

Договор на оказание услуг № 831000102963

г. Белгород

« ____ » _____ г.

Публичное акционерное общество «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком»), именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», в лице заместителя директора филиала – директора по работе с корпоративным и государственным сегментами Белгородского филиала ПАО «Ростелеком» Юдина Михаила Леонидовича, действующего на основании Доверенности №230/3 от 24.06.2021г., с одной стороны, и **Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 11» города Губкина Белгородской области (МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 11»)**, именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», в лице директора Искрениной Валентины Михайловны, действующего на основании Устава, с другой стороны, совместно именуемые «**Стороны**», а по отдельности «**Сторона**», в соответствии с п. 4 ч. 1 ст. 93 Федерального закона от 05 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее – Федеральный закон № 44-ФЗ), заключили настоящий Договор на оказание услуг (далее – «**Договор**») о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. Предметом настоящего Договора является оказание услуг по техническому сопровождению прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа» модуль «**Общеобразовательные организации**» (далее – «Услуги»).

1.2. Исполнитель обязуется оказать Заказчику Услуги в соответствии с техническим заданием (Приложение №1 к настоящему Договору), являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора.

1.3. Заказчик обязуется принять и оплатить Услуги в соответствии с условиями Договора.

1.4. Сроки оказания Услуги: с 01 января 2023 года по 31 декабря 2023 года.

1.5. Отчетным периодом по настоящему Договору признается 3 календарных месяца (квартал), в котором оказываются Услуги.

1.6. Место оказания Услуги: по месту нахождения Исполнителя.

1.7. Доступ Заказчика к ПО осуществляется через публичную сеть Интернет. Организация доступа к сети Интернет является обязанностью Заказчика и не входит в обязанности Исполнителя по Договору.

1.8. Идентификационный код закупки: _____

2. Права и обязанности сторон

2.1. Порядок оказания Услуги по Договору определяется Техническим заданием (Приложение № 1 к Договору).

2.2. Исполнитель обязан оказать Услуги в объеме и в срок указанные в Договоре и в приложениях к нему.

2.3. Исполнитель вправе привлекать к оказанию Услуги субподрядчиков (соисполнителей).

2.4. Передача выполнения части исполнения своих обязательств по Договору субподрядчику (соисполнителю) не освобождает Исполнителя от обязательств и ответственности по Договору. Исполнитель принимает на себя ответственность за ненадлежащее исполнение субподрядчиком (соисполнителем) обязательств по Договору. Невыполнение субподрядчиками (соисполнителями) и (или) третьими лицами обязательств перед Исполнителем не освобождает Исполнителя от выполнения условий Договора.

2.5. Исполнитель обязан предоставлять Заказчику по его требованию документы, относящиеся к исполнению обязательств по Договору.

2.6. Заказчик обязан принять надлежащим образом оказанные Исполнителем Услуги и оплатить их в соответствии с условиями Договора.

2.7. Заказчик обязан своевременно предоставлять Исполнителю информационные, технические, а также иные параметры, в соответствии с которыми должны быть оказаны Услуги в рамках настоящего Договора, а также соблюдать технические и иные требования, предусмотренные настоящим Договором.

2.8. Исполнитель вправе запрашивать у Заказчика информацию, необходимую для оказания Услуги, а Заказчик обязан предоставлять запрашиваемую информацию в течение 3 (трёх) рабочих дней, если иные сроки не указаны в запросе Исполнителя.

2.9. Исполнитель имеет право приостанавливать оказание Услуги, оставляя за собой все права по настоящему Договору, в случае нарушения сроков оплаты Услуги, указанных в пункте 3.3 Договора.

2.10. Заказчик вправе в любое время проверять ход и качество оказания Услуги, оказываемых Исполнителем, не вмешиваясь в его деятельность.

3. Стоимость услуг и порядок расчетов

3.1. Цена настоящего Договора является твердой и определяется на весь срок исполнения Договора, и включает расходы, связанные с исполнением обязательств по Договору, гарантийные обязательства, налоги, сборы и другие обязательные платежи, выплачиваемые Исполнителю за выполнение им своих обязательств в соответствии с настоящим Договором.

3.2. Общая стоимость Договора составляет 30 780 (тридцать тысяч семьсот восемьдесят) руб. 00 коп., в том числе НДС 20% в размере 5 130 (пять тысяч сто тридцать) руб. 00 коп. Расчет общей стоимости Договора приведен в Приложении № 2 к Договору.

3.2.1. Стоимость Услуги за 1 (один) календарный квартал составляет 7 695 (семь тысяч шестьсот девяносто пять) руб. 00 коп., в том числе НДС 20% в размере 1 282 (одна тысяча двести восемьдесят два) руб. 50 коп.

3.2.2. В случае оказания Услуги за неполный календарный квартал, стоимость рассчитывается исходя из фактического количества календарных дней за соответствующий календарный квартал.

3.3. Оплата оказанных Услуги производится Заказчиком по безналичному расчету платежными поручениями путем перечисления Заказчиком денежных средств в рублях Российской Федерации на расчетный счет Исполнителя, указанный в настоящем Договоре в течение 7 (семи) рабочих дней с момента подписания Заказчиком Акта об оказанных услугах (далее – «Акт») за соответствующий отчетный период и выставлением Исполнителем счёта и счета-фактуры.

В случае изменения его расчётного счёта Исполнитель обязан в однодневный срок в письменной форме сообщить об этом Заказчику, с указанием новых реквизитов расчётного счёта. В противном случае все риски, связанные с перечислением Заказчиком денежных средств на указанный в настоящем Договоре счёт Исполнителя, несёт Исполнитель.

3.4. Обязательство Заказчика по оплате считается выполненным с даты поступления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя. Если Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты выполнения Заказчиком обязательства по оплате не получит денежные средства на свой расчётный счёт, то Заказчик по запросу Исполнителя направляет Исполнителю простую копию соответствующего платёжного поручения.

