

г. Пермь

Профессиональная образовательная ассоциация «Центр Профессионального Развития Европейский - Ижевск», именуемая в дальнейшем «Заказчик», в лице директора Анисимова Игоря Анатольевича, действующего на основании Устава, с одной стороны и Общество с ограниченной ответственностью «Центр Профессионального Развития «Европейский», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице генерального директора Марьина Алексея Сергеевича, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется оказывать услуги по информационно-техническому сопровождению в соответствии с Регламентом комплексной услуги «Информационно-техническое сопровождение» (Приложение № 1 к настоящему договору) (далее по тексту – Услуги), а Заказчик обязуется принимать и оплачивать услуги в порядке и сроки установленные настоящим договором.

1.2. Под информационно-техническим сопровождением в настоящем договоре понимается:

- администрирование доступа к ресурсам локальной вычислительной сети;
- администрирование доступа к ресурсам Internet;
- администрирование доступа к электронной почте;
- администрирование доступа к телефонной связи;
- организация предоставления мультимедийного и иного оборудования для проведения учебных занятий и тренингов;
- организация ремонта и обслуживания оборудования;
- организация обеспечения запасными частями и расходными материалами.

Подробный перечень услуг и порядок предоставления услуг утверждены Регламентом комплексной услуги «Информационно-техническое сопровождение» (Приложение № 1)

1.3. Место оказания услуг – адрес местонахождения Заказчика.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Заказчик имеет право:

2.1.1. Осуществлять контроль и надзор за ходом и качеством оказываемых услуг, сроков их выполнения.

2.1.2. Назначить Исполнителю разумный срок для устранения недостатков, если во время оказания услуг станет очевидным, что услуги не будут оказаны надлежащим образом, и при неисполнении Исполнителем в назначенный срок этого требования отказаться от настоящего договора либо поручить исправление другому лицу за счет Исполнителя, а также потребовать возмещения убытков.

2.2. Заказчик обязан:

2.2.1. Предоставить Исполнителю (сотрудникам Исполнителя) допуск в помещения, в которых будут оказываться услуги.

2.2.2. Произвести оплату оказанных услуг в размерах и в сроки, установленные настоящим договором.

2.3. Исполнитель обязан:

2.3.1. Оказывать услуги с надлежащим качеством.

2.3.2. Своими силами и средствами оказать услуги в необходимых объемах и в надлежащие сроки.

2.3.3. Сдать оказанные услуги Заказчику в порядке и сроки, установленные настоящим договором.

2.3.4. Уведомлять Заказчика об оказании услуг.

2.3.5. По получении от Заказчика сообщения о некачественном оказании услуг устранить за свой счет обнаруженные недостатки в кратчайший технически возможный срок, согласованный Сторонами, но не более 30 (тридцати) календарных дней после получения сообщения.

2.4. Исполнитель вправе:

2.4.1. Самостоятельно определять количество специалистов, необходимых для оказания услуг, а также график их работы.

3. ЦЕНА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Стоимость услуг Исполнителя по настоящему договору за один полный рабочий месяц составляет – 5 000 (пять тысяч) рублей 00 копеек, в том числе НДС (18%) – 762 (семьсот шестьдесят два) рубля 71 копейку.

3.2. Заказчик производит оплату оказанных услуг в течение 5 (пяти) банковских дней с момента подписания Сторонами акта сдачи-приемки оказанных услуг.

3.3. Исполнитель вправе увеличить стоимость услуг, указанную в п. 3.1. настоящего договора, на величину расходов, понесенных им в связи с оказанием услуг по настоящему договору в интересах Заказчика (командировки работников, оформление документов, услуги третьих лиц и прочие).

3.4. Форма расчетов по настоящему договору – безналичные денежные средства. Валюта расчетов по настоящему договору – рубль Российской Федерации. По соглашению Сторон возможны иные способы расчетов, не запрещенные законодательством РФ.

3.5. Датой (моментом) оплаты по настоящему договору считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

4. ПОРЯДОК ПРИЕМКИ И СДАЧИ ВЫПОЛНЕННЫХ УСЛУГ

4.1. Исполнитель ежемесячно не позднее 5 (пятого) числа месяца следующего за месяцем в котором оказывались услуги, составляет и направляет Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных услуг, в котором указываются наименование оказанных услуг, сроки начала и окончания оказания услуг, стоимость оказанных услуг.

4.2. Заказчик не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента получения Акта сдачи-приемки оказанных услуг, обязан направить Исполнителю подписанный Акт сдачи-приемки оказанных услуг или мотивированный отказ от подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг.

4.3. В случае немотивированного отказа Заказчика от подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг или просрочки подписания Заказчиком Акта сдачи-приемки оказанных услуг свыше срока установленного п. 4.2. настоящего договора Исполнитель вправе подписать Акт сдачи-приемки оказанных услуг в одностороннем порядке, который (Акт сдачи-приемки услуг), с момента его подписания Исполнителем, является подтверждением факта надлежащего (без недостатков) оказания услуг Исполнителем и принятия (без претензий) услуг Заказчиком.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ФОРС-МАЖОР

5.1. За нарушение своих обязательств по настоящему договору, Стороны несут ответственность, предусмотренную настоящим договором и действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему договору в случае, если это вызвано действием обстоятельств непреодолимой силы, под которыми понимаются возникшие после вступления в силу настоящего договора чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства, которые ни одна из сторон не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами, исключая финансовую несостоятельность сторон. К таким событиям чрезвычайного и непредотвратимого характера относятся: землетрясения, наводнения и иные природные стихийные явления, а также военные действия, массовые эпидемии, принятие органами государственной власти или управления нормативных актов, повлекших за собой невозможность исполнения настоящего договора.

