

Утвержден Директор ООО "ТриНити"  
А.Ю. Фремов  
10 декабря 2015 г.



## Технический регламент ООО «ТриНити»

Настоящий регламент регулирует отношения общества с ограниченной ответственностью «ТриНити» (далее общество) и его контрагентов, заключивших договор на техническое обслуживание шифровальных (криптографических) средств (далее клиент).

Регламент размещается на основании публичной информации на сайте ООО «ТриНити» в сети интернет по адресу <http://тринити-чита.рф> и в рамках действующего на территории РФ законодательства является обязательным условием договора между обществом и его клиентом.

Все вопросы взаимодействия в рамках таких договоров регулируются Приказом ФАПСИ № 152 от 13.06.2001 года «Об утверждении Инструкции об организации и обеспечении безопасности хранения, обработки и передачи по каналам связи с использованием средств криптографической защиты информации с ограниченным доступом, не содержащей сведений, составляющих государственную тайну», действующим законодательством РФ, а также настоящим регламентом.

Все вопросы взаимодействия между обществом и клиентом осуществляются по: телефонам офиса в Чите 8 (3022) 355 112 общие вопросы, 8 (3022) 357 229 технические вопросы, по электронной почте [sohondo@ya.ru](mailto:sohondo@ya.ru), через сайт общества <http://тринити-чита.рф>, сотрудникам общества запрещено передавать номера личных своих сотовых телефонов для связи с клиентом.

### 1. Порядок подачи заявки клиентом на оказание услуг или реализацию товаров.

1.1. В связи с тем, что большинство услуг оказываемых обществом относится к разряду конфиденциальных, в том числе связанных с обработкой персональных данных, клиентам необходимо соблюдать порядок обработки и передачи обществу сведений, составляющих конфиденциальную информацию.

1.2. Подача заявки на оказание услуг осуществляется по телефону, через электронную почту на адрес [sohondo@ya.ru](mailto:sohondo@ya.ru) или на сайте общества в сети интернет по адресу <http://тринити-чита.рф> в простой письменной форме. В заявке необходимо указать цель получения услуги, адрес своей электронной почты и контактное лицо с телефонами.

1.3. После обработки заявки на указанный в ней адрес электронной почты будет направлена анкета. Анкету для ускорения обработки заказа можно скачать на сайте общества в сети интернет в разделе «Оформление заказов». Заполненную анкету Вам необходимо отправить нам на электронную почту.

1.4. Заполненная анкета является основанием для оказания услуг. Клиент направляя анкету в наш адрес принимает на себя всю полноту ответственности за корректность внесенных данных. При ошибке заполнения анкеты и уже оказанной клиенту услуге, повторное оказание услуги осуществляется за счет клиента.

1.5. Факт отправки клиентом анкеты на наш адрес электронной почты подтверждает его согласие на обработку конфиденциальной информации, а также готовность клиента к предварительному заказу необходимой ему услуги.

1.6. Клиент лично передает в Общество копии документов, подтверждающие личность или его полномочия, заверенные подписью и печатью клиента с одновременным представлением оригиналов. При невозможности передачи документов лично, они могут быть переданы через представителя по доверенности. Доверенность заверяется печатью и подписью клиента.

## **2. Порядок обработки обществом заявки клиента.**

2.1. После поступления заявки клиента на электронную почту или через сайт общества, менеджер общества по телефону, указанному в заявке клиента уточняет необходимую для обработки заявки информацию.

2.2. Клиенту открывается доступ к системе заказов через сайт общества, а также доступ к карточке клиента для ее заполнения. Карточка клиента заполняется на основании выписки ЕГРЮЛ или ЕГРИП.

2.3. На адрес электронной почты, указанный в заявке клиента менеджер отправляет сканы счета на оплату, акта выполненных работ, счет-фактуры, накладной, договора (при необходимости его продления). Оригиналы документов клиент получает в офисе общества.

2.4. После поступления оплаты выставленного счета, на основании заявки клиента, карточки клиента на сайте общества подается заявка в Удостоверяющий центр на выпуск сертификата открытого ключа электронной подписи, а также производится реализация товаров и услуг заказанных клиентом дополнительно.

2.5. В течение 5 дней, после поступления средств на расчетный счет общества, услуги оказываются обществом в полном объеме в соответствии с настоящим регламентом и при условии предоставления до срока выполнения работ клиентом полного пакета документов, необходимого для оказания услуги, при поставке товаров или услуг к сроку указанному в данном пункте прибавляется время доставки товаров или услуг от поставщика на склад общества в городе Чите. Оказание услуг фиксируется актом выполненных работ, передача товаров накладной. Акт подписывается клиентом и лицом, которому выдана ЭП.

