ВКС Организатор автоматически получает права Модератора;
- Модератор – Пользователь управляющий текущей ВКС;
- Докладчик – Пользователь, видимый всем остальным участникам в режиме Вебинар;

¹ При подключенной услуге «Виртуальная АТС»

Во время ВКС Пользователю доступны следующие возможности:

- Управление своими аудио и видеоустройствами (отключение/включение микрофона, камеры, регулировка громкости);
- Управление количеством и раскладкой видео других Пользователей;
- Доступа к документам, приложенным к ВКС Организатором (просмотр и сохранение документов на свой ПК);
- Выбор обычного или полноэкранного режимов ВКС;
- Отправка адресных и широкоэкранных текстовых сообщений в чат ВКС;
- Запрос прав Модератора для демонстрации документов со своего рабочего места;

Докладчику доступны все возможности Пользователя, а также возможность загружать документы для демонстрации их остальным участникам.

Модератору доступны все возможности Докладчика, а также:

- Включение/выключение камеры и/или микрофона любого Пользователя конференции;
- Передача прав Докладчика или Модератора любому Пользователю;
- Временная приостановка участия в ВКС любого Пользователя;
- Исключение любого Пользователя из участия в ВКС

2. Порядок и условия заключения, изменения и прекращения действия Договора

2.1. Заключение Договора

2.1.1. Услуги оказываются на основании Договора, заключаемого между Оператором и Абонентом. Оператор оказывает Абоненту Услугу в соответствии с описанием изложенном в п.1.3 настоящих Правил.

2.1.2. Договор подписывается в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу – по одному для каждой из Сторон.

2.1.3. Настоящие Правила являются приложением и неотъемлемой частью Договора, размещены на сайте Оператора, а также в центрах продаж и обслуживания Оператора и местах работы с Абонентами.

2.1.4. Услуги оказываются Оператором Абоненту при наличии технической возможности. Требования к пользовательскому оборудованию, каналам, обеспечение качества Услуги рассмотрены в Приложении 4.

2.1.5. По желанию Абонента Договор может быть заключен на определенный срок. Если Стороны не согласовали в письменной форме условие о сроке, Договор считается заключенным на неопределенный срок.

2.2. Изменение и дополнение условий Договора.

2.2.1. Все изменения и дополнения к Договору вносятся в письменной форме, путем заключения Дополнительных соглашений к Договору, в том числе, путем совершения конклюдентных действий, в соответствии с п. 2.2.2. Правил, либо составления иных документов по установленной Оператором форме, за исключением изменений и дополнений, осуществляемых Сторонами в одностороннем порядке в соответствии с настоящими Правилами или законодательством Российской Федерации. При изменении Договора права и обязанности Сторон считаются измененными с момента заключения соответствующего Дополнительного соглашения, либо – в случае изменения Договора в одностороннем порядке – с момента совершения управомоченной Стороной соответствующих действий, направленных на изменение Договора.

2.2.2. Внесение изменений в Договор, в том числе в части перечня оказываемых Услуг, Тарифных планов, смены способа доставки счета за Услуги по инициативе Абонента осуществляется путем заключения Дополнительного соглашения между Сторонами, а при наличии технической возможности Оператора – с использованием дистанционных способов взаимодействия Абонента с Оператором через Личный кабинет или после идентификации Абонента с использованием аналогов собственноручной подписи Абонента, подтверждающих, что распоряжение дано Абонентом.

Аналоги собственноручной подписи Абонента – это используемые при определенных Оператором условиях абонентский номер, пароль и иные идентифицирующие Абонента данные, определенные Оператором, используемые по отдельности или совместно. Запросы и распоряжения Абонента, поданные с использованием аналогов собственноручной подписи, имеют юридическую силу, соответствующую юридической силе собственноручной подписи.

В части смены способа доставки счета за Услугу заключение Дополнительного соглашения между Сторонами также допускается путем подписания Абонентом соответствующего заявления, либо подписания Дополнительного соглашения в бумажном виде, а также подписания Дополнительного соглашения усиленной квалифицированной подписью, полученного от Оператора по ЭДО.

2.3. Прекращение/расторжение Договора.

2.3.1. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон.

2.3.2. Абонент вправе в любое время, в одностороннем порядке расторгнуть Договор посредством направления заявления об одностороннем расторжении Договора Оператору не менее чем за 30 (Тридцать) рабочих дней до предполагаемой даты расторжения Договора.

2.3.3. Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в случае неустранения Абонентом нарушения требований, установленных Договором, или настоящими Правилами (в т.ч. при неоплате Услуг) по истечении 6 (Шести) месяцев со дня получения Абонентом уведомления Оператора в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг.

2.4. Порядок оказания услуги.

2.4.1. Функционал Услуги определяется Бланком заказа (Приложении № 2 Договора). Переход на другой Тарифный план возможен с первого числа месяца, следующего за месяцем подачи заявки на изменение. Переход осуществляется на основании подписания соответствующего Бланка-заказа (Приложение №2 к настоящим Правилам и Договору). Бланк-заказ о смене Тарифного плана на Услуги подписывается не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до начала месяца, в котором осуществляются изменения.

2.4.2. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента заключения Договора и получения Абонентом Аутентификационных данных Оператор производит пуско-наладочные работы, в результате которых обеспечивается оказание Услуги с надлежащим качеством.

2.4.3. По завершении пуско-наладочных работ Оператор информирует об этом Абонента и подписывает с ним Акт начала оказания Услуги, форма которого приведена в Приложении № 3 настоящих Правил и Договора.

2.4.4. После получения Аутентификационных данных Абонент подписывает Акт о начале оказания Услуги по форме Приложения №3 к настоящему Договору либо предоставляет Оператору мотивированный отказ от подписания вышеуказанного Акта.

2.4.5. Датой начала оказания Услуги является дата, указанная в Акте начала оказания услуг. В случае если Абонент в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения вышеуказанного Акта не подписал его и не представил Оператору мотивированный отказ от подписания Акта, то датой начала оказания Услуги считается дата, указанная в Акте.

