

Контракт № ЭК2025/ 346
на оказание услуг по технической поддержке программного обеспечения информационных подсистем «Электронный колледж», «Электронное дополнительное образование», являющихся составляющими региональной информационной системы Ростовской области «Образование»

г. Красный Сулин

25.12. 2024 год

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Красносулинский колледж промышленных технологий» (ГБПОУ РО «ККПТ»), в лице директора Вакулиной Галины Юрьевны, действующего на основании Устава, именуемое 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 № 0408/29/58/24 от 07.08.2024, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», 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 Конкратной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» заключили настоящий контракт (далее – Контракт) о нижеследующем:

Предмет Контракта

1.1. Исполнитель обязуется оказать, а Заказчик обязуется принять и оплатить на условиях, предусмотренных Контрактом, услуги по **технической поддержке программного обеспечения информационных подсистем «Электронный колледж», «Электронное дополнительное образование», являющихся составляющими региональной информационной системы Ростовской области «Образование»** (далее – ПО ИС ЭК, ИС ЭДО).

1.2. Состав и стоимость технической поддержки ПО ИС ЭК, ИС ЭДО 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 24261480044636148010010006000000244

Стоимость услуг и порядок расчетов

2.1 Цена Контракта за весь срок действия Контракта составляет 69 451 (Шестьдесят девять тысяч четыреста пятьдесят один) рубль 20 копеек, в том числе НДС 20%.

Цена Контракта является твердой и определяется 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 Сумма, подлежащая уплате Исполнителю, 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.

2.4 Изменение цены Контракта возможно по соглашению сторон в случаях, предусмотренных ст. 95 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд".

2.5 В случае изменения лимитов бюджетных средств по п. 2.1. настоящего Контракта, Заказчик не позднее 14 (Четырнадцати) календарных дней со дня доведения до него суммы скорректированных лимитов, обязуется направить в адрес Исполнителя подписанное Дополнительное соглашение об изменении цены к настоящему Контракту. При этом новая цена Контракта не должна противоречить фактически исполненной части настоящего Контракта.

2.6 Оплата осуществляется Заказчиком за счет средств бюджета Ростовской области.



2.7 **Отчетный период** устанавливается с первого до последнего числа (включительно) **календарного месяца** оказания Исполнителем услуг, подлежащих оплате, и является **этапом исполнения Контракта**.

2.8 Исполнитель выставляет Заказчику счет, счет-фактуру и акт об оказанных услугах в течение 10 (Десяти) дней с момента окончания Отчетного периода.

2.9 Оплата оказываемых услуг производится Заказчиком в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты подписания Заказчиком акта об оказанных услугах.

2.10 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 *поставить любой знак-отметку в ячейке*

ООО «Компания Тензор» (СБИС)	
ЗАО «ПФ «СКБ Контур» (Диадок)	V

¹Если выбор не сделан, то по умолчанию счета доставляются АО «Почта России».

2.11 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 сертификата ключа проверки Электронной подписи.

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

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

2.13 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.

2.14 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.

2.15 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. Размер авансового платежа составляет: 30 процентов от цены контракта.

Срок оказания услуг по Контракту

3.1 Срок оказания услуг: с «01» января 2025 г. по «31» декабря 2025 г.

Права и обязанности Сторон

4.1 **Исполнитель обязан:**

¹ - отметить чек-боксом нужного оператора электронного документооборота.



- 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.
- 4.3.6 Для проверки предоставленных Исполнителем услуг, в части их соответствия условиям Контракта, Заказчик может провести экспертизу, в соответствии со статьей 94 Федерального закона от 05.04.2013 № 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.

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.

Порядок сдачи и приемки оказанных услуг

- 5.1. По окончании отчетного периода Исполнитель в течение 10 (Десяти) рабочих дней предоставляет Заказчику 2 (Два) 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 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 № 1 к Техническому заданию, предоставляется Исполнителем по письменному запросу Заказчика в течение всего срока действия Контракта.

Ответственность Сторон

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, установленных Контрактом, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (в том числе в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 августа 2017 г. № 1042) и условиями Контракта.

6.2. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Контрактом срока исполнения обязательства, и устанавливается Контрактом в размере 1/300 (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.

6.3. Штрафы начисляются за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, за исключением просрочки исполнения Исполнителем обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Контрактом. Размер штрафа устанавливается Контрактом в порядке, установленном Правительством Российской Федерации. Размеры штрафов устанавливаются настоящим Контрактом в следующем порядке:

6.3.1. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Контрактом, штраф устанавливается в размере 10 (Десять) процентов цены этапа (отчетный период).

6.3.2. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Контрактом, которое не имеет стоимостного выражения, штраф устанавливается в размере 1 000 (Одна тысяча) 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. Просрочкой исполнения Исполнителем обязательств по Контракту является нарушение установленных в Контракте сроков оказания услуг.

6.6. В случае просрочки исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, Исполнитель вправе потребовать уплаты неустоек (штрафов, пеней). Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного Контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения, установленного Контрактом срока исполнения обязательства. Такая пеня устанавливается Контрактом в размере 1/300 (Одной трехсотой) действующей на дату уплаты пеней ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от неуплаченной в срок суммы.

6.7. Штрафы начисляются за ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Контрактом. Размер штрафа устанавливается Контрактом в виде суммы, определенной в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

6.8. За каждый факт неисполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Контрактом, штраф устанавливается в размере 1 000 (Одна тысяча) рублей.

6.9. Несвоевременным исполнением Заказчиком обязательств по Контракту является неоплата, неполная или несвоевременная оплата услуг.

6.10. 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.

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

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

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

6.14. 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.

6.15. 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.

6.16. 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.

6.17. 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.

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 3 (трех) лет.

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».

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».

Прочие условия и досрочное расторжение Контракта

9.1. Настоящий Контракт вступает в силу с «01» января 2025 года и действует по «31» декабря 2025 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.

