Контракт № ЭШ2023/194_
на оказание услуги по сопровождению автоматизированных информационных подсистем «Электронная школа» и «Электронное дополнительное образование» Региональной информационной системы «Образование»

Азовский район **« ___ » _____ 20__ года**

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Гусаревская средняя общеобразовательная школа Азовского района (сокращенное наименование: МБОУ Гусаревская СОШ Азовского района) в лице директора Толстых Юлии Николаевны действующего на основании Устава, именуемый в дальнейшем «Заказчик», с одной стороны, и Публичное акционерное общество «Ростелеком», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице руководителя проектов отдела прикладных проектов Ростовского филиала Игнатовой Екатерины Борисовны, действующего на основании Доверенности № 0408/29/84/22 от 31.05.2022 г., с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», на основании п.4 ч. 1 ст.93 Федерального закона № 44-ФЗ от 05.04.2013 «О Контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» заключили настоящий Контракт (далее – Контракт) о нижеследующем:

1. Предмет Контракта

1.1. Исполнитель обязуется оказать, а Заказчик обязуется принять и оплатить на условиях, предусмотренных Контрактом, Услуги по сопровождению подсистем «Электронная школа», «Электронное дополнительное образование», а также аттестованного автоматизированного рабочего места Региональной информационной системы «Образование» (далее – Подсистемы).
1.2. Состав и стоимость сопровождения Подсистем определяется Соглашением о составе и стоимости услуги (Приложение № 1 к настоящему Контракту).
1.3. Условия оказания Услуг, параметры качества и порядок взаимодействия Сторон определены в Техническом задании (Приложение № 2 к Контракту).
1.4. Идентификационный код закупки_____.

2. Стоимость Услуг и порядок расчетов

2.1. Цена Контракта за весь срок действия Контракта составляет 64 900 (Шестьдесят четыре тысячи девятьсот) рублей 80 копеек, в том числе НДС 20% – 10 816 (Десять тысяч восемьсот шестнадцать восемь) рублей 80 копеек.

Цена Контракта устанавливается в российских рублях и остается неизменной на весь срок исполнения Контракта. Оплата осуществляется Заказчиком ежемесячно по факту оказания Услуги за истекший отчетный период в соответствии с Приложением №1.
2.2. Цена Контракта включает в себя все расходы, необходимые для оказания Услуг в соответствии с настоящим Контрактом и выполнения Исполнителем всех обязательств по Контракту, в том числе доставку, перевозку, страхование, уплату налогов, таможенных пошлин, сборов и других обязательных платежей, а также любые иные расходы Исполнителя по настоящему Контракту.
2.3. Цена настоящего Контракта может быть снижена по соглашению Сторон без изменения, предусмотренного Контрактом количества товаров и иных условий исполнения Контракта, согласно п.1 ст. 95 44-ФЗ от 05.04.2013 «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».
2.4. Оплата осуществляется Заказчиком за счет средств бюджета Ростовской области.
2.5. Настоящий порядок расчетов регулирует отношения между Исполнителем и Заказчиком по оплате за оказание Услуг.
2.6. Отчетный период устанавливается с первого до последнего числа (включительно) календарного месяца оказания Исполнителем услуг, подлежащих оплате, и является этапом исполнения Контракта.
2.7. Исполнитель выставляет Заказчику счет, счет-фактуру и акт об оказанных услугах в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента окончания Отчетного периода.
2.8. Оплата оказываемых Услуг производится Заказчиком в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты подписания Заказчиком Акта об оказанных услугах.

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 1 из 29

2.9. В рамках исполнения Контракта Стороны могут обмениваться следующими первичными документами (счет на оплату, счет-фактура, акт об оказанных услугах) посредством электронного документооборота с использованием только квалифицированной электронной подписи через операторов электронного документооборота:[1]

☐ ООО «Компания Тензор» (СБИС).

или

☑ ЗАО «ПФ «СКБ Контур» (Диадок).

*Если выбор не сделан, то по умолчанию счета доставляются АО «Почта России».

2.10. В случае выбора Заказчиком в Контракте способа предоставления счета – «Электронный документооборот», Заказчик соглашается получать от Исполнителя Электронные документы/Пакеты электронных документов, в том числе письма (уведомления) Исполнителя, подписанные Электронной подписью по телекоммуникационным каналам связи через Оператора электронного документооборота, а также обязуется обеспечить техническую возможность для приема и обработки им Пакетов электронных документов и осуществить иные необходимые действия в соответствии с Порядком выставления и получения счетов-фактур и условиями обслуживания оператора электронного документооборота, размещенными на его сайте. При этом, Электронный документ, подписанный Электронной подписью, признается документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью и заверенному печатью.

Выставление и получение Электронных документов/Пакетов электронных документов по телекоммуникационным каналам связи допускается при обязательном использовании Сторонами, сертифицированных, в соответствии с законодательством РФ, средств криптографической защиты информации, позволяющих однозначно идентифицировать владельца сертификат ключа проверки Электронной подписи.

2.11. Исполнитель выставляет Заказчику счет на оплату Услуг и Акт об оказанных услугах (далее Акт). Оплата производится Заказчиком в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты подписания Акта, на основании выставленного счета на оплату.

2.12. Платежи по настоящему Контракту осуществляются в российских рублях по безналичному расчету путем перечисления денежных средств на счет Исполнителя, указанный в настоящем Контракте.

2.13. Датой исполнения обязательств по оплате считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

2.14. По мере необходимости Стороны осуществляют сверку расчетов за оказанную Услугу. Акт сверки расчетов составляется заинтересованной Стороной в двух экземплярах и подписывается уполномоченными представителями Сторон. Сторона-Инициатор направляет в адрес Стороны-Получателя оригиналы Акта сверки расчетов почтой заказным письмом с уведомлением о вручении. В течение 20 (двадцати) рабочих дней с даты получения Акта сверки расчетов Сторона-Получатель должна подписать, заверить печатью, направить один экземпляр Акта сверки расчетов в адрес Стороны-Инициатора или предоставить мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации.

2.15. В случае если в течение 20 (двадцати) рабочих дней с даты получения Акта сверки расчетов Сторона-Получатель не направляет в адрес Стороны-Инициатора подписанный Акт сверки расчетов или мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации, Акт сверки расчетов считается признанным Стороной-Получателем без расхождений в редакции Стороны-Инициатора.

2.16. Заказчик вправе производить авансовые платежи за оказываемые услуги на основании счетов, выставленных Исполнителем. Сумма авансового платежа учитывается Исполнителем при выставлении счета в соответствующем отчетном периоде.

2.17. Сумма, подлежащая уплате Заказчиком юридическому лицу или физическому лицу, в том числе зарегистрированному в качестве индивидуального предпринимателя, уменьшается на размер налогов, сборов и иных обязательных платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации, связанных с оплатой Контракта, если в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах такие налоги, сборы и иные обязательные платежи подлежат уплате в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации Заказчиком.

3. Срок оказания Услуг по Контракту

3.1. Срок оказания Услуг: с «01» января 2023 г. по «31» декабря 2023 г.

[1] - отметить чек-боксом нужного оператора электронного документооборота.

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 2 из 29

4. Права и обязанности Сторон

4.1. **Исполнитель обязан:**

4.1.1. оказать Услуги в соответствии с предметом Контракта качественно и в объеме, предусмотренном настоящим Контрактом и Приложениями к нему;

4.1.2. оповещать Заказчика о проведении плановых (профилактических) мероприятий, о проведении неотложных ремонтных работ, в порядке и сроки, предусмотренные Техническим заданием (Приложение № 2 к Контракту);

4.1.3. обеспечивать круглосуточный и бесперебойный режим работы ПО Подсистем, за исключением перерывов для проведения необходимых плановых и неотложных ремонтных работ;

4.1.4. по требованию Заказчика, информировать Заказчика о ходе оказания Услуг;

4.1.5. обеспечивать конфиденциальность (неразглашение) информации, переданной Заказчиком Исполнителю в рамках оказания Услуг и не подлежащей разглашению в силу закона или соглашения сторон;

4.1.6. незамедлительно информировать Заказчика в случае невозможности исполнения обязательств по настоящему Контракту, а также обстоятельствах, препятствующих оказанию Услуг;

4.1.7. выполнять иные обязательства, предусмотренные настоящим Контрактом и Приложениями к нему.