3. Права и обязанности Сторон

3.1. Оператор имеет право:

3.1.1. Приостановить оказание Услуги в случае нарушения Абонентом требований, установленных настоящими Правилами и Договором (дополнительными соглашениями к Договору), иных норм действующего законодательства РФ. Возобновление предоставления доступа к Услуге осуществляется Оператором в течение 3 (трех) рабочих дней со дня поступления оплаты на расчетный счет Оператора с указанием номера Лицевого счета Абонента или со дня получения подтверждения об устранении нарушения, повлекшего приостановление доступа. Если Абонент не устранил нарушение в течение 6 месяцев с даты получения им письменного уведомления Оператора о намерении приостановить оказание Услуги, Оператор вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке.

3.1.2. В одностороннем порядке приостанавливать оказание Услуги в случае нарушения Абонентом сроков оплаты, установленных настоящими Правилами и Договором, при этом предварительно уведомив Абонента в соответствии с п. 3.2.8 настоящими Правилами и Договором.

3.1.3. Привлекать третьих лиц для выполнения в процессе оказания Услуги отдельных работ/юридических или фактических действий, в том числе организации подключения к Услуге, работ по техническому обслуживанию и др. Ответственность за своевременное и качественное оказание Услуги несет непосредственно Оператор.

3.1.4. Предоставлять информацию об Абоненте сторонним организациям, привлеченным Оператором для организации подключения к Услуге и последующего технического обслуживания Абонента.

3.1.5. В одностороннем порядке изменять тарифы на Услугу, условия предоставления Услуги, предварительно уведомив Абонента за 10 (десять) рабочих дней.

3.2. Оператор обязан:

3.2.1. При заключении настоящего Договора сформировать Личный кабинет Абонента, обеспечив доступ к нему путем ввода Аутентификационных данных Абонента.

3.2.2. Оказывать Абоненту и (или) пользователю Услуги в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Правилами и договором.

3.2.3. Использовать для учета объема оказанной Услуги аппаратно-программный комплекс, выполняющий измерительные функции.

3.2.4. Информировать Абонента через Web-сайт Оператора об изменении тарифов на Услугу, а также условиях предоставления Услуги не менее чем за 10 (десять) дней до введения таких изменений.

3.2.5. Соблюдать сроки и порядок устранения неисправности на стороне Оператора, препятствующие пользованию Услугой, в соответствии с действующими техническими нормами и правилами по устранению неисправностей.

3.2.6. Обеспечивать Абоненту круглосуточное информационно-справочное обслуживание по телефону 8-800-200-3000.

3.2.7. Оказывать Абоненту Услугу 24 часа в сутки, за исключением перерывов, необходимых для планового ремонта, в случае действия обстоятельств непреодолимой силы, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и (или) настоящим Договором.

3.2.8. Извещать Абонента о проведении плановых ремонтно-настроечных работ, не менее чем за 3 (трое) суток с указанием их продолжительности.

3.2.9. Не предоставлять сведения об Абоненте третьим лицам без его письменного согласия, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и п. 3.1.3 настоящих Правил и Договором.

3.2.10. Возобновлять оказание Услуги в течение 3 (трех) рабочих дней с момента прекращения оснований для их приостановления, указанных в п.3.1.2 настоящих Правилами и Договором.

3.3. Абонент имеет право:

3.3.1. Пользоваться Услугой 24 часа в сутки с учетом ограничений настоящих Правил и Договором.

3.3.2. Требовать устранения неисправностей в сети Оператора, препятствующих пользованию Услугой.

3.3.3. Отказаться в любое время от пользования Услугой в одностороннем порядке при условии предварительного письменного уведомления Оператора в срок не менее, чем за 30 (тридцать) рабочих дней до предполагаемой даты отказа, и оплаты в полном объеме Услуги, предоставленной по настоящим Правилам и Договору.

3.3.4. Требовать возврата средств, уплаченных за пользование этой Услугой, в период отсутствия работоспособности Услуги не по вине Абонента (при наличии заявления от Абонента в Службу сервисной поддержки).

3.4. Абонент обязан:

- 3.4.1. Оплачивать Услугу в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами и Договором.
- 3.4.2. Сообщать Оператору письменно в срок, не превышающий 60 (шестидесяти) дней об изменении наименования (фирменного наименования) и места нахождения.
- 3.4.3. Пользоваться Услугой, соблюдая требования действующего законодательства Российской Федерации, в том числе Правил, а также условий, установленных настоящими Правилами и Договором.
- 3.4.4. Использовать Пользовательское оборудование и программное обеспечение, соответствующее требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации, указанное в Приложении 4. Список используемого пользовательского оборудования и программного обеспечения может быть изменен Оператором путем размещения информации на web-сайте Оператора.
- 3.4.5. Не передавать свои права по настоящим Правилам и Договору другим лицам.
- 3.4.6. Не превышать совокупное суммарное количество Пользователей одновременно подключенных к Услуге «Paas Видеосервер»;
- 3.4.7. Не производить какую-либо переработку и/или адаптацию программной части Услуги;
- 3.4.8. Не распространять, не публиковать, не копировать, не передавать третьим лицам, не продавать, не отчуждать и не использовать видеосервер иным образом нежели определенным Договором;
- 3.4.9. Не интегрировать (не объединять) Услугу «Paas Видеосервер» или её части с какими бы то ни было иными программным обеспечением Абонента, за исключением интеграции Услуги «Paas Видеосервер» с программными средствами и оборудованием Инфраструктуры Абонента, указанного в п.1.3 к настоящему Договору;
- 3.4.10. Не предоставлять какой бы то ни было третьей стороне непосредственный доступ к Услуге, а также к интерфейсу прикладного программирования (API), который бы обеспечивал доступ к Услуге «Paas Видеосервер», его частям или особым функциональным возможностям;
- 3.4.11. Не «вскрывать», не производить «обратное проектирование», не декомпилировать, не дизассемблировать, а также никаким иным способом не преобразовывать программный код видеосервера в пригодную для человеческого восприятия форму, а также не допускать производство вышеуказанных работ третьими лицами;
- 3.4.12. Не создавать никакие производные продукты на основе видеосервера, или какой бы то ни было его части;
- 3.4.13. Уведомлять участников сеансов видеоконференцсвязи о запрете распространения экземпляров клиентской части Услуги третьим лицам и о запрете предоставлять третьим лицам в пользование экземпляры клиентской части видеосервера;
- 3.4.14. Требовать от участников сеансов видеоконференцсвязи неукоснительного соблюдения всех ограничений прав на использование информационного продукта, установленных настоящим Договором;
- 3.4.15. Не превышать совокупное максимальное количество одновременных подключений к видеосерверу, установленное настоящим Договором.

