

Утвержден
Приказом ООО «КРИПТО-ПРО»
от «27» февраля 2017 г. № 2

РЕГЛАМЕНТ
выполнения работ по установке и (или) обновлению Прикладного ПО

г. Москва – 2017

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Исполнитель - Общество с ограниченной ответственностью «КРИПТО-ПРО».

1.2. Работы – деятельность, связанная с выполнением Исполнителем работ по установке и обновлению Прикладного ПО, или работ по установке Прикладного ПО, или работ по обновлению Прикладного ПО в соответствии с настоящим Регламентом. Конкретный вид Работ устанавливается в Сертификате на установку и (или) обновление Прикладного ПО.

1.3. Прикладное программное обеспечение (Прикладное ПО) – программа для ЭВМ или комплекс программ для ЭВМ, в отношении которой(ых) выполняются Работы. Наименование и (или) версия Прикладного ПО указываются в Сертификате на установку и (или) обновление Прикладного ПО.

1.4. Компонент Прикладного ПО - программный компонент Прикладного ПО, выделенный в качестве составной части в соответствии с эксплуатационной документацией на Прикладное ПО.

1.5. Версия Прикладного ПО – фиксированное по реализуемым функциональным возможностям состояние компонент Прикладного ПО, определяемое по первым двум группам цифр в номере версии Прикладного ПО.

1.6. Сборка версии Прикладного ПО – фиксированное состояние программного кода компонент Прикладного ПО, определяемое группами цифр, следующими за Версией Прикладного ПО.

1.7. Пользователь - физическое лицо, являющееся обладателем Сертификата на установку и (или) обновление Прикладного ПО, либо физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени юридического лица, обладателя Сертификата на установку и (или) обновление Прикладного ПО.

1.8. Сертификат на установку и (или) обновление Прикладного ПО – документ, оформленный в электронной форме или на бумажном бланке, содержащий наименование и (или) версию Прикладного ПО, регистрационный номер, срок действия и слова «Сертификат на установку и обновление», или «Сертификат на установку», или «Сертификат на обновление», подтверждающий право Пользователя на однократное (разовое) выполнение специалистами Исполнителя Работ в соответствии с настоящим Регламентом.

1.9. Идентифицирующая Пользователя информация – реальные (настоящие) фамилия, имя и отчество Пользователя; наименование юридического лица, от имени которого выступает Пользователь (в том случае, если Пользователь представляет интересы и выступает от имени юридического лица); актуальный адрес электронной почты.

1.10. Исходные данные – первичная информация необходимая для выполнения Работ в зависимости от вида Работ, наименования и версии Прикладного ПО, указанных в Сертификате на установку и (или) обновление Прикладного ПО.

1.11. Обращение – сообщение Пользователя, отправленное через Портал технической поддержки, содержащее в себе идентифицирующую Пользователя информацию и регистрационный номер Сертификата на установку и (или) обновление Прикладного ПО.

1.12. Портал Технической Поддержки – информационный ресурс Исполнителя, размещенный по адресу в сети Интернет: <https://support.cryptopro.ru>, предназначенный для приема и обработки Обращений в целях выполнения Исполнителем Работ и оказания услуг по технической поддержке Прикладного ПО.

1.13. Рабочий день - промежуток времени с 9-00 до 18-00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации.

1.14. Рабочий час - астрономический час в пределах Рабочего дня.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок выполнения Работ Исполнителем на платной основе.

2.2. Исполнитель выполняет Работы при условии предъявления Пользователем Сертификата на установку и (или) обновление Прикладного ПО.

2.3. Местом выполнения Работ является местонахождение Пользователя (в пределах МКАД в г. Москва), указанное Пользователем, если иное не установлено соглашением Сторон и (или) в Сертификате на установку и обновление Прикладного ПО.

2.4. Пользователь считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями настоящего Регламента с момента получения (покупки) Сертификата на установку и (или) обновление Прикладного ПО.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ

3.1. Пользователь обращается к Исполнителю в сроки, не превышающие срок действия Сертификата на установку и (или) обновление Прикладного ПО, путем направления Обращения.

3.2. В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию и регистрационный номер Сертификата на установку и (или) обновление Прикладного ПО, Исполнитель имеет право не выполнять Работы.

3.3. Исполнитель может отказать Пользователю в выполнении Работ при наличии у него достаточных оснований полагать, что регистрационный номер Сертификата на установку и (или) обновление Прикладного ПО, сообщенный Пользователем, не является точным, полным, принадлежащим именно этому Пользователю, в том числе, если Работы по указанному регистрационному номеру Сертификата на установку и (или) обновление Прикладного ПО выполнялись Исполнителем ранее.

4. ОБЩИЙ ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ И СДАЧИ РЕЗУЛЬТАТА РАБОТ

4.1. Исполнитель регистрирует Обращение Пользователя через Портал технической поддержки в течение 2 (двух) рабочих дней, что подтверждается ответным электронным сообщением в адрес Пользователя по электронной почте или звонком по телефону, содержащим оповещение о регистрации Обращения и номер зарегистрированного Обращения для идентификации Обращения. Оповещение о регистрации Обращения содержит запрос информации по существу Обращения и перечень Исходных данных.

4.2. Пользователь в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Оповещения о регистрации Обращения Исполнителем предоставляет Исполнителю запрашиваемую информацию и Исходные данные через Портал технической

поддержки; обеспечивает в соответствии с требованиями пропускного режима Пользователя доступ сотрудников Исполнителя к помещениям, информационным системам, средствам вычислительной техники, периферийному оборудованию и программному обеспечению Пользователя для выполнения Исполнителем Работ в согласованные рабочие дни.