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.

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 (пяти) 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.
- 11.7. Настоящий Контракт подписывается посредством электронного документооборота с использованием только квалифицированной электронной подписи через операторов электронного документооборота.

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.

Юридические адреса и реквизиты сторон

Заказчик	Исполнитель
-----------------	--------------------



ГБПОУ РО «ККПТ» Адрес: 346361 Ростовская область г. Красный Сулин ул. Чкалова, 13 ИНН/ КПП: 6148004463/ 614801001 ОГРН: 1026102160545 ОКТМО: 60626101 ОКПО: 00189925 E-Mail: miri05@mail.ru т/факс: (886367)52493	Публичное акционерное общество «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком») Юридический адрес: 191167, город Санкт-Петербург, вн.тер.г.муниципальный округ Смольнинское, Наб Синопская, д. 14 Литера А, ИНН: 7707049388; КПП: 784201001 ОГРН: 1027700198767 Исполнителем контракта является обособленное подразделение: Ростовский филиал ПАО «Ростелеком» Почтовый адрес: 344019, г. Ростов-на-Дону, ул. Мурлычева, зд. 56-60 ИНН 7707049388 КПП616743001 факс 8 (863) 286-16-11 тел. 8(863)286-17-06, e-mail: E.Ignatova@south.rt.ru для сверки расчетов тел. 8(863)286-17-07, e-mail: sofya.salamatina@south.rt.ru Сайт Технической поддержки:http://support.ris61edu.ru/
р/с: 03224643600000005800 БАНК: ОТДЕЛЕНИЕ РОСТОВ-НА-ДОНУ БАНКА РОССИИ/УФК по Ростовской области г. Ростов-на-Дону УФК по Ростовской области(министерство финансов (ГБПОУ РО «ККПТ», 20808004220, 21808004220) ЕКС 40102810845370000050 БИК: 016015102	БАНК КРАСНОДАРСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ №8619 ПАО СБЕРБАНК Адрес Банка: 350000, г. Краснодар, ул. Красноармейская, д.34 Получатель: ПАО «Ростелеком» БИК 040349602 Расчетный счет № 40702810430020102244 корр/счѐт 30101810100000000602

Подписи сторон

Заказчик

Директор ГБПОУ РО «ККПТ»

_____ **Г.Ю. Вакулин**

МП

Исполнитель

Руководитель проектов отдела прикладных проектов Ростовского филиала ПАО «Ростелеком»

_____ **Е.Б. Игнатова**
МП



Соглашение

о составе и стоимости технической поддержки программного обеспечения информационных подсистем «Электронный колледж», «Электронное дополнительное образование», являющихся составляющими региональной информационной системы Ростовской области «Образование»

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Красносулинский колледж промышленных технологий» (ГБПОУ РО «ККПТ»), в лице директора Вакулиной Галины Юрьевны, действующего на основании Устава, именуемое 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 0408/29/58/24 от 07.08.2024, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», настоящим подтверждаем, что Стороны пришли к соглашению о нижеследующем:

Определить следующий состав и стоимость ежемесячных услуг по технической поддержке ПО ИС ЭК, ИС ЭДО, оказываемых Исполнителем Заказчику в рамках настоящего Контракта:

№	Наименование услуги	Кол-во месяцев	Ежемесячная стоимость, (с НДС 20%) руб.	Итого, (с НДС 20%) руб.
1	Техническая поддержка ПО ИС ЭК, ИС ЭДО	12	5 787,60	69 451,20
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 стоит по 525,00 рублей с НДС в месяц		525,00	
	ИТОГО			69 451,20

Цена Контракта за оказание услуг за весь срок действия Контракта составляет 69 451 (Шестьдесят девять тысяч четыреста пятьдесят один) рубль 20 копеек, в том числе НДС 20%..

Заказчик

Директор ГБПОУ РО «ККПТ»

_____ Г.Ю. Вакулина

МП

Исполнитель

Руководитель проектов отдела прикладных проектов
Ростовского филиала
ПАО «Ростелеком»

_____ Е.Б. Игнатова

МП



ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на услуги по технической поддержке
программного обеспечения информационных подсистем «Электронный колледж», «Электронное
полнительное образование», являющихся составляющей региональной информационной системы
Ростовской области «Образование»

2025 г



Содержание

1. Общие сведения	13
1.1. Наименование объекта 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. Сроки начала и окончания оказания услуг	14
2. Назначение и цели оказания услуг	14
3. Характеристика объекта автоматизации	14
3.1. Описание функционала ИС ЭДО (Навигатор дополнительного образования) ..	15
3.2. Описание функционала ПО ИС ЭК	16
3.3. Компоненты Платформы	18
Виртуальная машина # 2 (приложения)	18
Виртуальная машина #3 (ViPNet)	19
Общие требования к виртуальным серверам	19
4. Требования к составу и содержанию услуг	21
4.1. Консультационная поддержка пользователей ПО Подсистем	21
4.2. Техническая поддержка ПО Подсистем	21
4.3. Состав услуг по технической и консультационной поддержке пользователей типовых автоматизированных рабочих мест Подсистем	21
4.4. Общие параметры оказания услуг	22
4.5. Координаты Службы технической поддержки	24
4.6. Типы обращений	24
4.7. Порядок подачи обращений	24
4.8. Порядок взаимодействия при обработке обращений	25
4.8.1. Приоритеты обращений типа «Инцидент»	25
4.8.2. Статусы обращений	25
4.8.3. Ограничения при решении обращений	25
4.9. Плановые и неотложные ремонтные работы	26
4.9.1. Порядок взаимодействия при проведении плановых регламентных работ, выполняемых Исполнителем	26
4.9.2. Неотложные ремонтные работы, проводимые Исполнителем	26
4.10. Ограничения Услуги	26
4.11. Порядок эскалации	26
4.12. Оценка качества оказания услуги	27
4.12.1. Методика расчета оценки качества оказания услуги	27
4.13. Обеспечение резервного копирования данных	28
5. Требования к патентной чистоте	28
6. Порядок приемки	28
7. Гарантийная поддержка	28
Приложение №1 к Техническому заданию	30



