

Утвержден
Приказом ООО «КРИПТО-ПРО»
от «11» января 2021 г. № 21/01-01

РЕГЛАМЕНТ
выполнения работ по установке и (или) обновлению Прикладного ПО
(Редакция № 4)

г. Москва - 2021

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, или работ по установке и настройке Прикладного ПО, или работ по настройке Прикладного ПО, или работ по обновлению Прикладного ПО, или работ по комплексной установке и настройке Прикладного ПО, или работ по комплексной установке Прикладного ПО, или работ по комплексной настройке Прикладного ПО, или работ по комплексному обновлению Прикладного ПО в соответствии с настоящим Регламентом. Конкретный вид Работ, выполняемый Исполнителем, устанавливается в соответствующем Сертификате.

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

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 владельцем Сертификата, либо физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени юридического лица, владельцем соответствующего Сертификата.

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, состав (перечень) выполняемых Работ, срок действия (даты начала и окончания действия), место и время (период) выполнения Работ и слова «Сертификат на установку и (или) 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. Сертификат на комплексную установку и (или) обновление Прикладного ПО – документ, оформленный в электронной форме или на бумажном бланке, содержащий наименование и (или) версию Прикладного ПО, регистрационный номер, состав (перечень) выполняемых Работ, срок действия (даты начала и окончания действия), место и время (период) выполнения Работ и слова «Сертификат на комплексную установку и (или) обновление», или «Сертификат на комплексную установку», или «Сертификат на комплексную настройку», подтверждающий право Пользователя на однократное (разовое) выполнение специалистами Исполнителя Работ в соответствии с настоящим Регламентом.

1.10. Оборудование – аппаратная часть (набор технических средств для сбора и обработки информации) из состава программно-аппаратных комплексов

(программно-аппаратных криптографических модулей), аппаратных платформ и устройств, на которых установлено Прикладное ПО.

1.11. Сертификат на установку и (или) настройку ПО, входящего в состав Оборудования – документ, оформленный в электронной форме или на бумажном бланке, содержащий наименование и (или) версию Прикладного ПО, регистрационный номер, состав (перечень) выполняемых Работ, срок действия (даты начала и окончания действия), место и время (период) выполнения Работ и слова «Сертификат на установку и (или) настройку ПО», или «Сертификат на установку и настройку ПО», или «Сертификат на настройку ПО», подтверждающий право Пользователя на однократное (разовое) выполнение специалистами Исполнителя Работ в соответствии с настоящим Регламентом.

1.12. Сертификат на комплексную установку и (или) настройку ПО, входящего в состав Оборудования – документ, оформленный в электронной форме или на бумажном бланке, содержащий наименование и (или) версию Прикладного ПО, регистрационный номер, срок действия (даты начала и окончания действия), состав (перечень) выполняемых работ, место и время (период) выполнения Работ и слова «Сертификат на комплексную установку и (или) настройку ПО», или «Сертификат на комплексную установку ПО», или «Сертификат на комплексную настройку ПО», подтверждающий право Пользователя на однократное (разовое) выполнение специалистами Исполнителя Работ в соответствии с настоящим Регламентом.

1.13. Сертификат – вместе и по отдельности Сертификат на установку и (или) обновление Прикладного ПО, Сертификат на комплексную установку и (или) настройку Прикладного ПО, Сертификат на установку и (или) настройку ПО, входящего в состав Оборудования; Сертификат на комплексную установку и (или) настройку ПО, входящего в состав Оборудования.

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

1.15. Исходные данные – первичная информация необходимая для выполнения Работ в зависимости от перечня (состава) Работ, наименования, версии, сборки Прикладного ПО, указанных в соответствующем Сертификате.

1.16. Обращение – сообщение Пользователя, отправленное через Портал технической поддержки, содержащее в себе идентифицирующую Пользователя информацию и регистрационный номер соответствующего Сертификата.

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

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

1.19. 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 соответствующего Сертификата.

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 соответствующем Сертификате.

2.4. Пользователь считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями настоящего Регламента с момента получения (покупки) соответствующего Сертификата.

2.5. Стоимость выполняемых Работ определяется стоимостью приобретения соответствующего Сертификата Пользователем.

2.6. В случае, если Сертификатом предусмотрено выполнение Работ за пределами МКАД г. Москва, то стоимость данного Сертификата включает и дополнительные (командировочные, транспортные) затраты Исполнителя по направлению специалистов Исполнителя в место выполнения Работ.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ

3.1. Пользователь обращается к Исполнителю в сроки, не превышающие срок действия соответствующего Сертификата, путем направления Обращения.

3.2. В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию в соответствии с п. 1.14 Регламента и регистрационный номер Сертификата, 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, сообщенный Пользователем, не является точным, полным, принадлежащим именно этому Пользователю, в том числе, если Работы по указанному регистрационному номеру Сертификата 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 в согласованные с Пользователем рабочие дни, но не более 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты начала выполнения Работ.

4.5.1. В случае выполнения работ по комплексной установке и (или) обновлению Прикладного ПО, и (или) по комплексной установке и (или) настройке ПО, входящего в состав Оборудования, срок выполнения соответствующих Работ составляет от 15 (пятнадцати) рабочих дней до 90 (девяносто) рабочих дней, при условии своевременного согласования состава (перечня) разрабатываемой проектной, организационно-распорядительной и исполнительной документации в соответствии с предоставленными Пользователем исходными данными в полном объеме согласно п. 4.2. настоящего Регламента.