4.2. **Исполнитель вправе:**

4.2.1. запрашивать у Заказчика информацию, необходимую для оказания Услуг;

4.2.2. проводить в случае необходимости плановые (профилактические) мероприятия, в том числе ремонтно-настроечные работы, а также неотложные ремонтные работы;

4.2.3. для выполнения своих обязательств по настоящему Контракту привлекать специалистов сторонних организаций, неся ответственность за их действия, как за свои собственные;

4.2.4. считать направленные Заказчику документы принятыми, согласованными и подписанными, если в течение 10 рабочих дней от Заказчика не получено замечаний по ним;

4.3. **Заказчик обязан:**

4.3.1. своевременно принять и оплатить надлежащим образом оказанные Услуги в порядке и сроки, установленные настоящим Контрактом;

4.3.2. предоставить Исполнителю необходимую для оказания Услуг информацию, оказывать Исполнителю любое содействие, которое может оказаться необходимым Исполнителю для реализации им своих обязательств по Контракту, в том числе способствовать специалистам Исполнителя в идентификации и решении проблемы;

4.3.3. обеспечить беспрепятственный доступ технических специалистов Исполнителя, в том числе подрядчиков Исполнителя, к оборудованию Исполнителя в случае, если такое оборудование размещено на объекте Заказчика, а также ограничить доступ посторонних лиц к оборудованию Исполнителя;

4.3.4. назначить из числа своих сотрудников ответственных лиц, имеющих право без доверенности действовать от имени Заказчика, на период оказания Услуг по Контракту.

4.3.5. выполнять иные обязательства, предусмотренные настоящим Контрактом и Приложениями к нему.

4.4. **Заказчик вправе:**

4.4.1. получать от Исполнителя информацию, необходимую для исполнения настоящего Контракта, в том числе информацию о реквизитах Исполнителя, режиме работы, тарифах и оказываемых услугах, о состоянии лицевого счета Заказчика;

4.4.2. в любое время проверять ход и качество оказания Услуг, не вмешиваясь в оперативно-хозяйственную деятельность Исполнителя;

4.4.3. требовать от Исполнителя устранения недостатков, выявленных в ходе оказания и/или при приемке Услуг в соответствии с условиями Контракта.

4.4.4. Для проверки предоставленных Исполнителем результатов, предусмотренных контрактом, в части их соответствия условиям контракта Заказчик обязан провести экспертизу, в соответствии со статьей 94 Федерального закона от 05.04.2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд». Экспертиза результатов, предусмотренных контрактом, проводится заказчиком своими силами.

5. Порядок сдачи и приемки оказанных Услуг

5.1. По окончании отчетного периода Исполнитель в течение 10 (десяти) рабочих дней предоставляет Заказчику 2 экземпляра подписанных со своей стороны Актов об оказанных услугах.

5.2. В течение 10 (Десяти) рабочих дней со дня получения соответствующих Актов Заказчик обязуется подписать Акты и передать подписанные Акты Исполнителю, либо направить Исполнителю письменный мотивированный отказ от их подписания с обоснованием причин такого отказа. В случае если Заказчик в

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 3 из 29

течение 10 (десяти) дней с момента получения соответствующих актов не передал Исполнителю подписанные акты и не направил мотивированный отказ, услуга считается оказанной в полном объеме и принятой Заказчиком.

5.3. При наличии мотивированного отказа Заказчика от приемки оказанных Услуг Сторонами в течение 10 (Десяти) дней составляется и подписывается Акт о выявленных недостатках. Стороны проводят совместное совещание с целью согласования дальнейших возможных мер по устранению выявленных недостатков.

5.4. Услуги считаются принятыми с даты подписания Сторонами соответствующего Акта об оказанных услугах.

5.5. Отчетная документация в соответствии с формами, приведенными в Приложении № 2 к Техническому заданию, предоставляется Исполнителем по письменному запросу Заказчика в течение всего срока действия Контракта, в сроки и в порядке, предусмотренные Техническим заданием (Приложение №2 к Контракту).

6. Ответственность Сторон

6.1. Условия об ответственности Сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных Контрактом регулируются ч.5 ст.34 Федерального закона от 05.04.2013 N 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» и Постановлением Правительства РФ от 30.08.2017 N 1042.

6.2. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Контрактом, размер штрафа устанавливается в следующем порядке:

а) 10 процентов цены этапа в случае, если цена этапа не превышает 3 млн. рублей;

б) 5 процентов цены этапа в случае, если цена этапа составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно);

в) 1 процент цены этапа в случае, если цена этапа составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно);

г) 0,5 процента цены этапа в случае, если цена этапа составляет от 100 млн. рублей до 500 млн. рублей (включительно);

д) 0,4 процента цены этапа в случае, если цена этапа составляет от 500 млн. рублей до 1 млрд. рублей (включительно);

е) 0,3 процента цены этапа в случае, если цена этапа составляет от 1 млрд. рублей до 2 млрд. рублей (включительно);

ж) 0,25 процента цены этапа в случае, если цена этапа составляет от 2 млрд. рублей до 5 млрд. рублей (включительно);

з) 0,2 процента цены этапа в случае, если цена этапа составляет от 5 млрд. рублей до 10 млрд. рублей (включительно);

и) 0,1 процента цены этапа в случае, если цена этапа превышает 10 млрд. рублей.

6.3. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Контрактом, которое не имеет стоимостного выражения, размер штрафа устанавливается в следующем порядке: а) 1000 рублей, если цена Контракта не превышает 3 млн. рублей; б) 5000 рублей, если цена Контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно); в) 10000 рублей, если цена Контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно); г) 100000 рублей, если цена Контракта превышает 100 млн. рублей.

6.4. Ненадлежащим исполнением Исполнителем обязательств по Контракту являются:

а) оказание не всех услуг, указанных в Контракте;

б) некачественное оказание услуг;

в) непредставление, неполное или несвоевременное предоставление информации, связанной с предоставлением услуг.

6.5. За нарушение сроков оплаты Заказчик обязан уплатить пени. Пени начисляются за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного Контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного контрактом срока исполнения обязательства. Размер пеней устанавливается Контрактом в размере 1/300 действующей на дату уплаты пеней ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от не уплаченной в срок суммы. Заказчик обязан уплатить неустойку Исполнителю в течение 5 (пяти) календарных дней с момента предъявления ему Исполнителем требования о ее оплате.

6.6.1. Несвоевременным исполнением Заказчиком обязательств по Контракту является:

а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата услуг.

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 4 из 29

6.6. За каждый факт неисполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Контрактом, размер штрафа устанавливается в следующем порядке: а) 1000 рублей, если цена Контракта не превышает 3 млн. рублей (включительно); б) 5000 рублей, если цена Контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно); в) 10000 рублей, если цена Контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно); г) 100000 рублей, если цена Контракта превышает 100 млн. рублей.

6.7.1. Ненадлежащим исполнением Заказчиком обязательств по Контракту являются:

а) несоблюдение правил эксплуатации оборудования;

б) несоблюдение запрета на подключение к сети связи оборудования и программного обеспечения, не соответствующего установленным требованиям.

6.7. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Контрактом, в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пени ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от цены Контракта, уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных Контрактом и фактически исполненных Исполнителем.

6.8.1. Просрочкой исполнения Исполнителем обязательств по Контракту являются:

а) нарушение сроков обеспечения доступа к сети передачи данных;

б) нарушение установленных в Контракте сроков оказания услуг.

6.8. Общая сумма начисленных штрафов за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, не может превышать цену Контракта.

6.9. Общая сумма штрафов за ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, не может превышать цену Контракта.

6.10. Сторона освобождается от уплаты штрафа, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, предусмотренного Контрактом, произошло вследствие непреодолимой силы или по вине другой стороны.

6.11. Если иное не предусмотрено законом, сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.

6.12. Для целей настоящего Контракта «непреодолимая сила» означает чрезвычайное, непредотвратимое при данных условиях обстоятельство, неподвластное контролю со стороны Исполнителя, не связанное с просчетом или небрежностью Исполнителя, как это указано в пункте 3 статьи 401 Гражданского кодекса Российской Федерации. Реорганизация, ликвидация или иное изменение правового статуса Исполнителя для целей настоящего Контракта не является обстоятельством непреодолимой силы.

6.13. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы Исполнитель должен незамедлительно направить Заказчику письменное уведомление о возникновении таких обстоятельств и их причинах. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, если от Заказчика не поступает иных письменных инструкций, Исполнитель обязуется предпринять все возможные меры для надлежащего выполнения своих обязательств по настоящему Контракту.

6.14. Сторона, пострадавшая от обстоятельств непреодолимой силы, должна как можно скорее уведомить другую Сторону о таком событии не позднее, чем через 3 (три) календарных дня после этого события, и также как можно скорее сообщить о восстановлении нормальных условий работы.

7. Условия конфиденциальности

7.1. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность информации, полученной при выполнении настоящего Контракта. Исполнитель обязуется принять все необходимые меры по обеспечению конфиденциальности полученных результатов, включая охрану документации и материалов, ограничению круга лиц, допущенных к информации, заключению соглашений о конфиденциальности с лицами, допущенными к конфиденциальной информации.

7.2. Исполнитель обязуется не передавать третьим лицам конфиденциальную информацию, а также публиковать или иным способом разглашать полученные результаты без письменного разрешения Заказчика.

7.3. Обязанности Сторон по соблюдению конфиденциальности, предусмотренные п. 7.1 Контракта, остаются в силе и после прекращения Контракта в течение трех лет.

