Компания ООО «Артас». Штат – 20 сотрудников. 3 руководство, 4 бухгалтерия, 4– IT – отдел, 6 – менеджеры по работе с клиентами, 3 – отдел безопасности. Управление компании использует телефонную связь, MS Office, MC Excel, 1С: Предприятие. Бухгалтерия использует телефонную связь, MS Office, MS Excel, 1C: Бухгалтерию. IT – отдел обеспечивает функционирование внутренней сети организации, сайта компании и личных кабинетов клиентов. Менеджеры по работе с клиентами осуществляют работу с посредством телефонной связи и Интернета.

**Технический регламент:**

1. Порядок заключения договора

**1.1.**Перед заключением Договора необходимо внимательно ознакомиться с Договором и Регламентом. Заключение Договора подразумевает, что Абонент согласен со всеми положениями Договора и Регламента.

**1.2.**Абонент обязан предоставить при заключении Договора всю необходимую информацию. За правильность сведений об Абоненте отвечает Абонент. Сетевые реквизиты определяются ОПЕРАТОРОМ и содержат пользовательское имя (login-name) доступа к лицевому счету Абонента, IP - адрес, MAC-адрес сетевой карты. Абонент не имеет права изменять их без согласия ОПЕРАТОРА. В случае необходимости ОПЕРАТОР может изменять сетевые реквизиты, ставя об этом в известность Абонента.

**1.3.** **Заключение Договора возможно** только при соблюдении следующих условий:

Наличие у ОПЕРАТОРА технической возможности оказания Услуг.   
Согласие администрации здания, в котором располагается точка подключения Абонента на размещение оборудования и обеспечение беспрепятственного доступа к установленному оборудованию и коммуникационным сооружениям и помещениям.

2. Порядок предоставления услуг

**2.1.** Для осуществления работ по подключению **АБОНЕНТ обязуется:**

Обеспечить работоспособный компьютер с: свободным слотом PCI для подключения сетевой карты; свободными векторами прерываний; установленной работоспособной операционной системой с включенной поддержкой TCP/IP, и поддерживающую модель сетевой карты устанавливаемой ОПЕРАТОРОМ (в случае ее отсутствия). Работоспособной признается операционная система, однозначно работающая в соответствии с документацией к данной операционной системе. Обеспечить наличие инсталляционного пакета установленной на компьютере операционной системы и возможность его использования на компьютере Абонента.   
Обеспечить доступ к коммуникационным сооружениям своего здания, где находится сетевое оборудование ОПЕРАТОРА.

**2.2.** **ОПЕРАТОР**для осуществления работ по подключению Абонента **обязуется:**

**2.2.1.**Проложить кабель UTP-5e (витая пара 5-ой категории) в квартиру Абонента, но не более 10 метров от ввода, при наличии стандартного ввода. Работы и материалы для прокладки кабельной линии свыше 10 метров от ввода в квартиру Абонента оплачиваются отдельно.

**2.3.**При отсутствии Абонента на месте проведения работ и во время проведения работ по подключению претензии по качеству проведения работ по подключению не принимаются.

**2.4.** При проведении работ по подключению компьютера, входящего в состав локальной вычислительной сети Абонента, Абонент обязан обеспечить присутствие лица, ответственного за обслуживание данной локальной вычислительной сети на месте проведения работ.ОПЕРАТОР обеспечивает предоставление услуг только на компьютере, непосредственно подключаемом к СЕТИ. ОПЕРАТОР не производит настройку локальной вычислительной сети Абонента или программного обеспечения, поддерживающего работу локальной вычислительной сети, и не несет ответственности за функционирование локальной вычислительной сети Абонента.

**3. Доступ к ресурсам сети**

**3.1.**Оператор не несет ответственности за работоспособность и содержание ресурсов в сети ОПЕРАТОРА и сети Интернет.

**3.2.** Все ресурсы СЕТИ за исключением сайта http://www.arthas.net управляются частными лицами или организациями. Управление и воздействие таких ресурсов на Абонента не может ни при каких условиях восприниматься как действия ОПЕРАТОРА по отношению к Абоненту.

**4. Ограничения доступа к сети**

**4.1.**Протоколы, применяемые в сети. Основным и единственным протоколом сети является IP протокол (TCP/IP, UDP/IP, ICMP, ARP) использование других протоколов недопустимо и рассматривается как несанкционированный доступ к СЕТИ.