Термины и сокращения

ВМ	Виртуальная машина
Время реакции	Период времени в рабочих часах от получения обращения Пользователя до принятия обращения Службой технической поддержки
Время разрешения Обращения/Запроса	Время с момента принятия обращения в работу до момента разрешения и/или закрытия обращения
ГВЭ	Государственный Выпускной Экзамен
ЕАИС ДО	Единая автоматизированная информационная система сбора и анализа данных по учреждениям, программам, мероприятиям дополнительного образования и основным статистическим показателям охвата детей дополнительным образованием в субъектах Российской Федерации
ЕГЭ	Единый государственный экзамен
Единица услуги	1 месяц оказания услуг по технической поддержке программного обеспечения информационной подсистемы «Электронный колледж», «Электронное дополнительное образование», являющихся составляющей региональной информационной системы Ростовской области «Образование»
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации
Заявка на модификацию	Обращение, которое Пользователи формируют в СУИ. Данное обращение содержит запрос на возможность оценки модификации ПО Системы.
Заказ	Обращение, которое Пользователи формируют в СУИ. Запрос на обеспечение какой-либо новой функциональной возможности Системы.
Инициатор	Пользователь, направивший Обращение посредством электронной почты или телефона
Инцидент	Любое событие, возникшее в результате исполнения пользователями Заказчика возложенных на них должностных обязанностей и не являющегося частью штатного (стандартного) функционирования прикладного программного обеспечения Системы, а также тип обращения на устранение такого события
ИС	Информационная система
ИС ЭДО	Информационная система «Электронное дополнительное образование», предназначенная для автоматизации деятельности организаций дополнительного образования
ИС ЭК	Информационная система «Электронный колледж», предназначенная для автоматизации деятельности организаций общего образования
ИТ	Информационные технологии
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
Минпросвещения	Министерство просвещения
НДС	Налог на добавленную стоимость
НМО	Научно-методическое объединение
ОГЭ	Основной Государственный Экзамен
ОДО	Организация дополнительного образования
ОО	Образовательные организации



ПАО	Публичное акционерное общество
ПО	Программное обеспечение
Пользователь	Сотрудники образовательных организаций Ростовской области общего, средне профессионального, дополнительного образования, которые входят в состав Заявки на оказание услуг, имеющие доступ для работы с системами.
Портал Госуслуг	Единый портал государственных и муниципальных услуг
Подсистемы	Информационные системы «Электронный колледж», «Электронное дополнительное образование», являющиеся составляющей региональной информационной системы Ростовской области «Образование»
Проекты правовых актов	Проекты правовых актов
ПФ ДОД	Персонифицированное финансирование дополнительного образования детей
РОИВ	Региональные органы исполнительной власти
Навигатор	Региональный информационный ресурс «Навигатор дополнительного образования детей в Ростовской области»
НПА	Нормативно-правовые акты
НСИ	Нормативно-справочная информация
Система	Региональная информационная система Ростовской области «Образование»
СПО	Среднее профессиональное образование
УМК	Учебно-методические материалы
Услуги по сопровождению	Услуги по адаптации и модификации ПО с целью исправления ошибок, выявленных в процессе сопровождения ПО, услуги по установке, тестированию и сопровождению ПО, а также иные услуги, направленные на обеспечение нормального функционирования Системы.
ФГОС	Федеральный государственный образовательный стандарт
ФИО	Фамилия, имя, отчество
ЭВМ	Электронно-вычислительная машина
Целевая модель	Внедрение целевой модели дополнительного образования детей
SLA	Соглашение об уровне предоставления услуги
e-mail	Электронная почта



1. Общие сведения

Данные условия предоставления услуг определяют требования по технической поддержке программного обеспечения (далее – ПО) информационных подсистем «Электронный колледж» «Электронное дополнительное образование», а также аттестованного автоматизированного рабочего места региональной информационной системы Ростовской области «Образование» в ГБПОУ РО «ККПТ».

1.1. Наименование объекта оказания услуг

- ПО подсистемы «Электронный колледж» региональной информационной системы Ростовской области «Образование» (далее – ИС ЭК)
- ПО подсистемы «Электронное дополнительное образование» региональной информационной системы Ростовской области «Образование» (далее – ИС ЭДО);
- Аттестованное автоматизированное рабочее место региональной информационной системы Ростовской области «Образование».

1.2. Наименование услуг

Техническая поддержка ПО ИС ЭК, ИС ЭДО и аттестованного автоматизированного рабочего места Региональной информационной системы «Образование» (далее – Услуги).

1.3. Наименование Заказчика

ГБПОУ РО «ККПТ»_

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»;
- 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 эксплуатации инфраструктуры электронного правительства, размещенного в сети Интернет по адресу <https://digital.gov.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 Состав 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. Сроки начала и окончания оказания услуг

Срок оказания Услуг: с «01» января 2025г. по «31» декабря 2025г.

2. Назначение и цели оказания услуг

Целью оказания Услуг является обеспечение бесперебойного функционирования ПО Подсистем, актуального потребностям Министерства общего и профессионального образования Ростовской области.

Услуги направлены:

- на поддержание работоспособности ПО Подсистем;
- на оперативное устранение возникающих неисправностей;
- на обеспечение функционального состояния ПО Подсистем.

3. Характеристика объекта автоматизации

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 Подсистемы:

ИС ЭДО. ИС ЭДО создана по Договору № 31503180027 от 10 февраля 2016 г. по заказу Государственного автономного учреждения Ростовской области «Региональный информационно-аналитический центр развития образования».

