

Договор № 811
о безвозмездном оказании услуг
по программному сопровождению коммуникационного сервера

г. Тольятти

« 12 » января 2016 г

Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Дворец творчества детей и молодёжи» городского округа Тольятти, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице директора Скрипинской Любови Викторовны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Центр информационных технологий городского округа Тольятти, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Копыловой Галины Владимировны, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем.

1. Предмет договора

- 1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по оказанию безвозмездных услуг – программное сопровождение коммуникационного сервера Заказчика (далее – Сервера) в количестве 1 шт.
- 1.2. Под программным сопровождением Сервера стороны понимают следующие виды работ:
 - 1.2.1. диагностика и изменение по заявке Заказчика функционирования сервисов Сервера в объеме, представленном в Приложении 1, кроме случаев, указанных в п.1.3, с учетом требований, необходимых для работы Заказчика;
 - 1.2.2. устранение неисправностей в работе сервисов Сервера в объеме, представленном в Приложении 1, кроме случаев, указанных в п.1.3;
 - 1.2.3. установка обновлений безопасности программного обеспечения (в дальнейшем ПО) Сервера по мере выхода таковых;
 - 1.2.4. обновление списков фильтрации доступа к нежелательным ресурсам Интернет по мере их выявления Заказчиком, Исполнителем и в соответствии с требованиями действующего законодательства в области информационной безопасности;
 - 1.2.5. консультирование Заказчика по возможностям и правилам эксплуатации программного обеспечения, используемого на Сервере.
- 1.3. В программное сопровождение Сервера не входят следующие виды работ:
 - 1.3.1. техническое обслуживание Сервера и периферийных устройств (монитор, мышь, клавиатура, принтер, модем, маршрутизатор, коммутатор, источник бесперебойного питания, кроссовые и патч-панели, коммуникационные и электрические розетки и кабели и пр.), их размещение и коммутация;
 - 1.3.2. настройка периферийных устройств и локальной вычислительной сети Заказчика;
 - 1.3.3. изменение аппаратной конфигурации, замена блоков и запасных частей Сервера;
 - 1.3.4. устранение неисправностей в функционировании Сервера, возникших при несоблюдении Заказчиком технических и эксплуатационных норм хранения, транспортировки и использования Сервера;
 - 1.3.5. обучение пользователей Заказчика;
 - 1.3.6. устранение неисправностей в функционировании Сервера, возникших в результате сбоев электропитания, изменения конфигурации аппаратных средств или ПО Сервера либо устройств локальной сети, произведенных Заказчиком или третьими лицами без согласования с Исполнителем;
 - 1.3.7. установка и настройка операционной системы Сервера при его замене или первоначальной инсталляции;
 - 1.3.8. установка и настройка дополнительных сервисов на Сервере и их программное сопровождение.
- 1.4. Работы, указанные в п.1.3, могут быть выполнены в рамках отдельного договора с Исполнителем.
- 1.5. Работы, указанные в пп.1.3.1-1.3.5, также могут быть выполнены в рамках отдельного

договора с третьими лицами после согласования с Исполнителем.

2. Обязанности сторон

2.1. Заказчик:

- 2.1.1. Для осуществления взаимодействия с Исполнителем определяет перечень ответственных лиц, осуществляющих эксплуатацию Сервера.
- 2.1.2. Обеспечивает условия для круглосуточной работы Сервера, включая выходные и праздничные дни на своей территории, руководствуясь следующими нормативными документами:
 - 2.1.2.1. СН 512-78 «Технические требования к зданиям и помещениям для установки средств вычислительной техники»;
 - 2.1.2.2. СанПин 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организация работы» (в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 25.04.2007 N 22).
- 2.1.3. Обеспечивает электропитание Сервера и подключенного к нему коммуникационного оборудования только от исправного источника бесперебойного питания, подключенного к электросети с защитным заземлением и использованием устройств защитного отключения (УЗО).
- 2.1.4. Обеспечивает подключение к Серверу всех каналов связи с Провайдерами, используемых для осуществления фильтруемого доступа в Интернет.
- 2.1.5. Разрабатывает Инструкцию по эксплуатации Сервера, основываясь на типовой форме (Приложение 2).
- 2.1.6. При необходимости согласовывает разработанную инструкцию по эксплуатации Сервера с Исполнителем и органами, осуществляющими надзор за помещением, в котором установлен Сервер, а затем утверждает ее.
- 2.1.7. Эксплуатирует Сервер в соответствии с утвержденной Инструкцией по эксплуатации Сервера.
- 2.1.8. Для обеспечения надлежащей эксплуатации Сервера ответственное за эксплуатацию Сервера лицо (в дальнейшем Ответственный):
 - 2.1.8.1. использует для связи со специалистами Исполнителя Контактные данные Исполнителя (Приложение 3);
 - 2.1.8.2. электронной почтой (Приложение 3) сообщает специалистам Исполнителя свои контактные данные для оперативной связи;
 - 2.1.8.3. производит начальную диагностику неполадок функционирования Сервера в соответствии с Диагностической картой (Приложение 4);
 - 2.1.8.4. самостоятельно связывается со службой технической поддержки Провайдера в случае неполадок с предоставлением услуги доступа в Интернет и дает заявку об обнаруженной неисправности, подробно описывая ее;
 - 2.1.8.5. имеет право делегировать свои полномочия по связи с технической службой Провайдера специалистам Исполнителя в случае затруднений при решении конкретной проблемы, связанной с предоставлением Провайдером услуг доступа в Интернет. При этом Ответственный сообщает специалистам Исполнителя подробное описание проблемы, мер, предпринятых для её устранения (номер линии, номер договора на предоставление телематических услуг, отсутствие задолженности Провайдеру по оплате услуг, даты обращения к Провайдеру, номера заявок, контактные данные специалистов Провайдера) а также дополнительную техническую информацию, затребованную специалистами Исполнителя;
 - 2.1.8.6. регулярно (не реже одного раза в неделю) проверяет работу системы контентной фильтрации путем поиска нежелательных или запрещенных ресурсов, перечисленных в соответствующих Классификаторах информации и возможность доступа к обнаруженным ресурсам. В случае обнаружения доступа к запрещенным ресурсам отправляет заявку Исполнителю в соответствии с Требованиями (Приложение 5);