4. Порядок расчетов за Услуги

4.1. Порядок, сроки и форма расчетов за Услуги

- 4.1.1. Оплата Услуги осуществляется Абонентом в соответствии с действующими на момент оказания Услуги Тарифными планами Оператора и выбранным Абонентом составом Услуги, указанным в Бланке заказа на предоставление Услуги.
- 4.1.2. Оплата Услуги производится в безналичном порядке путем оплаты счета, выставленного Оператором Абоненту согласно п.4.1.5 настоящих Правил и Договора.

4.1.3. Платежи Абонента зачисляются на Лицевой счет Абонента после их поступления на расчетный счет Оператора или оплаты в кассу Оператора.

4.1.4. Оператор, ежемесячно, не позднее 8 (восьмого) числа периода, следующего за Отчетным периодом, направляет Абоненту счет, счет-фактуру и Акт выполненных работ (оказанных услуг) по Договору, исходя из объема оказанной Услуги в соответствующем Отчетном периоде. Все суммы в указанных документах приводятся в рублях. Счет, счета-фактуры, Акт выполненных работ (оказанных услуг) доставляются до Абонента одним из способов, выбранным в пункте 4.1.8. настоящих Правил и п.5 Договора. В случае если в течение 5 (пяти) рабочих дней Абонент не предоставляет Оператору письменного мотивированного возражения по поводу достоверности содержащейся в Акте выполненных работ (оказанных услуг) информации, Услуга считается принятой Абонентом, на сумму, указанную в Акте выполненных работ (оказанных услуг).

4.1.5. Оплата Услуги по Договору производится Абонентом ежемесячно не позднее 25 числа Расчетного периода на основании счета, выставленного Оператором, в соответствии с п. 4.1.4 настоящих Правил и Договором. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Оператора.

4.1.6. С подписанием Договора Абонент подтверждает свое согласие, что при подписании и исполнении Договора со стороны Оператора может использоваться аналог собственноручной подписи уполномоченного лица и/или печати ПАО «Ростелеком».

Электронный обмен документами будет осуществляться Сторонами в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в т.ч. Гражданским кодексом Российской Федерации, Налоговым кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.04.2011 63-ФЗ "Об электронной подписи" (далее – Закон об ЭП), приказом Министерства финансов Российской Федерации от 10.11.2015 № 174н "Об утверждении Порядка выставления и получения счетов-фактур в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи с применением электронной цифровой подписи" и иными нормативно-правовыми актами.

4.1.7. Предоставление счета, счета-фактуры и Акта выполненных работ (оказанных услуг) по Договору, осуществляется Абоненту в соответствии с выбранным способом доставки счетов, указанным в п 5 Договора.

4.1.8. В случае выбора Абонентом в Договоре способа предоставления счета – «Электронный документооборот», Абонент соглашается получать от Оператора Электронные документы/Пакеты электронных документов, в том числе письма (уведомления) Оператора, подписанные Электронной подписью по телекоммуникационным каналам связи через Оператора электронного документооборота, а также обязуется обеспечить техническую возможность для приема и обработки им Пакетов электронных документов и осуществить иные необходимые действия в соответствии с Порядком выставления и получения счетов-фактур и условиями обслуживания оператора электронного документооборота, размещенными на его сайте. При этом, Электронный документ, подписанный Электронной подписью, признается документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью и заверенному печатью.

Выставление и получение Электронных документов/Пакетов электронных документов по телекоммуникационным каналам связи допускается при обязательном использовании Сторонами, сертифицированных в соответствии с законодательством РФ средств криптографической защиты информации, позволяющих однозначно идентифицировать владельца сертификата ключа проверки Электронной подписи.

4.1.9. В случаях, когда счет Абоненту отправляется почтой (либо на электронный адрес), обязанность Оператора по обеспечению доставки счета считается выполненной в момент подачи почтовой корреспонденции в соответствующее почтовое отделение связи (или, соответственно, отправки счета на указанный Абонентом электронный адрес), без получения уведомления об его получении.

4.1.10. Не реже одного раза в год, а так же по мере необходимости, Стороны осуществляют сверку расчетов за оказанную Услугу. Акт сверки расчетов составляется заинтересованной стороной в двух экземплярах и подписывается уполномоченными представителями Сторон. Сторона-Инициатор направляет в адрес Стороны-Получателя подписанные со своей стороны оригиналы Акта сверки расчетов почтовой связью с уведомлением. В течение 20 (двадцати) рабочих дней с

даты получения Акта сверки расчетов Сторона-Получатель должна подписать, заверить печатью, направить один экземпляр Акта сверки расчетов в адрес Стороны-Инициатора или предоставить мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации.

4.1.11. В случае если в течение 20 (двадцати) рабочих дней с даты получения Акта сверки Сторона-Получатель не направляет в адрес Стороны-Инициатора подписанный Акт сверки расчетов или мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации, Акт сверки расчетов считается признанным Стороной-Получателем без расхождений в редакции Стороны-Инициатора.