**4.2.** Список запрещенных протоколов: NetBIOS (NetBEUI) over IP (Порты 135, 137, 138, 139, 445).

**4.3.**Список запрещенных приложений: Любое программное обеспечение сканирования портов, трафика и т. п., а так же программное обеспечение, использующее широковещательную рассылку пакетов. ОПЕРАТОР может предпринимать любые действия (меры) для предотвращения работы запрещенных к применению в сети протоколов и приложений.

**4.4.** Несанкционированный доступ. В случае регистрации попыток несанкционированного доступа (смена атрибутов доступа к СЕТИ, несанкционированное подключение оборудования (подключение оборудования незарегистрированного у ОПЕРАТОРА), использование протоколов отличных от IP и т.п.) ОПЕРАТОР производит отключение Абонента от СЕТИ и имеет право расторгнуть договор с Абонентом в одностороннем порядке.

**4.5.** При получении жалобы либо при самостоятельном обнаружении злоумышленных или неправомерных действий Абонента ОПЕРАТОР проводит изучение обстоятельств таких действий и принимает решение о приостановке либо прекращении предоставления услуг и/или обращении в органы охраны правопорядка. При квалификации действий Абонента ОПЕРАТОР руководствуется: действующим законодательством; настоящим Регламентом и общепринятыми нормами поведения в сети; требованиями внутренней политики безопасности узла ОПЕРАТОРА; жалобами пострадавшей стороны в форме письма, электронного письма, звонка по телефону и др., в которых предоставлена информация о злоумышленных действиях, причинении морального или материального ущерба или нарушении действующего законодательства.

6. Правила пользования услугами 

**6.1.** Абонент самостоятельно контролирует и ограничивает использование третьими лицами предоставляемых Абоненту Услуг, в том числе с применением требующихся для этого технических и организационных мер, таких как периодическая смена используемых паролей, применение средств защиты информации и контроля доступа, контроль за объемом используемых Услуг и т.д.

**6.2.** Абонент обязан придерживаться правил, общепринятых в мировой сети Интернет либо непосредственно установленных действующим законодательством и нормативными актами РФ для услуг связи. Нарушение Абонентом правил использования Услуг может быть основанием для отказа в предоставлении ему Услуг.

**Нарушениями правил использования Услуг являются (включая но, не ограничиваясь):**

**6.2.1.**Незаконное использование услуг. Использование Услуг в противоречащих законодательству целях; передача, распространение или хранение любых материалов и информации, запрещенных законодательством, а также любые прочие действия, противоречащие действующему законодательству или регулирующим актам, включая, но не ограничиваясь, нарушением авторских прав, незаконным использованием торговых марок и товарных знаков, разглашением конфиденциальной государственной и коммерческой информации без разрешения но это владельца информации, нарушением экспортно-импортного законодательства, разжиганием расовой и национальной нетерпимости, распространением порнографии и пр. с использованием Услуг – запрещены.

**6.2.2.** Неавторизованный доступ и использование Услуг. Неавторизованный (т.е. без явного разрешения владельца) доступ или использование ресурсов (т.е. услуг, сервисов, сетей, систем, данных и информации); нарушение, изменение, преодоление или повреждение систем контроля доступа (т.е. аутентификации, авторизации, тарификации и системного мониторинга) к ресурсам; попытки сканирования, тестирования и поиска способов нарушения или преодоления систем контроля доступа к ресурсам без специального разрешения на это владельца; неавторизованный владельцем перехват, мониторинг, изменение или перенаправление данных и трафика; создание помех для нормального функционирования сервисов, сетей, каналов и систем, в том числе mailbombing, flooding, попытки перегрузки систем и широковещательные атаки; изменение, модификация адресной части и содержимого пакетов данных в сети, в том числе сообщений электронной почты; любые другие типы доступа или использования ресурса, осуществляемые в целях, явно не разрешенных владельцем ресурса, или совершаемые явно не разрешенным владельцем ресурса способом, с использованием Услуг - запрещены. В целях повышения безопасности доступа к сети Интернет абонент обязан инициировать передачу физического адреса своей сетевой карты (при ее первоначальной установке или смене) Провайдеру, а также зарегистрироваться в системе авторизации (получить логин и пароль) и постоянно пользоваться ей для блокировки/разблокировки доступа в интернет. В противном случае претензии связанные с недостоверностью статистики не принимаются. Более подробную информацию можно найти на сайте Провайдера.