ИС ЭК, предназначенная для автоматизации деятельности организаций среднего профессионального образования, в качестве ПО использует модуль «БАРС.Образование-Электронный колледж» программы для ЭВМ «БАРС.Образование», свидетельство о 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 Подсистем на условиях простой неисключительной лицензии способом воспроизведения с правом передачи sublicензий Министерству общего и профессионального образования Ростовской области.



ПО Подсистем размещено 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.

3.1. Описание функционала ИС ЭДО (Навигатор дополнительного образования)

ПО Подсистемы включает в себя следующие функции:

Функционал / модуль	Описание
Ведение данных по организациям / «Организации»	ИС ЭДО имеет возможность ввода подробных данных об организации.
Ведение информации о сотрудниках / «Инвентаризация»	ИС ЭДО позволяет вести базу данных всех сотрудников ОДО. Реализована возможность ведения индивидуального портфолио для каждого сотрудника.
Ведение информации об учащихся / «Дети»	ИС ЭДО позволяет вести базу данных всех обучающихся ОДО. Реализована возможность ведения индивидуального портфолио для каждого обучающегося.
Ведение информации о учебных группах / «Журнал посещаемости»	ИС ЭДО позволяет вести реестр групп ОДО. Реестр «Группы» отображает все группы обучения выбранной организации. Реестр позволяет создавать, редактировать и удалять группы.
Ведение информации о родителях учащихся / «Пользователи сайта»	ИС ЭДО позволяет вести базу данных всех родителей, обучающихся ОДО.
Ведение образовательных программ / «Программы»	Раздел предназначен для хранения информации об образовательных программах организации. Позволяет создавать образовательные программы, редактировать и удалять.
Ведение мероприятий / «Мероприятия»	В раздел вносятся сведения о мероприятиях, проводимых в ОДО. Позволяет создавать, редактировать и удалять мероприятия.
Ведение расписания занятий/ «Расписание»	ИС ЭДО обеспечивает выполнение работ: – формирование общего расписания занятий; – просмотр расписания занятий преподавателей; – формирование расписания звонков.
Ведение электронного журнала учета работы группы в ОДО/ «Журнал посещаемости»	ИС 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 / «Заявки», «Реестр зачислений»	ИС ЭДО позволяет ведение реестра заявлений на зачисление и выполнение распределения и зачисления по заявлениям обучающихся, поступивших при личной подаче в учреждение ОДО, при подаче с портала Навигатор, и при подаче с ЕПГУ
Администрирование/ «Пользователи»	ИС ЭДО позволяет создавать роли в Системе и назначать им права доступа ко всему функционалу Системы, что обеспечивает возможность разграничения доступа к ИС ЭДО (Навигатор дополнительного образования) пользователям в рамках их компетенций



Предоставление отчетности деятельности ОДО «Сводные данные»	ИС ЭДО (Навигатор дополнительного образования) 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	ИС 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 ИС ЭДО(Навигатор дополнительного образования) - позволяет вести учет и отображать информацию о сертификатах персонифицированного учета и персонифицированного финансирования дополнительного образования детей в личном кабинете родителя/ученика.
Общедоступный сайт Навигатора Дополнительного образования Ростовской области	Предназначен для получения информации об образовательных организациях, образовательных программах и мероприятиях, предоставляемых образовательными организациями региона. На портале Навигатор пользователю доступна подача заявления на обучение по образовательным программам и запись на участие в мероприятиях. Вкладка «Мои заявки»;

3.2. Описание функционала ПО ИС ЭК

Функционал / модуль	Описание
Ведение данных по организациям	ИС ЭК имеет возможность ввода подробных данных о своей организации. ИС ЭК позволяет вести аудиторный фонд, сведения по УМК, НМО, данные о мероприятиях, педагогическим советам.
Ведение информации о сотрудниках	ИС ЭК позволяет вести базу данных всех сотрудников ОО СПО. Реализована возможность ведения индивидуального портфолио формы Т-2 для каждого сотрудника.
Ведение информации о студентах	ИС ЭК позволяет вести базу данных всех обучающихся ОО СПО. Реализована возможность ведения индивидуального портфолио для каждого обучающегося.
Ведение учебных групп	ИС ЭК позволяет вести реестр групп ОО СПО.
Ведение информации о родителях студентов	ИС ЭК позволяет вести базу данных всех родителей, обучающихся ОО СПО.
Ведение расписания занятий	ИС ЭК обеспечивает выполнение работ: • формирование шаблонов для общего расписания занятий; • формирование общего расписания занятий; • просмотр расписания занятий преподавателей; • формирование расписания звонков.
Планирование учебного процесса	ИС ЭК обеспечивает выполнение работ: • работа с ФГОС; • работа с учебным планом; • работа с КТП; • работа с рабочим учебным планом; • работа с годовым календарным графиком.
Ведение журнала теоретических занятий	ИС ЭК обеспечивает выполнение работ: • выставление отметок о посещаемости и успеваемости обучающегося; • отслеживание посещаемости и успеваемости обучающегося;