5.3. Сторона, для которой вследствие обстоятельств непреодолимой силы создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему договору, обязана известить в письменной форме другую сторону о наступлении или прекращении обстоятельств непреодолимой силы не позднее трех рабочих дней с момента их наступления или прекращения, и передать другой стороне выданный региональной Торгово-промышленной палатой или другим уполномоченным органом сертификат, подтверждающий наличие обстоятельств непреодолимой силы, в течение десяти рабочих дней с момента их наступления.

5.4. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы срок выполнения сторонами обязанностей по настоящему договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства, при условии своевременного извещения другой стороны в соответствии с настоящим пунктом договора. Несвоевременное, сверх указанных сроков, извещение об обстоятельствах непреодолимой силы и (или) несвоевременное предоставление либо непредоставление сертификата региональной Торгово-промышленной палаты или другим уполномоченным органом лишает соответствующую сторону права ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы.

5.5. Освобождение одной из сторон от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение какой-либо из ее обязанностей по настоящему договору в связи с обстоятельствами непреодолимой силы не влечет освобождения данной стороны от ответственности за неисполнение иных обязанностей по настоящему договору.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

6.1. Все споры и разногласия по настоящему договору Стороны будут стремиться разрешить в порядке досудебного разбирательства: путем переговоров, составлением необходимых протоколов, дополнений и изменений.

6.2. Претензионный порядок урегулирования споров по настоящему договору обязателен для Сторон. Сторона, получившая претензию, обязана рассмотреть ее и направить другой Стороне мотивированный и обоснованный ответ заказным письмом с уведомлением о вручении не позднее, чем через 10 (десять) рабочих дней с момента получения претензии. Если соглашение Сторонами не будет достигнуто, то споры и разногласия подлежат рассмотрению в Арбитражном суде по месту нахождения истца.

7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

7.1. Настоящим Стороны договариваются о том, что все передаваемые в рамках настоящего договора и в связи с его исполнением документы и информация будут считаться конфиденциальными ("Конфиденциальная информация"), если иное не согласовано Сторонами.

7.2. Конфиденциальная информация не может быть передана или раскрыта третьим лицам без предварительного письменного согласия Стороны, передавшей такую информацию.

Положения настоящего пункта не распространяются на случаи обязательного в соответствии с применимым законодательством раскрытия информации, в частности, по требованию уполномоченных государственных органов.

В любом случае, Сторона, которая обязана раскрыть Конфиденциальную информацию в соответствии с настоящим пунктом, обязана незамедлительно до раскрытия Конфиденциальной информации сообщить о требовании о раскрытии Конфиденциальной информации другой Стороне и предпринять все меры для предотвращения раскрытия Конфиденциальной информации и проверки обоснованности такого требования о раскрытии Конфиденциальной информации.

7.3. Конфиденциальная информация может быть доступна только тем Работникам, которым Конфиденциальная информация необходима для выполнения их служебных (трудовых) обязанностей. При этом каждая из Сторон обеспечивает соблюдение своими Работниками режима конфиденциальности в соответствии с настоящим пунктом.

7.4. В случае разглашения информации, имеющей конфиденциальный характер, повлекшего за собой причинение ущерба какой либо из Сторон виновная Сторона обязана возместить причиненные в результате убытки.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует в течение одного года.

8.2. Если за 30 (тридцать) календарных дней до истечения срока действия настоящего договора ни одна из Сторон не заявит о его расторжении, настоящий договор считается продленным на тот же срок на тех же условиях. В порядке, установленном настоящим пунктом, настоящий договор может продлеваться неограниченное число раз.

8.3. Настоящий договор может быть изменен и дополнен Сторонами в период его действия на основе их взаимного согласия и наличия объективных причин, вызвавших такие действия Сторон.

8.4. Любые соглашения Сторон по изменению и дополнению условий настоящего договора имеют силу в том случае, если они оформлены в письменном виде, подписаны Сторонами настоящего договора и скреплены печатями Сторон.

8.5. Любое уведомление и иное сообщение, направленное Сторонами друг другу, должно быть совершено в письменной форме. Такое уведомление или сообщение считается направленным надлежащим образом, если оно доставлено адресату посылным, заказным письмом, или телефаксом по адресу, указанному в настоящем договоре. Такое уведомление должно быть подписано уполномоченным лицом.

