

Регламент оказания услуги
«Восстановление утраченных цифровых данных с электронных носителей информации»

1. Описание (паспорт) услуги

1.1. Наименование услуги

Восстановление утраченных цифровых данных с электронных носителей информации.

1.2. Результат услуги

- восстановление утраченных и удаленных данных с электронных носителей информации;

- предоставление восстановленных данных.

1.3. Организация, оказывающая услугу и место получение бланков

ГУП «Центр кибербезопасности» (далее по тексту – Центр).

Адрес: г. Ташкент, ул. Кирк киз, 10 а.

1.4. Правовые основания

Постановление Президента Республики Узбекистан от 15 июня 2020 года № ПП-4751 «О мерах по дальнейшему совершенствованию системы обеспечения кибербезопасности в Республике Узбекистан» и Устав Центра.

1.5. Получатели услуги

Юридические и физические лица.

1.6. Сроки обращения за получением услуги

Письменное обращение или заявление на оказание услуги подается по желанию юридического и физического лица.

1.7. Срок исполнения

Сроки исполнения определяются в соответствии с договором.

1.8. Срок выдачи подтверждения

После подписания двухстороннего договора и оплаты услуги, исполнитель приступает к выполнению работ.

2. Информирование получателей услуги

2.1. Состав и объем информации

Любому обратившемуся лицу гарантируется предоставление следующей информации:

- о местонахождении органа, оказывающего услугу, графике его работы, процедурах приёма посетителей (предварительная запись по телефону, приём в день обращения, живая очередь и т.п.);

- о процедурах получения услуги;

- о сроке оказания услуги;

- о наличии регламента услуги и способах ознакомления с регламентом.

2.2. Широкое информирование

Стандартную информацию об услугах и обслуживании можно получить:

- по адресу: г. Ташкент, ул. Кирк киз, 10 а;
- по телефону: (99871) 203-00-23;
- через официальные веб-сайты Центра «www.tace.uz», «www.csec.uz» и Службы реагирования на инциденты информационной безопасности «www.uzcert.uz».

2.3. Информирование по запросу

- Лично: заявитель может обращаться с 9:00 до 18:00 по любым вопросам получения услуги и предоставления дополнительной информации по услуге, реквизитов оплаты и перечня необходимых документов.

- По телефону: с 9:00 до 18:00 устное консультирование по любым вопросам получения услуги, не требующим точной передачи большого количества информации, например реквизитов учреждения для оплаты.

- Через электронную почту.

2.4. Информирование о месте оказания услуги

Главный офис: г. Ташкент, ул. Кирк киз, 10 а;

2.5. Используемые бланки (формы) документов:

- официальное письмо-заявление на фирменном бланке (для юр. лиц) или письменное обращение (для физ. лиц) на имя руководства Центра с указанием наименования оказываемой услуги;

- договор между сторонами на оказание услуги.

3. Обслуживание

3.1. Время работы

Время работы с 9:00 до 18:00. Обед с 13:00 до 14:00. Выходные дни: суббота, воскресенье.

4. Процедура оказания услуги

4.1. Необходимые документы

Для оказания услуги, регистрация других документов, кроме указанных в п.2.5, не требуется.

4.2. Платность услуги

Для юридических и физических лиц услуга оказывается на платной основе, стоимость услуги оговаривается в договоре.

4.3. Этапы оказания услуги

Услуга оказывается на основании обращений, согласно приложению № 1 и № 2 к настоящему Регламенту. Вместе с тем, в течение 3 рабочих дней, заявитель предоставляет электронный носитель информации для проведения бесплатной диагностики и определения объема работ, после чего составляется договор на оказание услуги.

Этапы оказания услуги предоставлены в виде схемы, согласно приложению № 3 к настоящему Регламенту, а также включают в себя следующие пункты:

- заполнение и направление в адрес Исполнителя, бланка заявки на получение услуги;
- предоставление Исполнителю электронных носителей информации для проведения бесплатной диагностики и определения сложности работ;
- подписание договора на оказание услуги и зачисление денежных средств в течении 10 дней со дня подписания договора;
- осуществление работ по оказанию услуги начинается с момента поступления платежа на расчётный счёт Исполнителя;
- предоставление заявителю восстановленных данных и электронных носителей информации;
- в случае отсутствия в течение 3 дней со стороны заявителя, обоснованных претензий по оказанной услуге, оказанная услуга считается принятой.

4.4. Основания для отказа

- отсутствие у лица, обратившегося за услугой, права на ее получение, либо полномочий, действовать от имени другого лица;
- отсутствие возможности восстановления данных ввиду удаления данных с электронных носителей информации с применением алгоритмов гарантированного уничтожения информации;
- отсутствие технических возможностей восстановления утраченных цифровых данных с электронных носителей информации;

5. Обеспечение качества

5.1. Параметры качества

Услуга признается некачественной, если заявитель имеет обоснованные претензии по результатам оказанной услуги.

5.2. Обжалование результатов услуги

Получатель услуги может обратиться с официальным письмом на имя руководителя Центра с указанием причин несогласия с результатами полученной услуги или обжаловать в установленном договором порядке, заключённым между Центром и Заявителем на оказание данной услуги или действующим законодательством.

**Схема оказания услуги
«Восстановление утраченных цифровых данных
с электронных носителей информации»**

Сокращения:

Центр – ГУП «Центр кибербезопасности»;
Заявитель – физические и юридические лица.

Этапы	Участники	Мероприятия	Сроки
1-этап	Заявитель	Письменное обращение в Центр	По желанию заявителя
2-этап	Заявитель	Предоставление электронного носителя информации в Центр для проведения бесплатной диагностики и определения объема работы	В течение 3 рабочих дней
3-этап	Заявитель	Заключение договора и оплата стоимости услуги	В течении 10 банковских дней
4-этап	Центр	Восстановление утраченных цифровых данных с электронных носителей информации	Срок исполнения указывается в договоре
5-этап	Заявитель	Принятие результатов оказанных услуг и ранее предоставленных электронных носителей информации	Срок исполнения указывается в договоре