	• выдача домашнего задания, в том числе и индивидуального домашнего задания; • работа с замечаниями о ведении журнала теоретических занятий
Ведение журнала практических занятий	ИС ЭК обеспечивает выполнение работ: • выставление отметок о посещаемости и успеваемости обучающихся; • отслеживание посещаемости и успеваемости обучающихся; • назначение домашнего задания, в том числе и индивидуального домашнего задания; • работа с замечаниями о ведении журнала практических занятий
Ведение информации о производственной практике	ИС ЭК позволяет ведение данных по прохождению производственной практики.
Ведение информации об экзаменационной сессии	ИС ЭК обеспечивает выполнение работ: • формирование ведомостей проводимых экзаменов и зачетов с определением вида оценки и возможностью направления на пересдачу; • формирование дополнительных ведомостей в случае не сдачи экзамена или зачета; • формирование списка студентов, направленных на пересдачу; • формирование расписания экзаменов и зачетов.
Ведение информации по ЕГЭ	ИС ЭК позволяет вести базу данных результатов экзаменов ЕГЭ (Функционал для родителей и учеников доступен при организованном взаимодействии с порталом Госуслуг.)
Зачисление в ОО СПО	ИС ЭК 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	ИС ЭК 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; • расписание сессии • информацию о практике • 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	ИС ЭК 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 ПО ИС ЭК реализован через ЕСИА. ИС ЭК позволяет производить массовое оповещение пользователей. При создании массового сообщения ПО ИС ЭК позволяет определить тип пользователей, территорию, а также временной период, в который будет отправляться сообщение.
Ведение нормативно-справочной информации	ИС ЭК 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.
Импорт входных данных	ИС ЭК позволяет импортировать информацию об ФГОС, КТП и результатах ЕГЭ.
Предоставление выходных данных в печатной форме	ИС ЭК позволяет вывод на печать входных данных, связанных с деятельностью ОО СПО.



Предоставление отчетности о деятельности ОО СПО	ИС ЭК позволяет формирование отчетности, отражающей сведения по деятельности ОО СПО с учетом уровня организации в территориальной иерархии региона.
Закрытие занятий за период	ИС ЭК позволяет произвести массовое закрытие занятий за период.
Массовый перевод из организации	ИС ЭК позволяет осуществить массовый перевод из организации
Пользовательское соглашение	ИС ЭК позволяет разместить на странице авторизации сообщение с ссылкой на скачивание пользовательского соглашения
Модуль «общежитие»	В модуле «Общежитие» реализовано ведение данных по общежитию в СПО и данных проживающих в общежитии.
Приём на обучение по программам СПО	В ИС ЭК реализовано взаимодействие с Концентратором для приёма на обучение по программам СПО на портале Госуслуг.
Взаимодействие с ЕЛК Пользователя	В ИС ЭК реализована возможность передачи в ЕЛК информации о статусах заявлений на зачисление. Передача сведений осуществляется при помощи СМЭВ.
Взаимодействие с РВД	В ИС ЭК реализовано взаимодействие с РВД с использованием механизма загрузки данных rest-uploader в сфере среднего профессионального образования

3.3. Компоненты Платформы

Услуги по технической поддержке оказываются с применением программно-аппаратных средств Платформы, используемых в следующем объеме:

ЭК

CPU	RAM	HDD
Xeon E5 2680 2.70 Ghz (48 штук)	56 mb	SSD(скорость записи и скорость чтения не менее – 3000 mb/s) – 1 800 mb

ЭДО

CPU	RAM	HDD
90 * Xeon E5-2680 2.70GHz	60 Gb	/ - 600 Gb

Аппаратные требования к серверной инфраструктуре для размещения ПО ЭДО включают в себя четыре виртуальных сервера, а также дополнительные сервисы.

Виртуальная машина#1 (база данных)

Производительность:

- Виртуальный 16-ядерный процессор
- RAM: 32 Гб или более
- Свободное место на жестком диске — не менее 500 Гб.

Виртуальная машина # 2 (приложения)

Производительность:

- Виртуальный 16-ядерный процессор
- RAM: 16 Гб или более
- Свободное место на жестком диске — не менее 40 Гб.



Виртуальная машина #3 (ViPNet)

Производительность:

- Виртуальный 4-ядерный процессор
- RAM: 8 Гб или более
- Свободное место на жестком диске — не менее 20 Гб.

Общие требования к виртуальным серверам

Каждый из четырех описанных выше виртуальных серверов должен в обязательном порядке соответствовать следующим требованиям:

Программное обеспечение:

- Операционная система: РЕД ОС, конфигурация "Сервер", сертифицированная (для целей аттестации) редакция, версия 7.3 или выше.
- Файловая система типа EXT4, либо XFS, файловая система должна быть собрана на технологии LVM.

Технологии:

- Docker Engine не ниже версии 18.
- SSH

Общие требования к физическим серверам (хостам)

В случае, если указанные выше виртуальные сервера реализованы на физических серверах (или сервере), к этим физическим серверам предъявляются нижеследующие аппаратные и системные требования:

Аппаратные требования:

- CPU: x86-совместимый процессор в 2- или выше-процессорной конфигурации не ниже 2.2. GHz и совместимый с инструкциями Intel VT-x (или AMD-v) и другими инструкциями виртуализации.
- **Подсистема хранения:** Программный или аппаратный массив типа RAID1 (Mirroring RAID), состоящий из двух SSD-дисков емкостью 1 TB и выше.

Системные требования: В качестве хостовой операционной системы необходимо использовать РЕД ОС (конфигурация «Сервер», сертифицированная редакция, версия 7.3. или выше).

Заказчик обеспечивает масштабируемость системы. (В процессе эксплуатации ИС ЭДО, в зависимости от нагрузки и режима работы, возможно возникновение необходимости расширения системы, включая добавление серверных мощностей, добавление дополнительных сервисов).

Требования к почтовому сервису.

Заказчик предоставляет учетную запись почтового сервера для рассылки почтовых уведомлений для пользователей ИС ЭДО со следующими характеристиками:

- возможность обеспечения рассылки от 20 000 и более электронных писем в день;
- поддержка заголовка return-path;
- *return-path - документы IETF: RFC2821, RFC3834, RFC4409, RFC5598, RFC5321.

Требования к обеспечению работы доменных имен

Если Заказчик использует собственные домены, то обязан предоставить SSL-сертификаты для доменов сайта и букинга (административной части).

Требования к объектному хранилищу.

Заказчик предоставляет адрес, логин и пароль объектного хранилища, совместимого с S3 API, для файловых данных, генерируемых системой. Резервирование данного сервиса обеспечивает Заказчик.

Требования к сервису резервного копирования.