8.6. В соответствии с Федеральным законом о «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.06 (далее – закон «О персональных данных»), Заказчик самостоятельно или совместно с другими лицами организует и (или) осуществляет обработку персональных данных работников, студентов, преподавателей Заказчика, а также определяет цели обработки указанных персональных данных, перечень (состав) персональных данных, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с персональными данными. Поручая по заключенному Сторонами Договору обработку персональных данных работников, студентов, преподавателей Заказчика, а также в соответствии с ч. 3 ст.6 закона «О персональных данных», Заказчик гарантирует наличие у последнего согласия на обработку персональных данных работников, студентов, преподавателей Заказчика, а также, в том числе их согласие на поручение Заказчиком обработки персональных данных лицу осуществляющему обработку персональных данных по поручению Заказчика (далее – Уполномоченное лицо) в объеме, необходимом для надлежащего исполнения Заказчиком условий Договора. В рамках исполнения указанного поручения Заказчика Уполномоченным лицом является Исполнитель.

При этом поручая обработку персональных данных Уполномоченному лицу, Заказчик подтверждает наличие у последнего, а также у работников, студентов, преподавателей Заказчика, необходимой информации об Уполномоченном лице, Заказчик не вправе ссылаться на отсутствие информированности как на обоснование своей позиции в случае возникновения нежелательных последствий при неисполнении настоящего пункта договора Заказчиком. Уполномоченное лицо обязуется соблюдать принципы и правила обработки персональных данных установленные действующим законом «О персональных данных», соблюдать конфиденциальность персональных данных работников, студентов, преподавателей Заказчика и обеспечивать безопасность персональных данных работников, студентов, преподавателей Заказчика при их обработке. Уполномоченное лицо в рамках настоящего поручения Заказчика вправе совершать следующие действия (операции) с персональными данными работников, студентов, преподавателей Заказчика: смешанная обработка персональных данных (сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение,

уточнение (обновление и/или изменение), извлечение, использование, распространение (в том числе передачу, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение).

В рамках исполнения поручения Заказчика, обработка персональных данных осуществляется Уполномоченным лицом в целях выполнения поручения Заказчика основанного на: трудовых договорах с работниками Заказчика; договорах на оказание платных образовательных услуг в сфере профессионального образования со студентами Заказчика; договорах оказания преподавательских услуг с преподавателями Заказчика.

Обработка персональных данных работников, студентов, преподавателей Заказчика должна осуществляться Уполномоченным лицом с соблюдением следующих требований к защите обрабатываемых персональных данных: физическая защита помещений (пропускной режим, видеонаблюдение); аутентификация и авторизация пользователей при доступе к информационным ресурсам корпоративной сети на основе вводимого логина и пароля пользователя, мерами управления доступом в системе ввода и хранения данных; межсетевое экранирование между локальной сетью и Интернетом; антивирусная защита; регистрация и учет событий безопасности средствами сетевой операционной системы; обеспечение отказоустойчивости и резервного копирования; обновление программного обеспечения; локальные акты нормативного характера, содержащие порядок и правила работы с персональными данными). Уполномоченное лицо, осуществляя обработку персональных данных работников, студентов, преподавателей Заказчика по поручению Заказчика, несет ответственность перед последним. Контроль за исполнением настоящего пункта (в том числе, но не ограничиваясь этим, соблюдения норм действующего закона «О персональных данных») возлагается на Заказчика, и последний не вправе ссылаться на отсутствие информированности как на обоснование своей позиции в случае возникновения нежелательных последствий при неисполнении Заказчиком обязанности по настоящему пункту договора.

8.7. Настоящий договор составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

8.8. Взаимоотношения Сторон, не урегулированные настоящим договором, регламентируются действующим законодательством Российской Федерации.

8.9. Настоящий договор имеет следующее приложения:

Приложение №1 - Регламент комплексной услуги «Информационно-техническое сопровождение».

9. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ЗАКАЗЧИК:

ПОА «ЦПР Европейский - Ижевск»
Адрес: 426008, Республика Удмуртия, г. Ижевск,
ул. Кирова, д. 172
ИНН 1840999929, КПП 184001001

р/с 40703810502700719474 в Нижегородском филиале ПАО Банка «ФК Открытие»; к/с: 30101810300000000881 в РКЦ Советский г. Нижний Новгород, БИК 042282881

От ЗАКАЗЧИКА:

Директор ПОА «ЦПР Европейский - Ижевск»



М.П.

/И.А. Анисимов/

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «ЦПР «Европейский»
Адрес: Российская Федерация, 614077,
г. Пермь, бульвар Гагарина, д. 54А
ИНН 5906065253, КПП 590601001

р/с 40702810102700001389 в Нижегородском филиале ПАО Банка «ФК Открытие»; к/с: 30101810300000000881 в РКЦ Советский г. Нижний Новгород, БИК 042282881

От ИСПОЛНИТЕЛЯ:

Генеральный директор ООО «ЦПР «Европейский»



М.П.

/А.С. Марьин/

Приложение №1 к договору
№ 1/И05-17 (18/Е05-17) от 03.04.2017 года

Утверждено:

От Заказчика:

Директор

Профессиональная образовательная ассоциация
«Центр Профессионального Развития
Европейский - Ижевск»

/И.А. Анисимов/

М.П.

От Исполнителя:

Генеральный директор

Общество с ограниченной ответственностью
«Центр Профессионального Развития
«Европейский»

/А.С. Марьин/

М.П.

