

СОГЛАШЕНИЕ №№-ГГ
о взаимодействии при подключении к единому информационному
центру и использовании информационных ресурсов
Качканарского городского округа

г. Качканар

«___» _____ 2019г.

Администрация Качканарского городского округа, именуемое в дальнейшем "Оператор", в лице Главы Качканарского городского округа Ярославцева Андрея Александровича, действующего на основании Устава Качканарского городского округа, и _____

_____,
именуемое в дальнейшем "Пользователь", в лице _____

на _____ основании _____, с другой стороны, далее совместно именуемые "Стороны", в целях реализации информационного взаимодействия, заключили настоящее Соглашение о нижеследующем.

1. Термины и определения

1.1. Оператор – Сотрудники администрации, отвечающие за информационные технологии администрации Качканарского городского округа (далее - администрации КГО), осуществляющие свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Качканарского городского округа.

1.2. Пароль - уникальная последовательность буквенно-цифровых символов, формируемая в установленном порядке при регистрации в сервисе, информационной системе Качканарского городского округа (далее – КГО) в целях обеспечения последующего доступа Пользователя к данной информационной системе, сервису.

1.3. Пользователь – физическое или юридическое лицо, желающее получить или получившее в установленном порядке доступ к сервисам, информационным ресурсам и информационным системам КГО.

1.4. Регистрация – первичный ввод информации для доступа к сервису, информационной системе, информационному ресурсу КГО.

1.5. Сервис – программное приложение, программное и (или) техническое средство, обеспечивающее взаимодействие внутри или между информационными системами КГО.

1.6. Единый информационный центр Качканарского городского округа – совокупность информационных систем и сервисов, предназначенных для исполнения полномочий органов местного самоуправления КГО и подведомственных им организаций, имеющих статус государственных информационных систем и функционирующих в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами КГО (далее – ЕИЦ КГО).

2. Общие положения

2.1. Настоящим Соглашением определяются права и обязанности Оператора и Пользователя при организации доступа Пользователя к ресурсам ЕИЦ КГО, а также при использовании Пользователем функциональных возможностей ресурсов ЕИЦ КГО. Соглашение вступает в силу с момента выражения Пользователем согласия с его условиями в порядке, предусмотренном пунктом 2.3 Соглашения.

2.2. Начиная использовать ресурсы ЕИЦ КГО, либо пройдя процедуру регистрации, Пользователь считается принявшим условия Соглашения в полном объеме.

2.3. Действующая редакция Соглашения находится на странице по адресу: <http://kgob6.ru/str-org/adm-str-orgot-infpod>.

2.4. Соглашение может быть изменено Оператором в одностороннем порядке, новая редакция Соглашения вступает в силу с момента ее размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по указанному в пункте 2.4 настоящего соглашения адресу, если иное не предусмотрено новой редакцией Соглашения.

2.5. Любые изменения, дополнения, а также новые редакции Соглашения равно распространяются на всех пользователей, присоединившихся к Соглашению, в том числе присоединившихся к Соглашению ранее даты изменений, дополнений или новых редакций. В случае если Пользователь продолжает использовать функциональные возможности информационной системы и (или) сервиса после публикации изменений Соглашения, Пользователь тем самым признается принявшим соответствующие изменения.

2.6. В случае несогласия Пользователя с какими-либо из требований к ресурсам ЕИЦ КГО, установленных законодательством Российской Федерации, правовыми актами КГО, актами Оператора, настоящим Соглашением, Пользователь не в праве пользоваться ресурсами ЕИЦ КГО.

3. Регистрация Пользователя, использование сервисов, информационных систем и ресурсов КГО

3.1. Регистрация Пользователя в конкретной информационной системе ЕИЦ КГО осуществляется после предоставления Пользователем определенного набора сведений в администрацию КГО в формате заявления на подключение (приложение 1) и НПА организации, подтверждающего полномочия Пользователя.

3.2. Если Пользователь предоставляет недостоверную информацию или у Оператора есть основания полагать, что предоставленная Пользователем информация неполна или недостоверна, Оператор имеет право по своему усмотрению заблокировать либо удалить учетную запись Пользователя и (или) отказать Пользователю в использовании информационной системы ЕИЦ КГО.

3.3. Пользователь самостоятельно несет ответственность за все действия (а также их последствия), совершенные под учетной записью Пользователя в рамках или с использованием ЕИЦ КГО.

