

УТВЕРЖДАЮ:
Директор Центра АСУ ОАО Ураласбест

_____ Г.В. Пашкин

РЕГЛАМЕНТ оказания информационно-технических услуг ОАО Ураласбест

г.Асбест

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящий Регламент оказания информационно-технических услуг разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.2 Регламент регулирует отношения между Уральским Асбестовым Горно-Обогатительным Комбинатом ОАО Ураласбест (далее - ИСПОЛНИТЕЛЬ) и ЗАКАЗЧИКОМ при выполнении работ по оказанию информационно-технических услуг (далее – ИТУ) и является неотъемлемой частью Договора оказания ИТУ (далее — «Договор»).

2 ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛУГИ

2.1 В соответствии с заключенным Договором и выбранными услугами в бланках заказов Приложения №1.Х (где Х — порядковый номер заказа) к Договору ИТУ (далее - «Бланк заказа») ИСПОЛНИТЕЛЬ оказывает ИТУ, а ЗАКАЗЧИК принимает и оплачивает оказанные ИТУ

2.2 Техническое обслуживание принтеров, копировальных аппаратов производится в мастерской ИСПОЛНИТЕЛЯ или по согласованию сторон.

2.3 Доставка периферийных устройств в мастерскую ИСПОЛНИТЕЛЯ осуществляется по согласованию сторон.

2.4 Работы по администрированию серверов, рабочих станций и сетевого оборудования выполняются удалённо с применением соответствующего программного обеспечения.

3 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

3.1 ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется:

3.1.1 оказывать ЗАКАЗЧИКУ услуги в соответствии с требованиями законодательства, стандартов и нормативов, действующих на территории РФ;

3.1.2 оказывать ЗАКАЗЧИКУ предусмотренные Договором, Бланками заказов и настоящим Регламентом услуги ИТУ согласно выбранным сервисам и тарифным планам (раздел 5 Регламента);

3.1.3 обеспечить явку специалиста(ов) для проведения профилактического обслуживания вычислительной техники согласно графика, указанного в Бланках заказов к Договору по ИТУ;

3.1.4 обеспечивать обслуживание заявок на услуги или ремонт согласно выбранного ЗАКАЗЧИКОМ тарифного плана; приём заявок производится по телефонам: 42-911, 42-710, 42-610, 42-716;

3.1.5 извещать ЗАКАЗЧИКА об изменении тарифов/расценок не менее чем за 10 дней до вступления в силу соответствующих изменений любым приемлемым для ЗАКАЗЧИКА способом (письменно в выставляемых ЗАКАЗЧИКУ счетах, в виде рассылки по электронной почте и т. п.).

3.2 ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе:

3.2.1 размещать у ЗАКАЗЧИКА специализированное оборудование и программное обеспечение (далее — ПО) для мониторинга, сбора статистики, инвентаризации и управления;

3.2.2 определять политику и правила использования ЛВС и сетевых ресурсов;

3.2.3 отказать от исполнения своих обязательств в следующих случаях:

3.2.3.1 оборудование изначально выпущено производителем как изделие, не подлежащее ремонту, либо восстановлению;

3.2.3.2 оборудование и необходимые для осуществления ремонта запасные части сняты с производства производителем оборудования и в течение длительного срока (более месяца) отсутствуют в свободной продаже и на складах поставщиков ИСПОЛНИТЕЛЯ;

3.2.3.3 осуществление ремонта признано по согласованию сторон экономически нецелесообразным.

3.2.4 изменять Регламент в одностороннем порядке, не чаще одного раза в год. ИСПОЛНИТЕЛЬ уведомляет ЗАКАЗЧИКА об изменении за 30 календарных дней до даты введения в действие таких изменений;

3.2.5 в случае нарушения ЗАКАЗЧИКОМ требований установленных Договором, приложениями и дополнительными соглашениями к нему, настоящим Регламентом и действующим законодательством, в том числе нарушения сроков оплаты услуг, — приостановить действие Договора до устранения нарушения.

3.3 ИСПОЛНИТЕЛЬ несёт ответственность перед ЗАКАЗЧИКОМ за сохранность оборудования при его транспортировке и обслуживании в соответствии с действующим законодательством.