4.1.12. Если Услуга оказывалась неполный месяц, то размер платы фиксированных ежемесячных платежей рассчитывается пропорционально количеству календарных дней, в течение которых фактически оказывалась Услуга, включая день начала и день окончания оказания Услуги, при этом суточная плата определяется путем деления фиксированной платы, установленной за месяц, на количество календарных дней в месяце.

4.1.13. В период приостановления оказания Услуги по инициативе Абонента, Оператор вправе потребовать от Абонента оплаты в размере абонентской платы и других ежемесячных (регулярных) платежей, предусмотренных Приложениями и Дополнительными соглашениями к Договору.

4.2. Система оплаты Услуг

4.2.1. Порядок оплаты осуществляется с использованием отложенного платежа, сумма к оплате за Услуги определяется с учетом стоимости оказанных Абоненту Услуг в Отчетном периоде и иных платежей, а также долга предыдущих Расчетных периодов. Абонент оплачивает Услуги, оказанные Оператором, до 25 (Двадцать пятого) числа Расчетного периода. Абонент вправе заранее оплатить Услуги Оператора. Сумма платежа Абонента учитывается Оператором при выставлении счета, за оказанные в Отчетном периоде Абоненту Услуги.

4.2.2. Абонент вправе дать распоряжение банку о списании денежных средств со своего счета по Договору на основании требования Оператора, письменно уведомив об этом Оператора. В этом случае Оператор обязан предъявлять надлежащим образом оформленные соответствующие требования в банк.

4.3. Форма оплаты.

4.3.1. Абонент вправе осуществлять оплату Услуг в безналичной форме, либо наличными (по своему выбору) в пределах, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации для оплаты наличными денежными средствами юридическими лицами.

4.3.2. Моментом исполнения Абонентом обязательств по оплате считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Оператора.

5. Ответственность Сторон

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящим Правилам и/или норм действующего законодательства и/или Договору, Оператор и Абонент несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Оператор не несет ответственности за последствия утраты и/или передачи Абонентом своих Аутентификационных данных третьим лицам.

5.3. Все действия, осуществляемые под Аутентификационными данными Абонента в Личном кабинете Абонента, признаются действиями Абонента.

5.4. Абонент полностью ответственен за сохранность своих настроек для доступа, за все обращения к Услуге и действия, предпринятые через обращение к Услуге, имевшие место при введении Аутентификационных данных Абонента, за убытки, связанные с несанкционированным использованием канала доступа Абонента третьими лицами.

5.5. Оператор не несет ответственность за возможные перерывы в предоставлении Услуги или ухудшение качества предоставляемой Услуги по причине сбоя или некорректной настройки программного обеспечения, а также неисправности Пользовательского оборудования Абонента.

5.6. Оператор не несет ответственность за перерывы в предоставлении Услуги, связанные с плановыми работами: заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других

работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и развития сети, при условии предварительного информирования согласно п. 3.2.8. настоящего Договора.

5.7. Оператор не несет ответственность за функционирование и доступность отдельных сегментов сети «Интернет». Оператор не гарантирует возможность информационного обмена с теми узлами или серверами, которые временно или постоянно недоступны через сеть Интернет.

5.8. В случае нарушения установленных настоящим Договором сроков оплаты Оператор вправе требовать от Абонента уплаты неустойки в размере 1% от неоплаченной суммы, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг за каждый день просрочки платежа, вплоть до дня погашения задолженности за Услуги, но не более суммы, подлежащей оплате, а Абонент обязуется её оплатить в течение 10 (десяти рабочих дней) с даты получения соответствующего требования Оператора.

5.9. Ни одна из Сторон ни при каких обстоятельствах не несет никакой ответственности перед другой Стороной за утраченный бизнес, потерю данных, упущенную выгоду или любые другие косвенные потери или их последствия, в том числе возникшие в результате перерывов в предоставлении Услуги, вне зависимости от того, могла или нет Сторона предвидеть возможность таких потерь в конкретной ситуации. Реальный ущерб, нанесенный Оператору, подлежит взысканию в полной сумме сверх сумм пени, штрафных неустоек, в случае если они предусмотрены настоящими Правилами и Договором.

6. Обстоятельства непреодолимой силы (Форс-мажор)

6.1. Стороны не несут ответственности друг перед другом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящим Правилам и Договору, если это оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, к которым относятся: военные действия, мятежи, забастовки (кроме забастовок персонала Сторон), террористические действия, стихийные бедствия: пожары, наводнение и иные стихийные бедствия, а также издание правовых актов государственных органов любого уровня, имеющих непосредственное влияние на исполнение обязательств по Договору, и иные события общественной жизни.

6.2. Оператор не несет ответственности при приоритетном использовании или приостановлении деятельности сети Оператора уполномоченными государственными органами, при передаче сети Оператора в централизованное управление уполномоченным государственным органам в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

6.3. Сторона, чье невыполнение обязательств или их задержка вызваны указанными в пп. 6.1, 6.2. настоящих Правил и Договора обстоятельствами, должна в пятидневный срок письменно известить другую Сторону о наступлении таких обстоятельств и предоставить подтверждающие документы и доказательства наличия таких обстоятельств.

6.4. В случаях, когда действия обстоятельств непреодолимой силы и их последствия продолжают действовать более 2 (двух) месяцев или при наступлении таких обстоятельств становится очевидным, что они и их последствия будут действовать более этого срока, Стороны в возможно короткий срок проведут переговоры с целью выявления приемлемых для них альтернативных способов исполнения настоящих Правил и Договора или его досрочного расторжения.

7. Конфиденциальность

7.1. «Конфиденциальная информация» - любая информация (сведения, сообщения, данные) о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах, обозначенная в качестве Конфиденциальной информации и переданная в связи с исполнением Договора одной Стороной (далее – «Передающая Сторона») другой Стороне (далее - «Получающая Сторона») в соответствии с порядком, указанным в настоящем разделе Правил.

