

Регламент оказания услуги «Облачное видеонаблюдение»

Октябрь 2015г

Оглавление

Общие положения.....	3
Технические требования для оказания Услуги. Параметры Услуги.....	3
Качество Услуг.....	4
Порядок подключения услуги	4
Порядок изменения услуги	5
Порядок отказа от услуги.....	5
Порядок обработки Заявок и/или Распоряжений Заказчика Службой технической поддержки Исполнителя.....	5

Общие положения

1. **Услуга «Облачное видеонаблюдение»** – комплекс услуг по предоставлению Абоненту доступа к системе видеонаблюдения Абонента через сеть Интернет (далее по тексту – Услуга).
 - 1.1. В рамках Услуги Исполнитель обеспечивает подключение IP-видеокамер Абонента к сети Исполнителя. При этом видеoinформация с IP-видеокамер Абонента поступает на оборудование (сервер) Исполнителя, где хранится в виде видеоархива.
 - 1.2. Для обеспечения возможности хранения видеoinформации, записанной с IP-видеокамер Абонента, Исполнитель предоставляет место на сервере Исполнителя (**Сервер Облачного видеонаблюдения**). При этом видеoinформация Абонента на Сервере Облачного видеонаблюдения хранится не более строго определенного времени.
 - 1.3. Используя любое подключение к сети Интернет, Абонент имеет возможность получать видеoinформацию с IP-видеокамер в режиме онлайн, а так же просматривать видеоархив.
2. Исполнитель оказывает Услуги в соответствии с настоящим Регламентом оказания услуг и договором о предоставлении услуг связи (далее – Договор).
3. Услуга оказывается Абоненту в объеме и с параметрами, установленными Договором о предоставлении услуг связи и Бланками заказа – приложениями к Договору.
4. Услуга реализована с использованием программного комплекса Forpost Cloud (fpst.ru). Исполнитель не передает Абоненту права на использование указанного программного продукта.
5. Абонент самостоятельно несет ответственность за безопасность своего логина и пароля, а также за все действия, совершенные при использовании Услуги под логином и паролем Абонента.
6. Исполнитель не несет ответственности за использование Абонентом видеоданных, полученных в результате пользования Услугами.
7. Абонент соглашается с тем, что Исполнитель не несет ответственность за ущерб любого рода, вызванный возможностью или невозможностью использования IP-видеокамер в рамках Услуги.
8. Абонент самостоятельно в рамках действующего законодательства несет ответственность за возможные нарушения неприкосновенности частной жизни граждан и/или использования изображения граждан при использовании Услуги.

Технические требования для оказания Услуги. Параметры Услуги.

1. Возможности Абонента при использовании Услуги:
 - Удаленное видеонаблюдение;
 - Доступ к системе видеонаблюдения через веб-браузер;
 - Доступ к системе видеонаблюдения с мобильных устройств;
 - Запись и хранение видеоматериала на Сервере облачного видеонаблюдения;
 - Воспроизведение и запись звука (для определенных моделей IP-видеокамер);
 - Ускоренное воспроизведение и скачивание записей из архива;
2. Параметры услуги (определяются на основании подписанного Бланка-заказа к Договору):
 - Срок хранения видеоданных на Сервере Облачного видеонаблюдения: 0 (без записи), 0-30 дней, 60 дней.
 - Ширина полосы (битрейт): 512КБит/сек, 1024КБит/сек, 2048КБит/сек, 4096КБит/сек.

- Режим записи с IP-видеокамер Абонента: постоянный с детектором по движению.
- Поддерживаемые протоколы: H.264.
- 3. Минимальные требования к IP-видеокамерам Абонента:
 - Поддержка протоколов H.264 и RTSP.
 - Возможность защиты потока видео через логин/пароль.
- 4. Минимальные требования к рабочему месту Абонента для получения видеоинформации с IP-видеокамер в режиме онлайн, а так же просмотра видеоархива:
 - Канал в интернет с шириной полосы не меньшей ширины полосы просматриваемой камеры.
 - Современный компьютер с интернет браузером с поддержкой JavaScript и Adobe Flash.
 - Современный смартфон с интернет-браузером.
 - Современный смартфон с установленным приложением «Форпост» от Portal ltd.