РЕГЛАМЕНТ

комплексной услуги «Информационно-техническое сопровождение»

Версия 1.0i

Содержание

| | |
|---|---|
| 1. Термины и определения | 3 |
| 2. Правила именования пользователей локальной вычислительной сети и порядок регистрации | 4 |
| 3. Доступ к ресурсам ЛВС | 5 |
| 4. Организация сетевой печати..... | 5 |
| 5. Доступ к ресурсам Internet | 5 |
| 6. Перечень содержательных ограничений, устанавливаемых при работе с ресурсами сети Internet..... | 6 |
| 7. Доступ к электронной почте | 6 |
| 8. Предоставление доступа к телефонной связи..... | 6 |
| 9. Предоставление мультимедийного оборудования | 6 |
| 10. Устранение неисправностей, связанных с работой ЛВС | 7 |
| 11. Решение проблем и устранение неисправностей, связанных с доступом к ресурсам Internet | 7 |
| 12. Ремонт и восстановление рабочих станций | 7 |
| 13. Набор стандартного программного обеспечения | 8 |
| 14. Обслуживание принтеров и иной оргтехники | 8 |
| 15. Приобретение запасных частей и комплектующих..... | 8 |
| КАРТОЧКА УЧЁТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ | 9 |

1. Термины и определения

Локальная вычислительная сеть (далее по тексту - ЛВС) компьютеры и иные технические средства, расположенные на определённой ограниченной территории или принадлежащие одной организационной структуре и соединённые между собой каналами связи (кабель, радиосвязь, иные способы соединения) и управляемые из единого центра по единым правилам.

Пользователи ЛВС – сотрудники Заказчика и иные лица, которым предоставляется доступ к ресурсам ЛВС. Пользователи делятся на **внутренних** и **внешних**.

Внешние пользователи работают с ресурсами ЛВС, находясь вне территории Заказчика и используя внешние каналы связи и адресацию.

Внутренние пользователи работают с ресурсами ЛВС, находясь непосредственно на территории Заказчика, и используют каналы связи и систему адресации самой ЛВС.

Комплексная услуга информационно-технического сопровождения – работы и услуги, направленные на предоставление пользователям доступа к сервисам информационной системы, необходимым для осуществления бизнес-функций пользователей.

В состав комплексной услуги входят:

- Администрирование доступа к локальной вычислительной сети;
- Администрирование доступа к ресурсам Internet;
- Администрирование доступа к электронной почте;
- Администрирование доступа к телефонной связи;
- Организация предоставления мультимедийного и иного оборудования для проведения учебных занятий и тренингов;
- Организация ремонта и обслуживания оборудования;
- Организация обеспечения запасными частями и расходными материалами.

Информационно-технический отдел (далее по тексту – ИТО) – подразделение, сотрудники которого осуществляют все работы, связанные с оказанием услуги информационно-технического сопровождения.

Пользователи терминального режима – особая группа пользователей, работающих по учётным записям внутренних пользователей через внешние каналы связи и имеющих разрешение на работу в ЛВС через Службу удалённого доступа к приложению.

Программные продукты совместного использования – программные продукты, предназначенные для одновременной работы многих пользователей. Доступ к программным продуктам совместного использования открыт для внутренних пользователей. Доступ внешних пользователей открыт только к системе дистанционного обучения.

Ресурсы ЛВС - программные продукты, хранилища данных, технические средства, предоставляемые пользователям ЛВС для совместного доступа и использования.

Служба доступа к файлам – комплекс аппаратных и программных средств, предназначенный для организации хранения, резервного копирования, антивирусного контроля и организации совместного доступа пользователей к файлам пользователей и подразделений Заказчика.

Служба сетевой печати – комплекс аппаратных и программных средств для организации печати документов на устройствах печати, которые подключены к локальной сети непосредственно либо через рабочие станции

Служба удалённого доступа к приложению – режим доступа пользователя к программе «1С Бухгалтерия» в режиме «удалённого терминала» с использованием учётной записи внутреннего пользователя, но через внешние каналы связи.

Территория Заказчика – площади, занимаемые Заказчиком в пределах здания по адресу: Бульвар Гагарина, 54а, г. Пермь. Территорией Заказчика считаются также **Удаленные филиалы**, но пользователи, работающие в филиалах, не являются внутренними пользователями ЛВС.

Удалённый филиал – обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения Заказчика и осуществляющее все его функции или часть их, в том числе функции представительства.

Учётная запись пользователя – набор сведений, которые однозначно определяют конкретного пользователя и предоставленные ему права доступа к ресурсам ЛВС, ресурсам Internet и электронной почте.

Файловый ресурс – папка на файловом сервере, к которой предоставлен совместный доступ пользователям.

Стандартный файловый ресурс – папка, к которой предоставляется доступ внутреннему пользователю немедленно после регистрации. Отображается на компьютере пользователя как диск М:, на котором размещены основные файловые ресурсы компании пользователя, в том числе:

- Каталог подразделения. Пользователи из других подразделений не имеют доступа к содержимому каталога подразделения;
- «Домашний» каталог пользователя, расположенный в папке подразделения. Название «домашнего» каталога совпадает с регистрационным именем пользователя. Другие пользователи не имеют доступа к содержимому «домашнего» каталога.

Порядок доступа к Стандартному файловому ресурсу не распространяется на пользователей Службы удалённого доступа к приложениям.

Учётная карточка пользователя – документ, в котором собраны сведения о регистрационных данных и правах пользователя. Учётная карточка пользователя заполняется при первом подключении пользователя к ЛВС и хранится в ИТО.