- 2.1.8.7.осуществляет подачу заявок на программное обслуживание Сервера в адрес Исполнителя по всем диагностированным проблемам или нештатным ситуациям в функционировании Сервера по контактными данным указанным в Приложении 3. Заявка оформляется в соответствии с Требованиями (Приложение 5);
- 2.1.8.8.контролирует исполнение поданных заявок;
- 2.1.8.9.присутствует при проведении работ специалистами Исполнителя по программному обслуживанию Сервера, если таковое выполняется на территории Заказчика;
- 2.1.8.10. предоставляет по требованию специалистов Исполнителя техническую и эксплуатационную документацию на Сервер и специальный инструментарий, входящий в комплект поставки Сервера.
- 2.1.9. Требуем от специалистов Исполнителя удостоверения установленного образца.
- 2.1.10. При необходимости, для решения проблем с обеспечением доступа в Интернет, организывает встречу на своей территории представителей Исполнителя, Провайдера и/или организации, осуществляющей техническое обслуживание Сервера. При организации такой встречи Заказчик уведомляет стороны о предполагаемых дате и времени не позднее, чем за сутки.
- 2.1.11. По согласованию с Исполнителем осуществляет доставку Сервера в сервисный центр Исполнителя и обратно для проведения работ в рамках данного договора.
- 2.1.12. При необходимости проведения срочных работ по программному обслуживанию Сервера на площадях Заказчика предоставляет автотранспорт для доставки специалиста Исполнителя к месту расположения Сервера и обратно в согласованные с Исполнителем сроки.
- 2.2. Исполнитель:
 - 2.2.1. Технический специалист Исполнителя (в дальнейшем Специалист) оказывает услуги по программному сопровождению Сервера Заказчика в следующем порядке:
 - 2.2.1.1.получает от Заказчика заявки на программное сопровождение, поступающие от Ответственного по электронной почте, факсу, телефону или в письменном виде. Заявки, полученные по факсу, телефону или в письменном виде регистрирует в Системе управления взаимодействия с клиентом (CRM, далее – Система);
 - 2.2.1.2.уведомляет Ответственного о выходящих за пределы настоящего договора работах (если таковые планируются), подлежащих оплате по отдельному договору;
 - 2.2.1.3.самостоятельно определяет место проведения работ и количество специалистов, необходимых для оказания услуг, а также график их работы;
 - 2.2.1.4.производит удаленную диагностику по заявке с использованием возможностей программного обеспечения Сервера, каналов связи и/или с привлечением Ответственного;
 - 2.2.1.5.осуществляет исполнение заявки в течение 2-х рабочих дней со дня её регистрации в Системе. В случае затруднения исполнения заявки по независящим от Специалиста причинам, согласует сроки исполнения с Ответственным, фиксируя перенос сроков в Системе;
 - 2.2.1.6.при получении полномочий, делегированных Ответственным, выступает от лица Заказчика при решении проблем технического характера, связанных с предоставлением Провайдером телематических услуг;
 - 2.2.1.7.регулярно (не реже одного раза в неделю) проверяет работу системы контентной фильтрации путем поиска нежелательных или запрещенных ресурсов, перечисленных в соответствующих Классификаторах информации и возможность доступа к обнаруженным ресурсам. В случае обнаружения доступа к запрещенным ресурсам вносит изменения в списки фильтрации;
 - 2.2.1.8.корректирует в соответствии с нормативными актами и заявками

- Ответственного параметры функционирования сервисов Сервера, списки фильтрации информационных ресурсов;
- 2.2.1.9. для согласования совместных действий по исполнению заявки, связывается с Ответственным по телефону или электронной почте;
- 2.2.1.10. по итогам программного обслуживания Сервера осуществляет закрытие заявки в Системе с указанием перечня выполненных работ и замечаниями по результатам их выполнения;
- 2.2.1.11. выезжает на территорию Заказчика для выполнения договорных обязательств только в случае, когда дистанционное обслуживание невозможно.
- 2.2.2. Имеет право привлекать для исполнения обязательств по настоящему договору третьих лиц.
- 2.2.3. Использует канал доступа в Интернет только для задач обслуживания Сервера Заказчика.
- 2.2.4. Документально оформляет передачу оборудования для проведения работ в сервисном центре Исполнителя в соответствии с принятой обеими сторонами учетной политикой.
- 2.2.5. При организации и проведении работ по программному сопровождению Сервера на площадях Заказчика:
- 2.2.5.1. предъявляет Заказчику удостоверение личности установленного образца;
- 2.2.5.2. соблюдает правила техники безопасности, противопожарной безопасности;
- 2.2.5.3. проводит вводный и текущие инструктажи Ответственного по правилам эксплуатации Сервера и коммуникационного оборудования под роспись в Журнале инструктажей Заказчика.
- 2.2.6. Не несет ответственности за функционирование локальной вычислительной сети Заказчика, линии связи между Заказчиком и Провайдером, а также за ущерб, понесенный Заказчиком в связи с использованием ресурсов Интернет.