4 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

4.1 ЗАКАЗЧИК обязуется:

4.1.1 назначить и передать ИСПОЛНИТЕЛЮ список ответственных лиц для взаимодействия с ИСПОЛНИТЕЛЕМ с определением полномочий (прием уведомлений об аварийных и плановых работах, отключениях эл. энергии; подача заявок, передача оборудования в ремонт, подписание актов выполненных работ и т. п.). Форма для заполнения приведена в Приложении №1 Регламента.

4.1.2 предоставить представителям ИСПОЛНИТЕЛЯ условия для оказания ИТУ (доступ к месту проведения работ и т. п.);

4.1.3 обеспечить работникам ИСПОЛНИТЕЛЯ возможность проведения плановых мероприятий по оказанию ИТУ;

4.1.4 не использовать сетевое оборудование без согласования с ИСПОЛНИТЕЛЕМ;

4.1.5 не производить самостоятельную установку ПО без согласования с ИСПОЛНИТЕЛЕМ;

4.1.6 обеспечивать эксплуатацию оборудования согласно требованиям соответствующих руководств по эксплуатации оборудования и рекомендациям ИСПОЛНИТЕЛЯ;

4.1.7 не допускать к обслуживанию оборудования, находящегося на обслуживании у ИСПОЛНИТЕЛЯ, каких-либо третьих лиц, а так же не допускать изменения настроек оборудования без согласования с ИСПОЛНИТЕЛЕМ;

4.1.8 не противодействовать работе антивирусного ПО и специализированного ПО ИСПОЛНИТЕЛЯ (Раздел 3 п. 3.2.1. Регламента);

4.1.9 еженедельно выполнять полную проверку ПК на наличие вирусов;

4.1.10 при возникновении подозрения на наличие компьютерного вируса (нетипичная работа программ, появление графических и звуковых эффектов, искажений данных, пропадание файлов, частое появление сообщений о системных ошибках и т.п.) сотрудник «Заказчика» должен выключить ПК и сообщить ИСПОЛНИТЕЛЮ;

4.1.11 производить своевременный расчёт за предоставленные ИСПОЛНИТЕЛЕМ услуги;

4.1.12 не уступать свои права и обязательства по Договору третьим лицам без письменного согласия ИСПОЛНИТЕЛЯ.

4.2 ЗАКАЗЧИК вправе:

4.2.1 в любое время расторгнуть Договор в одностороннем порядке с письменным предупреждением ИСПОЛНИТЕЛЯ не менее чем за 10 дней до даты расторжения при условии оплаты фактически полученных до даты расторжения услуг;

4.2.2 изменять выбранный при заключении Договора уровень сервисного обслуживания. Изменения производятся не ранее 01 числа месяца, следующего за месяцем подачи ЗАКАЗЧИКОМ соответствующего заявления.

5 УРОВНИ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Таблица определения уровня сервисного обслуживания и стоимости работ по услугам.

№ п/п	Наименование услуги/сервиса	Тариф/перечень работ		Стоимость услуг/сервисов	
		Стандарт	Экстра	Стандарт	Экстра
Возможен индивидуальный уровень сервисного обслуживания отдельных элементов ЛВС ЗАКАЗЧИКА по согласованию с ИСПОЛНИТЕЛЕМ					
1	Администрирование ЛВС, Техническая поддержка оргтехники и ЛВС	1. мониторинг работоспособности серверов, сетевого оборудования, сетевых служб и сервисов; 2. устранение неисправностей в работе сети без проведения дополнительных кабельных работ; 3. 8x5x6 – время реакции в течение 6 часов (с момента поступления ИСПОЛНИТЕЛЮ информации об аварийной ситуации) на аварийно-восстановительные работы без учета стоимости материалов на серверах, маршрутизаторах, коммутаторах, каналах связи (восстановление работоспособности, лечение вирусов и т. п.) 5 дней в неделю в рабочее время «Исполнителя» . 4. 8x5x72 - время реакции на заявку в течение 72 часов с момента поступления заявки, 5 дней в неделю в рабочее время «Исполнителя» .	1. включает все работы по администрированию ЛВС тарифа СТАНДАРТ; 2. 24x7x2 время реакции в течение 2 часов (с момента поступления ИСПОЛНИТЕЛЮ информации об аварийной ситуации) на аварийно-восстановительные работы на серверах, маршрутизаторах, коммутаторах, каналах связи без учета стоимости материалов (восстановление работоспособности, лечение вирусов и т. п.) 7 дней в неделю круглосуточно . 3. 24x7x48 - время реакции на заявку в течение 48 часов с момента поступления заявки, 7 дней в неделю круглосуточно .	Рассчитывается по количеству серверов, рабочих станций и сетевого оборудования на основе действующих расценок Исполнителя на момент оформления / пересмотра Бланка заказа. Оплата выполненных заявок осуществляется по факту согласно действующих расценок Исполнителя на момент оформления заявки	
2	Профилактика оргтехники по графику	1. Визуальный осмотр электронных плат системного блока. 2. Чистка ПЭВМ от пыли и прочих загрязнений. 3. Ремонт вентиляторов блока питания, процессора и чипсета материнской платы. 4. Модернизация компьютера (при наличии технической возможности). 5. Тестирование соединительных кабелей.			Согласно графика