Центральный узел ЛВС – источники питания, серверы и иное активное оборудование, размещённое в серверной комнате и кабинете системного администратора.

Электронная почта – комплекс аппаратных и программных средств для передачи текстовых сообщений и файлов между пользователями ЛВС, имеющими зарегистрированные адреса электронной почты, как в пределах ЛВС так и за её пределы с использованием сети Internet.

2. Правила именования пользователей локальной вычислительной сети и порядок регистрации

- 2.1. Регистрация пользователей для работы с ресурсами ЛВС, Internet, электронной почтой осуществляется специалистами ИТО на основании заполненной и подписанной **Учётной карточки пользователя**, в которой указывается полный набор сведений, необходимых для организации работы пользователя.
- 2.2. Пользователь получает уникальное **регистрационное имя** в информационной сети.
- 2.3. Регистрационное имя пользователя представляет собой строку следующего вида:

AbcdefXY

где **Abcdef** – фамилия пользователя, приведённая к английскому написанию, **XY** – первые буквы имени и отчества. По согласованию с пользователем допускается сокращение длинной или сложной фамилии до двух слогов.

Буквы «Я», «Ю», кодируются как “ya” и “yu” соответственно. Буква «Ж» кодируется как “zh”. Буква «Щ» кодируется как “sch”. «Й» на конце фамилии отбрасывается. Все остальные буквы кодируются с использованием соответствий из английского алфавита и английского написания. При наборе регистрационного имени используются только строчные буквы.

- 2.4. Регистрационное имя является **открытой** информацией, идентифицирующей пользователя в информационной системе. При регистрации в информационной системе пользователь вводит имя открытым текстом.
- 2.5. **Пароль** пользователя является **закрытой** информацией, подтверждающей регистрационное имя. Вводимый пользователем пароль **не отображается** на экране монитора.
- 2.6. Пароль пользователя **назначается** системным администратором ИТО в соответствии с принятым шаблоном пароля:
 - длина не менее 8 символов;
 - первый символ – заглавная латинская буква. Заглавная буква является значимой. Ввод строчной буквы будет воспринят как ошибочный;
 - второй и третий символы – строчные латинские буквы;
 - четвёртый символ – цифра от 0 до 9;
 - пятый, шестой, седьмой и восьмой символы – строчные латинские буквы.
- 2.7. Срок действия пароля не ограничивается.
- 2.8. Смена пароля производится системным администратором ИТО по заявке пользователя. Для смены пароля пользователь должен лично обратиться к системному администратору. Факт смены пароля в обязательном порядке фиксируется.
- 2.9. В случае подозрения на раскрытие пароля пользователя третьими лицами системный администратор обязан немедленно заблокировать доступ пользователя к сети и потребовать обязательной смены пароля.
- 2.10. **Пользователи обязаны регистрироваться в сети только под собственным регистрационным именем. Каждый пользователь несет персональную ответственность за все действия, совершенные в ЛВС с использованием его регистрационных данных, вне зависимости от того, совершены ли они им лично, либо иным лицом, получившим доступ к его регистрационным данным.**
- 2.11. Адрес электронной почты пользователя представляет собой строку вида

AbcdefXY@ucpermoil.ru

Правила формирования **локальной части адреса** (слева от знака @) соответствуют правилам формирования регистрационного имени, см. п. 12.4).

- 2.12. Категорически **запрещается использование регистрационных данных пользователя, полученных для работы в ЛВС (регистрационного имени, пароля, адреса электронной почты) для регистрации на ресурсах, расположенных за её пределами (любые Internet-сайты, вне зависимости от их принадлежности и функционального назначения).**
- 2.13. Руководители компаний/структурных подразделений обязаны немедленно письменно (по электронной почте) информировать ИТО об изменениях должности сотрудника, перемещении сотрудника в другую компанию/подразделение, подаче заявления об увольнении. В случае несвоевременного поступления информации от компаний/подразделений специалисты ИТО не несут ответственности за соблюдение сроков внесения изменений в конфигурацию рабочего места пользователя.