3. Порядок сдачи и приемки оказанных услуг

- 3.1. По итогам выполнения договорных обязательств Исполнитель передает Заказчику Уведомление о выполненных работах, предусмотренных настоящим договором.

4. Срок действия договора

- 4.1. Настоящий договор заключен на срок с 12 января 2016 года по 31 декабря 2016 года и вступает в силу с момента его подписания.
- 4.2. Если по истечении срока действия данного договора ни одна из сторон не потребовала его расторжения, действие договора автоматически продлевается.
- 4.3. Действие договора может быть приостановлено любой из сторон в случае временной невозможности исполнения обязательств по договору с письменным уведомлением другой стороны в течение трех суток.

5. Прочие условия

- 5.1. Договор может быть изменен и дополнен по соглашению сторон.
- 5.2. Ответственность сторон определяется в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 5.3. Все споры, возникающие по настоящему договору, стороны будут разрешать путем переговоров. Если стороны не достигнут соглашения в ходе переговоров, то спор подлежит рассмотрению Арбитражным судом.
- 5.4. В случае наступления форс-мажора (пожар, военные действия, наводнение, землетрясение и пр.) сроки выполнения обязательств сторон отодвигаются соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства, если эти обстоятельства значительно повлияли на выполнение в срок условий договора. Если форс-мажорные обстоятельства повлияли на сохранность переданного Исполнителю для работ Сервера, Заказчик не предъявляет претензий по материальной и финансовой ответственности к Исполнителю.
- 5.5. В случае форс-мажора стороны немедленно извещают другую сторону о начале и об окончании действия обстоятельств форс-мажора. Это сообщение должно быть

подтверждено документально.

6. Юридические адреса, банковские реквизиты и подписи сторон

Заказчик

Исполнитель

МБОУДО ДТДМ

Адрес: 445009, г. Тольятти,
ул.Комсомольская, 78, тел. 26-52-20
ИНН 6320000466 КПП 632401001
департамент финансов мэрии г.о.
Тольятти (МБОУДО ДТДМ, л/с
249131660)
р/с 407018109367830000004 в РКЦ
Тольятти г. Тольятти
БИК 043678000

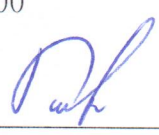
МАОУ ДПО ЦИТ

Адрес: 445011, г.Тольятти, ул. К.Маркса,
27 А тел. 22-33-17 факс 22-42-48
ИНН 6323055914 КПП 632401001
департамент финансов мэрии г.о.
Тольятти (МАОУ ДПО ЦИТ, л/с
349130020)
р/с 407018109367830000004 в РКЦ
Тольятти
БИК 043678000

Директор  Л.В. Скрипинская

М.П.



Директор  Г.В. Копылова



Приложение 1 к договору № ____
о безвозмездном оказании услуг
по программному сопровождению
коммуникационного сервера от
« 12 » января 2016 г.

Список сервисов Сервера, обслуживаемых в рамках договора.

Наименование	Описание
Межсетевой экран	Административный сервис. Блокирует несанкционированный доступ из сети Интернет в локальную сеть, а также из локальной сети к неразрешенным сервисам Интернет.
Служба преобразования имен	Пользовательский сервис. По запросу клиента выполняет преобразование доменных имен в IP-адреса и обратно. Работает совместно со службой выдачи и регистрации IP-адресов в локальной сети.
Кэширующий (проxy) сервер с системой контентной фильтрации	Пользовательский сервис. Обеспечивает разграничение доступа с возможностью авторизации пользователей к сайтам различного содержания, в т.ч. ограничивает доступ к сервисам, содержание которых не соответствует задачам образования. Уменьшает объем потребляемого из Интернета трафика за счет сохранения во временной памяти статичной информации со страниц сайтов.
Служба трансляции сетевых адресов.	Административный сервис. Обеспечивает возможность работы компьютеров локальной сети в сети Интернет с использованием одного IP-адреса сервера. Необходим для работы бухгалтерских программ типа «клиент-банк».
Служба выдачи и регистрации IP-адресов в локальной сети.	Пользовательский сервис. Обеспечивает автоматическую настройку сервером сетевых параметров конфигурации компьютеров локальной сети.
Система учета трафика	Административный сервис. Обеспечивает учет трафика, потребляемого школой из Интернета.

Заказчик

Директор



Л.В. Скрипинская

Исполнитель

Директор



Г.В. Копылова

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Директор МАОУ ДПО ЦИТ
Г. В. Копылова
2016 г.



Директор МБОУДО ДТДМ
Л. В. Скрипинская
« _____ » _____ 2016 г.



Инструкция

по эксплуатации коммуникационного сервера

Требования, изложенные в данной инструкции, являются обязательными для исполнения и направлены на обеспечение бесперебойного и безаварийного функционирования коммуникационного сервера (в дальнейшем Сервера) и обеспечение безопасности персонала и учащихся.

