

## **ПРАВИЛА абонентского информационно-консультационного обслуживания**

Настоящие Правила абонентского информационно-консультационного обслуживания определяют порядок и способ оказания Исполнителем услуг, направленных на абонентское информационно-консультационное обслуживание Заказчика, в соответствии с заключенным между Исполнителем и Заказчиком договором абонентского информационно-консультационного обслуживания.

Настоящие Правила регламентируют деятельность предоставляемых Исполнителем услуг.

### **1. Общие понятия.**

Договор - Договор абонентского информационно-консультационного обслуживания, а именно: соглашение между Исполнителем и Заказчиком, заключенное на один календарный год, согласно которому Исполнитель по поручению Заказчика обязуется оказать услуги, направленные на абонентское информационно-консультационное обслуживание, а Заказчик обязуется оплатить и принять согласованные с Исполнителем оказанные услуги.

Услуги – абонентское информационно-консультационное обслуживание.

Исполнитель – юридическое лицо, которое за плату обязуется оказать услуги Заказчику, на условиях, согласованных сторонами в Договоре.

Заказчик – юридическое или физическое лицо, которое является пользователем оказываемых Исполнителем услуг, с момента подписания Договора обеими сторонами.

Календарь мероприятий – перечень организуемых Исполнителем мероприятий, их место и даты проведения.

Мероприятия – форумы, конференции, семинары, on-line-семинары (вебинары), съезды, стажировки, практикумы (мастер-классы), проводимые Исполнителем в рамках оказания услуг.

Прейскурант – опубликованный на сайте Исполнителя в сети Интернет по адресу: [www.upravlenie-gkh.ru](http://www.upravlenie-gkh.ru) список розничных цен на предоставляемые Исполнителем услуги, а также список цен с учетом скидки для Заказчиков, осуществляющих оплату стоимости услуг по Договору в размере 100%, в соответствии с приобретенным портфелем услуг.

Портфель услуг «Пакет: всё включено» – комплекс услуг, оказываемых Исполнителем в рамках заключенного с Заказчиком Договора, перечень и объем которых опубликованы на сайте Исполнителя в сети Интернет по адресу: [www.upravlenie-gkh.ru](http://www.upravlenie-gkh.ru).

### **2. Порядок очного участия в мероприятиях.**

2.1. Очное участие в мероприятиях, а именно: Форумах/Конференциях/Семинарах/Съездах/Стажировках/Практикумах (мастер-классах), организуемых Исполнителем в соответствии с Календарём мероприятий, в течение срока действия Договора, включает в себя следующие виды услуг:

- аккредитация представителя(ей) Заказчика в выбранных Заказчиком мероприятиях Исполнителя;
- обеспечение представителя(ей) Заказчика участия в выбранных Заказчиком мероприятиях Исполнителя;
- обеспечение представителя(ей) Заказчика питанием (кофе-паузы, обед) на время проведения, выбранных Заказчиком мероприятий;
- предоставление аккредитованным представителя(ям) Заказчика информационных материалов и сувенирной продукции для участия в выбранных Заказчиком мероприятиях.

2.2. Календарь мероприятий Исполнителя публикуется на сайте в сети Интернет по адресу: [www.upravlenie-gkh.ru](http://www.upravlenie-gkh.ru) в разделе «О нас» «Ежегодным участником».

2.3. Максимальное количество мероприятий, в которых может участвовать Заказчик, указывается в заключенном между Заказчиком и Исполнителем договоре. Минимальное количество мероприятий не устанавливается.

2.4. Количество представителей Заказчика, имеющих право участвовать в мероприятиях Исполнителя, указывается в Договоре.