Для резервного копирования данных Заказчик предусматривает сервер, отличный от сервера базы данных, или внешний сервис. Заказчик самостоятельно осуществляет резервное копирование базы данных в указанное хранилище. В случае сбоя восстановление данных Навигатора выполняется Исполнителем на основе предоставленной Заказчиком резервной копии базы данных или доступа к хранилищу резервных копий. Порядок резервного копирования и восстановления данных согласовывается сторонами отдельно в формате Регламента резервного копирования.



В качестве хранилища резервных копий допустимо использовать один из двух вариантов:

Облачное хранилище на выбор Заказчика;

S3-совместимое объектное хранилище с доступом по ssh.S3-хранилище резервных копий может составлять часть указанного выше объектного хранилища. В случае, если S3-хранилище резервных копий организовано на физическом сервере, этот сервер должен быть отличным от физического сервера, на котором располагается база данных.

Требования к сервису детализированного журналирования.

Для детализированного журналирования Заказчик предусматривает сервер или внешний сервис. Минимальный объем файловой системы для хранения данных: от 50gb. Файловая система для хранения данных базы данных журналов должна иметь вид: /opt

Требования к сети

В рамках оказания услуг Заказчиком осуществляется контроль за обеспечением наличия 24×7 доступа в Интернет для серверного оборудования, на котором развёрнут, и посредством которого функционирует Навигатор. Серверы размещаются в изолированном контуре сети Заказчика (DMZ). Узлы должны иметь сетевую связность друг с другом (находиться в одном VLAN и иметь IP-адреса из одной подсети).

Обязательны к открытию порты 80 и 443 сервиса клиентам. Внешний трафик системы фильтруется оборудованием Заказчика по политике: «Запрещено все, кроме того, что разрешено». Фильтрация доступа к портам осуществляется Заказчиком.

Виртуальные машины размещаются в изолированном контуре сети заказчика (DMZ). Узлы имеют сетевую связность друг с другом (находиться в одном VLAN и иметь IP-адреса из одной подсети).

На ВМ системы открыты порты:

tcp/22

tcp/80

Выделяемые адреса для системы согласовываются с Исполнителем в рабочем порядке.

Внешний трафик системы может фильтроваться оборудованием заказчика.

С терминирующего узла заказчика http трафик проксируется на порт 80 VMAPP SERVER.

К инфраструктуре заказчика доступ обеспечивается по ssh.

Заказчик в рамках предоставления доступа Исполнителю по ssh создает аккаунты двух пользователей: имена учетных записей направляются исполнителем вместе с открытыми ключами. Открытые ssh-ключи для этих пользователей предоставляются Исполнителем после сообщения Заказчика о полном соответствии подготовленной инфраструктуры требованиям, описанным в настоящем ТЗ.

Для обеспечения подключения региона к ЕАИС ДО предоставляется выделенная виртуальная машина в DMZ заказчика, имеющая доступ в интернет.

В случае необходимости подключения к инфраструктуре Заказчика через VPN, Заказчик обеспечивает возможность указанного подключения с нескольких внешних IP-адресов Исполнителя, сообщаемых Исполнителем.

Требования к доступности внешних сервисов

Заказчик обеспечивает доступ внутренних компонентов Навигатора до адресов из следующего списка (перечень может быть расширен в дальнейшем).

Адрес сервиса	Назначение сервиса
Подсети разработчика системы	SSH: доставка обновлений, настройка системных компонентов
Gosuslugi.ru	Авторизация через модуль ЕСИА
11.0.0.0/24	Взаимодействие через випнет-сеть «Дети России» с сервисом ЕАИС ДО
Reg.inlearno.com	Регистр docker
Metrika.yandex.ru	Сервис веб-аналитики «Яндекс.Метрика»



4. Требования к составу и содержанию услуг

Услуги должны включать в себя:

- Консультационную поддержку пользователей ПО Подсистем;
- Техническую поддержку ПО Подсистем.

4.1. Консультационная поддержка пользователей ПО Подсистем

Консультационная поддержка пользователей ПО Подсистем должна включать в себя организацию 1 (первой) и 2 (второй) линии поддержки.

Организация 1 (первой) линии поддержки должна предоставляться Исполнителем в составе:

- Прием и регистрация обращений;
- Приоритизация и категоризация обращений;
- Экспертная консультация по работе в Подсистеме 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 (Приложение №1);

Организация 2 (второй) линии поддержки должна предоставляться Исполнителем 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 «Заказов на модификацию» ПО Подсистем².

4.2. Техническая поддержка ПО Подсистем

Техническая поддержка ПО Подсистем включает в себя организацию 3 (третьей) линии технической поддержки.

Организация 3 (третьей) линии поддержки должна предоставляться Исполнителем 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, посредством внесения изменений в исходный код ПО Подсистем;
- Обновление ПО Подсистем в связи плановым выходом новых версий;
- Обеспечение работоспособности и актуализации сервисов интеграции.

4.3. Состав услуг по технической и консультационной поддержке пользователей типовых автоматизированных рабочих мест Подсистем

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.

В состав услуг по технической и консультационной поддержке пользователей типовых автоматизированных рабочих мест Системы должно входить:

1. Предоставление для каждого типового автоматизированного рабочего места Подсистем Сертификата активации сервиса совместной технической поддержки компонентов пользовательского сегмента защищенной сети ViPNet №5203 на срок с даты подписания договора по «31» декабря 2025 г., уровень – Расширенный.

2. Организация линии поддержки в составе:

- Приём обращений и консультирование по электронной почте;

²Реализация заявок на модификацию не входит в состав услуг по данным Условиям предоставления услуг



- 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 защищенной сети №5203, с целью выявления нарушений безопасности информации и угроз безопасности информации.
- Реагирование на последствия компьютерных атак на защищаемые ресурсы:
 - o анализ данных об атаках на защищаемые ресурсы сети №5203 (мониторинг информационной безопасности);
 - o консультация специалистов Заказчика по произошедшим инцидентам ИБ.

