

Утвержден  
Приказом ООО «КРИПТО-ПРО»  
от «28» октября 2019 г. № 19/10-04

**РЕГЛАМЕНТ**  
**выполнения работ по установке и (или) обновлению Прикладного ПО**  
**(Редакция № 3)**

**г. Москва - 2019**

## 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 производства Исполнителя.

**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.cryptor.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 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 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 соответствующему Сертификату по форме Приложения № 1 к настоящему Регламенту в 2 (двух) экземплярах, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

**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, 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](http://www.cryptopro.ru)).

**6.5.** Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования на официальном сайте Исполнителя ([www.cryptopro.ru](http://www.cryptopro.ru)).

**6.6.** 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 (почтовый адрес): 127018, г. Москва, ул. Сущевский Вал, д. 18, 17 этаж

e-mail: [info@cryptopro.ru](mailto:info@cryptopro.ru); [support@cryptopro.ru](mailto:support@cryptopro.ru)

Телефон/ факс: 8/495/ 995-48-20

[www.cryptopro.ru](http://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 \_\_\_\_\_**

(наименование сертификата)

№ \_\_\_\_\_

(регистрационный номер сертификата)

г. \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ 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 состав (перечень) и результат работ согласно Сертификату)

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

Стоимость выполняемых Работ соответствует стоимости приобретения Пользователем Сертификата № \_\_\_\_\_ .

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)

\_\_\_\_\_  
(подпись) / \_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

\_\_\_\_\_  
(должность уполномоченного лица)

\_\_\_\_\_  
(подпись) / \_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

М.П.

**Пользователь:**

\_\_\_\_\_  
(должность представителя)

\_\_\_\_\_  
(подпись) / \_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

\_\_\_\_\_  
(должность уполномоченного лица)

\_\_\_\_\_  
(подпись) / \_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

М.П.

\_\_\_\_\_ окончание формы \_\_\_\_\_