8. Антикоррупционная оговорка

8.1. Стороны Контракта обязуются принимать меры по предупреждению коррупции, указанные в статье 13.3 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 5 из 29

8.2. При исполнении своих обязательств по настоящему Контракту Стороны не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей работникам Сторон для оказания влияния на действия или решения этих лиц в целях получения каких-либо неправомерных преимуществ или достижения иных неправомерных целей.
8.3. При исполнении своих обязательств по настоящему Контракту Стороны не осуществляют действия, квалифицируемые как коррупция в соответствии с пунктом 1 статьи 1 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

9. Прочие условия и досрочное расторжение Контракта

9.1. Настоящий Контракт вступает в силу с «01» января 2023 и действует по «31» декабря 2023 года, а в части оплаты услуг до выполнения Заказчиком денежных обязательств.
9.2. Расторжение Контракта допускается по соглашению Сторон, по решению суда, в случае одностороннего отказа Стороны Контракта от исполнения Контракта в соответствии с гражданским законодательством.
9.3. Расторжение Контракта в одностороннем порядке производится в соответствии ст. 95 Федерального закона Российской Федерации от 5 апреля 2013 г. №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» и действующим законодательством.

10. Порядок разрешения споров

10.1. Споры, связанные с исполнением настоящего Контракта, Стороны обязаны урегулировать путем направления письменных претензий.
10.2. В претензии должны быть указаны требования Стороны; сумма претензии и ее расчет; обстоятельства, на которых основываются требования, и доказательства, подтверждающие их; иные сведения, необходимые для урегулирования спора. К претензии должны быть приложены документы и другие доказательства, отсутствующие у Стороны, в адрес которой направлена претензия.
10.3. Сторона, получившая претензию, обязана рассмотреть её и направить другой Стороне письменный ответ (отзыв) по существу претензии не позднее 30 (тридцати) рабочих дней с момента ее получения. Ответ (отзыв) должен содержать согласие Стороны на полное или (частичное) удовлетворение претензии или отказ от полного (частичного) удовлетворения претензии, мотивы принятого решения.
10.4. Претензия, ответ (отзыв) и письма направляются почтовыми отправлениями с уведомлением о вручении или вручаются представителю Стороны под роспись.
10.5. Переписка Сторон может осуществляться в виде письма или телеграммы, а в случае направления телекса, факса, иного электронного сообщения с последующим предоставлением оригинала документа.
10.6. В случае не достижения соглашения путем переговоров в досудебном порядке все споры, разногласия или требования, возникающие из настоящего Контракта или в связи с ним, в том числе касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, подлежат разрешению в Арбитражном суде Ростовской области.

11. Заключительные положения

11.1. Заявления, уведомления, извещения, требования или иные юридически значимые сообщения, с которыми закон или Контракт связывают наступление гражданско-правовых последствий для другой стороны, должны направляться только одним из следующих способов (за исключением сообщений (документов), для которых законом либо Контрактом предусмотрен специальный способ направления):
- заказным письмом с уведомлением о вручении;
- по электронной почте.

11.2. При исполнении Контракта не допускается перемена Исполнителя, за исключением случая, если новый Исполнитель является правопреемником Исполнителя по настоящему Контракту вследствие реорганизации юридического лица в форме преобразования, слияния или присоединения (универсальное правопреемство).
11.3. В случае перемены Заказчика права и обязанности Заказчика, предусмотренные Контрактом, переходят к новому Заказчику.
11.4. Каждая из Сторон обязана в течение 5 календарных дней информировать другую Сторону об изменении своего местонахождения, названия, банковских реквизитов, правового статуса.
11.5. Все уведомления, направленные по адресам и реквизитам, указанным в настоящем Контракте, считаются надлежащими.
11.6. Вопросы, не урегулированные настоящим Контрактом, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 6 из 29

11.7. Настоящий Контракт составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

12. Приложения

12.1. В состав настоящего Контракта входят следующие Приложения, которые являются его неотъемлемой частью:

– Приложение № 1 – Соглашение о составе и стоимости оказания Услуг;
– Приложение № 2 – Техническое задание;

\

13. Юридические адреса и реквизиты сторон

Заказчик	Исполнитель
Юридический адрес: 346758, Ростовская область, Азовский район, х. Гусарева Балка, ул. Мира, 101	**Обособленное подразделение: Макрорегиональный филиал «ЮГ» ПАО «Ростелеком»** **Юридический адрес:** 191167, г. Санкт-Петербург, Синопская набережная 14, литера А **Адрес местонахождения:** 350000, Российская Федерация, Краснодарский край, г. Краснодар ул. Красная, 59
Почтовый адрес: 346758, Ростовская область, Азовский район, х. Гусарева Балка, ул. Мира, 101	**Почтовый адрес** филиала: Ростовский филиал ПАО «Ростелеком» 344082, г. Ростов-на-Дону, пер. Братский, 47, каб 400
тел. (863) 4295682 **факс (863) 4295682** **e-mail: mou-gusarevskaya@rambler.ru**	**тел.** (863) 210-05-28, 244-24-37 **факс** (863) 244-21-62 **e-mail:** E.Ignatova@south.rt.ru **http:**//support.ris61edu.ru/
ИНН 6101028772 **КПП 610101001** ОГРН 1026100517002 ОКПО 55539022 ОКТМО 60201835000 БАНК ОТДЕЛЕНИЕ РОСТОВ-НА-ДОНУ БАНКА РОССИИ//УФК по Ростовской области г. Ростов-на-Дону	**ИНН** 7707049388 **КПП** 230843001 **ОГРН** 1027700198767 **ОКПО** 01151037 **ОКТМО** 40911000000 **БАНК** КРАСНОДАРСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ №8619 ПАО СБЕРБАНК **Получатель:** ПАО «Ростелеком»
Л/С 20586U96220 БИК 016015102 р/с 03234643606010005800 корр/счет 40102810845370000050	**БИК** 040349602 **р/счёт** 40702810430020102244 **корр/счёт** 30101810100000000602

Подписи сторон

Заказчик	Исполнитель
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Гусаревская средняя общеобразовательная школа Азовского района **Директор школы:**	Руководитель проектов отдела прикладных проектов Ростовского филиала ПАО «Ростелеком»
_____/Ю.Н. Толстых/ МП	_____ **Е.Б. Игнатова** МП

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 7 из 29

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 8 из 29

Приложение № 1
к Контракту № ЭШ2023/194
от «___» _____ 20__ года

СОГЛАШЕНИЕ
о составе и стоимости сопровождения программного обеспечения подсистем «Электронная школа», «Электронное дополнительное образование» и аттестованного автоматизированного рабочего места Региональной информационной системы «Образование»

МБОУ Гусаревская СОШ Азовского района, в лице директора Толстых Юлии Николаевны, действующего на основании Устава, именуемый в дальнейшем «Заказчик», с одной стороны и Публичное акционерное общество «Ростелеком», в лице руководителя проектов отдела прикладных проектов Ростовского филиала Игнатовой Екатерины Борисовны, действующего на основании Доверенности № 0408/29/84/22 от 31.05.2022 г. именуемое в дальнейшем «Исполнитель», настоящим подтверждаем, что Стороны пришли к соглашению о нижеследующем:

1. Определить следующий состав и стоимость ежемесячных услуг по сопровождению АИС ЭШ, ЭДО и аттестованного автоматизированного рабочего места РИСО, оказываемых Исполнителем Заказчику в рамках настоящего Контракта:

№	Наименование Услуги	Кол-во	Кол-во месяцев	Ежемесячная стоимость, (с НДС 20%) руб.	Итого, (с НДС 20%) руб.
1	Сопровождение программного обеспечения подсистем «Электронная школа», «Электронное дополнительное образование»	1	12	5 408,40	64 900,80
2	Техническая поддержка дополнительных аттестованных рабочих мест в сети 5203* *в случае, если у учреждения более одного аттестованного рабочего места техническая поддержка второго и каждого последующего рабочего места составляет 468 рублей в месяц включая НДС	-	-	0,00	0,00
	ИТОГО				**64 900,80**

Цена Контракта за оказание Услуг за весь срок действия Контракта составляет 64 900 (Шестьдесят четыре тысячи девятьсот) рублей 80 копеек, в том числе НДС 20% – 10 816 (Десять тысяч восемьсот шестнадцать восемь) рублей 80 копеек.