4.4. 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	с 09:00 до 18:00 часов (местное время Заказчика) ежедневно по рабочим дням
Временной режим устранения Инцидентов 1-го приоритета	круглосуточно (24x7) ежедневно по рабочим дням
Временной режим решения прочих Инцидентов и обработки информационных запросов	с 09:00 до 18:00 часов (местное время Заказчика) ежедневно по рабочим дням
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 № 1
Временной режим доступности Исполнителя по телефону и e-mail (прием и регистрация обращений)	с 09:00 до 18:00 часов (местное время Заказчика) ежедневно по рабочим дням

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 ПО Подсистем, 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.

При оказании услуг Исполнитель должен руководствоваться следующими определениями инцидентов и временными рамками:

Приоритет обращения/инцидента	Описание приоритета	Типы ошибок (примеры для определения приоритетов)	Время реакции, в рабочих часах	Время анализа и решения, в рабочих часах
1-го приоритета	Серьезные сбои, нарушающие использование всей ИС ЭК и ИС ЭДО или отдельных ее частей, служб. Сбой может охватывать работу целой группы пользователей.	Одна из подсистем недоступна. Массовая невозможность авторизации пользователей.	Не более 4	Не более 24
2-го приоритета	Сбой не останавливает работу ПО Системы в целом, но основной функционал работает некорректно.	Единичные случаи невозможности авторизации пользователей. В ИС ЭК невозможность работы с заявлениями в реестре «Заявления». Работа с реестром «Журнал практических занятий». Работа с реестром «Журнал теоретических занятий».	Не более 24	Не более 160
3-го приоритета (нормальный)	Сбой, снижающий качество работы и эксплуатации ПО Системы	Ошибки при формировании отчетов, или в самих расчетах в отчете. Не доступна функциональная возможность открытия портфолио ученика или студента. Недоступно прикрепление файлов в ИС ЭК или ИС ЭДО.	Не более 48	Определяется по согласованию с Заказчиком, но не позднее срока окончания оказания услуг.
Информационный запрос	Любой вопрос от пользователей по использованию ПО Системы, требующий пояснения либо уточнения порядка работы с ПО		Не более 48	Определяется по согласованию с Заказчиком, но не позднее срока окончания оказания услуг.



	Системы, разъяснения функциональных возможностей ПО Системы, любая справка о работе ПО Системы.			
--	--	--	--	--

Под временем реакции понимается количество рабочих часов, прошедших с момента регистрации инцидента Исполнителем, в течение которых назначенный специалист службы поддержки Исполнителя приступает к работе по решению обращения или запрашивает у Заказчика, пользователя необходимую информацию для более глубокой диагностики проблемы.

4.5. Координаты Службы технической поддержки

- Система регистрации заявок Исполнителя: <http://support.ris61edu.ru>.
- Телефон: 8-800-100-99-61;
- E-mail: support@ris61edu.ru;

4.6. Типы обращений

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

- Инцидент (недоступность услуги, либо существенное отклонение качественных параметров услуги от требований, установленных данными условиями предоставления услуг по технической поддержке);
- Информационный запрос (Заявка на консультацию);
- «Заявка на модификацию» ПО Подсистем³.

Должны приниматься обращения, сформированные следующими участниками:

Тип обращения	Инициатор обращения
Инцидент, информационный запрос	Пользователи ⁴
«Заявка на модификацию»	Пользователь

4.7. Порядок подачи обращений

При возникновении инцидентов или необходимости в получении консультации, пользователь должен формировать заявку по инциденту или информационному запросу для отправки Исполнителю.

Отправка обращения пользователя к Исполнителю должно осуществляться с помощью:

- электронной почты по адресу: support@gaugo-giasco.ru;
- по номеру телефона:
 - для инцидентов 1 приоритета и прочих обращений: 8 (800) 100-99-61.

Обращение должно содержать следующие сведения:

- идентификационные и контактные сведения пользователя, создавшего обращение: фамилию, имя, отчество, контактный телефон и e-mail;
- описание обращения;
- скриншоты, лог-файлы, другую информацию, подтверждающую возникновение инцидента;
- 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.

³Реализация «Заявок на модификацию» не входит в состав услуг данного Технического задания.

⁴ Сотрудники образовательных организаций Ростовской области общего, среднего профессионального, дополнительного образования, имеющие доступ для работы с ПО Подсистем.



Исполнитель должен производить регистрацию обращения в системе управления запросами 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 обращения с результатами обработки Обращения или при возникновении претензией по качеству, инициатор обращения 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 продолжится. В случае отсутствия ответа инициатора обращения о несогласии по истечении 24 рабочих часов с момента завершения обработки обращения, обращение должно считаться закрытым и открытию заново не должно подлежать.

4.8. Порядок взаимодействия при обработке обращений

4.8.1. Приоритеты обращений типа «Инцидент»

Решение обращений типа «Инцидент» должно осуществляться Исполнителем в соответствии с нормативным временем устранения соответствующего приоритета, указанным в Таблице 1. Заказчик, по согласованию с Исполнителем, должен иметь возможность запросить изменение приоритета обращения типа «Инцидент». В случае применения временного (обходного) решения приоритетного инцидента, обращение по высокоприоритетному инциденту должно быть закрыто и при этом зарегистрировано новое с более низким приоритетом и независимым временем восстановления доступности ПО Подсистем.

4.8.2. 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 пользователем, претензий к реализации обращения нет;
- Статус «Отложено» - решение обращение приостановлено.

4.8.3. Ограничения при решении обращений.