## **3. Порядок внедрения услуги клиенту.**

3.1. Все услуги оказываемые обществом внедряются на основании технических требований, определенных условиями лицензирования общества. В связи с тем, что данные условия определены действующим законодательством РФ, такие условия являются прерогативными по отношению к любым внутренним регламентам клиента.

3.2. Требования общества по выполнению клиентом условий выполнения работ являются обязательными, без выполнения таких условий клиентом, работы не выполняются.

3.3. Клиент обеспечивает обществу условия выполнения работ самостоятельно. Для внедрения услуги клиент предоставляет персональный компьютер с предустановленным лицензионным программным обеспечением, рекомендованным или настроенным в соответствии с требованиями общества антивирусным обеспечением, доступом к сети интернет. При наличии у клиента дополнительной системы защиты сетевых ресурсов (прокси серверов, систем защиты сети и т.д.) все работы по настройке доступа к сети интернет в соответствии с требованиями общества проводятся клиентом самостоятельно. Общество приступает к выполнению своей части работ только после всей необходимой настройки системы клиентом.

3.4. Клиент назначает администратора системы криптозащиты, имеющего необходимую квалификацию, в соответствии с приложением к договору с обществом. Общество на условиях лицензирования проводит аттестацию администратора, пользователей системы криптозащиты информации. В дальнейшем все работы проводятся при непосредственном участии администратора клиента.

3.5. В связи с тем, что работы выполняемые обществом связаны с выпуском и настройкой электронной подписи, ее выпуск занимает определенное время. После выполнения регламентных работ по выпуску сертификата электронной подписи и его регистрации Общество уведомляет клиента на адрес электронной почты, указанный в договоре о готовности внедрения услуги. После получения уведомления Клиент обращается в Общество по телефону технической поддержки и согласовывает дату, время и место проведения работ по внедрению

услуги.

3.6. Электронная подпись формируется клиентом на магнитном носителе, дискете 3,5 дюйма, эталон хранится Клиентом в соответствии с Приказом ФАПСИ № 152. Запрос на выпуск сертификата открытого ключа передается в УЦ в виде файла запроса и на бумаге с печатью и подписью клиента. Электронная подпись может быть сформирована, по заказу клиента, на магнитном носителе типа «токен», формирование электронной подписи на съёмных флеш-носителях запрещено настоящим регламентом по вопросам информационной безопасности.

3.7. Общество оказывает администратору все необходимые первичные консультации, передает документацию на программное обеспечение и инструкции пользователя. Администратор самостоятельно проводит обучение пользователей системы криптозащиты информации клиента. Договором оказания услуг общества не предусмотрено обучение всех сотрудников клиента основам работы с оказанными услугами или поставленными товарами. Такое обучение возможно по дополнительной заявке клиента на основании оплаченного счета за консультационное обслуживание в соответствии с настоящим регламентом, и при наличии у общества фактической возможности такое обучение провести.

3.8. Период гарантийного консультационно-технического обслуживания – один месяц от даты подписания акта выполненных работ.

#### **4. Порядок дальнейшего сопровождения клиента после оказания услуг обществом и обращений в службу технической поддержки.**

4.1. Сопровождение клиента осуществляется только путем подачи заявки на электронную почту общества с указанием всей необходимой информации. Заявка подается по установленной форме письмом на электронную почту по адресу [sohondo@ya.ru](mailto:sohondo@ya.ru), если заявка подана по телефону, она обязательно дублируется по электронной почте, без заявки на электронную почту техническая служба не приступит к выполнению работ по устранению проблемы.

- название организации или ФИО ИП;
- ИНН;
- контактное лицо, телефон с кодом населенного пункта;
- подробное описание технической проблемы.

4.2. Если проблема связана с электронной отчетностью, дополнительно необходимо сообщить следующее:

- версия программы 1С или Екей Трансфер, название конфигурации 1С и номер релиза программы;
- операционная система, антивирусная программа;
- направление сдачи отчета (например НИ 7536, ПФР 085-003);
- дата отправки отчета;
- идентификатор документооборота.

#### **5. Порядок консультационного обслуживания клиента по вопросам бухгалтерского или иного учета.**

5.1. Сопровождение клиента осуществляется путем подачи заявки на электронную почту общества с указанием всей необходимой информации.

5.2. При покупке услуг или товаров 1С, Екей трансфер проводится первичная бесплатная консультация (демонстрация) по заполнению справочников программы, отправке отчетов, исправлению ошибок. При повторном аналогичном обращении – консультация оплачивается согласно прайса общества исходя из нормы/час работы специалиста.

5.3. Консультации по программным продуктам сторонних разработчиков, связанные с обработкой или передачей отчетов оплачиваются исходя из норма/час работы специалиста. Повторная консультация при наличии у клиента задолженности по ранее оказанным услугам не оказывается до полной оплаты всех услуг, оказанных клиенту ранее.