№ п/п	Наименование услуги/сервиса	Тариф/перечень работ	Стоимость услуг/сервисов
4	Резервное копирование данных	Автоматическое снятие копий файлов и баз данных с возможностью их восстановления (по запросу)	Рассчитывается по размеру полной копии
5	Доступ к Интернет через прокси-сервер	Предоставление индивидуального доступа к сети Интернет с ведением журналов истории посещения сетевых ресурсов.	Рассчитывается по пользователям
6	Электронная почта	Организация почтового ящика размером 1 Гб и ролевого адреса с резервным копированием всей информации.	Рассчитывается по пользователям
7	Антивирусная защита	1. установка и настройка параметров средств антивирусного контроля на ПК пользователей и серверов; 2. регулярное обновление баз данных и клиентского антивирусного ПО при необходимости; 3. консультации персонала предприятия «Заказчика» по вопросам работы применяемого «Исполнителем» антивирусного ПО.	Рассчитывается в зависимости от стоимости ПО и количества рабочих мест
8	Доступ к информационным системам комбината	Организация работы с типовым набором одобренного прикладного и офисного программного обеспечения.	Рассчитывается по пользователям
9	Аренда файлового сервера	Организация и администрирование файлового сервера с разграничением доступа (на оборудовании Исполнителя).	Рассчитывается по пользователям
10	Терминальный доступ	Организация и администрирование терминального сервера (на оборудовании Исполнителя).	Рассчитывается по пользователям
11	Удаленный доступ к сети предприятия	Организация безопасного канала связи OpenVPN с сетью предприятия для доступа к внутренним ресурсам	Рассчитывается по пользователям
12	Аренда сервера	Организация и администрирование прикладного сервера (на оборудовании Исполнителя).	Рассчитывается по пользователям

Профилактическое обслуживание принтеров, копировальных аппаратов производится в мастерской «ИСПОЛНИТЕЛЯ» или по согласованию сторон.

Работы, не перечисленные в разделе «Тариф/перечень работ», оплачиваются дополнительно согласно действующих расценок Исполнителя на момент оказания услуг.

6 ПОДДЕРЖИВАЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Название / категория ПО	Установка	Настройка	Консультации
Системное ПО			
7-Zip	+	+	+
Avira (Professional / Free)	+	+	+
Far Manager	+	+	+
Java	+	-	-
Microsoft NET Framework	+	-	-
OpenVPN	+	+	+
RDP	+	+	+
UltraVNC	+	+	+
Драйверы	+	+	-
Прикладное ПО			
Adobe Acrobat Reader	+	-	-
Adobe Flash Player	+	-	-
AIMP	+	-	-
DWG TrueView (AutoCAD)	+	-	-
GIMP	+	-	-
Google Chrome	+	+	-
IrfanView	+	-	-
JAJC	+	+	+
K-Lite	+	-	-
LibreOffice	+	-	-
Microsoft ExcelViewer	+	-	-
Microsoft Internet Explorer	+	+	-
Microsoft Outlook	+	-	-
Microsoft PowerPointViewer	+	-	-
Microsoft Office	+	-	-
Microsoft VisioViewer	+	-	-
Microsoft WordViewer	+	-	-
Mozilla Firefox	+	+	-
Mozilla Thunderbird	+	+	-
OCR CuneiForm	+	-	-
OpenOffice	+	-	-
VLC (VideoLAN)	+	-	-

Примечание:

Исполнитель не несёт никакой ответственности за последствия, которые возникают в результате установки, настройки ПО либо консультации пользователя.