3.5. Стороны обязуются осуществлять сверку расчётов по Договору с оформлением двустороннего акта сверки расчётов не реже одного раза в год, а также по мере необходимости. Если Сторонами не используется система электронного документооборота для направления акта сверки расчётов, то акт может быть направлен по электронной почте по адресу, указанному в настоящем пункте. В случае направления акта сверки расчетов по электронной почте, такой акт будет признаваться Сторонами в качестве документа, составленного в письменной форме. Акт сверки расчётов составляется заинтересованной Стороной, подписывается уполномоченным представителем такой Стороны. Сторона-инициатор сверки направляет в адрес Стороны-получателя акт сверки расчётов. В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчётов Сторона-получатель должна подписать и направить один экземпляр акта сверки расчётов в адрес Стороны-инициатора, или направить

Стороне-инициатору свои письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в акте сверки расчётов информации. Если в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчётов Сторона-получатель не направит в адрес Стороны-инициатора подписанный акт сверки расчётов или письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации, акт сверки расчётов считается признанным Стороной-получателем в редакции Стороны-инициатора. Стороны признают равную юридическую силу собственноручной подписи и факсимильной подписи, воспроизведенных с помощью средств механического или иного копирования на актах сверки расчётов к настоящему договору.

Контактные данные бухгалтерии Исполнителя для коммуникаций по вопросам сверки расчетов: E-mail: ekaterina_averina@center.rt.ru; контактный телефон: +7 4722 32-20-77.

Контактные данные бухгалтерии Заказчика для коммуникаций по вопросам сверки расчетов: E-mail: school11gub@rambler.ru; контактный телефон: 4724147585.

3.6. В рамках исполнения Договора Стороны могут обмениваться первичными учетными документами посредством электронного документооборота с использованием только квалифицированной электронной подписи через операторов электронного документооборота - ООО «Компания Тензор» или ЗАО «ПФ «СКБ Контур». В момент осуществления фактических действий по обмену электронными документами Заказчик присоединяется к соглашению об использовании электронных документов, размещенном по адресу <http://www.rostelecom.ru/about/disclosure>.

4. Порядок приемки услуг

4.1. Оказание Услуг оформляется двухсторонним Актом об оказанных услугах (далее – «Акт»)

4.2. Исполнитель выставляет Заказчику Акт, счет и счет-фактуру не позднее 5 (Пятого) числа месяца, следующего за отчетным периодом, в котором Исполнитель оказал Услуги.

4.3. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней подписывает Акт либо направляет Исполнителю мотивированный отказ от его подписания, в котором указывает перечень выявленных нарушений настоящего Договора в те же сроки по электронной почте ответственному работнику Исполнителя. Неполучение Исполнителем подписанного Акта либо мотивированного отказа от его подписания в указанный выше срок приравнивается к подписанию Заказчиком Акта и подтверждает надлежащее и полное исполнение обязательств Исполнителем по Договору.

5. Обеспечение конфиденциальности

5.1. Настоящим Стороны договорились, что конфиденциальной информацией являются условия настоящего Договора и любая информация, которой Стороны обменивались в процессе заключения, исполнения и прекращения Договора. В течение срока действия настоящего Договора и в течение 3 (Трех) лет после его окончания каждая Сторона обязуется не раскрывать без предшествующего письменного согласия другой Стороны любую конфиденциальную информацию, полученную от раскрывающей Стороны. Когда любая информация раскрывается третьему лицу с таким согласием, Сторона, раскрывающая такую информацию третьему лицу, должна гарантировать, что третье лицо связано положениями данного Договора.

5.2. Получающая Сторона, которая получила любую конфиденциальную информацию (либо устно, при условии, что письменное сообщение относительно конфиденциальности такой информации было получено от другой Стороны, либо в письменной форме) не должна раскрывать ее, и обязуется обрабатывать такую информацию с той степенью заботливости и осмотрительности, которая применяется относительно ее деловых и финансовых данных того же уровня важности.

5.3. Несмотря на любые другие положения информация, полученная принимающей Стороной, не рассматривается как конфиденциальная и, соответственно, принимающая Сторона не подпадает под обязательства о сохранности конфиденциальности в отношении такой информации, если информация удовлетворяет одной из следующих характеристик:

5.3.1. информация во время ее раскрытия является публично известной;

5.3.2. информация представлена Стороне с письменным указанием на то, что она не является конфиденциальной;

5.3.3. информация получена от любого третьего лица законным путем без нарушения статьи 5 настоящего Договора;

5.3.4. информация должна быть раскрыта в соответствии с соответствующим законом, прочим нормативно – правовым актом, судебным актом, при условии, что Сторона, которая получила информацию от другой Стороны, предварительно письменно и с подтверждением необходимости в таком раскрытии уведомит об этом другую Сторону.

5.4. В случае нарушения условий конфиденциальности одной из Сторон такая Сторона должна возместить второй Стороне реальный ущерб, на основании вступившего в силу решению Арбитражного суда Белгородской области.

6. Ответственность сторон

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Договора.

6.2. В случае просрочки исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Договором, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Договором, Исполнитель вправе потребовать уплаты неустоек (штрафов, пеней).

6.3. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного Договором, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Договором срока исполнения обязательства. Такая пеня устанавливается Договором в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пеней ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от не уплаченной в срок суммы.

6.4. Штрафы начисляются за ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств, предусмотренных Договором, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Договором. Размер штрафа устанавливается Договором в виде фиксированной суммы, определенной в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации № 1042 от 30.08.2017 г. «Об утверждении Правил определения размера штрафа, начисляемого в случае ненадлежащего исполнения Заказчиком, неисполнения или ненадлежащего исполнения Поставщиком (Подрядчиком, Исполнителем) обязательств, предусмотренных Договором (за исключением просрочки исполнения обязательств Заказчиком, Поставщиком, и размера пени, начисляемой за каждый день просрочки исполнения Поставщиком обязательства, предусмотренного Договором), о внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 15 мая 2017 г. № 570 и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 25 ноября 2013 г. № 1063» (далее - постановление Правительства № 1042 от 30.08.2017 г.)

6.5. За каждый факт неисполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Договором, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Договором, размер штрафа устанавливается в виде фиксированной суммы, определяемой в следующем порядке:

а) 1000 рублей, если цена Договора не превышает 3 млн. рублей (включительно).

6.6. В случае просрочки исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором, Заказчик направляет Исполнителю требование об уплате неустоек (штрафов, пеней).

6.7. Пени начисляются за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Договором, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Договором срока исполнения обязательства, и устанавливается Договором в размере, определенном в порядке, установленном постановлением Правительства № 1042 от 30.08.2017 г.

6.8. Пени начисляются за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Договором, в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пени ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от цены Договора, уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных Договором и фактически исполненных Исполнителем.