Заказчик
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Гусаревская средняя общеобразовательная школа Азовского района

Директор школы:
_____/Ю.Н. Толстых/
МП

Исполнитель
Руководитель проектов отдела прикладных проектов Ростовского филиала ПАО «Ростелеком»

_____ **Е.Б. Игнатова**
МП

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 9 из 29

Приложение № 2
к Контракту № ЭШ2023/194
« ___ » _____ 20__ года

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
На оказание услуг по сопровождению программного обеспечения подсистем «Электронная школа», «Электронное дополнительное образование» и аттестованного автоматизированного рабочего места Региональной информационной системы «Образование» в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении Гусаревской средней общеобразовательной школе Азовского района

2023 г

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 10 из 29

Содержание

1. Общие сведения ... 13
1.1. Наименование объектов оказания услуг ... 13
1.2. Наименование Услуг ... 13
1.3. Наименование Заказчика ... 13
1.4. Наименование Исполнителя ... 13
1.5. Нормативные основания оказания услуг ... 13
1.6. Плановые сроки начала и окончания оказания услуг ... 14
2. Характеристика объекта ... 14
3. Назначение и цели оказания услуг ... 15
4. Описание объектов оказания услуг ... 15
4.1. Описание ПО АИС «ЭДО» ... 15
4.2. Описание ПО АИС «ЭШ» ... 16
5. Требования к составу и содержанию Услуг ... 18
5.1. Требования к компонентам Платформы ... 19
5.2. Компоненты системы защиты информации ... 20
5.3. Общие параметры оказания услуг ... 20
5.4. Порядок взаимодействия при обработке Обращений ... 22
5.4.1. Типы обращений ... 22
5.4.2. Статусы Обращений ... 22
5.4.3. Порядок подачи Обращений ... 22
5.4.4. Ограничения при решении Обращений. ... 23
5.5. Плановые и неотложные ремонтные работы ... 24
5.5.1. Порядок взаимодействия при проведении плановых регламентных работ, выполняемых Исполнителем ... 24
5.5.2. Неотложные ремонтные работы, проводимые Исполнителем ... 24
6. Требования к обеспечению резервного копирования данных ... 24
7. Требования к патентной чистоте ... 24
8. Порядок приемки ... 24
9. Гарантийная поддержка ... 24
Приложение №1 ... 26
к Техническому заданию ... 26
Соглашение об уровне предоставления услуги (SLA) ... 26
Приложение № 2 ... 28
к Техническому заданию ... 28
Формы отчетной документации ... 28

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 11 из 29

Термины и сокращения

АИС	Автоматизированная информационная система
АИС «ЭДО»	Автоматизированная информационная система «Электронное дополнительное образование»
АИС «ЭШ»	Автоматизированная информационная система «Электронная школа»
ВМ	Виртуальная машина
ГВЭ	Государственный Выпускной Экзамен
ЕГЭ	Единый государственный экзамен
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации
Инициатор	Пользователь, направивший Обращение посредством электронной почты или телефона
ИЭП	Инфраструктура электронного правительства
КТП	Календарно-тематическое планирование
Межведомственная система	Комплекс информационных систем, предназначенных для учета контингента обучающихся, взаимосвязанных с информационными системами органов государственной власти и государственных внебюджетных фондов
НМО	Научно-методическое объединение
НПА	Нормативно-правовые акты
НСИ	Нормативно-справочная информация
ОГЭ	Основной Государственный Экзамен
ОДО	Организация дополнительного образования
ОО	Образовательные организации
Пользователь	Должностное лицо Заказчика, имеющее персонифицированный логин и пароль для доступа в АИС «ЭШ», АИС «ЭДО»
ПО	Программное обеспечение
РС	Общий региональный сегмент
СПО	Средне профессиональное образование
УМК	Учебно-методические материалы
«УПУ»	Подсистема «БАРС.БЮДЖЕТ - платные услуги». Базовые функции: Учет списка детей-получателей услуг; Формирование актов оказанных услуг по договору; Расчет начислений; Формирование и выгрузка реестров начислений и платежей; Учет поступлений денежных средств по оплате образовательных услуг; Аналитический учет задолженности по оказываемым услугам; Обеспечение оплаты услуг образовательных учреждений через Интернет. Дополнительный функции: Администрирование (создание ролей, назначение прав); Предоставление отчетности о деятельности ОДО; Асинхронные задачи (формирование отчетов с большим объемом данных в фоновом режиме). В качестве ПО использует модуль «БАРС.Бюджет-Платные Услуги» программы для ЭВМ «БАРС.Бюджет Онлайн» (свидетельство о государственной регистрации № 2012660526 от 22 ноября 2012 года, правообладатель – АО «БАРС Груп» (г. Казань))
ФГОС	Федеральный государственный образовательный стандарт
ФИО	Фамилия, имя, отчество
SLA	Соглашение об уровне предоставления услуги
e-mail	Электронная почта

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 12 из 29

1. Общие сведения

Данное Техническое задание определяет требования к оказанию услуг по сопровождению программного обеспечения (далее – ПО) подсистем «Электронная школа», «Электронное дополнительное образование» и аттестованного автоматизированного рабочего места Региональной информационной системы Ростовской области «Образование» в МБОУ Гусаревской СОШ Азовского района.

1.1. Наименование объектов оказания услуг

- ПО подсистемы «Электронная школа» региональной информационной системы Ростовской области «Образование» (далее – АИС «ЭШ»);
- ПО подсистемы «Электронное дополнительное образование» региональной информационной системы Ростовской области «Образование» (далее – АИС «ЭДО»).

1.2. Наименование Услуг

Сопровождение ПО АИС «ЭШ», ПО АИС «ЭДО»и аттестованного автоматизированного рабочего места Региональной информационной системы «Образование».

1.3. Наименование Заказчика

МБОУ Гусаревская СОШ Азовского района

1.4. Наименование Исполнителя

ПАО «Ростелеком».

1.5. Нормативные основания оказания услуг

При оказании услуг Исполнитель должен руководствоваться следующими нормативно-правовыми актами:

1) Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»:
3) Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
4) Постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;
5) Постановление Правительства Российской Федерации от 8 июня 2011 г. № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;
6) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 г. № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями, и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
7) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
8) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 7 сентября 2010 г. № 1506-р «Изменения, которые вносятся в распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-р»;

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 13 из 29

9) Приказ Минкомсвязи России от 23.06.2015 г. № 210 «Об утверждении Технических требований к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия»
10) Регламент информационного взаимодействия Участников с Оператором ЕСИА и Оператором ИЭП при организации информационно-технологического взаимодействия информационных систем с использованием единой системы идентификации и аутентификации, размещенного в сети Интернет по адресу http://minsvyaz.ru/ru/documents/4244/;
11) Постановление Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 г. № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия».
12) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».
13) Положение по аттестации объектов информатизации по требованиям безопасности информации (утверждено председателем Государственной технической комиссии при Президенте Российской Федерации 25.11.1994 г.).
14) Постановление Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2012 г. № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».
15) Постановление Правительства Российской Федерации от 21 марта 2012 г. № 211 «Об утверждении перечня мер, направленных на обеспечение выполнения обязанностей, предусмотренных Федеральным законом «О персональных данных» и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами, операторами, являющимися государственными или муниципальными органами».
16) Приказ ФСБ России от 10.07.2014 № 378 «Об утверждении Состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных с использованием средств криптографической защиты информации, необходимых для выполнения установленных Правительством Российской Федерации требований к защите персональных данных для каждого из уровней защищенности».
17) Приказ ФСТЭК России от 11 февраля 2013 г. № 17 «Об утверждении требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах».

1.6. Плановые сроки начала и окончания оказания услуг

Срок оказания Услуг с «01» января 2023 по «31» декабря 2023 г.

2. Характеристика объекта

В Ростовской области на основании постановления Министерства общего и профессионального образования Ростовской области от 12.11.2018 №8 функционирует региональная информационная система Ростовской области «Образование» (далее – РИСО), которая включает в себя следующие составляющие (далее – Подсистемы):

- АИС «ЭДО», созданная по Договору № 31503180027 от 10 февраля 2016 г., по заказу Государственного автономного учреждения Ростовской области «Региональный информационно-аналитический центр развития образования». АИС «ДО» в качестве ПО использует программу для ЭВМ «БАРС.Образование-Дополнительное образование» (свидетельство о государственной регистрации № 2015661597 от 30 октября 2015 года, правообладатель – АО «БАРС Груп» (г. Казань)). Государственному автономному учреждению Ростовской области «Региональный информационно-аналитический центр развития образования» (Государственному Заказчику по договору № 31503180027 от 10 февраля 2016) принадлежат права на использование ПО АИС «ДО» на условиях простой неисключительной лицензии способом воспроизведения с правом передачи сублицензий Министерству общего и профессионального образования Ростовской области.
- АИС «ЭШ», созданная по Договору № 31503180027 от 10 февраля 2016 г., по заказу Государственного автономного учреждения Ростовской области «Региональный информационно-аналитический центр развития образования». АИС «ЭШ» в качестве ПО использует модуль «БАРС.Образование-Электронная Школа» программы для ЭВМ «БАРС.Образование» (свидетельство о

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 14 из 29

государственной регистрации № 2012660524 от 22 ноября 2012 года, правообладатель – АО «БАРС Груп» (г. Казань)). Государственному автономному учреждению Ростовской области «Региональный информационно-аналитический центр развития образования» (Государственному Заказчику по договору № 31503180027 от 10 февраля 2016) принадлежат права на использование ПО АИС «ЭШ» на условиях простой неисключительной лицензии способом воспроизведения с правом передачи сублицензий Министерству общего и профессионального образования Ростовской области.

– Подсистемы размещены на Платформе распределенной обработки данных ПАО «Ростелеком» (далее – Платформа). Платформа удовлетворяет действующим требованиям по защите информации от несанкционированного доступа по классу защищенности 1Г для автоматизированных систем.