Конфиденциальная информация не включает в себя информацию, которая (1) является общедоступной либо (2) была доступна Получающей Стороне не на конфиденциальной основе до передачи этой информации Передающей Стороной, либо (3) становится доступна Получающей Стороне не на конфиденциальной основе из какого-либо источника помимо Передающей Стороны, при условии, что Получающей Стороне известно, что этому источнику не запрещено раскрывать

такую информацию договорным или иным юридическим обязательством перед Передающей Стороной.

«Представители» - директора, работники, аудиторы и аффилированные лица Стороны, которые уполномочены передавать и/или получать Конфиденциальную информацию.

«Третьи лица» - иные лица, не относящиеся к Сторонам и их Представителям.

«Разглашение Конфиденциальной информации» – действие или бездействие Получающей Стороны, в результате которого переданная по Договору Конфиденциальная информация в любой возможной форме (устной, письменной, иной форме, в том числе с использованием технических средств) становится известной Третьим лицам без согласия Передающей Стороны.

7.2. Передача Конфиденциальной информации осуществляется на бумажных и иных материальных носителях, содержащих отметку о конфиденциальности (грифы «Конфиденциальная информация», «Конфиденциально» с указанием наименования и местонахождения Передающей Стороны). Передача материальных носителей Конфиденциальной информации должна осуществляться на основании акта приема-передачи с указанием наименования и объема передаваемой Конфиденциальной информации, вида материального носителя и количества экземпляров.

Конфиденциальная информация может быть передана Передающей Стороной Получающей Стороне по электронной почте в зашифрованном виде с использованием программного комплекса средств шифрования передаваемой информации по алгоритму ГОСТ и указанием о том, что передаваемая информация является Конфиденциальной информацией.

В случае раскрытия Конфиденциальной информации в устном виде Стороны обязуются в течение 3 (трех) рабочих дней с момента устного раскрытия оформить передачу такой Конфиденциальной информации на бумажных и иных материальных носителях или по электронной почте в зашифрованном виде в соответствии с настоящим пунктом Правил.

Передача Конфиденциальной информации способами, не предусмотренными настоящим пунктом Правил, запрещается.

7.3. Получающая Сторона вправе предоставлять доступ к полученной Конфиденциальной информации только тем Представителям Получающей Стороны, доступ которых к Конфиденциальной информации необходим в связи с Договором, и только в той части, в которой это необходимо. При этом Представители Получающей Стороны, получившие доступ к такой информации, должны быть уведомлены Получающей Стороной о конфиденциальности информации и условиях ее использования. Перечень Представителей Получающей Стороны, которым будет предоставлен доступ к Конфиденциальной информации, должен быть передан Получающей Стороной Передающей Стороне до предоставления им доступа к Конфиденциальной информации.

7.4. Получающая Сторона соглашается, что Конфиденциальная информация будет использована исключительно в связи с Договором и что Получающая Сторона и ее Представители сохраняют конфиденциальность такой информации, и эта информация не будет раскрыта или передана Третьим лицам без предварительного письменного согласия Передающей Стороны. Получающая Сторона обязуется обеспечить защиту полученной Конфиденциальной информации на уровне не меньшем, чем осуществляется защита Конфиденциальной информации Получающей Стороны.

В случае передачи Получающей Стороной на основании письменного согласия Передающей Стороны Конфиденциальной информации Третьим лицам, Получающая Сторона обязана обеспечить, чтобы Третьи лица до момента передачи им Конфиденциальной информации приняли на себя обязательства по использованию и неразглашению такой информации на условиях, предусмотренных в настоящих Правилах. Получающая Сторона обязана до момента передачи Третьим лицам Конфиденциальной информации предоставить Передающей Стороне копию договора (соглашения) о передаче такой информации, подписанного Получающей Стороной с Третьим лицом.

7.5. В случае получения мотивированного требования от органа государственной власти или органа местного самоуправления о предоставлении Конфиденциальной информации, полученной по Договору, Получающая Сторона обязана:

- уведомить соответствующий орган государственной власти или орган местного самоуправления о конфиденциальности такой информации и ее обладателе;

- если это не запрещено действующим законодательством Российской Федерации, незамедлительно известить в письменной форме о таком требовании Передающую Сторону для того, чтобы Передающая Сторона имела возможность принять меры в порядке ограничения или предотвращения предоставления соответствующей Конфиденциальной информации.

Получающая Сторона имеет право на основании мотивированного требования предоставить органу государственной власти или органу местного самоуправления лишь ту часть полученной от Передающей Стороны Конфиденциальной информации, предоставление которой требуется по закону.

7.6. Передающая Сторона вправе потребовать от Получающей Стороны вернуть ей переданные материальные носители Конфиденциальной информации, направив Получающей Стороне уведомление о возврате в письменной форме. В течение 10 (десяти) рабочих дней после получения такого уведомления Получающая Сторона обязана вернуть все полученные материальные носители Конфиденциальной информации и уничтожить все копии такой информации и ее воспроизведения в любой форме (включая компьютерные записи и файлы), находящиеся в распоряжении Получающей Стороны, а также в распоряжении лиц, которым такая информация была передана в соответствии с Договором.

Получающая Сторона вправе оставить Конфиденциальную информацию, необходимую для целей соблюдения требований законодательства Российской Федерации или мотивированного требования органа государственной власти или органа местного самоуправления (в течение времени, предусмотренного действующим законодательством Российской Федерации).

7.7. Получающая Сторона признает, что ни Передающая Сторона, ни кто-либо из ее аффилированных лиц, а также никто из ее уполномоченных Представителей не дает никаких заверений или гарантий относительно полноты Конфиденциальной информации или ее использования Получающей Стороной.

Передающая Сторона настоящим гарантирует, что она обладает всеми правами в отношении Конфиденциальной информации, включая право передавать такую информацию Получающей Стороне по Договору на условиях настоящих Правил.

Передающая Сторона имеет право прекратить защиту конфиденциальности переданной ею по Договору Конфиденциальной информации, о чем в обязательном порядке должна письменно проинформировать Получающую Сторону в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента принятия решения о прекращении защиты.