6.9. Штрафы начисляются за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором, за исключением просрочки исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором. Размер штрафа устанавливается Договором в виде фиксированной суммы, определенной в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации № 1042 от 30.08.2017 г.

6.10. Размер штрафа устанавливается Договором в виде фиксированной суммы, в том числе рассчитываемой как процент цены Договора, или в случае, если Договором предусмотрены этапы исполнения Договора, как процент этапа исполнения Договора (далее - цена Договора (этапа)).

6.11. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Договором, размер штрафа устанавливается в виде фиксированной суммы, определяемой в следующем порядке, за исключением случаев, установленных п.7.11.:

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

6.12. Общая сумма начисленной неустойки (штрафов, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение Сторонами обязательств, предусмотренных Договором, не может превышать цену Договора.

6.13. Сторона освобождается от уплаты неустойки (штрафа, пени), если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, предусмотренного Договором, произошло вследствие непреодолимой силы или по вине другой Стороны.

6.14. Уплата неустойки и возмещение убытков, связанных с ненадлежащим исполнением Сторонами своих обязательств по настоящему Договору, не освобождают нарушившую условия Договора сторону от исполнения взятых на себя обязательств по Договору.

7. Действие обстоятельств непреодолимой силы

7.1. Стороны по Договору освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств в случае, если такое неисполнение явилось прямым следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть событий, которые нельзя было предвидеть или предотвратить. К таким событиям относятся: стихийные бедствия, военные действия и иные действия, находящиеся вне разумного предвидения и контроля Сторон.

7.2. При наступлении обстоятельств, указанных в пункте 7.1. Договора, каждая Сторона должна не позднее 5 (пяти) дней с момента наступления таких обстоятельств известить о них в письменном виде другую Сторону с приложением подтверждения Торгово-Промышленной палаты или иного компетентного органа. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств, оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по Договору, а также предполагаемые сроки их действия.

7.3. В случае наступления обстоятельств, предусмотренных пунктом 7.1. Договора, срок выполнения Стороной обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют эти обстоятельства и их последствия.

7.4. Если действие обстоятельств непреодолимой силы продолжается свыше одного месяца, Стороны проводят дополнительные переговоры для выявления приемлемых альтернативных способов исполнения Договора, либо Договор подлежит расторжению во внесудебном порядке путем одностороннего отказа от исполнения обязательств по инициативе любой из Сторон.

8. Разрешение споров

8.1. В случае возникновения споров и разногласий, связанных с исполнением настоящего Договора, Стороны принимают меры для их урегулирования путем переговоров.

8.2. Все достигнутые договоренности Стороны оформляют в виде дополнительных соглашений к настоящему Договору, подписанных уполномоченными представителями Сторон.

8.3. Для разрешения неурегулированных споров, связанных с нарушением Сторонами сроков исполнения обязательств, до передачи спора на разрешение Арбитражного суда Белгородской области, Стороны применяют досудебный (претензионный) порядок разрешения споров.

8.3.1. Не позднее 30 дней с момента, когда стало Стороне известно о наличии оснований для предъявления требований об уплате неустойки, другой Стороне направляется претензия заказным письмом с уведомлением о вручении. Срок для ответа на претензию не должен превышать 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня ее получения. Оставление претензии без ответа в установленный срок означает признание претензионных требований.

8.3.2. В претензии должны быть изложены требования с указанием долга и его полный и обоснованный расчет.

8.3.3. В подтверждение заявленных требований к претензии должны быть приложены надлежащим образом оформленные и заверенные необходимые документы либо выписки из них. В претензии могут быть указаны иные сведения, которые, по мнению заявителя, будут способствовать более быстрому и правильному ее рассмотрению, объективному урегулированию спора.

8.3.4. Датой направления ответа на претензию считается дата, указанная в почтовой квитанции, либо дата ответа на претензию, направленного по электронной почте или с использованием факсимильной связи.

8.4. В случае недостижения взаимного согласия Сторон при разрешении споров путем переговоров или с соблюдением претензионного порядка урегулирования споров, споры по Договору разрешаются в Арбитражном суде Белгородской области.

9. Порядок изменения, дополнения и расторжения договора

9.1. Настоящий Договор вступает в силу и считается заключённым с даты подписания Сторонами и действует до «31» декабря 2023 включительно, а в части неисполненных обязательств по оплате – до полного исполнения.

9.2. Действие настоящего Договора может быть прекращено в следующих случаях:

9.2.1. в случае полного невыполнения обязательств одной из Сторон по Договору вследствие обстоятельств непреодолимой силы (раздел 7 настоящего Договора);

9.2.2. по письменному соглашению Сторон. Порядок досрочного расторжения Соглашения регулируется указанным соглашением Сторон;

9.2.3. по вступившему в законную силу решению суда;

9.2.4. в одностороннем внесудебном порядке Заказчиком при условии направления письменного уведомления Исполнителю об этом за 10 (десять) дней до даты прекращения Договора.

9.3. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору допускаются только по обоюдному согласию Сторон настоящего Договора, оформляются в виде дополнительных соглашений, подписываются уполномоченными представителями обеих Сторон и прилагаются к настоящему Договору в качестве его неотъемлемых частей. Дополнительные соглашения подлежат исполнению, толкованию в том же порядке, что и другие положения настоящего Договора.

9.4. Прекращение действия Договора не освобождает Стороны от исполнения ими взятых на себя обязательств и не влечет прекращения денежных обязательств Сторон, существовавших на момент прекращения (или расторжения) Договора.

10. Прочие условия

10.1. Любые изменения или дополнения к настоящему Договору должны совершаться Сторонами в письменной форме.

10.2. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

10.3. Неотъемлемыми приложениями к настоящему Договору являются:

10.3.1. Приложение № 1 – Техническое задание;

10.3.2. Приложение № 2 – Спецификация Услуги;

11. Реквизиты и подписи сторон

МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 11»

Юридический адрес: 309183, Белгородская область, г. Губкин, ул. К.Маркса, д. 21а

ОГРН 1023102262303

ИНН 3127503882

КПП 312701001

Почтовый адрес: 309183, Белгородская область, г. Губкин, ул. К.Маркса, д. 21а

Банковские реквизиты:

р/сч 03234643147300002600

ОТДЕЛЕНИЕ БЕЛГОРОД БАНКА

РОССИИ/УФК по Белгородской области г.