3.4. Пользователь обязан немедленно уведомить Оператора о любом случае несанкционированного доступа к ресурсам ЕИЦ КГО, с использованием учетной записи Пользователя и/или о любом нарушении (подозрениях о нарушении) конфиденциальности своего пароля, иных средств идентификации.

3.5. Оператор вправе заблокировать доступ к ресурсам ЕИЦ КГО учетных записей всех Пользователей, либо для отдельных категорий Пользователей в случае обнаружения факта несанкционированного доступа или если есть основания полагать факт несанкционированного доступа.

4. Права и обязанности Сторон

4.1. Пользователь обязан:

4.1.1. В случае невозможности прямого подключения к ресурсам ЕИЦ КГО обеспечить своими силами и за свой счет доступ в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», а также настройку и защиту от несанкционированного использования своего оборудования, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования.

4.1.2. Обеспечивать сохранность пароля Пользователя и других средств аутентификации Пользователя.

4.1.3. Принять полную ответственность за все обращения и действия, предпринятые через принадлежащую ему учетную запись, имевшие место после регистрации Пользователя.

4.1.4. Соблюдать условия настоящего Соглашения.

4.2. Пользователь имеет право:

4.2.1. Использовать функциональные возможности ресурсов ЕИЦ КГО в рамках выполнения своих служебных обязанностей.

4.2.2. В установленном порядке направлять обращения Оператору, содержащие вопросы относительно технического функционирования сервисов и информационных систем КГО (приложение 2).

4.3. При использовании сервисов и (или) информационных систем, информационных ресурсов КГО Пользователь не вправе:

4.3.1. Использовать ресурсы ЕИЦ КГО в целях, отличных от выполнения своих служебных обязанностей.

4.3.2. Предпринимать любые действия, целью или результатом которых является нарушение штатного режима работы ЕИЦ КГО.

4.3.3. Получать неавторизованный доступ к ресурсам ЕИЦ КГО.

4.3.4. Загружать, посылать, передавать или любым другим способом размещать и/или распространять контент, который является незаконным, вредоносным, клеветническим, оскорбляет нравственность, демонстрирует (или является пропагандой) насилия и жестокости, нарушает права интеллектуальной собственности, пропагандирует ненависть и/или дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержит оскорбления в адрес каких-либо лиц или организаций, содержит элементы (или является пропагандой) порнографии, детской эротики, представляет собой рекламу (или является пропагандой) услуг сексуального характера (в том числе под видом иных услуг), разъясняет порядок изготовления, применения или иного использования наркотических веществ или их аналогов, взрывчатых веществ или иного оружия, контент, при отсутствии прав на такие действия согласно законодательству Российской Федерации, нормативным правовым актам КГО, актам Оператора или каким-либо договорным отношениям, не разрешенную специальным образом рекламную информацию и спам, а так же материалы, содержащие вредоносные программы или другие компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования или программ, для осуществления несанкционированного доступа, а также серийные номера к коммерческим программным продуктам и программы для их

генерации, логины, пароли и прочие средства для получения несанкционированного доступа к платным ресурсам в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также размещения ссылок на вышеуказанную информацию.

4.3.5. Несанкционированно собирать и хранить персональные данные других лиц.

4.3.6. Содействовать действиям, направленным на нарушение ограничений и запретов, налагаемых Соглашением.

4.3.7. Другим образом нарушать нормы законодательства.

4.4. Оператор обязан:

4.4.1. Обеспечить функционирование ЕИЦ КГО, относящихся к ведению Оператора, а также исполнять другие полномочия, установленные законодательством Российской Федерации, правовыми актами КГО, актами Оператора.

4.4.2. Предоставить Пользователю функциональные возможности необходимого ему ресурса ЕИЦ КГО и (или) доступ к информационному ресурсу КГО при соблюдении настоящего Соглашения.

4.4.3. В установленном порядке обеспечить безопасность, сохранность и неразглашение сведений, предоставляемых Пользователем.

4.4.4. Осуществлять иные обязательства, предусмотренные настоящим Соглашением.

4.5. Оператор имеет право:

4.5.1. Отказать Пользователю в регистрации и использовании возможностей ресурсов ЕИЦ КГО в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, нормативным правовыми актами КГО, настоящим Соглашением.