2.5. Для получения услуг по настоящему разделу Заказчик обязан подать «Заявку» на участие в мероприятии Исполнителя, путем направления заявки на электронный адрес Исполнителя [info@od-group.ru](mailto:info@od-group.ru) не позднее, чем за 35 (тридцать пять) рабочих дней до начала проведения выбранного Заказчиком мероприятия. Заявка на участие в мероприятии Исполнителя должна содержать: наименование мероприятия, дату его проведения, количество представителей Заказчика, данные о ФИО, название должности представителей Заказчика,

согласие на обработку персональных данных, в соответствии с образцом, указанным в п.6 настоящих Правил, оформленные от каждого представителя Заказчика.

2.6. После получения от Заказчика заявки Исполнитель направляет Заказчику на указанный в заявке электронный адрес подтверждение об участии в выбранном мероприятии, которое должно содержать: наименование мероприятия, дату мероприятия, место проведения, иную информацию, необходимую для обеспечения участия.

2.7. Заказчик обязуется:

- обеспечить явку представителя(ей) на мероприятие, регистрацию на стойке аккредитации и получения необходимых информационных материалов и сувенирной продукции для участия в выбранном мероприятии.

2.8. Заказчик признает, что Исполнитель понес расходы, в том числе и невозвратные, связанные с выполнением своих обязательств, поэтому, в случае неявки представителя(ей) Заказчика на мероприятие, указанное в заявке, либо отказа от заявленных услуг, на указанный в настоящем Договоре электронный адрес Заказчика, направляется уникальная ссылка на интернет ресурс (URL), предоставляющий право удаленного доступа через сеть Интернет доступа (скачивание в электронном формате) итоговых материалов (архивной записи мероприятия, фото и видеоматериалов), в данном случае услуга признается оказанной Исполнителем в полном объеме.

2.9. Фактом оказания, указанных в настоящем разделе услуг, является участие представителя Заказчика на мероприятии либо в случае, оговоренном в п.2.8. настоящих Правил, отправка Исполнителем на указанный Заказчиком в договоре электронный адрес ссылки с паролем для доступа к архивной записи мероприятия.

### **3. Порядок On-line заочное участия в мероприятиях.**

3.1. On-line заочное участие в Мероприятиях, а именно: On-line-семинарах (Вебинарах)/Форумах/Конференциях/Практикумах (Мастер-классах), организуемых Исполнителем в соответствии с Календарём мероприятий, в течение срока действия Договора, включает в себя следующие виды услуг:

- предоставление Заказчику доступа к сайту Исполнителя в сети Интернет по адресу: [www.upravlenie-gkh.ru](http://www.upravlenie-gkh.ru), и организация участия Заказчика, путем предоставления права удаленного доступа через сеть Интернет к трансляции мероприятий в режиме реального времени.

Под доступом к трансляции в режиме реального времени понимается возможность удаленного участия Заказчика в мероприятиях через сеть Интернет в момент их непосредственного проведения Исполнителем.

3.2. Для получения услуг, указанных в настоящем разделе, Заказчик обязан подать заявку на On-line участие в мероприятии Исполнителя, путем отправки заявки на электронный адрес Исполнителя [info@od-group.ru](mailto:info@od-group.ru) не позднее, чем за 35 (тридцать пять) рабочих дней до начала проведения мероприятия. Заявка на On-line участие в мероприятии Исполнителя должно содержать: наименование мероприятия и дату его проведения.

3.3. После получения от Заказчика заявки на On-line участие, но не ранее, чем за 2 (два) рабочих дня до проведения мероприятия, Исполнитель направляет Заказчику электронным письмом на указанный в заявке электронный адрес подтверждение об участии, которое должно содержать: наименование мероприятия, дату мероприятия, уникальную ссылку на Интернет ресурс (URL), предоставляющий доступ к трансляции мероприятия в реальном времени и время трансляции.

3.4. Заказчик обязуется:

- не передавать URL мероприятия третьим лицам;

- не позднее, чем за 1 (один) рабочий день до трансляции мероприятий проверить технические возможности оборудования путем просмотра пробного ролика по тестовой ссылке: <https://my.webinar.fm/systemcheck>;

- для получения надежного соединения и бесперебойного доступа к трансляции мероприятия использовать оборудование и канал доступа в Интернет, с характеристиками не ниже указанных в разделе 5 настоящих Правил.