Белгород

БИК 011403102

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 договора является обособленное подразделение:

Белгородский филиал ПАО «Ростелеком»

Почтовый адрес: 308009, г. Белгород,

пр. Б. Хмельницкого, д. 81

ИНН 7707049388 КПП 312343001

Банковские реквизиты:

Расчетный счет: 40702810307000103044

Наименование банка: Белгородское отделение №8592 ПАО Сбербанк

г.Белгород

БИК 041403633

Кор.счет: 30101810100000000633

Директор МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 11»

Заместитель директора филиала - директор по работе с корпоративным и государственным сегментами Белгородского филиала ПАО «Ростелеком»

М.Л. Юдин

В.М. Искренева

М.П.

М.П.

Техническое задание

1. Общие сведения

1.1. Полное наименование системы

Полное наименование системы: «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа» (далее – «Система»).

1.2. Наименование услуги

Оказание услуг по техническому сопровождению прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа» Модуль «Общеобразовательные организации» (далее – «Услуги») на территории Белгородской области.

1.3. Перечень документов

- Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2012 №210-ФЗ;
- Федеральный закон РФ от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в РФ»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановление Правительства РФ от 8 сентября 2010 г. № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;
- Распоряжение правительства РФ от 17.12.2009 №1993-р;

1.4. Используемые термины и сокращения

ИС	Информационная система.
ИСОУ ВШ	Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа»
СЗИ	Средства защиты информации
ПО	Программное обеспечение.
Инцидент	Любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги.
ПО	Программное обеспечение, Специальное (<i>прикладное</i>) программное обеспечение - браузеры, веб-серверы Системное (<i>общее</i>) программное обеспечение - операционные ИС, ИС управления БД Специализированное (<i>информационная безопасность</i>) - средства СКЗИ, средства от НСД, антивирусное ПО
БД	База данных
ИБ	Информационная безопасность
ОС	Операционная система
СУБД	Система управления базами данными
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие

	информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме
ЕСНСИ	Единая система нормативно-справочной информации
НСИ	Нормативно – справочная информация
СМЭВ	Единая система межведомственного электронного взаимодействия
ТЗ	Техническое задание

2. Цели оказания Услуги

- Обеспечение стабильной и бесперебойной работы программной частей ИС в режиме 24/7;
- Организация комфортной работы пользователей в ИС;
- Обеспечение стабильной и бесперебойной работы программной части сервисов информационного взаимодействия со сторонними ИС в режиме 24/7.

3. Перечень оказываемых Услуг

Настоящим техническим заданием предусмотрено оказание следующих услуг:

Таблица 1. Перечень оказываемых услуг.

№ п/п	Наименование услуги	Описание услуги
1.	Обеспечение работы линии технической поддержки ИС	Прием и обработка обращений специалистов Заказчика на телефонную линию, адреса электронной почты и иные каналы связи Исполнителя, информирование о состоянии (статусе) обращений
		Редактирование справочников и классификаторов ИС, а также их синхронизация с НСИ
		Администрирование учетных записей (доступных ролей) в ИС
2.	Обучение пользователей по работе в ИС	Проведение вебинаров/мероприятий для администраторов/пользователей ИС
		Актуализация методических рекомендаций по работе в ИС
3.	Разработка и администрирование ИС	Мониторинг работоспособности ИСОУ ВШ: Обеспечение доступности и работоспособности ИС
		Проведение работ по распространению релиза
		Организация регулярного резервного копирования данных
		Выполнение функционального/интеграционного тестирования сложного приложения
		Решение инцидентов выявленных при работе с ИСОУ ВШ

4. Характеристика объекта обслуживания

4.1. Общая характеристика ИС

Объектами обслуживания являются Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа».

ИСОУ ВШ «Общеобразовательные организации»

Вычислительная инфраструктура ИС ИСОУ ВШ включает:

- физические рабочие станции системного администратора и администратора безопасности;
- комплекс виртуальных серверов;
- АРМ пользователей ИСОУ ВШ (физические и виртуальные);
- СЗИ, сетевое оборудование, среда виртуализации облачного хранилища.

Технологии доступа к информационным ресурсам ИСОУ ВШ обеспечивают доступность посредством web-портала через Интернет по защищенному протоколу ssl с помощью стандартных браузеров Интернет.

ИСОУ ВШ взаимодействует со следующими внешними информационными системами:

- ЕПГУ/РПГУ средствами СМЭВ;
- СМЭВ3/СМЭВ4;
- ФГИС ЕСИА
- ЕСНСИ.

Услуги должны быть оказаны в соответствии с требованиями разделов пунктов №7 и № 8 настоящего ТЗ.

4.2. *Перечень сопровождаемых подсистем модуля ИСОУ ВШ «Общеобразовательные организации»:*

- Подсистема «Информация об образовательной организации»
- Подсистема «Подача заявления в образовательное учреждение»
- Подсистема «Питание»
- Подсистема «Медицинская справка»
- Подсистема «Кадры»
- Подсистема «Классы»
- Подсистема «Личный кабинет»
- Подсистема «Отчетность»
- Подсистема «Экспорта/Импорта»
- Подсистема «Электронный журнал/дневник»
- Подсистема «Уведомления»

5. Требования к порядку оказания Услуги

Требования к организации технической поддержки операторов ИС, обработки запросов на обслуживание и оказание консультаций пользователя.

Таблица 2. Условия оказания услуг по технической поддержке пользователей ИС

№ п/п	Перечень оказываемых услуг	Условия оказываемых услуг
1.	Обеспечение работы линии технической поддержки ИС	
1.1	Прием и обработка обращений Заказчика на телефонную линию, адреса электронной почты и иные каналы связи Исполнителя, информирование о состоянии (статусе) обращений.	С 09:00 до 18:00 восьмичасовой рабочий день
1.2	Редактирование/обновление справочников и классификаторов ИС, а также их синхронизация с НСИ	В удаленном режиме, по запросу
1.3	Услуги по администрированию учетных записей (доступных ролей) в ИС	В удаленном режиме, по запросу
2.	Проведение различных обучающих мероприятий по работе в ИС	
2.1	Проведение вебинаров/мероприятий для администраторов/пользователей ИС	В удаленном режиме по запросу
2.2	Актуализация методических рекомендаций по работе в ИС	В удаленном режиме по запросу
3.	Разработка и администрирование ИС	
3.1	Мониторинг работоспособности ИСОУ ВШ - Обеспечение доступности и работоспособности - Решение инцидентов выявленных при работе	В удаленном режиме согласно регламентным срокам
3.2	Проведение работ по распространению релиза	В удаленном режиме согласно регламентным срокам
3.3	Организация регулярного резервного копирования данных	В удаленном режиме согласно регламентным срокам
3.4	Выполнение функционального/интеграционного тестирования сложного приложения	В удаленном режиме согласно регламентным срокам
3.5	Администрирование и развертывание приложений	В удаленном режиме согласно регламентным срокам