7 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ВИРТУАЛЬНОГО ВЫДЕЛЕННОГО СЕРВЕРА

7.1 Услуга оказывается на оборудовании ИСПОЛНИТЕЛЯ в среде виртуализации VMware vSphere.

7.2 ИСПОЛНИТЕЛЬ создает виртуальную выделенную машину в соответствии с запрошенными требованиями ЗАКАЗЧИКА. Неоговоренные необходимые составные части виртуальной машины выбираются на усмотрение ИСПОЛНИТЕЛЯ.

7.3 ИСПОЛНИТЕЛЬ обеспечивает работоспособность созданной виртуальной машины и доступность ее в локальной сети в соответствии с выбранным уровнем сервисного обслуживания (см. раздел 5 Регламента).

7.4 ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе незамедлительно приостановить оказание услуг в случаях:

7.4.1 при наличии задолженности по оплате оказанных услуг за один месяц и более;

7.4.2 если по обоснованному мнению ИСПОЛНИТЕЛЯ использование ЗАКАЗЧИКОМ Услуг может нанести ущерб ИСПОЛНИТЕЛЮ и/или вызвать сбой технических и программных средств ИСПОЛНИТЕЛЯ или третьих лиц;

7.4.3 наличия со стороны ЗАКАЗЧИКА действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, воспроизводить, распространять любым способом, а также в любом виде использовать полученные посредством услуг программное обеспечение и/или другие материалы, полностью или частично защищенные авторскими или другими правами, без разрешения правообладателя;

7.4.4 наличия со стороны ЗАКАЗЧИКА действий, направленных на то, чтобы посылать, публиковать, передавать, распространять любым способом любую информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе вирусы или другие вредоносные компоненты;

7.4.5 наличия со стороны ЗАКАЗЧИКА действий, направленных на то, чтобы посылать содержащую рекламу информацию (спам) без согласия со стороны адресата при наличии письменных заявлений от получателей такой рассылки на имя ИСПОЛНИТЕЛЯ с обоснованными претензиями в адрес ЗАКАЗЧИКА. При этом понятие «Спам» определяется общеизвестными «правилами пользования сетью» размещенными в сети Интернет и являющимися обычаям делового оборота;

7.4.6 распространения и/или публикации любой информации, которая противоречит требованиям действующего законодательства Российской Федерации, положениям лицензий Министерства связи РФ (Министерства информационных технологий и связи в РФ), нормам международного права, или ущемляет права третьих лиц;

7.4.7 опубликования или распространения ЗАКАЗЧИКОМ любой информации или программного обеспечения, которое содержит в себе коды, по своему действию соответствующие действию компьютерных вирусов или других компонентов, приравненных к ним;

7.4.8 рекламирование услуг, товаров, иных материалов, распространение которых ограничено либо запрещено действующим законодательством;

7.4.9 фальсификации своего IP-адреса, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в сеть Интернет;

7.4.10 использования несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем и других сообщений;

7.4.11 осуществления действий, направленных на нарушение нормального функционирования элементов сети Интернет (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих ЗАКАЗЧИКУ;

7.4.12 осуществления действий, направленных на получение несанкционированного доступа к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих ЗАКАЗЧИКУ, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса. Под несанкционированным доступом понимается любой доступ способом, отличным от предполагавшегося владельцем ресурса;

7.4.13 осуществления действий по передаче компьютерам или оборудованию третьих лиц бессмысленной или бесполезной информации, создающей излишнюю (паразитную) нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов;

7.4.14 осуществления действий по сканированию узлов сетей с целью выявления внутренней структуры сетей, уязвимости безопасности, списков открытых портов и т.п., без явного согласия владельца проверяемого ресурса;

7.4.15 осуществления иных действий, не предусмотренных Договором и/или Соглашением, но содержащих состав уголовного либо административного правонарушения, либо нарушающих права и законные интересы третьих лиц;

7.4.16 если ИСПОЛНИТЕЛЬ получает соответствующее предписание, содержащее данное требование, со стороны государственного органа, регулирующего данные взаимоотношения и обладающего соответствующими полномочиями в соответствии с действующим законодательством РФ.