4.5.2. Без предупреждения приостановить использование сервисов и информационных систем КГО Пользователем в случаях:

нарушения Пользователем условий данного Соглашения или осуществления Пользователем действий, которые Оператор обоснованно считает нарушающими условия Соглашения;

в связи с непредвиденными проблемами технического характера или обстоятельствами, связанными с безопасностью;

вследствие создания помех и любых нарушений со стороны Пользователя в отношении ресурсов ЕИЦ КГО, включая использование любых устройств, программного обеспечения.

4.5.3. Направлять Пользователю сообщения, содержащие организационно-техническую информацию о функционировании ЕИЦ КГО, а также о деятельности Оператора и иных органов исполнительной власти КГО, организаций.

4.5.4. Привлекать к обеспечению функционирования сервисов ЕИЦ КГО третьих лиц в установленном порядке.

4.5.5. Производить профилактические работы на ресурсах ЕИЦ с временным приостановлением их работы.

4.6. Оператор не несет ответственности за:

4.6.1. Аварии, сбои или перебои в функционировании ресурсов ЕИЦ КГО, связанные с нарушениями в работе оборудования, систем связи или сетей, которые обеспечиваются, эксплуатируются и/или обслуживаются третьими лицами.

4.6.2. Качество и сроки оказания государственных услуг, исполнения государственных функций органами государственной власти КГО, подведомственными им организациями, действия иных организаций, а также за достоверность и актуальность информации, предоставляемой с использованием информационных систем и сервисов КГО указанными органами и организациями.

4.6.3. Ущерб, понесенный Пользователем в результате:

наличия "вирусов" и иных вредоносных программ в оборудовании и программном обеспечении, используемом Пользователем для доступа к сервисам, информационным системам и ресурсам КГО;

нарушения Пользователем настоящего Соглашения;

неправомерных действий третьих лиц, в том числе связанных с использованием учетной записи Пользователя, а также с использованием сведений о пользователе, предоставленных им в ходе использования информационных систем и сервисов КГО, если такие сведения стали доступны третьим лицам не по вине Оператора.

4.7. С использованием ресурсов ЕИЦ КГО в установленном порядке может обеспечиваться доступ к информационным ресурсам, информационным системам и сервисам, не относящимся к ведению Оператора (далее – ресурсы третьих лиц). Ресурсы третьих лиц не

проверяются Оператором на предмет достоверности, полноты, законности и т.п. Оператор не несет ответственность за любую информацию, материалы, размещенные на ресурсах третьих лиц, в том числе за любые мнения или утверждения, рекламу и т.п., а также за доступность таких ресурсов или контента и последствия их использования Пользователем. В случае если указанные ресурсы находятся в ведении органов исполнительной власти КГО, подведомственных им организаций, требования к ним устанавливаются законодательством Российской Федерации, соответствующими правовыми актами города Москвы, актами органов местного самоуправления КГО, подведомственных им организаций.

4.8. Пользователь и Оператор не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Соглашения, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы.

5. Прочие условия

5.1. Настоящее Соглашение регулируется и толкуется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Вопросы, не урегулированные настоящим Соглашением, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Российской Федерации. Все возможные споры, вытекающие из отношений, регулируемых настоящим Соглашением, разрешаются в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, по нормам российского права.

5.2. Условия данного Соглашения действуют до тех пор, пока одна из сторон не заявит о своем намерении выйти из Соглашения, если законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами КГО не установлено иное.

6. Адрес места нахождения, реквизиты и подписи сторон

Администрация Качканарского городского округа	
Юридический адрес: 624350, Свердловская обл., г. Качканар, ул. Свердлова, 8. тел./факс (34341) 6-97-12, 6-971-19 e-mail: mail@kgo66.ru ИНН/КПП: 6615000260/668101001	
Глава Качканарского городского округа	
_____ А.А. Ярославцев (подпись)	_____ (подпись)
МП	МП

Приложение 1
к соглашению

«О взаимодействии при подключении к единому информационному центру и
использовании информационных ресурсов
Качканарского городского округа»

Главе Качканарского городского округа

от _____
(Ф.И.О. руководителя)

(наименование учреждения)

(конт.тел., конт. e-mail)

Уважаемый _____ !

Согласно соглашения от _____ № _____ «О взаимодействии при подключении к единому информационному центру и использовании информационных ресурсов Качканарского городского округа» просим произвести подключение персональных рабочих мест согласно прилагаемого списка:

№ п/п	Должность	Фамилия Имя Отчество	Наименования информационных систем	Контакты тел., e-mail

_____ / _____ / _____
Должность подпись Фамилия И.О.

« ___ » _____ 201_ г.