1. К эксплуатации Сервера допускаются ответственные лица из перечня, определенного в приказе № 15 от « 11 » января 2015 года.
2. Перед началом эксплуатации Сервера, а также регулярно, с периодичностью не менее одного раза в год, ответственные лица проходят первичный инструктаж по эксплуатации Сервера, о чем производится соответствующая запись в «Журнале эксплуатации Сервера».
3. При выборе первоначального размещения или перемещении Сервера следует руководствоваться следующими нормативными документами:
 - 3.1 СН 512-78 «Технические требования к зданиям и помещениям для установки средств вычислительной техники»;
 - 3.2 СанПин 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организация работы» (в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 25.04.2007 N 22).
4. Система пожарной сигнализации в помещении с установленным Сервером выполнена с использованием дымовых и температурных датчиков и является частью централизованной системы с выводом сигналов оповещения на пульт поста круглосуточной охраны.
5. Средства первичного пожаротушения, предназначенные для тушения электроустановок, находящихся под напряжением до 1000В, расположены в данном помещении на стене с правой стороны от входной двери. Резервные средства пожаротушения расположены в кабинете № 16 с правой стороны от входной двери.
6. Резервный ключ от помещения с размещенным Сервером находится на посту круглосуточной охраны.
7. Доступ в помещение регламентируется приказом № 159/1 от « 20 » декабря 2011 года.
8. Запрещается:
 - 8.1 размещать Сервер и периферийное оборудование на неровных и неустойчивых поверхностях; без учета предоставления условий для проведения регламентных и ремонтных работ (свободный доступ, наличие места для разборки оборудования, установки диагностического инструмента и пр.); в непосредственной близости от отопительных, сантехнических приборов и мест с прямым попаданием солнечных лучей;
 - 8.2 допускать к работам по настройке и устранению неполадок функционирования Сервера лица, не являющиеся специалистами Исполнителя, осуществляющими техническое обслуживание и программное сопровождение Сервера;

- 8.3 выполнять любые ремонтные или регламентные работы при включенном электропитании;
 - 8.4 производить подключение к Серверу либо локальной сети учреждения оборудование, способное вызвать сбои в функционировании Сервера, без предварительного согласования технических условий с организациями, осуществляющими техническое обслуживание и программное сопровождение Сервера;
 - 8.5 производить отключение или замену подключенных к Серверу периферийных устройств без предварительного согласования технических условий с организациями, осуществляющими техническое обслуживание и программное сопровождение Сервера;
 - 8.6 подключать к электрической линии, используемой для питания Сервера, не относящееся к средствам вычислительной техники электрооборудование;
 - 8.7 использовать для подключения к сети электропитания неисправные силовые электрические кабели;
 - 8.8 загромождать подходы к Серверу и располагать комнатные растения в непосредственной близости от оборудования;
 - 8.9 преграждать пути эвакуации персонала оборудованием, кабельными трассами и пр.;
 - 8.10 гасить воспламенившееся оборудование водой.
9. Меры безопасности:
- 9.1 при подключении оборудования по возможности располагать кабели с тыльной стороны размещенного оборудования;
 - 9.2 место установки источника бесперебойного питания, от которого осуществляется электропитание Сервера, следует выбирать с учетом доступности процедуры выключения источника;
 - 9.3 коммуникационные и силовые электрические кабели при подключении оборудования необходимо укладывать и организовывать с учетом обеспечения проведения санитарных мероприятий;
 - 9.4 в случае наступления чрезвычайной ситуации оборудование необходимо немедленно отключить в соответствии с процедурой экстренного отключения (п.10.8 данной Инструкции);
 - 9.5 в случае пожара действовать в соответствии с планом противопожарных мероприятий; Пламя на воспламенившемся оборудовании гасить углекислотным огнетушителем для тушения электроустановок под напряжением до 1000 В.
10. Правила эксплуатации Сервера:
- 10.1 взаимодействие с организациями, осуществляющими техническое обслуживание и программное сопровождение Сервера, осуществляется по принципам и на условиях, оговоренных в соответствующих договорах;
 - 10.2 для обеспечения долгосрочной и надежной работы Сервера, контроля доступа в Интернет, подсчета статистики, а также дистанционной установки обновлений системы безопасности и работ по диагностике крайне не рекомендуется выключать Сервер и подключенное к нему оборудование без необходимости;
 - 10.3 при любом изменении конфигурации Сервера, подключенного к нему периферийного оборудования либо оборудования, формирующего локальную сеть и её сервисы необходимо предварительное согласование изменений с организациями, осуществляющими техническое обслуживание и программное сопровождение Сервера;
 - 10.4 к работам по настройке и обслуживанию Сервера допускается только персонал организаций, осуществляющих техническое и программное сопровождение Сервера;
 - 10.5 перед включением Сервера и подключенного к нему периферийного оборудования ответственное лицо или специалист обслуживающей организации обязан:
 - 10.5.1 убедиться в отсутствии влаги на оборудовании или в непосредственной близости от него;
 - 10.5.2 удалить пыль с внешних поверхностей и зоны размещения оборудования;
 - 10.5.3 проверить надежность подключения и исправность используемых кабелей;
 - 10.5.4 удостовериться в том, что вентиляционные отверстия на оборудовании не закрыты.
 - 10.6 Порядок включения Сервера и подключенного к нему периферийного оборудования:
 - 10.6.1 включить фильтры и источник бесперебойного питания; в соответствии с