3. Назначение и цели оказания услуг

Целью оказания услуг является обеспечение актуального функционально-технического состояния ПО Подсистем необходимого для их эффективной эксплуатации Заказчиком.

4. Описание объектов оказания услуг

4.1. Описание ПО АИС «ЭДО»

Функционал / модуль	Описание
Ведение данных по организациям	ПО АИС «ЭДО» имеет возможность ввода подробных данных об организации. ПО АИС «ЭДО» позволяет вести аудиторный фонд.
Ведение информации о сотрудниках	ПО АИС «ЭДО» позволяет вести базу данных всех сотрудников ОДО. Реализована возможность ведения индивидуального портфолио для каждого сотрудника.
Ведение информации о учащихся	ПО АИС «ЭДО» позволяет вести базу данных всех обучающихся ОДО. Реализована возможность ведения индивидуального портфолио для каждого обучающегося.
Ведение учебных группах	ПО АИС «ЭДО» позволяет вести реестр групп ОДО.
Ведение информации о родителях учащихся	ПО АИС «ЭДО» позволяет вести базу данных всех родителей, обучающихся ОДО.
Ведение расписания занятий	ПО АИС «ЭДО» обеспечивает выполнение работ: • формирование общего расписания занятий; • просмотр расписания занятий преподавателей; • формирование расписания звонков.
Ведение электронного журнала учета работы группы в ОДО	ПО АИС «ЭДО» обеспечивает выполнение работ: • учет посещаемости и работы группы; • список учащихся в группе; • данные о родителях учащегося и руководителе группы (кураторе); • список учащихся в группе, прошедших инструктаж по технике безопасности; • замечания, предложения по работе группы.
Зачисление в ОДО	ПО АИС «ЭДО» позволяет ведение реестра заявлений на зачисление и выполнение распределения и зачисления по заявлениям обучающихся (Функционал для родителей доступен при организованном взаимодействии с порталом госуслуг.)
Ведение электронного дневника	ПО АИС «ЭДО» обеспечивает просмотр электронного дневника обучающегося без возможности редактирования.

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 15 из 29

	Электронный дневник позволяет отображать следующую информацию в личном кабинете обучающегося и родителя: • сведения о посещаемости занятий учащимся; • выданные домашние задания, в том числе и индивидуальные; • оставленные преподавателем комментарии к занятиям; • полное расписание занятий, со всеми вносимыми изменениями; • информация об ОДО и педагогическом составе; • информация о проводимых мероприятиях в ОДО; • информация о достижениях учащегося в мероприятиях.
Администрирование	ПО АИС «ЭДО» позволяет создавать роли в подсистеме и назначать им права доступа ко всему функционалу подсистемы, что обеспечивает возможность разграничения доступа к АИС «ЭДО» пользователям в рамках их компетенций. Вход в АИС «ЭДО» реализован через ЕСИА.
Ведение нормативно-справочной информации	ПО АИС «ЭДО» позволяет выполнение следующих функций: • Первичное (системное) наполнение данными объектов НСИ (справочников) • Наполнение и редактирование данных объектов НСИ на уровне региона или дочерней (входящей) организации • Использование общероссийских классификаторов
Предоставление отчетности о деятельности ОДО	ПО АИС «ЭДО» позволяет формирование статистических отчетов, позволяющих производить мониторинговые исследования на уровне конкретного ОДО, сводных отчетов по подведомственным ОДО и сводных отчетов на уровне региона
Асинхронные задачи	ПО АИС «ЭДО» обеспечивает контроль, прослеживание выгрузки отчетов с массивным объемом данных с возможностью скачивания отчета.
Модуль учета и выдачи сертификатов персонифицированного учета и персонифицированного финансирования дополнительного образования детей (далее - ПФДО)	Модуль ПФДО ПО АИС «ЭДО» - позволяет вести учет и отображать информацию о сертификатах персонифицированного учета и персонифицированного финансирования дополнительного образования детей в личном кабинете родителя/ученика
Взаимодействие с программным обеспечением «УПУ»	В ПО АИС «ЭДО» реализовано взаимодействие с «УПУ»

4.2. Описание ПО АИС «ЭШ»

Функционал / модуль	**Описание**
Ведение данных по организациям	ПО АИС «ЭШ» имеет возможность ввода подробных данных о своей организации. АИС «ЭШ» позволяет вести аудиторный фонд, данные о мероприятиях, методическим объединениям и городским событиям.
Ведение информации о сотрудниках	ПО АИС «ЭШ» позволяет вести базу данных всех сотрудников образовательной организации. Реализована возможность ведения индивидуального портфолио формы Т-2 для каждого сотрудника.
Ведение информации об учащихся	ПО АИС «ЭШ» позволяет вести базу данных всех обучающихся образовательной организации. Реализована возможность ведения индивидуального портфолио для каждого обучающегося.
Ведение учебных классов	ПО АИС «ЭШ» позволяет вести реестр классов и групп обучения образовательной организации. Реализована возможность отражения по каждому классу следующей информации: Уровень класса, Литера, Классный

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 16 из 29

	руководитель, Специализация, Язык обучения, Период обучения, Форма обучения, Тип периода обучения, Смена, Режим обучения, Максимальная наполняемость, Список учащихся класса.
Ведение информации о родителях учащихся	ПО АИС «ЭШ» позволяет вести базу данных всех родителей обучающихся образовательной организации.
Ведение расписания ОО	ПО АИС «ЭШ» позволяет создавать расписание уроков с учетом учебного периода и смены обучения. По каждой смене отдельного учебного периода ведется расписание звонков. Реализована возможность формирования исключений в расписании звонков для отдельного класса, для определенного дня недели, для определенной даты, для класса и дня недели, для класса и даты.
Ведение поурочного планирования	ПО АИС «ЭШ» обеспечивает выполнение работ: – Работа с учебным планом; – Работа с календарно-тематическим планированием; – Работа с планом урока.
Ведение электронного классного журнала	ПО АИС «ЭШ» позволяет ведение электронного классного журнала успеваемости для каждого класса и периода обучения отдельно. Страница журнала успеваемости и посещаемости учащихся должна содержать следующую информацию: Предмет, Список учащихся, Дата проведения занятий, Преподаватель, Тема урока, Домашнее задание на текущий урок, Домашнее задание на следующий урок, Индивидуальное домашнее задание, Вид урока, Виды оценок.
Ведение результатов экзаменов ЕГЭ, ОГЭ, ГВЭ	ПО АИС «ЭШ» позволяет вести базу данных результатов экзаменов ЕГЭ, ОГЭ, ГВЭ и составления расписания сдачи данных экзаменов (Функционал для родителей и учеников доступен при организованном взаимодействии с порталом госуслуг.)
Зачисление в образовательную организацию	ПО АИС «ЭШ» позволяет ведение реестра заявлений на зачисление и выполнение распределение и зачисления по заявлениям обучающихся (Функционал для родителей доступен при организованном взаимодействии с порталом госуслуг.)
Ведение электронного дневника	ПО АИС «ЭШ» обеспечивает просмотр электронного дневника обучающегося без возможности редактирования. Электронный дневник позволяет отображать следующую информацию в личном кабинете обучающегося и родителя: • текущую успеваемость учащегося (с перечнем оценок, в таблице расписания занятий, в виде аналитических графиков); • итоговую успеваемость учащегося; • сведения о посещаемости занятий; • выданные домашние задания, в том числе и индивидуальные; • полное расписание уроков, со всеми вносимыми изменениями; • сведения об организации, педагогическом составе и списке учащихся класса.
Администрирование	ПО АИС «ЭШ» позволяет создание роли в системе и назначать им права доступа ко всему функционалу системы, что обеспечивает возможность разграничения доступа к системе пользователям в рамках их компетенций. Вход в АИС «ЭШ» реализован через ЕСИА. ПО АИС «ЭШ» позволяет производить массовое оповещение пользователей. При создании массового сообщения. АИС «ЭШ» позволяет определить тип пользователей, территорию, а также временной период, в который будет отправляться сообщение.
Ведение нормативно-справочной информации	ПО АИС «ЭШ» позволяет выполнять следующие функции: – Первичное (системное) наполнение данными объектов НСИ (справочников); – Наполнение и редактирование данных объектов НСИ на уровне региона или дочерней (входящей) организации;

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 17 из 29

	– Использование общероссийских классификаторов.
Асинхронные задачи	ПО АИС «ЭШ» обеспечивает контроль, прослеживание выгрузки отчетов с массивным объемом данных с возможностью скачивания отчета
Импорт входных данных	ПО АИС «ЭШ» позволяет импортировать информацию об учебных планах, КТП и результатах ЕГЭ, ОГЭ, ГВЭ.
Предоставление выходных данных в печатной форме	ПО АИС «ЭШ» позволяет вывод на печать входных данных, связанных с деятельность ОО
Предоставление отчетности о деятельности ОО	ПО АИС «ЭШ» позволяет формирование статистических отчетов, позволяющих производить мониторинговые исследования различной направленности на уровне конкретного ОО, сводных отчетов по подведомственным ОО, сводных отчетов на уровне региона
Взаимодействие с формой-концентратора единого портала государственных услуг (далее-ЕПГУ) «Запись детей в первый класс»	– ПО АИС «ЭШ» взаимодействует с формой-концентратора ЕПГУ для предоставления услуги «Запись детей в первый класс»

5. Требования к составу и содержанию Услуг

В состав Услуг входят техническая и консультационная поддержка по функционированию ПО Подсистем и аттестованного автоматизированного рабочего места (далее-компонентов системы защиты информации).