Таблица 3. Показатели и требования, установленные к функциональным, техническим качественным характеристикам услуг

№ п/п	Наименование показателя	Требования, установленные к функциональным, техническим качественным характеристикам услуг, входящих в объект закупки
1.	Наименование услуг, входящих в объект закупки	Оказание услуг по сопровождению ИСОУ ВШ на территории Белгородской области
2.	Цель использования оказываемых услуг	Обеспечение устойчивого (бесперебойного) функционирования ИСОУ ВШ на территории Белгородской области, организация поддержки специалистов Заказчика

№ п/п	Наименование показателя	Требования, установленные к функциональным, техническим характеристикам услуг, входящих в объект закупки
3.	Перечень оказываемых услуг Исполнителем	<p>Оказание услуг по сопровождению ИСОУ ВШ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Прием и обработка обращений Заказчика на телефонную линию, адреса электронной почты Исполнителя, информирование о состоянии (статусе) обращений. 2. Редактирование/обновление справочников и классификаторов ИС, а также их синхронизация с НСИ 3. Администрирование учетных записей (доступных ролей) в ИС 4. Проведение обучающих мероприятий для администраторов/пользователей ИС 5. Актуализация методических рекомендаций по работе в ИС 6. Мониторинг работоспособности ИСОУ ВШ. Обеспечение доступности и работоспособности 7. Проведение работ по распространению релиза 8. Организация регулярного резервного копирования данных 9. Выполнение функционального/интеграционного тестирования сложного приложения 10. Администрирование и развертывание приложений 11. Консультация представителей Заказчика по вопросам функционирования, архитектуры серверного сегмента ИСОУ ВШ при поступлении внешних запросов в адрес Заказчика. Заполнение анкет по ИСОУ ВШ по запросу внешних ведомств. <p>* Услуги по модернизации ИСОУ ВШ предоставляются по отдельному ТЗ и в перечень работ по сопровождению не входят.</p>
4.	Общие требования к услугам по сопровождению ИС	<p>Исполнитель обязан производить:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обновление общего ПО и ИСОУ ВШ для решения вопросов безопасности; • отслеживание используемого дискового пространства; • контроль эффективности реализованных мер и средств защиты информации серверного сегмента ИСОУ ВШ. <p>Требования не включает внесение изменений в функционал ИС, её настройку и адаптацию под новые форматы взаимодействия в случае изменения требований региональных или федеральных нормативных актов, регламентирующих работу и взаимодействие с ЕСНСИ, ЕСИА, СМЭВ, ЕПГУ, ЕГИССО.</p> <p>* Оказание услуг по месту размещения серверных мощностей невозможно, услуги оказываются удаленно.</p>
4.1	Прием и обработка обращений Заказчика	<p>Исполнитель обязан обеспечить прием обращений Заказчика в рабочие дни с 9:00 до 18:00 – с понедельника по пятницу с перерывом на обед с 13-00 до 14-00, выходные и праздничные дни – согласно Постановления Правительства РФ от 29 августа 2022 г. № 1505 «О переносе выходных дней в 2023 году» по любым каналам связи доступным Заказчику.</p> <p>Исполнитель должен обеспечить следующие способы коммуникации с Заказчиком:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Телефонный номер call-центра технической поддержки Исполнителя. • Электронный почтовый адрес. • Почтовый адрес для направления официальных писем;

№ п/п	Наименование показателя	Требования, установленные к функциональным, техническим характеристикам услуг, входящих в объект закупки
		<ul style="list-style-type: none"> • Встроенные в ИС средства коммуникации пользователей. <p>Заказчик вправе выбирать любой из вышеперечисленных способов для направления обращения к Исполнителю.</p> <p>Также Исполнитель обязуется информировать о состоянии (статусе) обращений по запросу Заказчика.</p> <p>Сроки реакции на поступающие обращения со стороны Заказчика регламентируются положениями, представленными в Таблице 1 Приложение №1 к данному ТЗ.</p>
4.2	Требования к услугам по администрированию учетных записей (доступных ролей) в ИС	<p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен осуществлять администрирование учетных записей пользователей ИС по запросу Заказчика.</p> <p>Максимальный срок оказания услуги «Администрирование учетных записей пользователей ИС», оказываемой по запросу Заказчика, устанавливается в запросе Заказчика и, в случае, если запрос Заказчика не содержит максимального срока оказания услуги, максимальный срок оказания услуги устанавливается по умолчанию и длится не более 5 рабочих дней с момента регистрации запроса Заказчика.</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен провести следующие мероприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> • создание учетных записей пользователей ИС; • настройка учетных записей пользователей ИС; • удаление/блокировка учетных записей пользователей ИС
4.3	Требования по актуализации методических рекомендаций по работе в ИС	<p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен осуществлять актуализацию методических рекомендаций по работе в ИС по запросу Заказчика.</p>
4.4	Требования к услугам по мониторингу работоспособности ИС	<p>Обеспечение доступности и работоспособности.</p> <p><i>Подключение и настройка системы мониторинга</i></p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен проводить работы по однократному подключению и настройке системы мониторинга работоспособности ИС. Система мониторинга должна располагаться на ресурсах Исполнителя.</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен обеспечить проведение следующих мероприятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> • произвести подключение системы мониторинга; • произвести настройку общего и специального ПО, настройку БД ИС, обеспечивающую мониторинг показателей, указанных в Таблицах № 1-4 Приложение №2 к ТЗ; • настроить систему мониторинга на сбор, хранение и обработку значений показателей мониторинга работоспособности ИС. <p>Мониторинг работоспособности аппаратных (виртуальных) средств, общего ПО, БД и специального ПО</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен осуществлять ежедневный мониторинг работоспособности аппаратных (виртуальных) средств, общего ПО, по параметрам, также необходимо производить ежедневный мониторинг БД по</p>