- руководством по эксплуатации источника убедиться в нормальном функционировании источника;
- 10.6.2 произвести последовательное включение периферийного оборудования, контролируя процесс загрузки и функционирование в соответствии с руководством по эксплуатации на включаемое оборудование;
- 10.6.3 включить Сервер и дождаться завершения загрузки операционной системы, о чем свидетельствует приглашение для аутентификации;
- 10.6.4 проверить функционирование Сервера и параметры доступа в Интернет в соответствии с Диагностической картой;
- 10.6.5 в случае возникновения неполадок в функционировании Сервера и/или периферийного оборудования принять меры к их устранению в зависимости от выявленной при диагностике проблемы.
- 10.7 Порядок ежедневного контроля параметров ответственными лицами от учреждения:
- 10.7.1 визуально убедиться в отсутствии повреждений на питающих и сигнальных кабелях;
- 10.7.2 удостовериться в отсутствии влаги или запаха гари в зоне размещения оборудования;
- 10.7.3 проверить индикацию на оборудовании и сравнить с индикацией при нормальном функционировании;
- 10.7.4 провести визуальный контроль работы вентиляторов, размещенных на внешних сторонах оборудования;
- 10.7.5 проконтролировать уровень шума от оборудования и отсутствие звуковых предупреждающих сигналов;
- 10.7.6 проверить функционирование Сервера и параметры доступа в Интернет в соответствии с Диагностической картой;
- 10.7.7 в случае возникновения неполадок в функционировании Сервера и/или периферийного оборудования принять меры к их устранению в зависимости от выявленной при диагностике проблемы.
- 10.8 Штатное отключение оборудования производится в следующих случаях:
- 10.8.1 для проведения регламентных и ремонтных работ, в том числе при проведении общестроительных работ в помещении, в котором установлен Сервер;
- 10.8.2 для замены оборудования или его частей;
- 10.8.3 для перемещения оборудования к другому месту эксплуатации или проведения диагностики;
- 10.8.4 при плановом отключении электроснабжения в помещении, в котором установлен Сервер или в учреждении в целом;
- 10.8.5 при аномальных погодных явлениях (сильный грозовой фронт, ураган и пр.)
- 10.9 Порядок штатного отключения оборудования:
- 10.9.1 в первую очередь необходимо выключить Сервер, для чего нажать на клавиатуре комбинацию клавиш <Ctrl+Alt+Del>, дождаться перезагрузки операционной системы и в момент процедуры самотестирования выключить Сервер кнопкой питания;
- 10.9.2 произвести выключение периферийных устройств в соответствии с руководством по эксплуатации на выключаемое оборудование;
- 10.9.3 выключить источник бесперебойного питания, для чего нажать кнопку «power» на источнике бесперебойного питания. Следует помнить, что напряжение на выходе источника питания присутствует до штатного выключения самого источника даже в случае отсутствия напряжения на входе!
- 10.9.4 уведомить о штатном отключении оборудования организации, осуществляющие техническое обслуживание и программное сопровождение Сервера.
- 10.10 Порядок экстренного отключения оборудования в случае наступления чрезвычайной ситуации (пожар, затопление, поражение электротоком и пр.):

- 10.10.1 отключить рубильник (автомат) группы электропитания оборудования (номер группы – 11, название электрощита ЩО №7, щит расположен в коридоре справа от входной двери кабинета № 14) или полностью электрощит (ЩО №7, щит расположен в коридоре справа от входной двери кабинета № 14);
- 10.10.2 при имеющейся возможности, без угрозы для здоровья и жизни, выключить источник бесперебойного питания, для чего отключить рубильник (автомат), расположенный на стене рядом с АРМ учреждения. Следует помнить, что напряжение на выходе источника питания присутствует до штатного выключения самого источника даже в случае отсутствия напряжения на входе!
- 10.10.3 уведомить об экстренном отключении оборудования организации, осуществляющие техническое обслуживание и программное сопровождение Сервера.

Приложение 3 к договору № ____
о безвозмездном оказании услуг
по программному сопровождению
коммуникационного сервера от
« ____ » _____ 2015 г.

**Контактные данные Исполнителя
для подачи заявок на программное обслуживание Сервера**

abuse@tgl.net.ru	Электронный почтовый адрес для сообщений о внесении изменений в списки фильтрации на Сервере
schools@itc.tgl.ru	Электронный почтовый адрес для отправки заявок на прочее программное сопровождение Сервера и прочей переписки Заказчика с Исполнителем в рамках исполнения договорных обязательств
22-37-73*	Факс для отправки заявок на программное сопровождение Сервера
22-22-61*	Специалисты по программному сопровождению коммуникационных серверов

* Обращение по телефону и (или) факсу осуществляется только в случае невозможности подачи заявки по электронной почте.

ВНИМАНИЕ! Заявка, направленная по адресу, не предназначенному для указанного вида работ, не обрабатывается.

Заказчик

Директор

М.П.



Л.В. Скрипинская

Исполнитель

Директор

М.П.



Г.В. Копылова

Диагностическая карта проверки функционирования Сервера и параметров доступа в Интернет

1. Введение:

- 1.1. Доступ в Интернет с персональных компьютеров, подключенных к локальной сети образовательного учреждения, в общем случае упрощенно вписывается в следующую схему:
 - 1.1.1. Компьютеры соединены друг с другом и с Сервером посредством сетевых адаптеров (беспроводных или проводных), взаимодействующих через специализированное сетевое устройство (точка доступа или коммутатор).
 - 1.1.2. Сервер подключен к Интернету через канал связи (беспроводной или проводной), образованный между двумя коммуникационными устройствами. Одно из этих устройств установлено в учреждении образования, а второе у Провайдера, предоставляющего телематические услуги.
- 1.2. Проблема с доступом в Интернет может возникать на любом этапе и шаге преобразования по причине неверных настроек или отказов оборудования. Например, при отказе коммутатора, объединяющего компьютеры локальной сети, выход в Интернет будет отсутствовать на всех компьютерах, в то время как с Сервера ресурсы Интернет будут доступны.
- 1.3. Для локализации проблемы (определения места, где она возникает) необходимо последовательно выполнить нижеприведенные проверки, не допуская пропуска пунктов.