7.8. Получающая Сторона несет ответственность за нарушение обязательств по соблюдению условий использования и обеспечения конфиденциальности полученной Конфиденциальной информации в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями настоящих Правил и обязана возместить Передающей Стороне убытки, возникшие у Передающей Стороны вследствие ненадлежащего исполнения Получающей Стороной условий настоящего раздела Правил. Получающая Сторона несет ответственность в полном объеме за Разглашение Конфиденциальной информации ее Представителями и Третьими лицами, получившими доступ к такой информации в соответствии с условиями, определенными в п.п. 7.3. и 7.4. настоящих Правил. При Разглашении Конфиденциальной информации, а также при наличии обстоятельств, способствующих Разглашению Конфиденциальной информации, Получающая Сторона обязана незамедлительно в письменной форме уведомить об этом Передающую Сторону, предоставить Передающей Стороне всю необходимую информацию о факте Разглашения или наличии угрозы Разглашения, причинах, приведших к этому, и мерах, предпринятых Получающей Стороной для предотвращения Разглашения и устранения возникших в связи с этим неблагоприятных последствий.

7.9. Обязательства Получающей Стороны по сохранению конфиденциальности полученной от Передающей Стороны Конфиденциальной информации, определенные в настоящих Правилах, сохраняют силу в течение срока действия Договора и в течение 3 (трех) лет после истечения срока действия Договора.

7.10. Положения настоящего раздела Правил, регулирующего порядок передачи и использования Конфиденциальной информации, имеют приоритетное значение по отношению к условиям Договора и любым другим соглашениям Сторон по Договору и включенным в них нормам о конфиденциальности, регулирующим те же и/или аналогичные отношения между Сторонами.

8. Уведомления

8.1. Каждая Сторона обязуется незамедлительно информировать другую Сторону об изменении своей адресной информации и банковских реквизитов. Изменения вступают в силу после подачи предусмотренного извещения.

8.2. Любые уведомления или иные сообщения, подлежащие передаче от одной Стороны другой Стороне, должны передаваться в письменной форме в соответствии с реквизитами, указанными в Договоре.

8.3. Любая Сторона может уведомить об изменении адреса путем направления письменного уведомления другой Стороне, как указано в настоящем Разделе.

8.4. Стороны договорились о том, что документы, которыми они будут обмениваться в процессе выполнения настоящего Договора, переданные по электронной почте, должны передаваться с выполнением следующих условий:

- Сторона-отправитель высылает электронное сообщение с уведомлением о прочтении;
- Сторона-получатель в обязательном порядке направляет Стороне-отправителю подтверждение о прочтении соответствующего электронного сообщения.

При соблюдении указанных в данном пункте условий передачи сообщений по электронной почте, такие сообщения признаются имеющими юридическую силу.

8.5. В случае неисполнения одной из Сторон условий Правил и Договора по уведомлению другой Стороны об изменении своих адресов, реквизитов, указанных в Договоре, документы, направленные иницирующей Стороной второй Стороне по адресам, указанным в Договоре, являются для второй Стороны надлежащим уведомлением.

9. Разрешение споров

9.1. В случае возникновения любых споров или разногласий, связанных с исполнением Договора, Стороны приложат все усилия для их разрешения путем проведения переговоров между Сторонами.

9.2. Если споры не будут разрешены путем переговоров, споры подлежат разрешению в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

9.3. Оператор обязан рассмотреть претензию, предъявленную в письменной форме, не позднее чем через 60 (шестьдесят) дней со дня ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии Оператор сообщает Абоненту в письменной форме.

При отклонении претензии полностью или частично, а также в случае неполучения ответа в срок, установленный для ее рассмотрения, Абонент вправе предъявить иск в Арбитражный суд субъекта РФ в зависимости от нахождения филиала ПАО "Ростелеком".

10. Прочие условия

10.1. В случае противоречия между условиями настоящих Правил и Приложениями к настоящим Правилам, определяющими особенности оказания Услуг, Стороны устанавливают, что приоритетное значение имеют соответствующие Приложения к Правилам, определяющие особенности оказания Услуг.

10.2. Действие Договора, заключенного на определенный срок, пролонгируется на тот же период, если ни одна из Сторон не заявит о прекращении действия Договора не менее, чем за 30 календарных дней до окончания срока его действия. Количество пролонгаций не ограничено.

10.3. Во всем остальном, что не урегулировано Договором и настоящими Правилами, Стороны руководствуются действующим законодательством.

10.4. Оператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в текст настоящих Правил путем размещения новой редакции Правил на сайте ПАО «Ростелеком» www.rt.ru.

11. Порядок предоставления Услуги

11.1. Услуга оказывается в непрерывном режиме 24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю, 365 (366) дней в году.

11.2. Профилактическое обслуживание Системы проводится специалистами Оператора в технологические окна с 21:00 до 07:00 по московскому времени.

11.3. Продолжительность профилактического обслуживания Системы определяется Оператором. В случае, когда при проведении профилактических работ требуется полная остановка работы Системы более чем на 5 минут, Оператор уведомляет Абонента, не менее чем за 8 рабочих часов. Необходимость остановки работы Системы определяется Оператором при подготовке к профилактическому обслуживанию.

11.4. Технологические перерывы при проведении плановых и неотложных работ, а также перерывы в работе Системы, вызванные событиями вне зоны ответственности Оператора, в том числе атаками на отказ в обслуживании (Denial of Service - DoS) или аналогичными атаками, неработоспособностью различных сегментов сети и другими чрезвычайными и непредотвратимыми Оператором при данных условиях обстоятельствами (непреодолимая сила) не учитываются как время простоя при расчете времени доступности услуг.

11.5. При аварийной ситуации, в случае возникновения неисправностей (ошибок), повлекших за собой остановку работы Системы, Оператор в режиме 24x7 обеспечивает устранение неисправностей и восстановление нормального функционирования Системы в кратчайшие сроки.