**6.2.3.**Несанкционированное распространение коммерческой и прочей информации. Распространение материалов рекламного, информационного или коммерческого содержания, осуществляемое не по установленным правилам распространения коммерческой информации, осуществляемое в навязчивой форме, без согласия получателя, а также вызывающее жалобы получателя; несанкционированное использование серверов электронной почты и телеконференций в Интернет без разрешения их владельцев; рассылка одинаковых и похожих сообщений в одну или несколько групп телеконференций или почтовых листов, несанкционированная владельцами, с использованием Услуг – запрещены.

**6.2.4.**Распространение информации, оскорбляющей честь и достоинство других лиц, с использованием Услуг – запрещено.

**6.2.5.**Намеренное нанесение ущерба с использованием Услуг – запрещено.

**6.2.6.**Прочие нарушения Абонентом порядка, правил и условий предоставления Услуг, определенные в Регламенте, – запрещены.

**6.3.** Передача или оказание любых услуг третьим лицам с использованием предоставляемых Абоненту Услуг должна осуществляться с согласия Провайдера и при условии выполнения ими положений настоящего Регламента. Абонент ответственен за действия третьих лиц, осуществленные прямо или косвенно с использованием предоставленных ему Услуг Провайдера.

7. Права и ответственность сторон

**7.1. Права и ответственность Абонента**

**7.1.1. Абонент имеет право:**

Ежедневно и круглосуточно использовать предоставляемые по Договору Услуги, качество оказания которых должно соответствовать стандартам, установленным законодательством РФ.   
Ежедневно получать информацию о состоянии лицевого счета выраженного в объеме трафика в байтах, посредством обращения в сети ОПЕРАТОРА в разделе - Личный кабинет.

**7.1.2.** **Абоненту запрещается:**

Абонент не имеет права сообщать учетные данные и пароли третьим лицам и самостоятельно несет ответственность за последствия таких действий.   
Абонент не имеет права передавать предоставляемое ему программное обеспечение и оборудование, включая канал доступа, третьим лицам без письменного согласия ОПЕРАТОРА.   
Передавать в Сеть информацию, оскорбляющую честь и достоинство других Абонентов и/или обслуживающего персонала Сети. Использовать предоставленный ему доступ в Сеть для распространения незаконной информации и программного обеспечения, загрузки программного обеспечения в коммерческих целях. Использовать Абонентский канал для предоставления доступа в Сеть или передачи трафика Интернет третьим лицам с использованием программного обеспечения или аппаратных средств. Осуществлять действия, направленные на ухудшение качества доступа к Сети других пользователей и служб. Осуществлять действия или попытки уничтожения или вмешательства в работу аппаратных и/или программных средств, сетевого оборудования ОПЕРАТОРА или других Абонентов, путем умышленной рассылки компьютерных вирусов или любым иным способом. Рассылать сообщения рекламного характера другим пользователям сети без их согласия. Использовать предоставленный доступ для любой другой незаконной деятельности.

**7.1.3.**Абонент, используя услуги Сети, самостоятельно несет финансовую или иную ответственность за вред, причиненный его деяниями (лично или иным лицом под его сетевыми реквизитами) личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества.

**7.1.4**. Абонент самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его сетевыми реквизитами по Сети: за ее достоверность, чистоту от претензий третьих лиц и правомерность ее распространения. ОПЕРАТОР не отвечает за содержание информации, передаваемой Абонентом по сети Интернет.

**7.1.5.**Абонент обязуется в случае необходимости участвовать в решении вопроса о предоставлении доступа сотрудникам ОПЕРАТОРА к месту проведения монтажных работ со стороны третьих лиц (жильцов дома, эксплуатирующих организаций и др.)

**7.2. Права и ответственность ОПЕРАТОРА**

**7.2.1. ОПЕРАТОР имеет право:**

Самостоятельно, опираясь на собственную статистику и данные службы безопасности, выявлять нарушителей данных условий Регламента.  
При установлении перечисленных фактов действий, а также фактов попыток действий, ОПЕРАТОР имеет право, приостановить или полностью прекратить действие Договора.   
Временно прекратить предоставление услуг Абоненту в случае нарушения Абонентом правил работы в Сети, которые с точки зрения ОПЕРАТОРА нарушают условия Договора.   
ОПЕРАТОР имеет право проводить плановые регламентные работы.   
ОПЕРАТОР размещает информацию на сайте по адресу www.rnet.ru о проведении регламентных работ.