2. Проверка функционирования Сервера:

- 2.1. Удостоверьтесь, что снабжающий электропитанием Сервер источник бесперебойного питания включен и находится в нормальном режиме, о чем свидетельствуют:
 - 2.1.1. светящийся индикатор питания источника. В противном случае попробуйте включить источник (сверьтесь с руководством пользователя источника) и удостоверьтесь в надежности крепления питающего кабеля и наличия напряжения в сети переменного тока. В случае неудачи сообщите в организацию, выполняющую работы по обслуживанию данного источника питания;
 - 2.1.2. отсутствие запаха гари и посторонних звуков от источника питания, а также отсутствие светящихся индикаторов, сигнализирующих о неисправностях самого источника или его аккумулятора. В противном случае сообщите о замеченных признаках в организацию, выполняющую работы по обслуживанию данного источника питания.
- 2.2. Убедитесь, что Сервер работает в штатном режиме, о чем свидетельствуют:
 - 2.2.1. светящийся индикатор питания Сервера. При отсутствии свечения попробуйте включить Сервер. В противном случае проверьте надежность подключения питающего кабеля и удостоверьтесь в исправности источника бесперебойного питания и наличии напряжения в сети переменного тока. Если включить Сервер при наличии напряжения на входе все же не удастся, обратитесь в организацию, производящую техническое обслуживание Сервера;
 - 2.2.2. типовые шум и воздушные потоки вентиляторов Сервера. В случае отклонения от обычных показателей сообщите об этом организации, выполняющей техническое обслуживание Сервера;
 - 2.2.3. типовая индикация сетевых адаптеров Сервера и подключенного к адаптерам периферийного оборудования. Если индикация отличается от обычной, проверьте надежность подключения сигнальных кабелей и состояние оборудования, подключенного к этим кабелям (пп.3 и 4);

- 2.2.4. отсутствие запаха гари и посторонних звуков от Сервера. В противном случае сообщите о замеченных признаках организации, обслуживающей Сервер;
- 2.2.5. присутствие приглашения системы и мигающего курсора на экране работающего монитора, подключенного к Серверу. Если приглашение на мониторе отсутствует, проверьте:
 - 2.2.5.1. клавиатура, подключенная к Серверу, позволяет изменять состояние модификаторов <Caps Lock>, <Scroll Lock> или <Num Lock> и вводить символы в командной строке. В случае невозможности изменения состояния индикаторов подайте заявку на программное сопровождение Специалистам Исполнителя, используя Контактные данные (Приложение 3);
 - 2.2.5.2. монитор включен, о чем свидетельствует свечение индикатора питания монитора. В случае отсутствия признаков того, что монитор находится в рабочем состоянии, подайте заявку обслуживающей этот монитор организации;
 - 2.2.5.3. видеоадаптер не находится в режиме энергосбережения (для вывода из режима энергосбережения достаточно сдвинуть с места подключенную к Серверу мышь или нажать любую клавишу на подключенной к Серверу клавиатуре). В противном случае подайте заявку на программное сопровождение Сервера, используя Контактные данные Исполнителя (Приложение 3), с указанием состояния системы и отображаемых на экране надписях (необходимо переписать сообщения с экрана!).

3. Проверка функционирования коммуникационного оборудования, обеспечивающего выход в Интернет:

- 3.1. проверьте, что коммуникационное оборудование включено, о чем свидетельствует светящийся индикатор питания на оборудовании. В противном случае проверьте надежность подключения кабеля питания и включите питание. Если включить питание не удастся, обратитесь в организацию, обслуживающую данное оборудование;
- 3.2. удостоверьтесь в отсутствии запаха гари и посторонних звуков от коммуникационного оборудования. В противном случае сообщите о замеченных признаках в организацию, выполняющую работы по обслуживанию данного оборудования;
- 3.3. убедитесь, что коммуникационное оборудование находится в рабочем режиме и происходит обмен данными между данным оборудованием и Сервером (сверьтесь с руководством на коммуникационное оборудование). В случае отсутствия индикации о связи с Сервером проверьте подключение сигнальных кабелей. Если соединение надежно, но индикация все же отсутствует, попробуйте произвести перезагрузку оборудования в соответствии с руководством пользователя для данного оборудования. В случае неудачи устранения этой ошибки, вызовите специалиста организации, производящей обслуживание данного оборудования;
- 3.4. проверьте, что индикация на коммуникационном оборудовании свидетельствует о наличии подключения к Интернет по каналу, предоставляемому Провайдером. При необходимости обратитесь к руководству пользователя на данное оборудование. В случае отсутствия индикации об установлении связи с Интернет по каналу, предоставляемому Провайдером, проверьте подключение сигнального кабеля, с помощью которого оборудование подключено к линии Провайдера. Если соединение надежно, но индикация все же отсутствует, попробуйте произвести перезагрузку оборудования. Если после перезагрузки оборудования соединение с Провайдером не устанавливается (на установку соединения может потребоваться несколько минут), убедитесь в отсутствии задолженностей перед Провайдером. В случае отсутствия задолженностей, свяжитесь с технической поддержкой Провайдера и подробно опишите ситуацию (модель оборудования, показания индикаторов). В случае невозможности устранения этой ошибки со стороны Провайдера, сообщите специалистам по программному сопровождению Сервера о мерах по устранению проблемы, принятых Ответственным и технической службой Провайдера.

4. Проверка функционирования коммутационного оборудования, обеспечивающего информационный обмен в локальной сети:

- 4.1. проверьте, что коммутационное оборудование включено, о чем свидетельствует светящийся индикатор питания оборудования. В противном случае удостоверьтесь в

надежности подключения кабеля питания и попытайтесь включить или перезагрузить оборудование по питанию;

4.2. удостоверьтесь в отсутствии запаха гари и посторонних звуков от коммутационного оборудования. В противном случае сообщите о замеченных признаках в организацию, выполняющую работы по обслуживанию данного оборудования;

4.3. убедитесь, что коммутационное оборудование находится в рабочем режиме и происходит обмен данными между подключенными к коммутационному оборудованию средствами вычислительной техники (сверьтесь с руководством на коммутационное оборудование). В противном случае отключите оборудование от электрического питания кнопкой питания, либо выдернув шнур электропитания из розетки. После выключения подождите порядка 30 с, затем включите оборудование снова. Если оборудование не выходит на рабочий режим, сообщите об этом организации, выполняющей техническое обслуживание данного оборудования.