11.6. В случае, когда отмечаются прерывания в работе Системы, либо существенные ухудшения параметров качества или отклонения от режима работы оборудования, которые могут в дальнейшем привести к состоянию аварии и недоступности Системы, Оператор проводит неотложные ремонтные работы. Оператор обязуется уведомлять Абонента о проведении неотложных ремонтных работ с прерыванием более чем на 5 минут, за 2 (два) часа до начала указанных работ.

12. Процедура взаимодействия Сторон при выявлении Инцидентов

12.1. Обмен информацией между Абонентом и Оператором в отношении составления отчетов об Инцидентах осуществляется на русском языке.

12.2. В случае обнаружения силами Оператора Инцидента в оказании Услуги, Оператор действует согласно статье 11 настоящих Правил.

12.3. В случае обнаружения Абонентом Инцидента в работе Услуги, Абонент информирует о наличии Инцидента Оператора по контактными данным, указанным в статье 13 Договора. Информация предоставляется устно по телефону с последующим уведомлением по электронной почте и/или по факсу.

12.4. Оператор регистрирует Инцидент, принимает меры по его устранению и в течение 1 (одного) часа сообщает Абоненту номер зарегистрированного Инцидента, время регистрации Инцидента с кратким описанием Инцидента.

13. Процедура устранения Инцидентов и проведения ремонтных работ

13.1. После выявления Инцидента Оператором или сообщения об Инциденте Абонентом, Оператор проводит анализ Инцидента, затем, при необходимости, отключает Услугу, подлежащую ремонту; локализует Инцидент, и начинает ремонтные работы.

13.2. Оператор по запросу информирует Абонента о характере Инцидента, принятых мерах, предположительных сроках ремонта.

13.3. Инцидент считается устраненным, когда Услуга готова к эксплуатации, её эксплуатационные характеристики соответствуют указанным в Договоре параметрам и характеристикам.

13.4. Устранив Инцидент, Оператор информирует об этом Абонента. В течение 2 (двух) часов с момента получения информации об устранении Инцидента, ответственный сотрудник Абонента, указанный в статье 14 настоящего Договора, предоставляет подтверждение устранения Инцидента путем отправки сообщения на электронный адрес Оператора, указанный в статье 13 настоящих Правил, или информирует Оператора о причинах, по которым он отказывается подтвердить устранение Инцидента. Если Абонент не представляет указанное уведомление в течение 2 часов, Инцидент считается устраненным.

13.4.1. Письменное уведомление об устранении Инцидента направляется Абоненту на электронный адрес ответственного лица, указанного в 14 настоящего Договора, в течение 3 (трех) рабочих дней. В уведомлении должна содержаться следующая информация: регистрационный номер Инцидента, время выявления Инцидента, время устранения Инцидента, продолжительность Инцидента по времени, причина Инцидента, время отправки уведомления.

14. Приоритеты Инцидентов

14.1. Уровень предоставления Услуги определяется доступностью Услуги и временем обработки обращений Клиента следующих видов: Инцидентов нарушения работоспособности, информационных обращений за консультациями. Исполнитель оказывает Услугу в соответствии с целевыми показателями, приведенными в Таблице 2.:

14.1.1. Первый приоритет – аварийные внештатные ситуации, повлекшие остановку или полную потерю работоспособности Сервисной платформы. Недоступность ключевых функции Платформы для 50% и более Клиентов. Также к Инцидентам 1 приоритета относятся массовые (более 10-и в течение тридцати минут) обращения Клиентов в контактные центры МРФ, связанные с массовым сбоем на Сервисной платформе (как правило недоступность критических функций вызывает массовое обращение абонентов, внутренних пользователей в службу технической поддержки, что может интерпретироваться, как «массовый инцидент» и соответственно попадать под первый приоритет);

- Сервисная платформа зависает на неопределенное время, не давая отклика;
- Сервисная платформа останавливается и не может начать работать после перезапуска сервера.

14.1.2. Второй приоритет – Инцидент влечет за собой значительную потерю работоспособности Сервисной платформы. Критические функции Платформы становятся недоступными, и нет применимого обходного пути решения, однако, Платформа сохраняет работоспособность в ограниченном объеме..

14.1.3. Третий приоритет - инцидент влечет за собой несущественную потерю работоспособности Сервисной платформы, следствием чего является неудобство в работе или необходимость использовать альтернативные или обходные пути решения, а также запросы, касающиеся оказания Услуги отдельным Клиентам.

14.1.4. Четвертый приоритет - инцидент не влечет потери работоспособности Сервисной платформы. Это незначительная ошибка или неудобство, ошибка в документации и т.п., которые не препятствуют проведению операций на Сервисной платформе, а также запросы по оказанию информационной поддержки.

Таблица № 2. Целевые показатели уровня предоставления услуги

Показатель	Единица измерения	Целевое значение	Комментарий
Доступность Услуги за отчетный период (месяц) ² Диапазон времени, в течение которого Услуга доступна Клиентам	%	> 99,5	На уровне доступности ядра системы. Без учета времени простоя при плановых профилактических работах
Режим регистрации обращений	час	24 x 7	круглосуточно
Время решения инцидентов первого приоритета ³	час	4	круглосуточно
Время решения инцидентов второго приоритета ⁴	час	8	Время проведения работ (время Московское) - с 10:00 до 19:00 по рабочим дням
Время решения инцидентов третьего приоритета ***	час	40	Время проведения работ (время Московское) - с 10:00 до 19:00 по рабочим дням

² В случаях, если недоступность Услуги вызвана неквалифицированными действиями Абонента, либо внешними воздействиями, не зависящими от Оператора, связанное время простоя не учитывается при определении доступности Услуги.

³ Время указано без учета времени решения инцидента на стороне Разработчика ПП. Сроки решения Инцидентов на стороне Разработчика ПП Сервисной платформы указаны в статье 11.

⁴ Счетчик учета нормативного времени устранения инцидента, исполнения заявки или ответа на обращение Абонента приостанавливается, когда обстоятельства, влияющие на это время, находятся вне зоны ответственности Оператора.

