

Регламент сопровождения пользователей в ИВС

1. Зоны ответственности

1.1. В зависимости от вида подключения к ИВС устанавливаются следующие зоны ответственности за работоспособностью соединения:

№ п/п	Вид подключения	Зона ответственности ИВЦ
1	Подключение к ИВС с выделением одного частного адреса	До окончания кабелей связи у всего подключенного и работоспособного оборудования пользователя
2	Подключение локальных вычислительных сетей (ЛВС) подразделений	
2.а	Подключение немаршрутизируемой ЛВС с использованием маршрутизирующего оборудования пользователя	До окончания кабелей связи у внешнего интерфейса маршрутизирующего оборудования пользователя
2.б	Подключение маршрутизируемой подсети с использованием маршрутизирующего оборудования ИВС и выделением частных адресов	До окончания кабелей связи у всего подключенного и работоспособного оборудования пользователя
2.в	Подключение маршрутизируемой подсети с использованием маршрутизирующего оборудования пользователя и выделением частных адресов	До окончания кабелей связи у всего подключенного и работоспособного оборудования пользователя

Неисправности и аварии, произошедшие в зоне ответственности ИВЦ, устраняются централизованно.

Неисправности и аварии, произошедшие в зоне ответственности пользователя, устраняются пользователем либо самостоятельно, либо сотрудниками ИВЦ по отдельной заявке.

Техническое обслуживание, установка ПО и ремонт средств вычислительной техники в зоне ответственности пользователя производится на основании служебных записок от заведующего кафедрой или руководителя подразделения.

1.2. В зависимости от вида подключения к ИВС устанавливаются следующие средства контроля за работоспособностью соединения:

№	Вид подключения	Средства контроля
---	-----------------	-------------------

п/п		
1	Подключение к ИВС с выделением одного частного адреса	<ul style="list-style-type: none"> • Доступность интерфейсов всего подключенного и работоспособного оборудования пользователя по протоколу ICMP (ping) и/или SNMP из других подсетей ИВС: • Доступность прокси-сервера ИВС МЭИ (или граничного маршрутизатора) и серверов DNS по протоколу ICMP(ping) от оборудования пользователя • Доступность тестовых информационных ресурсов НИУ «МЭИ» от оборудования пользователя
2	Подключение локальных вычислительных сетей (ЛВС) подразделений	
2.а	Подключение немаршрутизируемой ЛВС с использованием маршрутизирующего оборудования пользователя.	<ul style="list-style-type: none"> • Доступность внешнего интерфейса работоспособного маршрутизирующего оборудования пользователя по протоколам ICMP(ping) и/или SNMP из других подсетей ИВС • Доступность прокси-сервера ИВС (или граничного маршрутизатора) и серверов DNS по протоколу ICMP(ping) от внешнего интерфейса маршрутизирующего оборудования пользователя
2.б	Подключение маршрутизируемой подсети с использованием маршрутизирующего оборудования ИВС и выделением частных адресов	<ul style="list-style-type: none"> • Доступность интерфейсов всего подключенного и работоспособного оборудования пользователя по протоколу ICMP (ping) и/или SNMP из других подсетей ИВС: • Доступность прокси-сервера ИВС (или граничного маршрутизатора) и серверов DNS по протоколу ICMP(ping) от оборудования пользователя • Доступность тестовых информационных ресурсов НИУ «МЭИ» от оборудования пользователя.

2.в	Подключение маршрутизируемой подсети с использованием маршрутизирующего оборудования пользователя и выделением частных адресов	<ul style="list-style-type: none"> • Доступность интерфейсов всего подключенного и работоспособного оборудования пользователя по протоколу ICMP (ping) и/или SNMP из других подсетей ИВС: • Доступность прокси-сервера ИВС (или граничного маршрутизатора) и серверов DNS по протоколу ICMP(ping) от оборудования пользователя • Доступность тестовых информационных ресурсов НИУ «МЭИ» от оборудования пользователя
-----	--	---

Пользователи ИВС имеют возможность самостоятельно, с помощью перечисленных средств, осуществлять проверку работоспособности соединения.

При проверке работоспособности с использованием протокола ICMP (ping) допускается потеря не более 1% пакетов в одной из трех серий проверок.

