

## ПРАВИЛА абонентского информационно-консультационного обслуживания

Настоящие Правила абонентского информационно-консультационного обслуживания (далее – Правила) 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 согласуются Исполнителем и Заказчиком и признаются Приложением к договору абонентского информационно-консультационного обслуживания, являющимся неотъемлемой его частью.

### 1. Общие понятия.

Договор абонентского информационно-консультационного обслуживания (далее – Договор) – соглашение между Исполнителем и Заказчиком, согласно которому Исполнитель по поручению Заказчика за вознаграждение обязуется оказать услуги, направленные на абонентское информационно-консультационное обслуживание, а Заказчик обязуется оплатить и принять согласованные с Исполнителем услуги.

Исполнитель – юридическое лицо, которое за вознаграждение обязуется оказать услуги, направленные на абонентское информационно-консультационное обслуживание Заказчика, на условиях, установленных Договором.

Заказчик – юридическое или физическое лицо, которое является пользователем оказываемых Исполнителем услуг, направленных на абонентское информационно-консультационное обслуживание, с момента оплаты стоимости услуги в соответствии с условиями Договора.

Календарь мероприятий – список организуемых Исполнителем Форумов/Конференций/Семинаров.

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 информационно-консультационные услуги, а также список цен с учетом скидки для Заказчиков, осуществивших 100 % (сто процентную) оплату стоимости услуг по Договору в соответствии с приобретенным портфелем информационно-консультационных услуг.

Портфель услуг – комплекс информационно-консультационных услуг, оказываемых Исполнителем в рамках заключенного с Заказчиком Договора, в соответствии с настоящими Правилами, указанный в Приложении № 1 к Договору. Портфель услуг: «ВСЁ ВКЛЮЧЕНО». Вид и объём портфеля услуг опубликованы на сайте Исполнителя в сети Интернет по адресу: [www.upravlenie-gkh.ru](http://www.upravlenie-gkh.ru).

### 2. Порядок участия в Форумах/Конференциях/Семинарах.

2.1. Участие в Форумах/Конференциях/Семинарах (далее «мероприятия»), организуемых Исполнителем в соответствии с Календарём мероприятий, в течение срока действия, заключенного между Исполнителем и Заказчиком, Договора (очное участие), включает в себя следующие виды услуг:

- аккредитация представителя(ей) Заказчика в выбранных Заказчиком профессиональных мероприятиях Исполнителя;
- обеспечение представителя(ей) Заказчика участия в выбранных Заказчиком профессиональных мероприятиях Исполнителя;
- обеспечение представителя(ей) Заказчика питанием на время проведения, выбранных Заказчиком мероприятий (кофе-паузы, обед);
- предоставление аккредитованным представителя(ям) Заказчика портфелей участников с информационными материалами и сувенирной продукцией для участия в выбранных Заказчиком профессиональных мероприятиях.

2.2. Календарь мероприятий Исполнителя публикуется на сайте в сети Интернет по адресу: [www.upravlenie-gkh.ru](http://www.upravlenie-gkh.ru).

2.3. Максимальное количество мероприятий, в которых может участвовать Заказчик, прописывается в заключенном между Заказчиком и Исполнителем годовым договором. Минимальное количество мероприятий не устанавливается.

2.4. Количество представителей Заказчика, имеющих право участвовать в мероприятиях Исполнителя, прописывается в заключенном между Заказчиком и Исполнителем годовым договором.

2.5. Для получения услуг по настоящему пункту Заказчик обязан подать «Заявку» на участие в мероприятии Исполнителя, путем отправки заявки на электронный адрес Исполнителя [info@od-group.ru](mailto:info@od-group.ru) не позднее, чем за 10 (Десять) рабочих дней до начала проведения мероприятия. Заявка на участие в мероприятии Исполнителя должна содержать: наименование мероприятия, дата его проведения, количество представителей Заказчика, данные о ФИО, должности представителей Заказчика, оформленные от каждого представителя Заказчика, согласия на обработку персональных данных, в соответствии с п.6 настоящих Правил.

2.6. После получения от Заказчика заявки Исполнитель направляет Заказчику на указанный в заявке электронный адрес подтверждение об участии, 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 в полном объеме.

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

### **3. Порядок On-line участия в Форумах/Конференциях/Семинарах/Мастер-классах/Вебинарах.**

3.1. On-line участие в Форумах/Конференциях/Семинарах/Мастер-классах/Вебинарах, организуемых Исполнителем в соответствии с Календарём мероприятий, в течение срока действия, заключенного между Исполнителем и Заказчиком, Договора (заочное участие), 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 Форума/Конференции/Семинара/Мастер-класса/Вебинара в режиме реального времени.

Под доступом к трансляции в режиме реального времени понимается возможность удаленного участия Заказчика в Форуме/Конференции/Семинаре/Мастер-классе/Вебинаре через сеть Интернет в момент их непосредственного проведения Исполнителем.

3.2. Для получения услуг по настоящему пункту 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 10 (Десять) 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 статье 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 статье 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 заключенном договоре с Исполнителем 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, описанных в настоящей статье 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 Форумов/Конференций/Семинаров/Мастер-классов/Вебинаров/.

4.1. Предоставление Заказчику on-line доступа ко всем итоговым материалам Форумов/Конференций/Семинаров/Мастер-классов/Вебинаров/, организуемых Исполнителем в соответствии с Календарём мероприятий, в течение срока действия, заключенного между Исполнителем и Заказчиком, Договора, включает в себя следующие виды услуг:

- предоставление онлайн 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 Форумов/Конференций/Семинаров/Мастер-классов/Вебинаров/, в том числе видео-материалов.

4.2. Отправка электронного письма в адрес Заказчика производится в течение 30 (Тридцати) рабочих дней после проведения Форума/Конференции/Семинара/Мастер-класса/Вебинара/.

4.3. Фактом оказания, описанных в настоящей статье 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 Форумов/Конференций/Семинаров/Мастер-классов/Вебинаров/, 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

- Рекомендуется от 128 кбит/сек исходящего потока
  - Рекомендуется 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.
- Рекомендуется 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

на получение и обработку персональных данных

\_\_\_\_\_ (ФИО)

Я, \_\_\_\_\_ (ФИО)

разрешаю Обществу с ограниченной ответственностью «Информационный портал «Управление ЖКХ» (ИНН/КПП 7720296315/772001001), в связи с моим участием в работе \_\_\_\_\_ (указать название мероприятия), хранить, обрабатывать, систематизировать, уточнять (обновлять, изменять), размещать на сайте [www.upravlenie-gkh.ru](http://www.upravlenie-gkh.ru), указанные мною персональные данные: о фамилии имени отчестве, месте работы, наименования занимаемой мною должности и номерами моих контактных рабочих телефонов, а также на размещение при необходимости моей фотографии.

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) (подпись) (ФИО)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.