В состав услуг по технической и консультационной поддержке Подсистем входит:

Организация 1 (Первой) линии поддержки в составе:

- Прием и регистрация обращений;
- Приоритизация и категоризация обращений;
- Экспертная консультация по работе в ПО Подсистем в объеме руководства пользователя и руководства администратора;
- Контроль сроков исполнения обращений;
- Оповещение Пользователей о проведении плановых и неотложных работ, о разрешении инцидентов;
- Эскалация обращений на уровень 2 линии в случаях невозможности решения обращения уровнем 1;
- Формирование отчетности по обращениям;

Организация 2 (Второй) линии поддержки в составе:

- Плановая диагностика работоспособности ПО Подсистем, тестирование работоспособности;
- Анализ производительности и корректности работы ПО Подсистем;
- Экспертная поддержка по настройке ПО Подсистем;
- Экспертная поддержка по работе сервисов интеграции;
- Изменение и доработка рабочей документации при выходе обновлений;
- Прием заявок на модификацию ПО Подсистем [2].

Организация 3 (Третьей) линии поддержки в составе:

- Выявление причин, оперативное устранение сбоев и восстановление доступности ПО Подсистем;
- Решение инцидентов и устранение проблем в случае некорректной работы ПО Подсистем или отдельных его модулей;
- Обеспечение работоспособности и актуализации сервисов интеграции;
- Обновление ПО Подсистем в связи с плановым выходом новых версий.

[2] Реализация заявок на модификацию не входит в состав услуг по данному Техническому заданию

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 18 из 29

В состав услуг по сопровождению компонентов системы защиты одного автоматизированного рабочего места входит:

- Предоставление для каждого типового автоматизированного рабочего места Системы Сертификата активации сервиса совместной технической поддержки компонентов пользовательского сегмента защищенной сети ViPNet №5203 на срок с даты подписания договора по «31» декабря 2023 г., уровень – Расширенный.
- Приём обращений и консультирование по электронной почте;
- Приём обращений и консультирование по телефону «горячей линии»;
- Консультирование по установке (переустановке), настройке и эксплуатации системы защиты информации аттестованных типовых автоматизированных рабочих мест Системы: 8x5, рабочие дни, с 9.00 до 18.00 по московскому времени по телефону «горячей» линии, по электронной почте и с помощью удаленного подключения;
- Консультирование по устранению проблем, неисправностей и сбоев в работе компонентов системы защиты информации аттестованных типовых автоматизированных рабочих мест Системы: 8x5, рабочие дни, с 9.00 до 18.00 по московскому времени по телефону «горячей» линии, по электронной почте и с помощью удаленного подключения;
- Консультирование по устранению конфликтов компонентов системы защиты информации аттестованных типовых автоматизированных рабочих мест Системы с другим ПО и оборудованием: 8x5, рабочие дни, с 9.00 до 18.00 по московскому времени по телефону «горячей» линии, по электронной почте и с помощью удаленного подключения;
- Диагностика с целью установления факта ошибки в работе ПО ViPNet Client защищенной сети № 5203. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях ПО;
- Предоставление (в случае необходимости) обновлений, устраняющих дефекты, выявленные в компонентах системы защиты информации;
- Проверка работоспособности (в случае необходимости) сетевого соединения с серверной частью системы по защищенному каналу связи;
- Формирование ключей шифрования и персональных ключей пользователей ПО ViPNet Client защищенной сети №5203;
- Контроль (мониторинг) за обеспечением уровня защищенности информации, содержащейся в информационной системе;
- Техническое обслуживание Координаторов (ЦОДы Москва и Ростов-на -Дону);
- Техническое обслуживание межсетевых связей;
- Установка и настройка серверного оборудования (в случае необходимости);
- Реагирование на последствия компьютерных атак на защищаемые ресурсы:
    - анализ данных об атаках на защищаемые ресурсы (мониторинг информационной безопасности);
    - консультация специалистов Заказчика по произошедшим инцидентам ИБ.

5.1. Требования к компонентам Платформы

Услуги по сопровождению должны оказываться с применением программно-аппаратных средств Платформы Исполнителя, используемых в следующем объеме:

ЭШ

CPU	RAM	HDD
16 * Xeon E5-2680 2.70GHz	16 Gb	/ - 334 Gb
11 * Xeon E5-2680 2.70GHz	32 Gb	/ - 580 Gb

ЭДО

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 19 из 29

CPU	RAM	HDD
16 * Xeon E5-2680 2.70GHz	16 Gb	/ - 334 Gb
11 * Xeon E5-2680 2.70GHz	32 Gb	/ - 580 Gb

5.2. Компоненты системы защиты информации

Услуги по сопровождению компонентов системы защиты информации аттестованных типовых автоматизированных рабочих мест Системы должны оказываться на все, установленные в соответствии с регламентом подключения, компоненты системы защиты информации каждого типового автоматизированного рабочего места.

5.3. Общие параметры оказания услуг

При оказании услуг Исполнитель должен соблюдать общие параметры оказания Услуг, приведенные в Таблице 1:

Таблица 1 Общие параметры оказания Услуг

Временной режим доступности ПО Подсистем на Платформе	круглосуточно (24x7)
Временной режим регистрации Обращений	пн-чт 8:00-17:00; пт. 8:00-16:00; перерыв 12:00-13:00 часов по местному времени Заказчика (кроме выходных из расчета пятидневной рабочей недели, устанавливаемой в порядке ст. 111 Трудового кодекса Российской Федерации, и общероссийских праздничных дней)
Временной режим устранения Инцидентов 1-го приоритета	круглосуточно (24x7) ежедневно по рабочим дням
Временной режим решения прочих Инцидентов и обработки информационных запросов	пн-чт 8:00-17:00; пт. 8:00-16:00; перерыв 12:00-13:00 часов по местному времени Заказчика (кроме выходных из расчета пятидневной рабочей недели, устанавливаемой в порядке ст. 111 Трудового кодекса Российской Федерации, и общероссийских праздничных дней)
Временной интервал проведения регламентных работ	Для проведения плановых работ, имеющих риск возникновения инцидентов, выделяется технологическое окно с 19:00 до 08:00 следующего дня (местное время Заказчика)
Минимальное время уведомления о регламентных работах	8 рабочих часов
Минимальное время уведомления о неотложных ремонтных работах	2 часа
Сроки предоставления отчетности	По запросу Заказчика в течение десяти рабочих дней, но не чаще одного раза в календарный месяц по Форме Приложения № 2
Нормативное время устранения Инцидента 1-го приоритета	24 рабочих часа
Нормативное время устранения Инцидента 2-го приоритета	Устанавливается Исполнителем по согласованию с Заказчиком, но не позднее срока окончания оказания услуг
Нормативное время устранения Инцидента 3-го приоритета	Устанавливается Исполнителем по согласованию с Заказчиком, но не позднее срока окончания оказания услуг
Периодичность информирования о работах по устранению Инцидента 1-го приоритета	по факту устранения и по требованию Заказчика
Периодичность информирования о работах по устранению Инцидента 2-го приоритета	определяется по согласованию с Заказчиком, но не позднее срока окончания оказания услуг

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 20 из 29

Периодичность информирования о работах по устранению Инцидента 3-го приоритета	определяется по согласованию с Заказчиком, но не позднее срока окончания оказания услуг
Временной режим доступности Исполнителя по телефону и e-mail (прием и регистрация обращений)	пн-чт 8:00-17:00; пт. 8:00-16:00; перерыв 12:00-13:00 часов по местному времени Заказчика (кроме выходных из расчета пятидневной рабочей недели, устанавливаемой в порядке ст. 111 Трудового кодекса Российской Федерации, и общероссийских праздничных дней)

При оказании услуг Исполнитель должен руководствоваться следующими определениями инцидентов:

Инцидент 1-го приоритета - серьезные сбои, нарушающие использование ПО Подсистем в целом, а также отдельных ее служб. Сбой делает невозможной работу в ПО Подсистем отдельных ключевых пользователей, целых групп;

Инцидент 2-го приоритета - сбой не останавливает работу ПО Подсистем в целом, но часть функций работает некорректно;

Инцидент 3-го приоритета - сбой, влияющий на удобство работы в Системах, снижающий эффективность ее использования и иные инциденты.

Под **Информационным запросом** понимается любой вопрос от пользователей Заказчика по использованию ПО Подсистем, требующий пояснения либо уточнения порядка работы с ПО Подсистем, разъяснения функциональных возможностей ПО Подсистем, любая справка о работе ПО Подсистем.