3. Доступ к ресурсам ЛВС

- 3.1. Доступ к ресурсам локальной вычислительной сети предоставляется сотрудникам Заказчика, в обязанности которых входит обработка информации с использованием вычислительной техники.
- 3.2. Для получения разрешения на доступ к ресурсам ЛВС необходимо предоставить в ИТО заполненную и подписанную руководителем компании или структурного подразделения **Учётную карточку пользователя**. Порядок заполнения Учётной карточки и назначения регистрационных имён осуществляется в соответствии с **разделом № 2 «Правила именования пользователей локальной вычислительной сети и порядок регистрации»**.
- 3.3. Доступ к ресурсам ЛВС предоставляется в течение 4 (четырёх) часов после получения ИТО заполненной карточки.
- 3.4. Перед началом работы нового сотрудника с ресурсами ЛВС с ним проводится инструктаж на рабочем месте либо в офисе ИТО с разъяснением правил работы и ознакомлением с нормативными документами, знание которых необходимо для работы в ЛВС.
- 3.5. При подключении к сети внутренний пользователь немедленно получает доступ к **Стандартному файловому ресурсу** своей компании.
 - Объём информации, размещаемой каждым пользователем Заказчика на сервере, не должен превышать **100 Мб** с учётом данных, размещаемых за пределами «домашнего» каталога пользователя.
 - Использование других ресурсов локальной сети определяется функциональными обязанностями пользователя.
 - Доступ к ресурсам Internet и электронной почте осуществляется в соответствии с **Разделом 5 «Доступ к ресурсам сети Internet»** и **Разделом 6 «Доступ к электронной почте»**.
- 3.6. Заказчик может за свой счёт по согласованию с ИТО приобрести дополнительную сетевую дисковую систему хранения данных, не связанную с имеющимися серверами. На эту систему будут перемещены все файлы, которые в настоящее время размещены Заказчиком на серверах ЛВС. Дополнительная система хранения по согласованию с Заказчиком и при наличии технической возможности может быть размещена в пределах территории Заказчика, но вне Центрального узла ЛВС. В этом случае Заказчик самостоятельно несёт ответственность за сохранность системы хранения и обеспечение её качественным электропитанием.
- 3.7. Категорически запрещается самостоятельное предоставление Заказчиком локальных папок на его рабочих станциях и серверах в общий доступ. В случае обнаружения подобные ресурсы ликвидируются.
- 3.8. Все файловые ресурсы, а также базы данных системы 1С в автоматическом режиме проверяются средствами антивирусного контроля.
- 3.9. Стандартные файловые ресурсы, а также базы данных системы 1С еженедельно копируются на отдельный компьютер. Копии хранятся в течение трёх недель. По истечении срока хранения самая старая копия замещается самой новой.
- 3.10. **Удаление файла, размещённого на любом файловом сервере, является окончательным. Восстановление удалённого файла возможно, если он имеется в составе резервной копии.**

4. Организация сетевой печати

- 4.1. Совместный доступ сотрудников Заказчика к устройствам печати организуется с использованием центрального сервера печати только при наличии у принтера модуля подключения к ЛВС и технической возможности организации такого подключения (наличие свободной точки кабельной сети и свободных мест в активном оборудовании).
- 4.2. При отсутствии хотя бы одного из условий, указанных в п. 4.1, совместное использование организуется путём предоставления совместного доступа к принтеру, который подключается к компьютеру одного из пользователей подразделения.
Обслуживание устройств печати осуществляется в соответствии с **Разделом № 14 «Обслуживание принтеров и иной оргтехники»**.

5. Доступ к ресурсам Internet

- 5.1. Доступ сотрудников Заказчика к ресурсам сети Internet осуществляется через выделенный канал связи, с использованием сервера доступа и статистики.
- 5.2. Скорость доступа к ресурсам сети Internet не превышает 7 Мбит/с распределённых на всех сотрудников компании.
- 5.3. Доступ сотрудника к ресурсам Internet осуществляется только при наличии у него учётной записи пользователя ЛВС и при наличии отметки в **Учётной карточке пользователя** о разрешении доступа к ресурсам Internet.
- 5.4. Доступ к ресурсам сети Internet предоставляется исключительно для решения производственных задач. В соответствии с производственными задачами конкретного сотрудника ему может быть:
 - Не предоставлен доступ;
 - Предоставлен доступ с применением **обязательных ограничений (см. Раздел 6)**, которые распространяются на всех сотрудников;

- Предоставлен доступ без ограничений по содержанию.

Режим доступа конкретного сотрудника Заказчика определяет руководитель компании/структурного подразделения. Режим доступа конкретного сотрудника отражается в **учётной карточке пользователя**, которая хранится в ИТО. Изменения режима доступа в обязательном порядке фиксируются в учётной карточке пользователя и подписываются руководителем компании/структурного подразделения.

- 5.5. При необходимости использовать программы мгновенного обмена сообщениями рекомендуется использование программы qip. Техническая поддержка программ обмена мгновенными сообщениями не осуществляется.
- 5.6. **Запрещается использование программных продуктов Агент Mail.ru, QQ, WeChat.**

6. Перечень содержательных ограничений, устанавливаемых при работе с ресурсами сети Internet

- 6.1. В список постоянно закрытых ресурсов введены:
 - 6.1.1. Ресурсы, связанные с распространением эротического и подобного содержания;
 - 6.1.2. Социальные сети.
- 6.2. Если необходимо снятие ограничения доступа с ресурса, необходимо направить в ИТО обоснованную письменную заявку с точным указанием адреса ресурса (URL), подписанную руководителем компании или подразделения.
- 6.3. ИТО имеет право отказать в выполнении заявки, если ресурс представляет потенциальную опасность как распространитель вредоносных программ или незапрошенной рекламы (спам).