**7.2.2. Ограничение ответственности ОПЕРАТОРА:**

ОПЕРАТОР не несет ответственности перед Абонентом за задержки и перебои в предоставлении Услуг, происходящие прямо или косвенно по причине, которая находится вне сферы контроля со стороны ОПЕРАТОРА.   
ОПЕРАТОР не отвечает за убытки прямые или косвенные, понесенные Абонентом в результате использования или невозможности использования услуг/работ ОПЕРАТОРА и не компенсирует такие убытки.   
ОПЕРАТОР не несет ответственности в случае сбоя программного обеспечения и оборудования Абонента, если последнее не находится под прямым управлением ОПЕРАТОРА.   
ОПЕРАТОР не предоставляет никаких гарантий либо рекомендаций, и не несет какой-либо ответственности за последствия использования Абонентом любых доступных через Интернет видов информационных услуг.   
ОПЕРАТОР не запрещает доступ к любым ресурсам Интернет, сетям, серверам, хранилищам данных и пр., тем не менее Абонентом признается, что другие операторы Интернет могут фильтровать информационные потоки или запрещать доступ к тем или иным ресурсам Интернет, и Абонент соглашается, что ОПЕРАТОР не будет ответственен за подобные действия третьих лиц.

**Инструкция руководителя IT-отдела:**

1.1. Руководитель IT-отдела относится к категории руководителей.  
1.2. Руководитель IT-отдела назначается на должность и освобождается от нее приказом генерального директора компании/технического директора.  
1.3. Руководитель IT-отдела подчиняется непосредственно техническому директору/генеральному директору.  
1.4. На время отсутствия руководителя IT-отдела его права и обязанности переходят к другому должностному лицу, о чем объявляется в приказе по организации.  
1.5. На должность руководителя IT-отдела назначается лицо, отвечающее следующим требованиям: образование — высшее, опыт руководящей работы от трех лет.  
1.6. Руководитель IT-отдела должен знать:  
— руководящие и нормативные документы, касающиеся методов программирования и использования вычислительной техники при обработке информации;  
— технико-эксплуатационные характеристики, конструктивные особенности, назначение и режимы работы оборудования, правила его технической эксплуатации;  
— технологию механизированной обработки информации;  
— методы классификации и кодирования информации;  
— нормализованные языки программирования;  
— методы программирования;  
— порядок оформления технической документации.  
1.7. Руководитель IT-отдела руководствуется в своей деятельности:  
— законодательными актами РФ;  
— Уставом компании, Правилами внутреннего трудового распорядка, другими нормативными актами компании;  
— приказами и распоряжениями руководства;  
— настоящей должностной инструкцией.

**2. Должностные обязанности руководителя IT-отдела**

Руководитель IT-отдела выполняет следующие должностные обязанности:

2.1. Руководит отделом, выполняющим технические функции по обеспечению бесперебойной работы техники.  
2.2. Анализирует характеристики технических устройств, средств электросвязи и программного обеспечения, используемого предприятием как для собственных нужд, так и для цели перепродажи.  
2.3. Контролирует устранение неисправности в программном обеспечении компьютерной и офисной техники.  
2.4. Готовит предложения по усовершенствованию техники.  
2.5. Готовит предложения по закупке дополнительной техники.  
2.6. Определяет информацию, подлежащую обработке, ее объемы, структуру, макеты и схемы ввода, обработки, хранения и выдачи информации, методы ее контроля.  
2.7. Руководит работой по подготовке программ к отладке и проводит отладку.  
2.8. Определяет возможность использования готовых программных средств.  
2.9. Осуществляет сопровождение внедренных программ и программных средств.  
2.10. Принимает участие в создании каталогов и картотек стандартных программ, в разработке форм документов, подлежащих машинной обработке, в проектных работах по расширению области применения вычислительной техники.

**3. Права руководителя IT-отдела**

Руководитель IT-отдела имеет право:

3.1. Получать информацию в объеме, необходимом для решения поставленных задач.  
3.2. Представлять руководству предложения по совершенствованию своей работы и работы компании.  
3.3. Требовать от руководства создания нормальных условий для выполнения служебных обязанностей и сохранности всех документов, образующихся в результате деятельности компании.  
3.4. Принимать решения в пределах своей компетенции.

**4. Ответственность руководителя IT-отдела**

Руководитель IT-отдела несет ответственность:

4.1. За невыполнение и/или несвоевременное, халатное выполнение своих должностных обязанностей.  
4.2. За несоблюдение действующих инструкций, приказов и распоряжений по сохранению коммерческой тайны и конфиденциальной информации.  
4.3. За нарушение правил внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины, правил техники безопасности и противопожарной безопасности.