Под временем устранения понимается количество рабочих дней Исполнителя, прошедших с момента регистрации инцидента, в течение которых Исполнитель, в зависимости от ситуации, проводит работы по устранению ошибки в работе ПО Подсистем, либо дает рекомендации по разрешению инцидента силами Заказчика. В случае выявления объективных причин, по которым инцидент не может быть устранен в согласованное время, время решения может быть увеличено по согласованию с Заказчиком.

Решение Обращений по инцидентам Исполнителем может быть отложено или переадресовано Заказчику, если часть ответственности по решению находится в зоне ответственности Заказчика. Примерами таких Обращений являются:

– Устранение неисправности на оборудовании или сетях Заказчика, если таковая выявлена Исполнителем в результате диагностики;

– Заказчик не предоставил ответ на запрос о получении дополнительной информации, влияющей на доступность ПО Подсистем;

– Невозможно повторить описанную проблему;

По факту появления таких обращений, Исполнитель информирует/уведомляет Заказчика по электронной почте. Соответствующее уведомление Заказчику должно содержать следующую информацию:

– регистрационный номер Обращения;

– описание Обращения;

– предполагаемая причина возникновения Обращения;

– результаты диагностики Исполнителем.

В случаях, представленных выше, время приостановки Услуг не входит в учет продолжительности решения Инцидента. При неполноте или некорректности сведений, представленной Заказчиком для решения инцидента, срок решения инцидента исчисляется с момента предоставления Заказчиком полных и корректных сведений.

Инцидент считается решенным (закрытым), если проведены работы (предоставлена рекомендация), позволяющие устранить сбой и восстановить нормальное использование ПО Подсистем. Работы и рекомендации могут включать предоставление «обходного пути» (восстановление работоспособности без устранения причины инцидента). В случае решения инцидента методом «обходного пути», Исполнитель должен согласовать с Заказчиком стратегию устранения причины данного инцидента (устранение ошибки в новой версии ПО Подсистем, перевод инцидента в более низкий приоритет, с дальнейшим поиском и устранением ее причин без привязки к установленным срокам решения).

Информирование Заказчика о решении (завершении работ по устранению) инцидентов всех приоритетов осуществляется по факту устранения по электронной почте и должно содержать регистрационный номер Инцидента.

В случае несогласия Заказчика с результатами обработки Обращения по инциденту или претензией по качеству, Заказчик должен сообщить об этом в течение 24 рабочих часов с момента информирования, после чего существующее Обращение по инциденту открывается заново, и его обработка продолжается.

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 21 из 29

В случае отсутствия ответа Заказчика о несогласии по истечении 24 рабочих часов с момента завершения обработки Обращения, Обращение по инциденту считается закрытым и открытию заново не подлежит.

5.4. Порядок взаимодействия при обработке Обращений

5.4.1. Типы обращений

Исполнитель должен принимать все Обращения от пользователей Заказчика. Обращения должны подразделяться на следующие типы:

- Инцидент (недоступность ПО Подсистем или Платформы, либо существенное отклонение функционирования ПО Подсистем от требований, установленных настоящим Техническим заданием);
- Информационный запрос (Заявка на консультацию);
- Заявка на модификацию ПО Подсистем.

Обращения должны приниматься, сформированные следующими участниками:

Тип обращения	Инициатор Обращения
Инцидент, информационный запрос	Пользователи[3]
Заявка на модификацию	Заказчик

5.4.2. Статусы Обращений

Всем Обращениям должны присваиваться «Статусы»:

- Статус «Новое» - Обращение описано, но никакие действия с ним еще не проводились;
- Статус «Анализ» - Обращение находится на рассмотрении специалистами службы технической поддержки, установление причины Инцидента;
- Статус «В работе» - Причины Обращения установлены, Обращение передано на реализацию;
- Статус «Приемка» - Обращение реализовано и передано для тестирования Заказчику;
- Статус «Закрыто» - Обращение принято Инициатором, претензий к реализации Обращения нет;
- Статус «Отложено» - решение Обращение приостановлено.

5.4.3. Порядок подачи Обращений

Информационный сайт технической поддержки: http://support.ris61edu.ru/.

При возникновении Инцидентов или необходимости в получении консультации, Инициатор должен формировать заявку по Инциденту или информационному запросу для отправки Исполнителю.

Отправка Обращения Инициатора к Исполнителю по вопросам работоспособности Подсистем должно осуществляться с помощью:

- электронной почты по адресу: support@ris61edu.ru;
- по номеру телефона: 8 (800) 100-99-61 (IVR 1).

Отправка Обращения пользователями Заказчика к Исполнителю по вопросам функционирования компонентов системы защиты информации должно осуществляться с помощью:

- электронной почты по адресу: vipnet@donpac.ru.
- по номеру телефона: 8 (800) 100-99-61 (IVR 4).

Обращение должно содержать следующие сведения:

- идентификационные и контактные сведения Инициатора Обращения: ИНН, номер Контракта, ФИО, контактный телефон и e-mail;
- описание Обращения;
- скриншоты, лог-файлы, другую информацию, подтверждающую возникновение инцидента;

[3] Сотрудники образовательных организаций Ростовской области общего, дополнительного образований, которые входит в состав Заявки на оказание услуг согласно Приложению № 2 к Договору на оказание услуг, имеющие доступ для работы с АИС «ЭШ», АИС «ЭДО».

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 22 из 29

- регистрационный номер первичной заявки в случае повторного обращения;
- другую обязательную информацию или документы/приложения, скрин-шоты для выполнения Обращения.

Дополнительно, Исполнителем может быть запрошена дополнительная информация, необходимая для решения Обращений.

Исполнитель должен производить регистрацию Обращения в системе управления запросами Исполнителя в течение 4-х рабочих часов после получения по телефону или электронной почте. После регистрации Обращение считается принятым.

Подготовка ответов на Обращения должна выполняться Исполнителем. Ответ на Обращение должен содержать следующую информацию:

- регистрационный номер Обращения;
- содержание Обращения;
- описание ответа на Обращение;
- предполагаемые сроки разрешения Обращения.

Ответ на Обращение должно передаваться Инициатору Обращения по электронной почте. В случае несогласия Инициатора с результатами обработки Обращения или претензией по качеству, Инициатор должен сообщить об этом в течение 24 рабочих часов с момента завершения обработки Обращения, после чего существующее Обращение должно быть открыто заново, и его обработка продолжиться. В случае отсутствия ответа Инициатора о несогласии по истечении 24 рабочих часов с момента завершения обработки Обращения, Обращения должно считаться закрытым и открытию заново не должно подлежать.

5.4.4. Ограничения при решении Обращений.Решение Обращений не может быть выполнено Исполнителем, если часть работ (ответственности) по решению Обращения находится в зоне ответственности Заказчика. Примерами таких Обращений являются:

– Устранение неисправности на оборудовании или сетях Заказчика, если таковая выявлена Исполнителем в результате диагностики;

– Заказчик не предоставил ответ на запрос о получении дополнительной информации влияющей на доступность Услуги;

– Исполнителю не предоставляется доступ на объект Заказчика для устранения неисправности, находящейся в зоне ответственности Исполнителя;

Решение Обращения может быть отложено по следующим основным причинам:

1. Невозможно повторить описанную проблему на демонстрационной базе конфигурации;
2. Решение требует доработки функционала и/или выпуска обновления для программного продукта;
3. Решение выходит за рамки технической поддержки;

О факте приостановки услуг по вышеуказанным причинам, Исполнитель информирует Заказчика по электронной почте с указанием подтверждающих фактов нахождения неисправности в зоне ответственности Заказчика или Пользователю и о предпринятых действиях по получению информации от представителей Заказчика или Пользователя.

Исполнитель передает соответствующее уведомление Заказчику или Пользователю. В информационном уведомлении должна содержаться следующая информация:

– регистрационный номер Обращения;
– описание Обращения;
– предполагаемая причина возникновения Обращения;
– результаты диагностики Исполнителем.

В случаях, представленных в данном пункте, время приостановки работ не входит в учет продолжительности обработки Обращений. При неполноте или некорректности документации, представленной Заказчиком или Пользователем для исполнения Обращения, срок исполнения Обращения исчисляется с момента предоставления Заказчиком или Пользователем полной и корректной информации и документации.

В случае несогласия Заказчика или Пользователя с результатами обработки Обращения или претензией по качеству, Заказчик или Пользователь должен сообщить об этом в течение 24 рабочих часов с момента завершения обработки Обращения, после чего существующее Обращение открывается заново, и его обработка продолжается. В случае отсутствия ответа Заказчика или Пользователя о несогласии по истечении

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 23 из 29

24 рабочих часов с момента завершения обработки Обращения, Обращение считается закрытым и открытию заново не подлежит.

5.5. Плановые и неотложные ремонтные работы

5.5.1. Порядок взаимодействия при проведении плановых регламентных работ, выполняемых Исполнителем

Регламентная поддержка, не связанна с риском возникновения инцидентов, производится в нерабочее время по усмотрению Исполнителем или Заказчиком. Стороны не уведомляют друг друга о таких регламентных работах.