5. Проверка функционирования пользовательских сервисов, предоставляемых Сервером:

5.1. Выборочно, на нескольких рабочих станциях, проверьте работоспособность Службы выдачи и регистрации IP-адресов в локальной сети. Для этого выполните следующее (инструкция ориентирована на использование Microsoft® Windows XP. Если операционная система отлична от приведенной, сверьтесь с руководством на операционную систему):

5.1.1. выберите в меню «Пуск» пункт «Выполнить»;

5.1.2. в появившемся окне наберите **cmd** и нажмите кнопку <Enter>;

5.1.3. в открывшемся окне командной строки введите команду **ipconfig /all** и нажмите <Enter>. При этом вывод на экран должен быть похож на приведенный ниже:

```
C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
Подключение по локальной сети 2 - Ethernet адаптер:
    Состояние сети . . . . . : сеть отключена
    Описание . . . . . : Realtek RTL8169/8110 Family Gigabit Ethernet NIC
    Физический адрес. . . . . : 00-1D-7D-C5-64-5F

Подключение по локальной сети - Ethernet адаптер:
    DNS-суффикс этого подключения . . : itc.lan
    Описание . . . . . : ZyXEL OMNI LAN PCI G1 1000Base-T Adapter
    Физический адрес. . . . . : 00-A0-C5-30-50-86
    Dhcp включен. . . . . : да
    Автонастройка включена . . . . . : да
    IP-адрес . . . . . : 192.168.0.64
    Маска подсети . . . . . : 255.255.255.0
    Основной шлюз . . . . . : 192.168.0.2
    DHCP-сервер . . . . . : 192.168.0.4
    DNS-серверы . . . . . : 192.168.0.4
    Основной WINS-сервер . . . . . : 192.168.0.4
    Аренда получена . . . . . : 27 сентября 2008 г. 13:54:06
    Аренда истекает . . . . . : 5 октября 2008 г. 13:54:06

X:\>
```

5.1.4. удостоверьтесь, что параметр «Состояние сети» для нужного сетевого адаптера находится в состоянии «сеть включена», иначе включите адаптер (в случае затруднений обратитесь к руководству на компьютер и справке операционной системы). Если сеть все же не включается, обратитесь к организации, выполняющей обслуживание данной рабочей станции;

5.1.5. убедитесь, что параметр «Dhcp включен» находится в состоянии «да». В противном случае необходимо убедиться в верности настроек сетевого адаптера рабочей станции, а при затруднениях обратиться к обслуживающей данный компьютер организации;

5.1.6. удостоверьтесь, что параметр «IP-адрес» принадлежит диапазону 192.168.0.1-192.168.0.254 или 10.100.100.1-10.100.100.254. В противном случае, для динамического получения адреса, запросите сетевые параметры заново, последовательно введя команды (для этого могут потребоваться права Администратора компьютера):

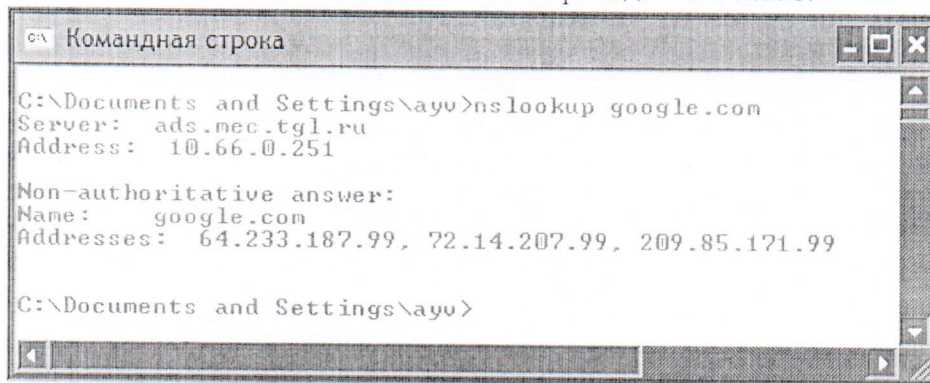
ipconfig /release

ipconfig /renew

ipconfig /all

или перезагрузите компьютер;

- 5.1.7. если IP-адрес из указанного выше диапазона не присваивается только некоторым рабочим станциям, обратитесь к организации, обслуживающей рабочие станции;
- 5.1.8. если IP-адрес из указанного выше диапазона не присваивается ни одной из рабочих станций при условии соблюдения всех выше описанных проверок (обратите внимание на работоспособность всех коммутаторов между Сервером и рабочими станциями), сделайте заявку на программное сопровождение Сервера (Приложение 3);
- 5.2. Выборочно, на нескольких рабочих станциях, проведите проверку Динамической службы преобразования имен:
 - 5.2.1. для проверки прямого преобразования имен (имя-адрес) в локальной сети в окне командной строки введите **nslookup proxy** и нажмите <Enter>;
 - 5.2.2. вывод команды должен быть похож на приведенный ниже:



```
Командная строка
C:\Documents and Settings\ayu>nslookup google.com
Server:  ads.mec.tgl.ru
Address:  10.66.0.251

Non-authoritative answer:
Name:     google.com
Addresses: 64.233.187.99, 72.14.207.99, 209.85.171.99

C:\Documents and Settings\ayu>
```