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, при условии предоставления Пользователем полного объема исходных данных согласно п. 4.2 настоящего Регламента.

4.8. По окончании выполнения Работ Стороны (Исполнитель и Пользователь) подписывают Протокол о выполнении работ по Сертификату, отражающий факт выполнения Работ Исполнителем, по форме Приложения № 1 к настоящему Регламенту в 2 (двух) экземплярах, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

4.9. Пользователь в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня окончания выполнения Работ и получения Протокола о выполнении работ по Сертификату обязан рассмотреть результат выполненных Работ, подписать Протокол о выполнении работ по Сертификату в 2 (двух) экземплярах, а при наличии замечаний к выполненным Работам, предоставить Исполнителю мотивированный письменный отказ от подписания Протокола о выполнении работ по Сертификату с описанием какие условия Работ не были выполнены или недостаточно качественно выполнены и должны быть доработаны. Односторонне подписанный Исполнителем Протокол о выполненных работах по Сертификату в отсутствие мотивированного письменного отказа Пользователя от его подписания является достаточным подтверждением надлежащего выполнения Работ по Сертификату. В случае направления Пользователем мотивированного письменного отказа от подписания Протокола о выполнении работ по Сертификату с описанием какие условия Работ не были выполнены или недостаточно качественно выполнены Исполнитель обязуется в течение 10 (десяти) рабочих дней устранить соответствующие 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, а также в течение трех лет после окончания выполнения Работ.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

6.2. 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.

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

6.4. 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).

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

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

Приложение №1. Форма Протокола о выполнении работ (ПУД-ОП-19).

7. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Общество с ограниченной ответственностью «КРИПТО-ПРО»

(ООО «КРИПТО-ПРО»)

ИНН 7717107991, КПП 771901001, ОГРН 1037700085444

Юридический адрес: 105037, г. Москва, Измайловский проезд, д. 10, корп. 2, эт. 1, пом. IV

Адрес для направления курьера (почтовый адрес): 127018, г. Москва, ул. Сущевский Вал, д. 18, 17 этаж

e-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 (ПУД-ОП-19)

_____ начало формы _____

**Протокол о выполнении работ
по Сертификату _____
(наименование сертификата)
№ _____
(регистрационный номер сертификата)**

г. _____

«___» _____ 20__ г.

_____, именуем___ в дальнейшем
(наименование пользователя)

«Пользователь», в лице _____,
(должность, Ф. И. О. уполномоченного представителя)

действующ___ на основании _____, с одной стороны,
(Устава, или иного документа, с реквизитами)

и ООО «КРИПТО-ПРО», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Черновой Натальи Георгиевны, действующей на основании Устава, 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 установку и (или) обновление Прикладного ПО, Сертификату на установку и

(или) настройку ПО, входящего в состав Оборудования).

Стоимость выполненных Работ соответствует стоимости приобретения Пользователем Сертификата № _____.

Работы выполнены в полном объеме и в срок. Недостатки в результате выполненных работ не выявлены.

Пользователь по качеству и срокам выполненных работ претензий не имеет.

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

Подписи Сторон:

Исполнитель:

(должность представителя)

_____ / _____

Пользователь:

(должность представителя)

_____ / _____

(подпись)

(расшифровка подписи)

(подпись)

(расшифровка подписи)

(должность уполномоченного лица)

_____/_____
(подпись) (расшифровка подписи)

М.П.

(должность уполномоченного лица)

_____/_____
(подпись) (расшифровка подписи)

М.П.

_____ окончание формы _____

ВЫПИСКА
из Приказа № 25 от «30» июня 2022 г.

г. Москва

«30» июня 2022 г.

О внесении дополнений и изменений
в Регламент выполнения работ по установке и (или) обновлению Прикладного
ПО в редакции № 4

В связи со сменой юридического адреса внести следующие дополнения и изменения в Регламент выполнения работ по установке и (или) обновлению Прикладного ПО в редакции № 4 (утв. Приказом Генерального директора ООО «КРИПТО-ПРО» от «11» января 2021 г. № 21/01-01), далее – Регламент выполнения работ по установке и (или) обновлению Прикладного ПО, опубликованный на сайте в сети Интернет по адресу: <https://www.cryptopro.ru/support/install-update>:

1. Раздел 7 «Реквизиты Исполнителя» Регламента выполнения работ по установке и (или) обновлению Прикладного ПО изменить и изложить в следующей редакции:

«7. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Общество с ограниченной ответственностью «КРИПТО-ПРО»

(ООО «КРИПТО-ПРО»)

ИНН 7717107991, КПП 771901001, ОГРН 1037700085444

Юридический адрес: 105037, г. Москва, вн.тер.г.муниципальный округ Измайлово, проезд Измайловский, д. 10, к. 2, помещ. 4/1

Адрес для направления курьера (почтовый адрес): 127018, г. Москва, ул. Суцевский Вал, д. 18, 17 этаж

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

Телефон/ факс: 8/495/ 995-48-20

www.cryptopro.ru»