3.5. В случае невозможности со стороны Заказчика воспользоваться доступом к трансляции мероприятия по независящим от Исполнителя причинам, а именно: отсутствие пользователя услуг в месте удаленного доступа, использование Заказчиком оборудования и канала в Интернет, не соответствующих характеристикам, указанным в разделе 5 настоящих Правил, сбои в оборудовании провайдеров Интернет, ошибки со стороны Заказчика при регистрации, за нарушения сроков и/или условий регистрации, невозможность либо нежелание Заказчика воспользоваться правом доступа к трансляции и прочее, – в течение 30 (тридцати) рабочих дней после трансляции мероприятия на указанный Заказчиком в Договоре электронный адрес направляется ссылка с паролем для доступа к архивной записи мероприятия.

3.6. Замечания по техническим характеристикам трансляции мероприятия Заказчик может направить по электронному адресу: [it@od-group.ru](mailto:it@od-group.ru).

3.7. Фактом оказания, указанных в настоящем разделе услуг, является отправка Исполнителем на указанный Заказчиком в Договоре электронный адрес уникальной ссылки на Интернет ресурс (URL), предоставляющей доступ к трансляции мероприятия в реальном времени, либо ссылки с паролем для доступа к архивной записи мероприятия.

#### 4. Порядок предоставления on-line доступа ко всем материалам мероприятий.

4.1. Предоставление Заказчику on-line доступа ко всем итоговым материалам мероприятий, организуемых Исполнителем в соответствии с Календарём мероприятий, в течение срока действия Договора, включает в себя следующие виды услуг:

- предоставление on-line доступа к сайту Исполнителя в сети Интернет по адресу: [www.upravlenie-gkh.ru](http://www.upravlenie-gkh.ru), путем отправки Заказчику электронным письмом на указанный Заказчиком в Договоре электронный адрес, уникальную ссылку на интернет ресурс (URL), для просмотра и скачивания архивной записи мероприятия и информационно-аналитических материалов, предоставляемых спикерами мероприятий, в том числе видео-материалов.

4.2. Отправка электронного письма в адрес Заказчика производится в течение 30 (Тридцати) рабочих дней после проведения мероприятия.

4.3. Фактом оказания, указанных в настоящем разделе услуг, является отправка Исполнителем на указанный Заказчиком в Договоре электронный адрес уникальной ссылки на Интернет ресурс (URL) предоставляющей доступ к скачиванию архивной записи мероприятия и информационно-аналитических материалов, предоставляемых спикерами мероприятия, в том числе видео-материалов.

#### 5. Технические требования к оборудованию Заказчика.

5.1. Для получения надежного соединения и бесперебойного доступа к трансляции Вебсеминара и трансляции Мероприятия, Заказчик обязуется обеспечить соответствие технических требований оборудования и канала доступа в Интернет следующим характеристикам:

##### К программному обеспечению:

- Установленный Adobe Flash Player, версия 10.3 и выше (рекомендуется 11 +). [Загрузить с сайта производителя](#) или [проверить текущую версию](#).
- 

##### К оборудованию

- Колонки, наушники или встроенный динамик (для того, чтобы слышать ведущего)
  - Персональный компьютер подключенный к сети интернет
- 

##### К каналам связи

- Рекомендуются от 128 кбит/сек исходящего потока
  - Рекомендуются от 256 кбит/сек входящего потока
- 