Время решения инцидентов четвертого приоритета ***	час	96	Время проведения работ (время Московское) - с 10:00 до 19:00 по рабочим дням
Обращения, обработанные в соответствии с уровнем обслуживания*** за отчетный период (месяц)	%	>95	

15. Адрес и реквизиты Оператора

Публичное акционерное общество «Ростелеком» – ПАО «Ростелеком»

Сайт Оператора в сети Интернет: www.rt.ru

Юридический адрес: 191002, г. Санкт-Петербург, ул. Достоевского, дом 15

ИНН 7707049388

Адреса, реквизиты и телефоны филиалов Оператора размещены на сайте.

Приложение № 3

к Договору № _____

ФОРМА АКТА

АКТ НАЧАЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

к Бланку заказа № _____ от _____.20__ г.

Публичное акционерное общество «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком»), именуемое в дальнейшем «**Оператор**», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и _____ (_____), именуемое в дальнейшем «**Абонент**», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, (при совместном наименовании – «**Стороны**», по отдельности – «**Сторона**») составили настоящий Акт к **Договору на оказание услуги «Раас Видеосервер» № _____** от «__» _____ 20__ г. (далее – Договор) о нижеследующем:

1. Оператор «___»_____ 201__ года начал предоставление Услуги, а Абонент начал пользование Услугой по Бланку заказа №_____ от __.__.20__ г.

2. Настоящий Акт составлен в двух подлинных экземплярах по одному для каждой из Сторон.

Подписи Сторон

От Оператора:

Должность

_____ <ФИО>

<подпись>

м.п.

От Абонента:

Должность

_____ <ФИО>

<подпись>

м.п.

Приложение № 4

к Договору № _____
от «___» _____ 20__ г.

Требования к пользовательскому оборудованию, каналам, обеспечению качества Услуги

Оборудование необходимое для участия в видеоконференции

1. Компьютер или ноутбук с ОС Windows или Mac OS X.
2. Смартфон или планшет iOS 8+ и Android 5(ARM), с установленным мобильным приложением «Videomost».
3. Web-камера.
4. Микрофон и динамики (встроенные или внешние) или гарнитура.

Качество звука и видео во время конференции подбираются отдельно для каждого участника в соответствии с производительностью его оборудования и пропускной способностью Интернет канала.

Требования к производительности CPU участника для MUX конференции

Процессор (CPU)	Режим комфортной работы
Intel Core i3 1.8 ГГц	SD качество конференция до 10 участников.
Intel Core i3/i5 2.5 ГГц	Восемь участников на экране, конференция до 50 участников.
Intel Core i3 3.5 ГГц и выше Intel Core i5/i7 3.0 ГГц и выше	SD/HD качество шестнадцать участников на экране, конференция до 100 участников. (для VdeomostLite возможно вывести на экран до 99 участников в таблице)

Требования к производительности CPU участника для MIX конференции

Процессор (CPU)	Режим комфортной работы
Intel Core i3 1.8 ГГц	SD качество
Intel Core i3/i5 2.5 ГГц	HD качество

Не рекомендуется запускать одновременно видеоконференцсвязи программное обеспечение, интенсивно потребляющее ресурсы центрального процессора и загружающего Интернет канал, например, антивирусы, программы дефрагментации диска, клиенты автоматического обновления, торрент-клиенты, Интернет-телефоны и пр.

Поддерживаемые Операционные системы и браузеры

Операционная система	Браузер (с плагином)	Браузер (с WebRTC)
Windows 7 (SP1)/ 8.1/10	Internet Explorer 11 VideomostLite	Mozilla Firefox 64++ Microsoft Edge 81+Google Chrome 80+
Mac OS X 10.11 и выше		Mozilla Firefox 64+ Google Chrome 80
Linux Ubuntu 16.04+ (32/64-bit		

Требования к параметрам сетевого подключения

При использовании брандмауэра, необходимо открыть доступ к ресурсу а также открыть порты -

TCP: 80, 443, 1720, 5060, 5222, 7443, 30000-31999

UDP: 3478, 5060, 7000, 8000- 12000, 35000-65000

Параметры сетевого доступа уточняются для каждого заказа.

Требования к полосе Интернет-канала для MUX конференции на каждого участника

Режим отображения участников	Разрешение SD 720 на 576 точек		Разрешение HD 1280 на 720 точек	
	Скорость входящего канала	Скорость исходящего канала	Скорость входящего канала	Скорость исходящего канала
Один участник на экране	2 Мбит/с	1 Мбит/с	3 Мбит/с	2 Мбит/с
Автовывбор активного участника/Выбор участника по клинку	6,5 Мбит/с		12 Мбит/с	
16 участников на экране	9 Мбит/с			
Более 16 участников	12+ Мбит/с	2 Мбит/с	Не рекомендуется	

Требования к полосе Интернет-канала для MIX конференции на каждого участника

Режим отображения участников	Разрешение SD 720 на 576 точек		Разрешение HD 1280 на 720 точек	
	Скорость входящего канала	Скорость исходящего канала	Скорость входящего канала	Скорость исходящего канала
Для всех режимов отображения.	2 Мбит/с	1 Мбит/с	2 Мбит/с	2 Мбит/с

Рекомендации по выбору периферийных устройств

Услуга работает со всеми современными web-камерами, подключаемыми к порту USB

Услуга работает с SIP/H.323 терминалами, применяемыми в студиях видеоконференцсвязи.

Услуга не работает с IP-камерами, используемыми для организации видеонаблюдения. Для качественного захвата звука, вместо микрофона, встроенного в web-камеру или ноутбук рекомендуется использовать узконаправленный микрофон, подключенный к аудиовходу вашего компьютера.

Для предотвращения эхо-эффекта микрофон и динамики должны быть разнесены на достаточное расстояние для полного устранения эффекта рекомендуется использование гарнитуры с микрофоном и наушниками.