1.3. Обязанности пользователя ИВС:

1.3.1. Соблюдать технические требования, определяемые Регламентом подключения и изложенные в согласованных проектных предложениях по подключению к ИВС;

1.3.2. Выполнять указания администраторов ИВС по оперативным действиям, направленным на обеспечение функционирования технических и программных средств пользователей и средств инфраструктуры ИВС;

1.3.3. Обеспечивать работоспособность и сохранность оборудования, предназначенного для поддержания работоспособности ИВС и обеспечения связи с другими пользователями;

1.3.4. При наличии возможности предоставлять помещения для установки оборудования, предназначенного для поддержания работоспособности ИВС и обеспечения связи с другими пользователями ИВС;

1.3.5. В согласованные сроки допускать сотрудников ИВЦ в свои помещения и обеспечивать доступ к установленному там оборудованию для проведения работ, связанных с поддержанием работоспособности ИВС;

1.3.6. Использовать информационные и иные сетевые ресурсы в соответствии с общепринятыми нормами и правилами сети "Интернет",

не допускать каких-либо неправомерных действий, нарушающих правила пользования компьютерными и информационными сетями;

1.3.7. Не использовать ИВС в коммерческих целях, что означает предоставление сетевых услуг с целью извлечения прибыли (реклама товаров и услуг, не имеющих отношения к научной и учебной деятельности, подключение к ИВС рабочих станций и ЛВС коммерческих организаций, арендуемых помещений на территории НИУ «МЭИ»);

1.3.8. Не производить самостоятельно установку, настройку, модификацию и тестирование сетевого оборудования, аппаратного или программного обеспечения;

1.3.9. Обеспечивать сохранность идентификационной информации (имя пользователя и пароль), не передавать идентификационную информацию другим лицам. Запрещается работать под чужим именем и паролем.

1.4. Пользователи ИВС имеют право:

1.4.1. Использовать все предоставляемые ИВС услуги для осуществления своей профессиональной деятельности.

1.4.2. Получать оперативную техническую поддержку при нарушениях функционирования ИВС.

1.4.3. Вносить предложения по совершенствованию работы ИВС и информационных систем, работающих на её базе.

1.4.4. Обращаться в Диспетчерскую ИВС письменно, по телефону или по электронной почте с информацией о неисправностях, сбоях и нарушении работы ИВС.

1.4.5. Обращаться к руководству НИУ «МЭИ» и ИВЦ с претензиями к работе сотрудников, обслуживающих работу ИВС для принятия необходимых мер.

1.5. Обязанности ИВЦ:

1.5.1. Обеспечивать функционирование соединения оборудования пользователя, перечисленного в Акте выполненных работ с ИВС.

1.5.2. Обеспечивать функционирование базовых информационных систем, работающих на базе ИВС (службы авторизации, разрешения имен, маршрутизации и защит);

1.5.3. Проводить работы по совершенствованию структуры ИВС и повышению качества предоставляемых услуг.

1.5.4. Проводить работы по восстановлению неработоспособных частей ИВС и ликвидации неисправностей в кратчайшие сроки.

1.5.5. Реагировать на сообщения пользователей о сбоях и нарушениях в работе ИВС и принимать меры в течении рабочего дня с момента

обращения пользователя в Диспетчерскую ИВС. Сообщать пользователю о принятых мерах и сроках устранения сбоев и нарушений.

1.5.6. Своевременно информировать пользователей о работах по совершенствованию инфраструктуры ИВС и о проведении профилактических или восстановительных работ.

1.5.7. По требованию пользователей предоставлять информацию о состоянии ИВС.

1.5.8. Предупреждать пользователей об обнаружении неисправностей, ошибках в системах авторизации и защитах данных пользователей, а также о других нарушениях;

1.5.9. Вести постоянный учет подключаемого оборудования, учет количества компьютеров в сети;

1.5.10. Обеспечить всем подразделениям доступ к информации о количестве подключенных устройств.

1.6. ИВЦ имеет право:

1.6.1. При возникновении критических ситуаций в ИВС или неправомерном использовании вмешиваться в работу оборудования пользователей, вплоть до временного отключения от ИВС. Такие действия должны проводиться при обязательном информировании представителя пользователя.

1.6.2. Останавливать работу части ИВС для проведения профилактических или восстановительных работ, а также работ, связанных с совершенствованием задействованных в ИВС технических и программных средств.

1.7. ИВЦ не несет ответственности за перебои в работе ИВС и работающих на ее базе информационных систем, связанные с:

- авариями систем энергоснабжения, сопровождающимися отсутствием электропитания основного оборудования передачи и обработки данных;
- авариями и сбоями в работе оборудования передачи данных, установленного вне зоны ответственности ИВЦ;
- последствиями стихийных бедствий, умышленными действиями (или бездействием) третьих лиц и последствиями обстоятельств непреодолимой силы;
- неисправностью оборудования, приобретенного или установленного пользователем самостоятельно;
- повреждения вычислительных средств или искажение данных пользователей, вызванных несанкционированным доступом к вычислительным системам пользователей;
- ошибками в настройках оборудования пользователя при самостоятельной конфигурации или установке.

1.8. ИВЦ не несет ответственности за содержание информации, передаваемой через структуры ИВС, информации, размещаемой в информационных системах пользователей ИВС или других лиц, а также за ущерб, нанесенный пользователям или другим лицам вследствие передачи какой-либо информации через структуры ИВС.