

Порядок оказания услуг видеонаблюдения

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем документе применяются следующие термины с соответствующими определениями:

Компания – Унитарное предприятие по оказанию услуг «А1».

Клиент – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель либо физическое лицо, осуществляющее ремесленную деятельность или самозанятый, с которым заключен договор об оказании услуг по сети фиксированной связи (далее – Договор).

Услуги видеонаблюдения (далее – услуги) – это услуги электросвязи по передаче пользователю видео от камер видеонаблюдения в реальном масштабе времени через личный кабинет, в том числе с возможностью записи и хранения видеозаписей в архиве.

Личный кабинет видеонаблюдения (далее – личный кабинет) – это система самообслуживания по адресу <http://video.a1.by>, которая позволяет клиенту удаленно просматривать видеопотоки с камер видеонаблюдения.

Пользователь – лицо, которому клиент предоставил логин и пароль для доступа к Личному кабинету видеонаблюдения. Все действия, осуществленные с использованием логинов и паролей клиента, считаются осуществленными клиентом.

Учетные данные – логин и пароль, присваиваемые клиенту для его идентификации, позволяющие получать доступ к Личному кабинету видеонаблюдения.

Авторизованный e-mail (далее – авторизованный e-mail/авторизованный адрес) – это один или несколько адресов электронной почты, указанных в регистрационной форме или заявлении клиента, оформленном надлежащим образом, по которым возможен прием заявок от клиента без дополнительной идентификации. Заявки клиентов, отправленные с авторизованного адреса, приравниваются к заявлениям, оформленным на фирменном бланке с печатью и подписью руководителя. Заявки на операции, связанные с расторжением Договора или переоформлением клиента (абонента), не могут быть направлены посредством авторизованного адреса.

Отчетный месяц – календарный месяц оказания компанией услуги (с первого по последний календарный день месяца оказания услуги).

А также термины, содержащиеся в публичном Договоре, размещенном на сайте <https://www.a1.by>.

2. ОПИСАНИЕ И СОСТАВ УСЛУГ

2.1 Услуги видеонаблюдения предоставляются клиентам компании только при подключении тарифного плана для интернета по сети фиксированной связи компании в точке подключения клиента (за исключением тарифных планов удаленного доступа), указанной в регистрационной форме.

2.2 Услуги включают:

- Обеспечение клиенту доступа к Личному кабинету по адресу <http://video.a1.by>;
- Возможность онлайн-просмотра видео в реальном времени с камер видеонаблюдения, в том числе с возможностью записи и хранения видеозаписей в архиве;

2.2.1 Единицей тарификации является 1 камера видеонаблюдения.

2.3 Услуга видеонаблюдения может быть подключена с возможностью записи и хранения видеозаписей в архиве. Качество видео и стоимость такой услуги зависит от разрешения камер видеонаблюдения (2, 4, 6, 8 Мп) и количества дней хранения видеозаписей (на 7, 15, 30, 45, 60, 90 дней).

2.4 Общая стоимость услуг видеонаблюдения определяется в соответствии с Прейскурантом на услуги и зависит от количества подключенных камер видеонаблюдения и с учетом выбора клиентом возможности записи и хранения видеозаписей в архиве(при его наличии). Абонентская плата списывается ежедневно равными долями пропорционально количеству дней в месяце оказания услуг и исчисляется с даты начала оказания услуг.

2.5 Для пользования услугами клиент должен использовать оборудование, необходимое для организации системы видеонаблюдения, которое имеет сертификат соответствия, выданный в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь.

2.6 В случае необходимости подключения/снятия оборудования силами компании для услуги видеонаблюдения, а также его настройки и обслуживания клиент оставляет заявку с авторизованного e-mail на адрес otp@a1.by с указанием перечня необходимых работ. По факту выполнения работ/оказания услуг компания подписывает с клиентом Акт выполненных работ и взимает плату, которая включается в счет-акт за отчетный месяц, в котором был подписан Акт выполненных работ с клиентом. Работы выполняются с использованием материалов компании, стоимость которых включена в стоимость услуг по подключению и настройке оборудования, а также с возможностью привлечения третьих лиц. За выезд на объект с клиента взимается плата согласно прейскуранту компании.

2.7. Перечень работ/услуг и их состав, выполняемых компанией в рамках пункта 2.6:

2.7.1 Услуга по подключению и первичной настройке оборудования для видеонаблюдения.

2.7.2 Услуга по настройке оборудования для видеонаблюдения, включающая проверку скорости соединения и настройку оборудования и подключения к сети.