7. Доступ к электронной почте

- 7.1. Адрес электронной почты предоставляется только после регистрации пользователя в ЛВС и прохождения начального инструктажа.
- 7.2. Адрес электронной почты предоставляется пользователю в соответствии с **Разделом № 2 «Правила именования пользователей локальной вычислительной сети и порядок регистрации»**.
- 7.3. В случае производственной необходимости почта отсутствующего сотрудника может быть временно переадресована другому сотруднику. Для этого необходимо своевременно направить в ИТО письменную заявку, с указанием – от кого, кому и на какой срок устанавливается переадресация. Переадресация почты включается только **после** получения заявки. ИТО не несёт ответственности за переадресацию почты, поступившей до подачи заявки.
- 7.4. При возвращении пользователя на работу необходимо немедленно письменно уведомить об этом ИТО для отмены переадресации почты.
- 7.5. Для работы с системой электронной почты используется пакет программного обеспечения Outlook или Outlook Express.
- 7.6. Использование иных программных средств работы с электронной почтой допускается при условии дополнительной оплаты работ специалистов Подрядчика по их установке, настройке и технической поддержке.
- 7.7. Использование дополнительных средств шифрации, парольной защиты и сжатия файлов и папок почтового ящика **запрещается**. В случае применения подобных средств пользователь несёт личную ответственность за сохранность содержимого файлов почтового ящика. Решение технических проблем, связанных с применением несанкционированных средств защиты, осуществляется специалистами Подрядчика только при условии дополнительной оплаты.

8. Предоставление доступа к телефонной связи

- 8.1. Городская и местная телефонная связь предоставляется при наличии технической возможности (наличие в кабинете свободной линии или возможность подключения параллельного телефона, а также наличие свободных номеров внутренней АТС).
- 8.2. При отсутствии любого из перечисленных условий предоставление телефонной связи невозможно.
- 8.3. Заказчик за свой счёт приобретет телефонный аппарат для сотрудника по согласованию с ИТО.
- 8.4. Наличие визы специалиста ИТО на счётах, связанных с обслуживаемым оборудованием, является обязательным.
- 8.5. Заказчик самостоятельно решает все вопросы, связанные с получением счетов на оплату, счетов-фактур, расшифровок переговоров и актов выполненных работ.

9. Предоставление мультимедийного оборудования

- 9.1. Заявки на предоставление мультимедийного оборудования принимаются заранее через журнал регистрации. При отсутствии заявки в журнале запрос обрабатывается только при наличии свободного оборудования.

- 9.2. Заявки на предоставление фото- и видеооборудования для использования на территории Заказчика и на выездных мероприятиях принимаются к обработке только при наличии письменного распоряжения директора.
- 9.3. Заявки на предоставление мультимедийного, звукоусилительного оборудования и мобильного класса для использования на выездных мероприятиях принимаются к обработке только при наличии письменного распоряжения директора и подтвержденной заявки на предоставление транспорта.

10. Устранение неисправностей, связанных с работой ЛВС

- 10.1. Неисправности файловых серверов, активного оборудования и систем хранения данных устраняются в течение трёх часов при наличии запасных частей или оборудования для замены, **если не требуется перезапуск оборудования или восстановление информации из резервных копий** либо в течение трёх часов после доставки запасных частей или оборудования на склад Заказчика и выдачи его для выполнения работ специалистам ИТО.
- 10.2. Время перезапуска оборудования составляет один час. Допускается выполнение перезапуска в интервале с 12 до 13 часов с обязательным уведомлением всех пользователей через рассылку экстренного сообщения, либо после 18 часов без предварительного уведомления. Аварийный перезапуск без уведомления пользователей допускается только в случае устранения аварийной ситуации или для устранения угрозы вирусной атаки.
- 10.3. Время полного восстановления резервной копии основного файлового сервера составляет 18 (Восемнадцать) часов. Время частичного восстановления (для наибольшего фрагмента) составляет 8 (Восемь) часов.
- 10.4. Восстановление отдельной папки или файла выполняется в течение 2 (Двух) часов, если суммарный объём восстанавливаемого материала не превышает 5 (пять) гигабайт.

11. Решение проблем и устранение неисправностей, связанных с доступом к ресурсам Internet

- 11.1. Срок предоставления доступа в Internet и адреса электронной почты при первичной регистрации сотрудника – 2 часа после подключения к ЛВС.
- 11.2. Зона ответственности ИТО по проблемам доступа в Internet ограничивается
 - Серверами и активным оборудованием, расположенным в **Центральном узле ЛВС**;
 - Активным оборудованием, расположенным в пределах **территории Заказчика**;
 - Кабельной системой в пределах здания.
 - Границей зоны ответственности является внутренний порт активного оборудования компании-поставщика, которое установлено в **Центральном узле ЛВС** или внешний порт, в случае использования для организации доступа в Internet активного оборудования Заказчика.
- 11.3. Неисправности, возникающие в зоне ответственности ИТО, устраняются в течение четырёх часов, если не требуется полная переустановка программного обеспечения сервера и при наличии на складе Заказчика запасных частей и/или оборудования для замены, либо в течение четырёх часов после доставки запасных частей и/или оборудования на склад Заказчика и выдачи его для выполнения работ специалистам ИТО.
- 11.4. Полная настройка сервера доступа выполняется в течение одного рабочего дня при наличии на складе Заказчика оборудования для замены, либо в течение одного рабочего дня после доставки оборудования на склад Заказчика и выдачи его для выполнения работ специалистам ИТО.
- 11.5. Неисправности, находящиеся вне зоны ответственности Подрядчика, устраняются в соответствии со сроками, прописанными в договоре поставки услуг доступа в Internet.
- 11.6. ИТО не несёт ответственности за отказ в доступе к услуге, связанный с несвоевременной и/или неполной оплатой услуг компании-поставщика.