№ п/п	Наименование показателя	Требования, установленные к функциональным, техническим качественным характеристикам услуг, входящих в объект закупки
		<p>параметрам, указанным в Таблицах № 1-4 и работоспособности специального ПО Приложение №2 к ТЗ.</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен провести следующие мероприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> • мониторинг работоспособности для выявления инцидентов; • при возникновении события, определяемого как инцидент, устранение которого не предусмотрено настоящим описанием объекта закупки, в течение 5 (пяти) рабочих дней Исполнитель по электронной почте предоставляет Заказчику рекомендации, направленные на устранение возникшего инцидента. <p>Решение инцидентов, выявленных при работе. Восстановление работоспособности БД в случае сбоя</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель выполняет восстановление работоспособности БД по факту наступления события, связанного со сбоем ИС.</p> <p>При возникновении события, определяемого как инцидент, Исполнитель устанавливает приоритет инцидента.</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен провести мероприятия, направленные на устранение инцидента, включая определение причин нарушений в работе БД, восстановление работоспособности БД средствами СУБД.</p> <p>При невозможности восстановления работоспособности Исполнитель должен произвести восстановление БД из резервной копии.</p> <p>Восстановление БД должно выполняться из последней резервной копии БД, созданной до нарушения работоспособности БД.</p> <p>При наличии инкрементных резервных копий БД, сначала выполняется восстановление из полной резервной копии БД, которая затем дополняется инкрементными резервными копиями.</p> <p>Срок восстановления работоспособности БД рассчитывается с момента выявления инцидента.</p> <p>Максимальный срок восстановления работоспособности БД определяется в соответствии с приоритетом инцидента, указанным в Таблица № 2 Приложение №1 к ТЗ.</p> <p>Восстановление работоспособности специального ПО в случае сбоя</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель выполняет восстановление работоспособности ИСОУ ВШ по факту наступления события, связанного со сбоем ИС.</p> <p>При возникновении события, определяемого как инцидент, приоритет такого инцидента устанавливается Заказчиком. В рамках оказания услуги Исполнитель должен провести мероприятия, направленные на устранение Инцидента, включая определение причин нарушений в работе ИСОУ ВШ.</p> <p>При невозможности восстановления работоспособности ИСОУ ВШ Исполнитель должен произвести установку и настройку специального ПО в рамках оказания услуг «Установка специального ПО» и «Настройка специального ПО».</p>

№ п/п	Наименование показателя	Требования, установленные к функциональным, техническим характеристикам услуг, входящих в объект закупки
		<p>Срок восстановления работоспособности ИСОУ ВШ рассчитывается с момента выявления инцидента</p> <p>Максимальный срок восстановления работоспособности БД определяется в соответствии с приоритетом инцидента, указанным Таблица №2 Приложение №1 к ТЗ.</p>
4.5.	Проведение работ по распространению релиза	<p>Проверка наличия обновлений общего ПО</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен осуществлять ежемесячную проверку наличия критических или связанных с безопасностью обновлений общего и специализированного ПО ИС.</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен провести следующие мероприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> • проверку наличия критических или связанных с безопасностью обновлений общего ПО; • установку (переустановку) и испытания (в случае проверки совместимости после обновлений специализированного ПО с ИС) программных (программно-технических) СЗИ, защищенных программных (программно-технических) средств обработки информации, программных (программно-технических) средств контроля защищенности информации.
4.6.	Организация регулярного резервного копирования данных	<p>Создание экземпляра БД</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен осуществлять создание экземпляра БД ИС по запросу Заказчика.</p> <p>Максимальный срок оказания услуги «Создание экземпляра БД» оказываемой по запросу Заказчика, устанавливается в запросе Заказчика. В случае если запрос Заказчика не содержит максимального срока оказания услуги, максимальный срок оказания услуги – не более 5 (пяти) рабочих дней с момента регистрации запроса Заказчика.</p> <p>Создание экземпляра БД выполняется с помощью средств СУБД.</p> <p>Резервное копирование БД</p> <p><i>Еженедельное/ежемесячное резервное копирование БД</i></p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен осуществлять еженедельное/ежедневное резервное копирование БД ИС.</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен провести следующие мероприятия:</p> <p>Резервное копирование БД ИС должно осуществляться:</p> <ul style="list-style-type: none"> • по технологии – без остановки БД; • с периодичностью – еженедельное/ежедневное полное резервное копирование; • способ резервного копирования – в автоматическом режиме с помощью встроенных или сторонних программных средств; • срок хранения резервной копии не менее 1 (одного) месяца, до создания следующей резервной копии; • хранение резервных копий должно осуществляться на технических средствах Заказчика, доступ к которому предоставляет Заказчик.

№ п/п	Наименование показателя	Требования, установленные к функциональным, техническим характеристикам услуг, входящих в объект закупки
		<p>Результат выполнения процедуры резервного копирования должен содержать данные для восстановления, а также журнальный файл (лог) выполнения процедуры.</p> <p>Периодически, но не реже чем 1 раз в месяц должна выполняться проверка наличия файлов последних (на момент проверки) резервных копий, а также содержимое соответствующих журнальных файлов выполнения процедуры резервного копирования. При обнаружении ошибок в процедуре резервного копирования Исполнитель обязан в течение срока, не превышающего интервал периодичности выполнения, устранить возникшие ошибки и провести повторную проверку выполнения процедуры.</p> <ul style="list-style-type: none"> • срок хранения ежемесячных копий не менее резервной копии не менее 12 (двенадцати) месяцев, до создания следующей резервной копии, должны сохраняться 12 последних копий; • хранение резервных копий должно осуществляться на технических средствах Заказчика, доступ к которому предоставляет Заказчик. <p>Результат выполнения процедуры резервного копирования должен содержать данные для восстановления, а также журнальный файл (лог) выполнения процедуры.</p> <p>Периодически, но не реже чем 1 раз в квартал должна выполняться проверка наличия файлов последних (на момент проверки) резервных копий, а также содержимое соответствующих журнальных файлов выполнения процедуры резервного копирования. При обнаружении ошибок в процедуре резервного копирования Исполнитель обязан в течение срока, не превышающего интервал периодичности выполнения, устранить возникшие ошибки и провести повторную проверку выполнения процедуры.</p>
4.9.	Выполнение функционально го/интеграционного тестирования сложного приложения	<p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен производить функциональное/интеграционное тестирование приложения.</p> <p>Осуществлять проверку совместимости обновления общего ПО с установленной версией данного общего ПО, а также с иным общим ПО и специальным ПО, путем установки обновления на тестовый стенд в соответствии с инструкциями разработчика по обновлению общего ПО и проверки работоспособности общего ПО на тестовом стенде после установки обновления.</p>
4.10	Администрирование и развертывание приложений	<p>Настройка БД</p> <p>В рамках оказания услуги, Исполнитель должен осуществлять настройку БД ИС по запросу Заказчика.</p> <p>Максимальный срок оказания услуги «Настройка БД», оказываемой по запросу Заказчика, устанавливается в запросе Заказчика. В случае если запрос Заказчика не содержит максимального срока оказания услуги, максимальный срок оказания услуги устанавливается по умолчанию и длится не более 5 (пяти) рабочих дней с момента регистрации запроса Заказчика.</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен провести следующие мероприятия:</p>