«О взаимодействии при подключении к единому информационному центру и использовании информационных ресурсов Качканарского городского округа»

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

1. Общие сведения.

1.1.1. Данный регламент устанавливает порядок предоставления услуг технической поддержки пользователям сервисов и программного обеспечения администрации Качканарского городского округа (далее – Пользователь).

1.1.2. Техническую поддержку осуществляют специалист отдела по организационной работе администрации Качканарского городского округа (далее – Исполнитель).

2. Круг решаемых задач.

2.1. В соответствии с регламентом к компетенции отдела технической поддержки относятся:

2.1.1. настройка и установка программного обеспечения,

необходимого для выполнения обязанностей пользователя;

2.1.2. настройка и установка аппаратного обеспечения, необходимого для выполнения обязанностей пользователя;

2.1.3. решение технических проблем, связанных с использованием программного и аппаратного обеспечения, установленного на рабочем месте пользователя;

2.1.4. решение технических проблем, связанных с использованием систем Качканарского ГО;

2.1.5. консультирование пользователей по вопросам использования программного обеспечения и информационных систем, в объеме достаточном для выполнения ими служебных обязанностей;

2.1.6. рассмотрение пожеланий по совершенствованию функционала информационных систем Качканарского городского округа и улучшению работы технической поддержки.

2.2. Не относятся к компетенции отдела технической поддержки:

2.2.1. разъяснение и оценка действующих законодательных актов;

2.2.2. разъяснение и оценка действий третьих лиц;

2.2.3. выполнение служебных обязанностей пользователя.

3. Режим работы технической поддержки.
 - 3.1. Услуги технической поддержки предоставляются с 9.00 до 17.00 часов по рабочим дням в соответствии с производственным календарем РФ.
 - 3.2. Время в течение, которого обращение поступает в работу зависит от выбранного абонентом уровня технической поддержки. Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время.
 - 3.3. Время решения обращения зависит от сложности вопроса и плана работы сотрудников.
 - 3.4. Обращения, которые требуют личного участия исполнителя включаются в план работы сотрудников и будут решены согласно плану работы в течении рабочего дня.
4. Порядок оказания технической поддержки.
 - 4.1. Обращение в службу технической поддержки осуществляется:
 - 4.1.1. по электронной почте: sd@kgo66.ru;
 - 4.1.2. по телефонам горячей линии: 8 (34341) 2-44-90 (доб.90), 2-44-90 (доб.91);
 - 4.1.3. приоритетным каналом связи является **электронная почта**, т.к. позволяет передать весь необходимый объем информации для быстрого и качественного оказания поддержки, обращения по телефону горячей линии допустимо в случае невозможности воспользоваться электронной почтой (проблемы с аппаратными составляющими рабочего места, трудности с доступом к личному аккаунту и т.д.)
 - 4.2. При обращении необходимо указать информацию, идентифицирующую пользователя. В случае отказа предоставить идентифицирующую информацию сотрудник отдела технической поддержки имеет право отказать в предоставлении консультационных услуг.
 - 4.3. Перед подачей запроса в службу технической поддержки необходимо изучить информацию, доступную по этому вопросу: материалы, размещенные на сайте Администрации Качканарского Городского округа, руководство пользователя информационной системы и т.д.
 - 4.4. Для качественного и оперативного решения вопроса необходимо:
 - 4.4.1. четко сформулировать вопрос;
 - 4.4.2. описать последовательность действий;
 - 4.4.3. приложить скриншот ошибки или проект, в отношении которого возникает вопрос;
 - 4.4.4. указать контактные данные сотрудника, направившего вопрос.
 - 4.5. Для решения вопроса сотрудник технической поддержки имеет право запросить недостающую информацию.

- 4.6. Решение вопроса может быть отложено или вопрос может быть не решен, если:
- 4.6.1. вопрос сформулирован некорректно или не представляется возможным понять смысл обращения;
 - 4.6.2. пользователь не предоставил достаточно информации для решения вопроса;
 - 4.6.3. вопрос содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения;
 - 4.6.4. вопрос возник в связи с нарушением правил использования лицензии;
 - 4.6.5. вопрос не относится к компетенции отдела технической поддержки.
 - 4.6.6. по независящим от исполнителя причинам: недоступность или отсутствие требуемых для решения вопроса информационных систем, отсутствие возможности подключения к сети со стороны пользователя и т.д.
- 4.7. Отдел технической поддержки имеет право привлекать третьих лиц для качественного и оперативного решения вопросов.