##### К портам и файрволам

- Для хорошего соединения требуется, чтобы у вас на компьютере был открыт порт 1935. Если порт окажется закрытым, то система также сможет работать, но будет туннелировать трафик через порты 443 и 80 по протоколу RTMP (RTMP, обернутый в HTTP). В этом случае могут возникать некоторые задержки в видео и аудиотрансляциях, а в нередких случаях и прерывания связи. Кроме того, файрвол может не пропускать такой HTTP-трафик. Для того чтобы этого избежать рекомендуется обратиться к вашему системному администратору с просьбой открыть порт 1935 и протокол RTMP как минимум для следующих ip-адресов:
    - 83.222.97.138 - основной медиасервер
    - 188.127.242.89 - резервный медиасервер
    - 188.127.248.17 - сервер для просмотра записей
  - Если у вас в сети используется NAT или прокси-сервер, то при определенных его настройках, через некоторые, примерно одинаковые, периоды времени (1-2 минуты) после подключения могут происходить самопроизвольные разрывы связи. В этом случае следует обратиться к администраторам вашей сети с просьбой настроить NAT (требуется снять ограничение на количество пакетов, приходящих в единицу времени с вышеуказанных ip; разрешить keepalive-соединения).
- 

##### Рекомендации для

- Для достижения максимального качества работы виртуальной комнаты рекомендуется во время работы в ней не загружать компьютер другими процессами, желательно закрыть все неиспользуемые программы.
- Рекомендуются использовать браузер (Chrome, FireFox)
- Рекомендуем использовать самую последнюю версию браузера, Adobe Flash Player и драйверов аудиокарты. Для качественной связи желательно использовать высокоскоростное проводное соединение, т.к. беспроводной канал является очень нестабильным.

**6. Образец согласия на обработку персональных данных представителя(ей) Заказчика.**

ОБРАЗЕЦ СОГЛАСИЯ

**СОГЛАСИЕ  
на обработку персональных данных**

Я, \_\_\_\_\_  
(ФИО полностью)

зарегистрированный(ая) по адресу: \_\_\_\_\_  
(адрес, с указанием индекса)

паспорт: \_\_\_\_\_  
(серия, номер и орган, выдавший паспорт)

номера телефонов: \_\_\_\_\_  
(мобильный, рабочий)

место работы (и адрес): \_\_\_\_\_

должность: \_\_\_\_\_

именуемый(ая) далее по тексту «Субъект персональных данных», либо «Субъект ПДн», свободно, своей волей и в своем интересе в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» предоставляю настоящее согласие (далее – Согласие) на обработку моих персональных данных Обществу с ограниченной ответственностью «Информационный портал «Управление ЖКХ» (ООО «ИП «Управление ЖКХ»), место нахождения: г. Москва, Федеративный проспект, д.5, к.1, офис 31.

Согласие предоставляется в связи с моим участием в работе

\_\_\_\_\_.  
(указать полное наименование мероприятия)

В отношении следующих персональных данных: фамилия, имя, отчество; пол; гражданство; дата, месяц, год, место рождения; место работы, занимаемая должность, профессия, адрес места работы; номера телефонов (мобильный, домашний, рабочий); адрес электронной почты (e-mail); адрес регистрации, почтовый адрес, адрес фактического места проживания; серия, номер, дата и место выдачи паспорта и иных предоставленных и запрашиваемых документов; личные фотографии; иные предоставленные и полученные данные.

С целью их размещения на сайте [www.upravlenie-gkh.ru](http://www.upravlenie-gkh.ru) и обработки следующими способами: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

Обработка персональных данных указанными способами может осуществляться как неавтоматизированным, так и автоматизированным способами. ООО «ИП «Управление ЖКХ» вправе осуществлять хранение (архивное хранение) и комплектование документов и персональных данных, в том числе в форме электронных (цифровых) документов (оригиналов и копий), в электронных базах данных включительно.

Срок, в течение которого действует Согласие: с момента его предоставления субъектом ПДн и до момента его отзыва в письменном виде. Такой срок не ограничивает ООО «ИП «Управление ЖКХ» в вопросах организации архивного хранения персональных данных, в электронной (цифровой) форме.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(ФИО субъекта ПДн полностью)

\_\_\_\_\_  
(дата предоставления согласия) 20\_\_ г.