



Центр инноваций
и информационных
технологий

Федеральная нотариальная палата

УТВЕРЖДАЮ
Директор Фонда

В.В. Голобоков

[Handwritten signature]
«22» Июня 2016 г.

**Регламент
использования сервиса ВКС TrueConf**

МОСКВА

2016

Содержание

ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	3
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
2. ОБРАЩЕНИЕ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.....	4
3. РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВОК.....	5

ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ВКС	– видеоконференцсвязь
TrueConf Server	– выделенный программный сервер для организации систем ВКС в открытых, закрытых и смешанных сетях предприятий
Пользователь	– лицо, зарегистрированное на сервере ВКС TrueConf

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент использования сервиса ВКС TrueConf (далее – Регламент) разработан Фондом «Центр инноваций и информационных технологий» (далее – Фонд) в целях определения порядка работы сервиса ВКС TrueConf (далее – Сервис), расположенного на физических серверах Фонда.

1.2. Фондом предусмотрено рассмотрение заявок на:

- регистрацию новых Пользователей;
- удаление Пользователей;
- проведение групповых конференций 4х160 и более.

1.2.1. Рассмотрение заявок на регистрацию новых Пользователей осуществляется с целью:

– контроля статусов заявок при регистрации нового Пользователя на сервере ВКС TrueConf;

1.2.2. Рассмотрение заявок на проведение групповых конференций осуществляется с целью:

- контроля статусов заявок на проведение групповых конференций;
- снижения нагрузки на программно-аппаратное серверное оборудование Сервиса, задействованное в процессе проведения групповых конференций;
- сбора статистической информации групповых конференций и загрузки программно-аппаратного серверного оборудования.

1.3. Рассмотрение заявок осуществляется ответственными лицами Фонда.

1.4. Настоящим Регламентом установлено следующее:

– срок рассмотрение заявки на регистрацию новых Пользователей – до 3 (Трех) рабочих дней.

– Пользователь подает заявку на проведение групповой конференции не позднее, чем за 5 (Пять) рабочих дней до даты предполагаемого проведения групповой конференции;

– с момента поступления заявки на проведение групповой конференции от Пользователя сроки ее рассмотрения и принятия решения о возможности проведения групповой конференции не могут превышать 2 (Двух) рабочих дней;

– с момента принятия ответственными лицами Фонда решения о предоставлении Пользователю возможности проведения групповой конференции, Пользователь уведомляется не позднее 2 (Двух) рабочих дней.

2. ОБРАЩЕНИЕ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. Для регистрации нового Пользователя в сервисе ВКС TrueConf, удаления Пользователя из сервиса и обращения на проведение групповых конференций, необходимо обратиться в службу технической поддержки Фонда.

2.2. Заявка формируется Пользователем в письменной форме и направляется в электронном виде по электронной почте по адресу: support@fciit.ru с обязательным указанием темы письма: « Заявка на TrueConf».

2.3. При обращении Пользователя сотрудник службы технической поддержки обязан:

– зарегистрировать обращение Пользователя с указанием времени, даты и причины обращения.

3. РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВОК

3.1. Ответственные лица Фонда обязаны рассмотреть Заявку в сроки, установленные п.1.4. настоящего Регламента, и сообщить о результате рассмотрения Пользователю на адрес электронной почты, указанный в Заявке.

3.2. Выполнение заявки происходит в сроки, установленные п.1.4. настоящего Регламента путем:

- регистрации и присвоения уникальных логина и пароля новому Пользователю или отказа в регистрации нового Пользователя в сервисе ВКС TrueConf с указанием причин отказа;
- удаления Пользователя из сервиса ВКС TrueConf;
- разрешения проведения групповой конференции или отказа в проведении групповой конференции с указанием причин отказа.

Контактная информация

По вопросам, связанным с рассмотрением заявок на регистрацию нового Пользователя в сервисе, удаления Пользователя из сервиса и на проведение групповых конференций, Вы можете обратиться по электронной почте support@fciit.ru или по телефонам: (495) 730-57-05, (800) 250-01-33 (по рабочим дням с 9.00 до 18.00 по МСК).