12. Ремонт и восстановление рабочих станций

- 12.1. При выполнении заявок на ремонт и обслуживание в первую очередь выполняются заявки, непосредственно связанные с осуществлением учебного процесса (компьютерные классы, подготовка аудиторий). Остальные заявки выполняются в порядке поступления.
- 12.2. Заказчик, по согласованию с ИТО, за свой счёт решает все вопросы лицензирования программного обеспечения и полностью несёт все риски в случае претензий правообладателей по поводу неправомерного использования программных продуктов. Специалисты ИТО не несут ответственности за несвоевременное решение Заказчиком проблем лицензирования программного обеспечения.
- 12.3. Время восстановления программного обеспечения рабочей станции (переустановка операционной системы и набора стандартного программного обеспечения) без копирования и восстановления данных – полный рабочий день.
- 12.4. Максимальное время ремонта рабочей станции на уровне замены деталей и комплектующих (за исключением материнской платы) без копирования и восстановления данных составляет 4 (Четыре) часа.

- 12.5. Максимальное время замены материнской платы – шесть часов плюс возможное время восстановления работоспособности программного обеспечения.
- 12.6. Время восстановления рабочей станции с копированием и восстановлением данных – два полных рабочих дня.
- 12.7. Максимальное время действий по восстановлению работоспособности рабочей станции пользователя после вирусной атаки составляет один рабочий день. При невозможности восстановить нормальную работу станции в течение этого времени принимается решение о переустановке операционной системы и стандартного программного обеспечения.
- 12.8. Профилактическое обслуживание рабочих станций пользователей осуществляется не реже одного раза в год. В случае несоблюдения пользователем правил эксплуатации компьютера или повышенного уровня загрязнения системного блока внеочередное обслуживание выполняется за дополнительную плату.

13. Набор стандартного программного обеспечения

- Операционная система Windows XP/7/8/8.1;
- Microsoft Office 2003/2007/2010/2013 Std;
- Обозреватель Internet Explorer с актуальным набором обновлений;
- Обозреватель Firefox ESR с актуальным набором обновлений;
- Почтовая программа Outlook с актуальным набором обновлений;
- Антивирусное программное обеспечение Dr.Web;
- Adobe Acrobat Reader;
- Программа архивации 7-zip;
- Средства диагностики и управления для работы администраторов сети;

Дополнительные программные средства определяются функциональными обязанностями конкретного пользователя.

14. Обслуживание принтеров и иной оргтехники

- 14.1. Заправка расходных материалов производится в специализированной компании, располагающей оборудованием и опытом для проведения подобных работ. Заправка производится исключительно при условии, что Заказчик самостоятельно несёт все риски, связанные с использованием неоригинальных и/или повторно заправленных расходных материалов.
- 14.2. Для обеспечения непрерывности работы печатного и копировального оборудования Заказчик поддерживает наличие на складе комплекта картриджей для каждой единицы оборудования.
- 14.3. Заказчик самостоятельно отслеживает сигналы оборудования о необходимости замены узлов с длительным ресурсом (барабаны, оптические блоки и т.д.) и своевременно уведомляет специалистов ИТО о необходимости заказа узлов для замены. В случае несвоевременного уведомления о необходимости заказа претензии в связи с простоем оборудования не принимаются.
- 14.4. Ремонт и обслуживание копировального оборудования, высокоскоростных и цветных принтеров выполняется специализированной сервисной компанией в соответствии с договором обслуживания.
- 14.5. Все заявки на выезд специалистов сервисной компании в обязательном порядке согласуются со специалистами ИТО. В случае необходимости специалисты ИТО присутствуют при выполнении работ. Данные требования не распространяются на удалённые филиалы.
- 14.6. Обслуживание прочего оборудования осуществляется по мере возникновения проблем, но не реже одного раза в год. Если восстановление работоспособности оборудования собственными силами сотрудников ИТО невозможно, оборудование направляется для проведения сервисного обслуживания в специализированную организацию, осуществляющую выполнение необходимых работ.

15. Приобретение запасных частей и комплектующих

- 15.1. Запасные части, расходные материалы и комплектующие для вычислительной техники, принтеров и копировального оборудования приобретаются с обязательным согласованием со специалистами ИТО.
- 15.2. Наличие визы специалиста ИТО на счёте или акте выполненных работ, связанных с обслуживаемым оборудованием, является обязательным.
- 15.3. Заказчик обеспечивает специалистов ИТО доверенностями длительного действия (на календарный год) на совершение всех необходимых действий, связанных с решением вопросов приобретения запасных частей и комплектующих, а также осуществлением ремонта и технического обслуживания оборудования.

КАРТОЧКА УЧЁТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Первичная Внесение изменений *(нужное обвести)*

Заполняется руководителем подразделения

Фамилия И.О.

Компания

Подразделение

Должность

Кабинет

Заполняется системным администратором

Регистрационное имя

Пароль

Сетевая группа

e-mail

IP-адрес

Телефон городской / местный

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

Доступ в Internet Да Нет *(нужное обвести)* Лимит _____ Мб.

Применение содержательных ограничений Да Нет *(нужное обвести)*

Руководитель компании / подразделения _____ / _____

Особые отметки _____

Приложена заявка № _____ от _____ за подписью _____

Введено в действие _____

Руководитель ИТО

_____ А.О. Коршунов