7.5 ИСПОЛНИТЕЛЬ не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц, возникших в результате действий ЗАКАЗЧИКА, совершенных с использованием Услуг, предоставляемых ИСПОЛНИТЕЛЕМ.

7.6 Время приостановления оказания услуг по причинам, указанным в пп.7.4, не считается перерывом в оказании услуг и не может рассматриваться как нарушение ИСПОЛНИТЕЛЕМ своих обязательств, предусмотренных Договором и настоящим Соглашением.

7.7 ЗАКАЗЧИК несёт полную ответственность за соответствие информационного содержимого своего Виртуального выделенного сервера и факта размещения (распространения, передачи) этого содержимого действующему законодательству.

7.8 ЗАКАЗЧИК принимает на себя полную ответственность и все риски, связанные с использованием Сети Интернет через ресурсы и/или услуги ИСПОЛНИТЕЛЯ.

7.9 По желанию, ЗАКАЗЧИК может заказать дополнительные услуги, по согласованию с ИСПОЛНИТЕЛЕМ.

7.10 ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе удалить Виртуальный выделенный сервер и все хранящиеся на нём файлы ЗАКАЗЧИКА, хранящиеся на оборудовании ИСПОЛНИТЕЛЯ, выделенного для ЗАКАЗЧИКА, после чего использовать данное оборудование для оказания услуг третьему лицу:

7.10.1 в момент окончания тестового (бесплатного) периода пользования ЗАКАЗЧИКОМ соответствующим Виртуальным выделенным сервером, если ЗАКАЗЧИК не продлил данную Услугу на платной основе;

7.10.2 на следующие календарные сутки с момента остановки действия соответствующей Услуги, если услуга не продлена ЗАКАЗЧИКОМ на платной основе;

7.10.3 удаление данных производится без возможности восстановления. Указанный срок может быть продлен по соглашению сторон.

8 СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

8.1 Стоимость услуг по Договору определяется объемом услуг, потребленных ЗАКАЗЧИКОМ, в соответствии с выбранными сервисами обслуживания и тарифами (разделы 5, 7 Регламента) в Бланке заказа при заключении / изменении Договора.

8.2 Основанием для осуществления расчетов за услуги являются акты выполненных работ ИСПОЛНИТЕЛЯ.

8.3 Счета-фактуры и акты выставляются ИСПОЛНИТЕЛЕМ в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

8.4 Оплата услуг, не входящих в Бланки заказов, в перечень работ, указанный в Регламенте раздела 5, производится дополнительно на основании действующих расценок разовых услуг ИСПОЛНИТЕЛЯ на момент их оказания, с применением соответствующего тарифному плану коэффициентов, указанных в Бланках заказов.

8.5 Работы, выполняемые в сложных условиях, рассчитываются с применением соответствующего коэффициента (КСУ), указанного в расценках на оказание услуг ИСПОЛНИТЕЛЯ. К сложным условиям относятся:

8.5.1 - оборудование ЗАКАЗЧИКА, не соответствующее минимальным требованиям.

8.5.2 - оборудование или ПО ЗАКАЗЧИКА, настроенное ЗАКАЗЧИКОМ самостоятельно либо третьими лицами без согласования с ИСПОЛНИТЕЛЕМ.

8.6 Срочные, внеочередные заявки на услуги или ремонт оплачиваются дополнительно с применением повышающего коэффициента (КСР) на основании действующих расценок ИСПОЛНИТЕЛЯ на момент оказания услуг.

8.7 В случае изменения количества или характеристик находящегося на обслуживании по Договору оборудования (приобретение нового либо списание старого оборудования, увеличение срока эксплуатации и т.п.), изменения тарифов, расценок на услуги ИСПОЛНИТЕЛЯ, Бланк заказа подлежит пересмотру, а сумма Договора пересчитывается.

8.8 Пересмотр Бланка-заказа производится не чаще 1 раза в 3 месяца.

8.9 Оплата производится путём перечисления денежных средств на расчётный счёт ИСПОЛНИТЕЛЯ в течение десяти рабочих дней после предоставления ИСПОЛНИТЕЛЕМ акта и счёт/фактуры за оказанные услуги.

8.10 Обязательства ИСПОЛНИТЕЛЯ по данному договору считаются выполненными после выполнения всех работ, подписания акта выполненных работ и выставления счёта ЗАКАЗЧИКУ.