Решение обращений не может быть выполнено Исполнителем, если часть работ (ответственности) по решению обращения находится в зоне ответственности Заказчика или Пользователя. Примерами таких обращений являются:

- Устранение неисправности на оборудовании или сетях Заказчика или Пользователей, если таковая выявлена Исполнителем в результате диагностики;
- Заказчик или Пользователь не предоставили 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 или Пользователя по электронной почте с указанием подтверждающих фактов нахождения неисправности в зоне



ответственности Заказчика или Пользователя 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 должны 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 24 рабочих часов с момента завершения обработки обращения, обращение считается закрытым и открытию заново не подлежит.

Исполнитель, после заключения договора с Заказчиком, по запросу от Заказчика на официальную электронную почту Исполнителя, предоставляет доступ в систему учета Инцидентов, путем предоставления всей необходимой информации на официальную электронную почту Заказчика.

4.9. Плановые и неотложные ремонтные работы

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

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

4.9.2. Неотложные ремонтные работы, проводимые Исполнителем

Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении неотложных ремонтных работ, связанных с работоспособностью ПО 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 ПО Подсистем;
- контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

4.10. Ограничения Услуги

Стороны должны договориться об установлении пороговых значений, при превышении которых, Заказчик не вправе требовать у Исполнителя пересчёта стоимости оказания услуги, при снижении интегрального показателя уровня качества оказания услуги ниже допустимого.

Значения, при которых Исполнитель гарантирует исполнение обязательств в полном объеме:

Таблица 4. Пороговые значения

№ п/п	Условие/ограничение	Параметр
1	Максимальное количество обращений (за календарный месяц) по телефону службы технической поддержки (далее –СТП)	≤ 20
2	Максимальное количество обращений (за календарный месяц) по e-mail СТП	≤ 20

4.11. 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 имеет право инициировать действия по разрешению ситуации, согласно таблице эскалации:

Уровень эскалации	Ответственный за принятие решения со стороны Заказчика	Ответственный за принятие решения со стороны Исполнителя
1	директор Вакулина Галина Юрьевна, miri05@mail.ru	Руководитель проектов Игнатова Екатерина Борисовна E.Ignatova@south.rt.ru

4.12. Оценка качества оказания услуги

4.12.1. Методика расчета оценки качества оказания услуги.

Для определения качества оказания облачной услуги применяется интегральный показатель уровня качества.

Интегральный показатель уровня качества оказания облачной услуги K_i - 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

$$K_i = \frac{P'_i}{P_i}$$

- 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_{Q_i}
Гарантируемый уровень доступности	95%			0,3	
Устранение инцидентов ⁵ 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 оказания услуги за расчетный 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 расчетный период (месяц)	Плановая стоимость оказания услуги в расчетном периоде, руб. без НДС	Размер штрафа, руб. без НДС
$0.9 \leq K < 0.95$	1		
$0.8 \leq K < 0.9$	5		
$0 \leq K < 0.8$	10		

Общая сумма перерасчета стоимости услуги не может превышать 10% (десять процентов) платежей за расчетный месяц, в котором была оказана услуга.

4.13. Обеспечение резервного копирования данных

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

В случае если восстановление ПО Подсистем из созданных резервных копий приведет к потере данных по вине Исполнителя, Исполнитель несет ответственность, предусмотренную условиям Договора. Потерей данных по вине Исполнителя считается невозможность восстановления внесенных данных более чем за 24 часа с момента сбоя.

Заказчик имеет право изменять схему организации резервного копирования по согласованию с Исполнителем. Исполнитель несет полную финансовую ответственность за корректность резервных копий, в соответствии с условиями Договора.

5. Требования к патентной чистоте

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

Выполнение требований по обеспечению лицензионной чистоты обновлений должно обеспечиваться Исполнителем.

Для оказания услуг по данным Техническим требованиям Исполнитель обязан обладать правами на внесение изменений в исходный код ПО Системы, в связи с необходимостью устранения инцидентов и предоставить документальное на то подтверждение в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения запроса Заказчика.

Информация, накопленная в результате эксплуатации Системы будет принадлежать Министерству общего и профессионального образования Ростовской области.

6. Порядок приемки

Приемка оказанных услуг осуществляется ежемесячно в сроки и в порядке, предусмотренные условиями Контракта и оформляется Актом сдачи-приемки оказанных услуг.

7. Гарантийная поддержка

Исполнитель должен гарантировать качество обновлений, установленных в результате решения инцидента. Гарантии качества на обновления должны предоставляться до 31 марта 2026 года.

При обнаружении недостатков, в обновленной версии ПО Подсистем, возникших по вине Исполнителя, Исполнитель обязуется за свой счет устранить обнаруженные дефекты в срок, согласованный с Заказчиком.

На услуги по консультационной поддержке гарантийный срок не предусмотрен.

Заказчик
Директор ГБПОУ РО «ККПТ»

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

_____/ Г.Ю. Вакулина/
МП

_____/ Е.Б. Игнатова
МП





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

Заказчик
Директор ГБПОУ РО «ККПТ»

_____/ Г.Ю. Вакулина /
МП

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

_____/ Е.Б. Игнатова
МП





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:	 Ростовский филиал ПАО "Ростелеком" (Юг) Игнатова Екатерина Борисовна Доверитель: ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "РОСТЕЛЕКОМ"	 401c059c-d0a3-4037-b0c3-0fa321dc8d33 с 21.11.2024 00:00 по 26.09.2025 23:59 GMT+03:00 Доверенность прошла проверку	323B88001AB240BF477FEABBD3 689DA0 с 31.10.2024 14:00 по 31.01.2026 14:00 GMT+03:00	24.12.2024 18:16 GMT+03:00 Подпись соответствует файлу документа
Подписи получателя:	 ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ "КРАСНОСУЛИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ ПРОМЫШЛЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ" Вакулина Галина Юрьевна, Директор	 Не требуется для подписания	009A11F51EB1C313F7E07D4CFEC A965C9D с 22.03.2024 10:59 по 15.06.2025 10:59 GMT+03:00	25.12.2024 09:16 GMT+03:00 Подпись соответствует файлу документа