4.3. Исполнитель приступает к выполнению Работ в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента регистрации Обращения при условии выполнения Заказчиком условий, установленных п. 4.2. настоящего Регламента.

4.3.1. В случае выполнения Работ за пределами МКАД г. Москва Исполнитель приступает к выполнению Работ в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента регистрации Обращения при условии выполнения Заказчиком условий, установленных п. 4.2. настоящего Регламента.

4.4. В случае невыполнения Пользователем условий, установленных п. 4.2. настоящего Регламента, срок выполнения Работ в целом сдвигается на срок задержки выполнения Пользователем своих обязательств.

4.5. Исполнитель обязуется выполнить Работы в зависимости от вида Работ, наименования и версии Прикладного ПО, указанного в Сертификате на установку и (или) обновление Прикладного ПО в согласованные с Пользователем рабочие дни, но не более 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты начала выполнения Работ.

4.6. При необходимости Исполнитель формирует рабочую группу, необходимую для выполнения Работ, о чем официально извещает Пользователя.

4.7. Исполнитель обязуется выполнить Работы с надлежащим качеством и в соответствии с установленными в настоящем Регламенте сроками.

4.8. По окончании выполнения Работ Стороны подписывают Протокол о выполнении работ по соответствующему Сертификату на установку и (или) обновление Прикладного ПО по форме Приложения № 1 к настоящему Регламенту.

4.9. Пользователь в течение трех рабочих дней со дня окончания выполнения Работ обязан рассмотреть результат выполненных Работ и при наличии замечаний к выполненным Работам, предоставить Исполнителю свои письменные замечания (комментарии) с описанием какие условия Работ не были выполнены или недостаточно качественно выполнены и должны быть доработаны. В этом случае Исполнитель в течение 10 (десяти) рабочих дней устраняет недостатки и замечания.

5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

5.1. Каждая из Сторон должна защищать от несанкционированного разглашения любую конфиденциальную информацию, ставшую доступной ей в связи с выполнением Работ.

5.2. Под конфиденциальной информацией понимается информация, соответствующая определению, изложенному в ст. 2 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», отмеченная специальным грифом «КОНФИДЕНЦИАЛЬНО» и передаваемая друг другу для совместных действий в целях успешного выполнения Работ. Конфиденциальная информация может содержаться в письмах, отчетах, аналитических материалах, результатах исследований, схемах, графиках, спецификациях, заметках, письменных транскрипциях, звуковых и видео изображениях, опытных образцах, макетах и в другом виде, находиться на носителях для ЭВМ.

5.3. Любой ущерб, вызванный нарушением условий конфиденциальности информации, определяется и возмещается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.4. Обязательства по сохранению в тайне полученной конфиденциальной информации действуют в период проведения Работ по соответствующему Сертификату на установку и (или) обновление Прикладного ПО, а также в течение трех лет после окончания выполнения Работ.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. По окончании выполнения Работ Пользователь вправе использовать Прикладное ПО в соответствии с его назначением и правилами пользования, изложенными в эксплуатационной документации, и имеющейся у него лицензией.

6.2. Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного выполнения Работ без уведомления и согласования с Пользователем.

6.3. Исполнитель имеет право вносить изменения в настоящий Регламент в одностороннем порядке с обязательным уведомлением Пользователя за 15 (пятнадцать) календарных дней до предполагаемой даты внесения изменений путем опубликования новой редакции Регламента или изменений к нему на официальном сайте Исполнителя (www.cryptopro.ru).

6.4. Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования на официальном сайте Исполнителя (www.cryptopro.ru).

6.5. К настоящему Регламенту прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

Приложение №1. Форма Протокола о выполнении работ.

7. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Общество с ограниченной ответственностью «КРИПТО-ПРО»
(ООО «КРИПТО-ПРО»)

ИНН 7717107991, КПП 771901001, ОГРН 1037700085444

Юридический адрес: 105318, г. Москва, ул. Ибрагимова, д. 31, офис 30Б

Адрес для направления курьера: 127018, г. Москва, ул. Суцеский вал, д. 18, 17 этаж

Почтовый адрес: 127018, г. Москва, а/я «КРИПТО-ПРО»

е-mail: info@cryptopro.ru; support@cryptopro.ru

Телефон/ факс: 8/495/ 995-48-20

www.cryptopro.ru

**Приложение № 1 к Регламенту выполнения работ по установке и
обновлению Прикладного ПО**

Форма Протокола о выполнении работ

_____ начало формы _____

**Протокол о выполнении работ
по Сертификату _____**

(указывается наименование сертификата на обновление и (или) установку Прикладного ПО и
регистрационный номер)

Город _____

«_____» _____ 20__г.

ООО «КРИПТО-ПРО», далее – Исполнитель, в лице _____,
(указывается ФИО представителя)

с одной стороны, и

_____, далее – Пользователь, в лице _____,
(указывается наименование Пользователя) (указывается ФИО представителя)

с другой стороны, а вместе именуемые Стороны, составили настоящий Протокол о том, что Исполнитель выполнил, а Пользователь принял результат работ по _____.

(указывается вид работ согласно сертификату на обновление и (или) установку Прикладного ПО, наименование Прикладного ПО и версия Прикладного ПО (при наличии))

Настоящий Протокол составлен в двух подлинных экземплярах для каждой из Сторон.

Подписи Сторон:

Исполнитель:

Пользователь:

(указывается ФИО представителя)

(указывается ФИО представителя)

_____ окончание формы _____