№ п/п	Наименование показателя	Требования, установленные к функциональным, техническим характеристикам услуг, входящих в объект закупки
		<ul style="list-style-type: none"> • настройку параметров БД; • реорганизацию хранения физических и логических объектов БД, не требующих изменений в структуре разработанных БД (перестроение индексов, настройка хранения объектов БД); • профилактический перезапуск или остановку БД на время выполнения настроек по согласованию с Заказчиком; <p>иные мероприятия по настройке БД.</p> <p>Установка специального ПО</p> <p>Максимальный срок оказания услуги «Установка специального ПО», оказываемой по запросу Заказчика, устанавливается в запросе Заказчика. В случае если запрос Заказчика не содержит максимального срока оказания услуги, максимальный срок оказания услуги устанавливается по умолчанию и длится не более 5 (пяти) рабочих дней с момента регистрации запроса Заказчика.</p> <p>При возникновении события, определяемого как инцидент, приоритет такого инцидента устанавливается Заказчиком.</p> <p>Максимальный срок оказания услуги «Установка специального ПО», оказываемой в целях восстановления работоспособности специального ПО, не должен превышать максимальный срок устранения соответствующего инцидента.</p> <p>Настройка специального ПО</p> <p>Максимальный срок оказания услуги «Настройка специального ПО», оказываемой по запросу Заказчика, устанавливается в запросе Заказчика. В случае, если запрос Заказчика не содержит максимального срока оказания услуги, максимальный срок оказания услуги устанавливается по умолчанию и длится не более 5 (пяти) рабочих дней с момента регистрации запроса Заказчика.</p> <p>Максимальный срок оказания услуги «Настройка специального ПО», оказываемой в целях восстановления работоспособности специального ПО, не должен превышать максимальный срок устранения соответствующего инцидента.</p> <p>При возникновении события, определяемого как инцидент, приоритет такого инцидента устанавливается Заказчиком.</p> <p>В случае необходимости взаимодействия Исполнителя с третьими лицами срок исполнения запроса продлевается на время выполнения запроса третьими лицами.</p> <p>В рамках оказания услуги, Исполнитель должен провести следующие мероприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> • изменение IP-адресов или имен серверов, на которых расположено ПО; • изменение URL адресов или контекстных путей веб-приложений, по которым доступно ПО; • изменение TCP-портов, на которых доступно ПО; • изменение настроек подключения к БД; • изменение расположения ПО (перенос в другую директорию или на другой сервер); • изменение расположения журнальных файлов ПО; <p>иные настройки специального ПО с соблюдением режима ИБ.</p>

№ п/п	Наименование показателя	Требования, установленные к функциональным, техническим характеристикам услуг, входящих в объект закупки
5.	Требования к результатам работ и отчётной документации	Исполнитель предоставляет Заказчику следующие отчетные документы: Акт оказанных услуг не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, в котором исполнитель оказал услуги.

6. Требования к защите информации

Все сведения о составе, характеристиках и содержимом ИС являются конфиденциальной информацией и не подлежат разглашению.

Исполнитель обязуется:

- не проводить противозаконные действия по сбору, незаконному копированию, использованию и передаче третьей стороне информации, циркулирующей и хранящейся в ИС;
- не осуществлять несанкционированный доступ к информационным ресурсам;
- не нарушать технологию сбора, накопления, хранения, обработки, преобразования, отображения и передачи информации, в результате чего может быть осуществлено искажение, потеря или незаконное использование информации;
- не внедрять в ИС программы-вирусы (загрузочные, файловые и др.);
- не устанавливать программные и аппаратные закладные устройства в технические средства АРМ;
- не устанавливать ПО, зараженное вирусами.

Нарушение настоящих требований влечет за собою гражданско-правовую, административную или уголовную ответственность в соответствии с законом РФ.

7. Требования к обеспечению работы с ЕПГУ/РПГУ

В рамках данного требования должны быть обеспечены следующие показатели качества процесса предоставления услуг населению в сфере образования в электронном виде, запросы на которые поступают в Информационные ИС с помощью ЕПГУ (gosuslugi.ru):

- Обеспечение работоспособности сервисов взаимодействия Информационных систем с ЕПГУ в режиме 24/7.
- Обеспечение оперативного решения инцидентов, поступающих от специалистов ЕПГУ, связанных с нештатными ситуациями оказания услуг населению в электронном виде. Принятие исчерпывающего решения по инциденту в течение одного рабочего дня;
- Предоставление заказчику статистической информации по процессу предоставления услуг населению в электронном виде посредством ЕПГУ.

8. Требования к документированию

Документация должна разрабатываться в соответствии с требованиями комплекса государственных стандартов РФ.

Язык оформления документации – русский, за исключением общепринятых названий и оригинальных наименований программно-аппаратных средств импортного производства.

Вся документация должна быть оформлена следующим образом:

- на бумажных носителях в количестве двух экземпляров;
- в электронном виде в формате doc.

9. Перечень документации, подлежащей оформлению и сдаче заказчику

В результате выполнения работ Заказчику предоставляется Акт оказанных услуг не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, в котором исполнитель оказал услуги.

10. Дополнительные требования

В процессе оказания услуг возможно изменение состава (перечня) и наименования услуг, при обосновании таких изменений требованиями нормативных или методических документов и согласовании таких изменений с Заказчиком. В случае если в период оказания услуг изменится действующее законодательство, то результаты и сроки оказания услуг должны быть дополнительно согласованы с Заказчиком.