8.11 Обязательства ЗАКАЗЧИКА по данному договору считаются выполненными после поступления денежных средств на расчётный счёт ИСПОЛНИТЕЛЯ.

8.12 ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе по мере необходимости организовывать сверку оказанных услуг и поступивших от ЗАКАЗЧИКА платежей, направляя ему для подписания акт сверки в 2-х экземплярах, который ЗАКАЗЧИК обязан подписать и в течение 1 месяца с момента получения направить 1 экземпляр акта в адрес ИСПОЛНИТЕЛЯ. В случае, если в течение 1 месяца ЗАКАЗЧИК не направляет ИСПОЛНИТЕЛЮ подписанный со стороны ЗАКАЗЧИКА акт сверки или мотивированный отказ от его подписания, то акт сверки считается подписанным в предложенной ИСПОЛНИТЕЛЕМ редакции.

8.13 Положения настоящего раздела применяются, если иное не установлено выбранным ЗАКАЗЧИКОМ тарифом ИСПОЛНИТЕЛЯ.

9 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

9.1 За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ, настоящим Регламентом и приложениями к Договору.

9.2 ИСПОЛНИТЕЛЬ не несёт ответственности, если из-за технических сбоев или по вине ЗАКАЗЧИКА или в результате действия непреодолимой силы произошла полная или частичная потеря информации, если иное не предусмотрено договором.

9.3 При нарушении ЗАКАЗЧИКОМ сроков оплаты оказанных услуг ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе предъявить ЗАКАЗЧИКУ требование об уплате пени в размере 1% (один процент) от стоимости услуг, подлежащих оплате, за каждый день просрочки.

9.4 ЗАКАЗЧИК несет самостоятельную ответственность:

9.4.1 за вред, причиненный им (лично или иным лицом под сетевыми реквизитами ЗАКАЗЧИКА) личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества, если этот вред причинен им посредством использования ИТУ;

9.4.2 за физическую и информационную безопасности, антивирусную защиту ресурсов ЗАКАЗЧИКА.

9.5 ИСПОЛНИТЕЛЬ не несет ответственность:

9.5.1 за задержки и перебои в работе, происходящие прямо или косвенно по причинам, находящимся вне сферы контроля ИСПОЛНИТЕЛЯ;

9.5.2 за ущерб, причиненный ЗАКАЗЧИКУ в результате разглашения последним своей учетной конфиденциальной информации, не использования ЗАКАЗЧИКОМ средств защиты информации от взлома и компьютерных вирусов;

9.5.3 за косвенные убытки ЗАКАЗЧИКА: за остановку производства, утраченный бизнес или упущенную выгоду, потерю данных или любые другие косвенные потери или их последствия, возникшие в том числе в результате перерывов в работе локальных вычислительных сетей.

9.6 ИСПОЛНИТЕЛЬ отвечает за ущерб, причиненный ЗАКАЗЧИКУ в результате использования или неиспользования услуг только в случае, если ЗАКАЗЧИК докажет прямое виновное действие или бездействие ИСПОЛНИТЕЛЯ,

приведшее к причинению ущерба (прямой действительный ущерб).

9.7 Обе стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств), не зависящих от волеизъявления сторон. Обстоятельствами непреодолимой силы признаются: стихийные бедствия, эпидемии, аварии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, противоправные действия третьих лиц, вступление в действие законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно запрещающих указанные в Договоре виды деятельности и препятствующие выполнению обязательств по Договору.

9.8 Во всем остальном, не урегулированном настоящим Регламентом, при возникновении обстоятельств невыполнения или ненадлежащего выполнения обязательств по Договору ИСПОЛНИТЕЛЬ и ЗАКАЗЧИК несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

9.9 Все споры и разногласия, возникающие в процессе исполнения Договора, разрешаются в соответствии с действующим законодательством.

Разработал:

Главный инженер Центра АСУ ОАО Ураласбест

В. П. Жижин

Список ответственных лиц ЗАКАЗЧИКА для взаимодействия с ИСПОЛНИТЕЛЕМ

[illegible]

Предприятие, должность:

_____ / _____ / _____
дата подпись расшифровка

Разработал:

Главный инженер Центра АСУ ОАО Ураласбест

В. П. Жижин