2.7.3 Услуга по обслуживанию оборудования для видеонаблюдения.

2.7.4 Услуга по снятию оборудования для видеонаблюдения

3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГ

3.1 Заявку на подключение услуг клиент может оформить через заполнение соответствующей формы заявки на сайте A1.by.

3.2 Определение объема услуг запрашиваемых клиентом производится путем подписания регистрационной формы к договору.

3.3 После подписания регистрационной формы компания обязуется активировать услуги в течение 14 рабочих дней.

3.4 После активации услуг компания отправляет учетные данные на авторизованный e-mail, указанный в регистрационной форме. Датой начала оказания услуг является дата предоставления клиенту учетных данных. Для услуг, подключаемых после предоставления клиенту учетных данных, датой начала оказания такой услуги является дата изменения перечня выбранных услуг согласно п4.3.

3.5 Пользователь обязан перейти в личный кабинет и авторизоваться с использованием учетных данных.

3.6 Услуги видеонаблюдения предоставляются клиенту при наличии в его собственности, владении либо пользовании оборудования, необходимого для организации системы видеонаблюдения, соответствующего требованиям, изложенным в п.3.7 (камеры видеонаблюдения, коммутаторы, маршрутизаторы, далее – оборудование), сертифицированного в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь.

3.7 Для корректной работы услуг клиенту необходимо использовать оборудование со следующими характеристиками:

3.7.1 Для камер видеонаблюдения:

- Обеспечение постоянного подключения камер видеонаблюдения к сети фиксированной связи компании на скорости не менее 2 Мбит/с на 1 камеру видеонаблюдения.
- Поддержка протокола ONVIF.
- Тип камеры видеонаблюдения: IP-камера.
- Поддержка протокола RTSP.
- Поддержка синхронизации времени по NTP.

- Поддержка питания POE.

3.7.2 Для коммутаторов:

- Поддержка портов 10/100Base-T PoE 802.3af/at (суммарная мощность равно или более мощности всех подключенных камер видеонаблюдения).
- Наличие 2*10/100Base-T Uplink.

3.7.3 Для маршрутизаторов:

- Поддержка работы с V-Lan.

3.8 Компания не несет ответственность за некорректную работу услуг в случае использования оборудования, не соответствующего характеристикам, указанным в пункте 3.7.

4. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГ

4.1 Изменение количества оборудования и\или количества пользователей, а также подключение услуги с возможностью записи и хранения видеозаписей в архиве производится по запросу клиента с авторизованного e-mail на адрес otp@al.by с указанием данных для изменения.

4.2 После внесения изменений компания направляет клиенту на его авторизованный e-mail электронное письмо, подтверждающее изменение.

4.3 Изменение перечня выбранных услуг осуществляется в срок от 1 до 7 рабочих дней.

4.4 Если состав услуг был изменен, новая абонентская плата будет применена со дня, в котором произошло изменение.

5. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1 По вопросам обслуживания и технической поддержки клиент может обратиться в компанию по телефону 150 (из сетей всех операторов связи) и адресу электронной почты otp@al.by.

5.1.1 Время работы технической поддержки с 8:00 до 22:00 в будние дни и с 9:00 до 19:00 в выходные и праздничные дни.

5.2 Оплата за оказанные услуги осуществляется клиентом за отчетный месяц согласно порядку оплаты, который определен в договоре.

5.3 В случае неоплаты клиентом стоимости услуг компания оставляет за собой право в одностороннем порядке приостановить доступ клиента к услугам.

5.4 Несмотря на приостановку доступа, клиент обязуется произвести оплату стоимости за фактически оказанные услуги.

5.5 В период приостановления доступа клиента к услугам оплата стоимости услуг не взимается.

5.6 В случае реорганизации клиент обязан уведомить об этом компанию, компания прекращает оказывать услуги клиенту с момента получения уведомления о реорганизации. Правопреемник реорганизуемого клиента, в случае необходимости пользования услугами, может подключить их согласно разделу 3 настоящего порядка.

5.7 Отказ от услуг производится на основании заявления клиента, отправленного на адрес электронной почты legal@a1.by.

5.8 При отключении услуги с возможностью записи и хранения видеозаписей в архиве видеозаписи, а также учетные данные клиента удаляются без возможности восстановления.

5.9 Настоящий порядок является неотъемлемой частью договора.

5.10 Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящий порядок, публикуя изменения на официальном сайте компании A1.by. Во всем ином, не урегулированном настоящим порядком, клиент и компания руководствуются положениями договора.