- 5.2.3. в ответе на запрос должно быть указано полное имя узла proxy (Например: Name: proxy.school.lan) и его IP-адреса (Например: Address: 10.100.100.1), причем адрес узла также должен находиться в диапазоне, указанном в пункте 5.1.6. Если же в ответе на этот запрос присутствует строка «can't find proxy: Non-existent domain», заявите о данной проблеме специалистам, осуществляющим программное сопровождение Сервера (Приложение 3);
- 5.2.4. для проверки обратного преобразования (адрес-имя) в окне командной строки введите **nslookup 'Значение_указанное_в_строке_Address'** (Например: nslookup 192.168.0.1). В ответ должно быть выдано полное имя узла с запрошенным значением IP-адреса. В противном случае подайте заявку о проблеме с обратным преобразованием адреса специалистам, осуществляющим программное сопровождение Сервера (Приложение 3);
- 5.2.5. Для проверки прямого и обратного преобразования внешних, не принадлежащих к локальной сети узлов, используйте команды **nslookup 'Имя_узла'** и **nslookup 'IP_адрес_узла'**. В случае проблем с преобразованием имён для всех внешних узлов заявите о данной проблеме специалистам, осуществляющим программное сопровождение Сервера (Приложение 3).
- 5.2.6. Для проверки того, что прокси-сервер работает и ожидает запросы от клиентов, выполните команду: **telnet proxy 3128**. Если соединение с прокси-сервером установится, экран станет пустым. В случае неудачи появится сообщение о том, что соединение установить не получилось. Передайте данное сообщение в заявке специалистам, осуществляющим программное сопровождение Сервера (Приложение 3).
- 5.3. Выборочно, на нескольких рабочих станциях, проверьте доступ к наиболее часто используемым сайтам, открыв их в браузере. Если доступ отсутствует ко всем проверяемым сайтам, удостоверьтесь, что в настройках браузера явно указано использование прокси-сервера 'proxy' и порта '3128' для него.
- 5.4. Если невозможно открыть только определенный сайт, отправьте по электронной почте письмо с описанием ошибки специалистам, осуществляющим программное сопровождение Сервера (Приложение 3).

6. Если вы провели все вышеперечисленные тесты, а доступ к ресурсам Интернет по-прежнему невозможен, выполните в командной строке последовательно следующие команды, завершая каждую из них нажатием Enter:

`ipconfig /all > test.log`

`ping proxy >> test.log`

`nslookup yandex.ru >> test.log`

`tracert tgl.net.ru >> test.log`

а затем отправьте Специалистам (Приложение 3) электронной почтой либо факсом заявку на устранение проблемы с подробным её описанием и вложенным (распечатанным) файлом **test.log**. При необходимости свяжитесь со Специалистами по телефону.

Заказчик

Директор

Л.В. Скрипинская



Исполнитель

Г.В. Копылова



Требования к оформлению и передаче заявок на программное обслуживание Сервера

1. Заявка для сообщений о внесении изменений в списки фильтрации на Сервере

1.1. Заявки принимаются исключительно на адрес: abuse@tgl.net.ru

1.2. Тема письма: Наименование ОУ. Обновление списков фильтрации.

1.3. Содержимое письма:

Прошу запретить (разрешить) доступ на следующие ресурсы:

Имя сайта 1 (например: porno.com)

Имя сайта 2 (например: xxx.ru)

На основании (указать пункт Классификатора информации, запрещающий ресурс или основание для необходимости доступа к открываемому ресурсу)

Имена сайтов должны быть написаны без указания протокола (http://, https:// и так далее), а так же заканчиваться только доменом 1 уровня, на котором расположен сайт (.ru, .org, .xxx и так далее). Доступ закрывается целиком к сайту, а не к отдельным его страницам.

И (или) прошу запретить поиск с использованием шаблона (например: «изготовление вв»)

1.4. Заявки, пришедшие на отличные от abuse@tgl.net.ru адреса не обрабатываются.

1.5. При необходимости разрешения доступа к ресурсам, относящимся к категориям, перечисленным в «Классификаторе информации, несовместимой с задачами образования и воспитания учащихся» от 5 марта 2007 года необходимо направить официальное письмо за подписью руководителя ОУ о разрешении доступа к ресурсам. Письмо оформляется на бланке ОУ, в нем сообщается для какого пользователя или группы пользователей с указанием login для доменной структуры, Ethernet и IP-адреса компьютера или группы компьютеров, на какой срок и с какой целью должен быть открыт требуемый ресурс.

1.6. Срок изменения списков фильтрации может составлять до двух рабочих дней с момента регистрации заявки в Системе.

1.7. После отправки официального письма, Ответственный может продублировать заявку электронной почтой в соответствии с формой, указанной в пункте 1.1.

настоящих Требований. В этом случае в заявке, поданной в электронной форме должна содержаться ссылка на официальное письмо в виде: «В соответствии с письмом № _____ от _____, прошу вас...».

2. Заявка на программное сопровождение Сервера, не содержащая запроса на обновление списков фильтрации.

2.1. Заявки принимаются на адрес: schools@tgi.net.ru, на бумажном носителе, по факсу или телефону, указанному в Приложении 3

2.2. Тема письма направленного по электронной почте: Наименование ОУ.
Программное сопровождение Сервера.

2.3. Содержимое письма: Максимально подробное изложение проблемы диагностированной в соответствии с Приложением 4, с указанием результатов диагностики, или внештатной ситуации.

Заказчик

Исполнитель

Директор

Л.В. Скрипинская



Г.В. Копылова