5.5.2. Неотложные ремонтные работы, проводимые Исполнителем

Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении неотложных ремонтных работ, связанных с работоспособностью подсистем, находящихся в их зоне ответственности, согласно параметру «Минимальное время предупреждения о неотложных ремонтных работах» Таблицы 1.

В уведомлении, указывается:

- время, дата и продолжительность проведения плановых регламентных работ;
- предполагаемая продолжительность недоступности Подсистем;
- контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

6. Требования к обеспечению резервного копирования данных

Исполнитель должен обеспечить резервное копирование ПО Подсистем на работоспособные и исправные ресурсы, предоставляемые Исполнителем. Резервное копирование должно осуществляться ежедневно. Срок хранения резервной копии не менее 7 календарных дней. Резервная копия должна обеспечивать возможность полного восстановления работоспособности системы на момент создания резервной копии..

7. Требования к патентной чистоте

Все проектные и технические решения на обновленные ПО Подистем в результате оказания услуг должны отвечать требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Должны быть выполнены требования законов, в частности части четвертой Гражданского кодекса Российской Федерации.

Результат оказания услуг должен быть свободен от возможности предъявления любых прав и притязаний третьих лиц, основанных на промышленной, интеллектуальной или другой собственности.

Выполнение требований по обеспечению лицензионной чистоты обновлённых версий ПО Подсистем должно обеспечиваться Исполнителем.

Исполнитель должен обладать правами на внесение изменений в исходный код ПО Подсистем для обновления ПО Подсистем в связи с плановым выходом новых версий и в рамках решения инцидентов.

В результате оказания услуг по настоящему Техническому заданию, с момента установки новой версии ПО Подсистем, Заказчику переходят права на использование обновленных (в ходе решения инцидентов, обнвления) версий ПО Подсистем на условиях простой неисключительной лицензии способом воспроизведения на территории Ростовской области на весь срок действия исключительных прав Правообладателя. Информация, накопленная в результате эксплуатации ПО Подсистем, будет принадлежать Заказчику. Исключительное право на обновленные ПО Подсистем принадлежат Правообладателю ПО Подсистем

8. Порядок приемки

Приемка оказанных услуг оформляется Актом об оказанных услугах, направленным Исполнителем в адрес Заказчика по окончании отчетного периода, и подписывается в соответствии с условиями Контракта.

9. Гарантийная поддержка

Исполнитель должен гарантировать соответствие результата оказания услуг Техническому заданию .

Гарантии качества на обновленные ПО Подсистем должны предоставляться в течение 3 месяцев с даты подписания Акта об оказанных услугах.

При обнаружении недостатков, возникших по вине Исполнителя, Исполнитель обязуется за свой счет устранить обнаруженные дефекты в срок, согласованный Сторонами.

Заказчик **Исполнитель**

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 24 из 29

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Гусаревская средняя общеобразовательная школа Азовского района
Директор школы:

_____/Ю.Н. Толстых
МП

Руководитель проектов отдела прикладных проектов Ростовского филиала ПАО «Ростелеком»

_____ Е.Б. Игнатова
МП

Приложение №1
к Техническому заданию

Соглашение об уровне предоставления услуги (SLA)

1.Ограничения оказания услуг

Значения, при которых Исполнитель должен гарантировать исполнение обязательств в полном объеме:

№ п/п	**Условие/ограничение**	**Параметр в год**
1	Максимальное количество обращений (за год) по телефону	*<=247*
2	Максимальное количество обращений (за год) по e-mail	*<=125*

При превышении указанных параметров Заказчик не вправе требовать у Исполнителя пересчёта стоимости оказания Услуги, при снижении интегрального показателя уровня качества оказания Услуги ниже допустимого.

В соответствии с общими параметрами оказания Услуг, формируются показатели уровня обслуживания.

Показатель уровня обслуживания	**Фактическое значение**	**Отклонение от SLA**
Доступность Систем на Платформе	%	Да / Нет
Количество инцидентов 1 приоритета	Шт.	% запросов с нарушением
Количество инцидентов 2 и 3 приоритетов	Шт.	% запросов с нарушением
Количество информационных запросов	Шт.	% запросов с нарушением

2.Порядок эскалации

Эскалация должна проводиться в случае, если Заказчик не удовлетворен действиями Исполнителя в части выполнения условий обработки Обращений (Информационных запросов и Инцидентов). В данном случае, Заказчик должен иметь право инициировать действия по разрешению ситуации, согласно таблице эскалации:

3 Порядок эскалации

Уровень эскалации	**Ответственный за принятие решения со стороны Исполнителя**	**Ответственный за принятие решения со стороны Заказчика**
1		

3. Методика расчета оценки качества оказания Услуги

Для определения качества оказания Услуг должен применяться интегральный показатель уровня качества.

Интегральный показатель уровня качества оказания Услуг Ki - величина, используемая для оценки качества Услуги и начисления штрафов. Диапазон допустимых значений от 0 до 1.

Методика расчета интегрального показателя качества оказания Услуги.

$$K = \sum_{i=1}^{N} (K_i * Q_i)$$

i - Порядковый номер показателя, где N – общее количество показателей качества для одной

P_i - Целевое значение показателя

P_i' - Фактическое значение показателя

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 26 из 29

$K_i = \frac{P_i'}{P_i}$ - Относительный показатель отношения фактического и целевого значений показателей

Q_i - Весовой коэффициент показателя – доля показателя i в интегральном показателе

Наименование показателя, единица измерения	**Целевое значение показателя** P_i	**Фактическое значение показателя** P_i'	**Относительный показатель** $K_i = \frac{P_i'}{P_i}$	**Весовой коэффициент показателя** Q_i	**Взвешенное значение показателя** K_{Qi}
Гарантируемый уровень доступности	95%			0,3	
Устранение инцидентов 1-го приоритета	90%			0,3	
Устранение инцидентов 2-го приоритета	85%			0,2	
Устранение инцидентов 3-го приоритета	85%			0,1	
Выполнение Информационных запросов	85%			0,1	
ИТОГО:				1	

В случае если Интегральный показатель качества Услуги ниже значения 0,95 Заказчик имеет право на проведение перерасчета стоимости оказание Услуги за отчетный период.

Расчет штрафных санкций производится Заказчиком. Возможность применения штрафных санкций является правом, но не обязанностью Заказчика, никакие штрафные санкции не будут применяться автоматически.

Значение Интегрального показателя уровня качества	Штраф, в % от плановой стоимости Услуги за отчетный период	Плановая стоимость оказания Услуги в отчетном периоде, руб. с НДС	Размер штрафа, руб. с НДС
$0.9 \le K < 0.95$	1		
$0.8 \le K < 0.9$	3		
$0 \le K < 0.8$	5		

Общая сумма перерасчета стоимости Услуги по настоящему Соглашению не может превышать 5% (пять процентов) платежей за отчетный период, в котором была оказана Услуга.

Заказчик
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Гусаревская средняя общеобразовательная школа Азовского района
Директор школы:

_____/Ю.Н. Толстых

Исполнитель
Руководитель проектов отдела прикладных проектов Ростовского филиала ПАО «Ростелеком»

_____ **Е.Б. Игнатова**

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 27 из 29

Приложение № 2
к Техническому заданию

Формы отчетной документации

1.Отчет по Обращениям

Отчет по обращениям за период с "__"_____ ____ г. по "__"_____ 20__г.

N	Код	Тема	Приоритет	Статус	Дата создания	Дата закрытия	Отклонение от SLA

2.Отчет о проведении регламентных работ

№	Код	Наименование работ	Время проведения работ

Заказчик
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Гусаревская средняя общеобразовательная школа Азовского района
Директор школы:

_____/ Ю.Н. Толстых/
МП

Исполнитель
Руководитель проектов отдела прикладных проектов Ростовского филиала ПАО «Ростелеком»

_____ Е.Б. Игнатова
МП

Передан через Диадок 11.01.2023 12:59 GMT+03:00
6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4
Страница 28 из 29

Идентификатор документа 6ecaf883-e528-4c90-ba7c-4f9e1955f5b4

Документ подписан и передан через оператора ЭДО АО «ПФ «СКБ Контур»

	Организация, сотрудник	Доверенность: рег. номер, период действия и статус	Сертификат: серийный номер, период действия	Дата и время подписания
Подписи отправителя:	ПАО "РОСТЕЛЕКОМ" Игнатова Екатерина Борисовна, Руководитель проектов	Не требуется для подписания	4018AD0005AE45A24AD52D1600F4EA42 с 21.12.2021 13:20 по 21.03.2023 13:20 GMT+03:00	11.01.2023 12:59 GMT+03:00 Подпись соответствует файлу документа
Подписи получателя:	МБОУ ГУСАРЕВСКАЯ СОШ АЗОВСКОГО РАЙОНА Толстых Юлия Николаевна, Директор	Не требуется для подписания	03C179D900F7ADB5B7428552291F6E7B80 с 07.12.2021 16:06 по 07.03.2023 15:59 GMT+03:00	20.01.2023 11:10 GMT+03:00 Подпись соответствует файлу документа