Качество Услуг

1. Исполнитель предоставляет Услугу 24 часа, 7 дней в неделю, за исключением перерывов, необходимых для проведения ремонтных и профилактических работ.
2. Исполнитель предоставляет Услугу надлежащего качества соответствующие эксплуатационным характеристикам, принятым в отношении оказания услуг электросвязи.
3. Качество предоставляемой Абоненту Услуги в силу конструктивных особенностей сети Исполнителя зависит от качества услуг, оказываемых как Абоненту, так и Исполнителю другими операторами связи.
4. Исполнитель осуществляет регулярную проверку качества связи и модернизацию своих технических средств с целью обеспечения бесперебойного круглосуточного оказания Услуги.

Порядок подключения услуги

1. Абонент подписывает договор о предоставлении услуг связи и соответствующий бланк заказа к Договору.
2. Абонент осуществляет доставку подписанного договора и бланка заказа Исполнителю.
3. В случае необходимости по заявке Абонента Исполнитель производит работы по настройке оборудования (IP-видеокамер) Абонента, предназначенного для оказания Услуги.
4. После получения подписанных документов и оплаты единовременного платежа за предоставление доступа к сети, Исполнитель в течение трех рабочих дней осуществляет подключение Услуги и предоставляет Абоненту реквизиты пользования Услугой - доступ на Сервер облачного видеонаблюдения и Сервер статистики (Личный кабинет Абонента):
 - a. Адрес сервера
 - b. Имя пользователя (логин) – конфиденциально.
 - c. Временный пароль – конфиденциально.
 - d. Реквизиты настройки для IP-видеокамеры (для самостоятельной настройки).
5. Абонент при первом входе на Сервер облачного видеонаблюдения обязуется изменить Временный пароль на Постоянный пароль (конфиденциально).
6. Абонент обязуется хранить конфиденциальные реквизиты пользования Услугой, не передавать третьим лицам. Ответственность за передачу Абонентом конфиденциальных

реквизитов пользования Услугой третьим лицам или иной их компрометации возлагается на Абонента.

7. По письменному заявлению Абонента в случае компрометации конфиденциальных реквизитов пользования Услугой Исполнитель изменяет такие реквизиты в порядке обработки Заявок и/или Распоряжений Абонента (см. раздел регламента «Порядок обработки Заявок и/или Распоряжений Абонента Службой технической поддержки Исполнителя»).
8. Датой начала оказания Услуги считается дата активации Абонентом Услуги в Личном кабинете Абонента.

Порядок изменения услуги

1. Перечень, объем и параметры Услуги могут быть изменены только путем подписания сторонами Бланка заказа к Договору в новой редакции.

Порядок отказа от услуги

1. Отказ от Услуги оформляется Заказчиком путем оформления соответствующего заявления и передачи его Исполнителю.
2. Исполнитель, в течение одного рабочего дня с момента получения от Заказчика заявления на отказ от Услуги, прекращает оказание Услуги.
3. Заказчик обязуется погасить задолженность по услугам в течение 3-х дней с момента передачи Исполнителю заявления на отказ от услуги.

Порядок обработки Заявок и/или Распоряжений Заказчика

Службой технической поддержки Исполнителя

1. Служба технической поддержки Исполнителя осуществляет управление и контроль над работой технического оборудования и системных программных средств Исполнителя, обеспечивает предоставление надлежащего сервиса Заказчику в пределах, обусловленных Договором, а также осуществляет обработку следующих запросов Заказчиков:
 - a. запросы на внесение изменений в параметры Услуги в тех случаях, когда такие изменения не могут быть выполнены самим Заказчиком, в порядке и на условиях настоящего регламента;
 - b. локализация и устранение проблем, связанных с функционированием предоставляемых по Договору сервисов.
2. Заявки и/или распоряжения Заказчика обрабатываются Службой технической поддержки Исполнителя, если таковые направлены Исполнителю по электронной почте на адрес abon@izhnet.ru, по телефону контакт-центра Исполнителя +73412912000, по факсу +73412912299 или переданы Исполнителю в письменном виде в виде Заявления.
3. Все Заявки и/или Распоряжения обрабатываются в порядке поступления в течение рабочего дня Исполнителя. Время отклика на заявку по ч. «б» п.1. настоящего раздела не может превышать 2 рабочих часов. За это время стороны совместно приходят к решению – на чьей стороне требуется проработка.

Если стороны пришли к выводу, что работы производит Исполнитель, то заявка обрабатывается в течение следующих 8 (восьми) рабочих часов.

4. Вне очереди обрабатываются экстренные Заявки и/или Распоряжения, такие, как просьба о смене паролей в случае их компрометации (по письменному заявлению), восстановление работоспособности основных сервисов Исполнителя.