Заказчик

Директор МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 11»

М.П. **В.М. Искренева**

Исполнитель

Заместитель директора филиала - директор по работе с корпоративным и государственным сегментами Белгородского филиала ПАО «Ростелеком»

М.П. **М.Л. Юдин**

Приложение № 1 к Техническому заданию

Таблица 1. Типы обращений и сроки реакции на обращения

№ п/п	Тип обращения	Срок реакции/ выявление причины, (раб. час)	Срок исполнения обращения
1	Входящее обращение по номеру: +7 (4722) 777-282	Не более 2 часов	Не более 4 часов
2.	Входящее обращение по эл. Почте: info@vsopen.ru	Не более 4 часов	Не более 6 часов
3.	Входящее обращение по иным каналам связи	Не более 2 часов	Не более 4 часов
	Вопросы не требующие внесения изменений в функционал ИС	Не более 2 часов	Не более 6 часов
4.	Вопросы требующие внесения изменений в функционал ИС	Не более 2 часов	Таблица 2

Таблица 2. Внесение изменений в функционал ИС

Приоритет заявки	Описание критерия установки приоритета	Максимальный срок устранения инцидента
Высокая	Сбой в работе ПО, который приводит к невозможности выполнения технологического процесса с использованием ИС	До 14 календарных дней (в зависимости от сложности обращения)
Средняя	Сбой в работе ПО, который не влияет на возможность выполнения технологического процесса с использованием ИС	До 28 календарных дней (в зависимости от сложности обращения)
Низкая	Незначительные ошибки в работе ИС, которые не влияют на возможности выполнения технологического процесса с использованием ИС	До 56 календарных дней (в зависимости от сложности обращения)
*приоритет заявки определяется Заказчиком, количество приоритетных заявок не более 3х раз в 2-3 недели		

Заказчик

Исполнитель

Директор МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 11»

Заместитель директора филиала - директор по работе с корпоративным и государственным сегментами Белгородского филиала ПАО «Ростелеком»

М.П. **В.М. Искренева**

М.П. **М.Л. Юдин**

Приложение №2 к Техническому заданию

**Таблица 1. ПО ИС, БД ИС, параметры мониторинга
общего и специального ПО, БД ИС**

№ п.п.	Класс ПО	Наименование ПО	Производитель ПО	Количество
1	2	3	4	5
1. Общее программное обеспечение ИС				
1.1.	ОС	Ubuntu 18.04.3 LTS (версия ядра 4.15.0-55-generic #60~16.04.2-Uubuntu)	Canonical	12
1.2.	СУБД	PostgreSQL 15.x	The PostgreSQL Global Development Group	4
1.3.	Серверное и связующее ПО	Nginx	NGINX, Inc.	1
2. Специализированное программное обеспечение ИС (инф. безопасность)				
2.1	СЗИ	SecretNet LSP	ООО Код безопасности	12
2.2	СЗИ	Крипто-ПРО JCP версия 2.0 исполнение 2 (серверная версия)	ООО «КРИПТО-ПРО»	1
2.3	Антивирусная защита	Dr.Web Enterprise Security Suite	ООО «Доктор Веб»	5

Таблица 2. База данных ИС

№ п.п.	Наименование БД*	Технологическое наименование БД
1	2	3
1.1.	База данных «Зачисление в ОУ»	Uslugi
1.2.	База данных «Виртуальная школа»	Vsopen

Таблица 3. Параметры мониторинга общего ПО

№ п.п.	Объект мониторинга	Наименование показателя мониторинга
1	2	3
1.1.	П.П. 1.1. Таблица 1 Приложение № 2 к ТЗ	Объем использованного дискового пространства в разделах диска
1.2.	П.П. 1.1. Таблица 1 Приложение № 2 к ТЗ	Объем использованной оперативной памяти
1.3.	П.П. 1.1. Таблица 1 Приложение № 2 к ТЗ	Средняя нагрузка на ЦП
1.4.	П.П. 1.2 и 1.3 Таблица 1 Приложение № 2 к ТЗ	Доступность TCP порта
1.5.	П.П. 1.2 Таблица 1 Приложение № 2 к ТЗ	Доступность экземпляра БД
1.6	П.П. 1.2 и 1.3 Таблица 1 Приложение № 2 к ТЗ	Наличие запущенного процесса

Таблица 4. Параметры мониторинга БД

№ п.п.	Объект мониторинга	Наименование показателя мониторинга
1	2	3
1.2.	П.П. 1.1 Таблица 2 Приложение № 2 к ТЗ	Размер БД

Таблица 5. Параметры мониторинга специального ПО

№ п.п.	Объект мониторинга	Наименование показателя мониторинга
1	2	3
1.1	Программные модули ИС	Доступность веб-страницы по протоколу HTTP/HTTPS
1.2	Программные модули ИС	Время загрузки веб-страницы

Заказчик

Директор МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 11»

_____ В.М. Искренева
М.П.

Исполнитель

Заместитель директора филиала - директор по работе с корпоративным и государственным сегментами Белгородского филиала ПАО «Ростелеком»

_____ М.Л. Юдин
М.П.

Спецификация Услуги

№	Наименование услуги	Цена услуг за ед. с НДС 20%, руб.	Кол-во отчетных периодов	Стоимость всего услуг с НДС 20%, руб.
1	Техническое сопровождение ПО	7 695,00	4	30 780,00

Общая стоимость Договора составляет 30 780 руб. 00 коп.

Заказчик

Директор МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 11»

Исполнитель

Заместитель директора филиала - директор по работе с корпоративным и государственным сегментами Белгородского филиала ПАО «Ростелеком»

В.М. Искренева
МП

М.Л. Юдин
МП

ОТПРАВЛЕНО	ПАО "РОСТЕЛЕКОМ" , Юдин Михаил Леонидович, Заместитель директора филиала - директор по работе с корп. и гос. сегментами	16.12.22 11:45 (MSK)	Сертификат 018797880038AF59AE43C5E911F851A667
УТВЕРЖДЕНО	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 11" ГОРОДА ГУБКИНА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ , Искренева Валентина Михайловна, Директор	04.01.23 13:38 (MSK)	Сертификат 58BEEDB5A37843A8BACFAE685FCB29DF