**Договор № ЭШ2019/\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**на оказание услуги по сопровождению автоматизированной информационной системы «Электронная школа»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Район учреждения** | **« 01 » января 2019 года** |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «Заказчик», с одной стороны, и Публичное акционерное общество «Ростелеком», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Заместителя директора по работе с корпоративным и государственным сегментами Ростовского филиала ПАО «Ростелеком» Бардахчиева Руслана Хачатуровича, действующего на основании Доверенности № 01/29/54-17 от 19.04.2017, с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», на основании п.4 ч. 1 ст.93 Федерального закона № 44-ФЗ от 05.04.2013 «О Контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» заключили настоящий Договор (далее – Договор) о нижеследующем:

1. **Предмет Договора**
   1. Исполнитель обязуется оказать, а Заказчик обязуется принять и оплатить на условиях, предусмотренных Договором, Услуги по сопровождению подсистемы «Электронная школа» и аттестованного автоматизированного рабочего места Региональной информационной системы «Образование» (далее - АИС ЭШ).
   2. Состав и стоимость сопровождения АИС ЭШ определяется Соглашением о составе и стоимости услуги (Приложение № 1 к настоящему Договору).
   3. Условия оказания Услуг, параметры качества и порядок взаимодействия Сторон определены в Техническом задании (Приложение № 2 к Договору).
   4. Идентификационный код закупки\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
2. **Стоимость Услуг и порядок расчетов**
   1. Цена Договора за весь срок действия Договора составляет 45 518,40 (сорок пять тысяч пятьсот восемнадцать) рублей 40 копеек, в том числе НДС – 7 586,40 (семь тысяч пятьсот восемьдесят шесть) рублей 40 копеек.

Цена Договора является твердой и определяется на весь срок исполнения Договора. Оплата осуществляется Заказчиком ежемесячно по факту оказания Услуги за истекший отчетный период в соответствии с Приложением №1.

* 1. Цена Договора включает в себя все расходы, необходимые для оказания Услуг в соответствии с настоящим Договором и выполнения Исполнителем всех обязательств по Договору, в том числе доставку, перевозку, страхование, уплату налогов, таможенных пошлин, сборов и других обязательных платежей, а также любые иные расходы Исполнителя по настоящему Договору.
  2. Оплата осуществляется Заказчиком за счет средств бюджета Ростовской области.
  3. Настоящий порядок расчетов регулирует отношения между Исполнителем и Заказчиком по оплате за Сопровождение АИС ЭШ.
  4. Расчётный период устанавливается с 1 по 30(31) число каждого месяца.
  5. Оплата оказываемых Услуг производится Заказчиком путем платежа в размере стоимости услуг, оказанных в предыдущем расчетном периоде.
  6. К оплате Исполнителем выставляются, а Заказчиком оплачиваются:

- сумма задолженности по оплате Услуг;

- стоимость оказанных в расчетном периоде Услуг;

- налоговые и иные обязательные начисления.

* 1. До 10 числа месяца, следующего за расчетным, Исполнитель предоставляет Заказчику:

- счет на оплату,

- счет-фактуру,

- акт сдачи-приемки Услуг (форма акта указана в Приложении №3).

* 1. До 20 числа месяца, следующего за расчетным, Исполнитель доставляет Заказчику счет на оплату Услуг.
  2. В рамках исполнения Договора Стороны могут обмениваться следующими первичными документами (счет на оплату, счет-фактура, акт сдачи – приемки услуг) посредством электронного документооборота с использованием только квалифицированной электронной подписи через операторов электронного документооборота:[[1]](#footnote-1)

|  |
| --- |
|  |

ООО «Компания Тензор» (СБИС).

или

|  |
| --- |
|  |

ЗАО «ПФ «СКБ Контур» (Диадок).

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

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

* 1. Исполнитель выставляет Заказчику счет на оплату Услуг и Акт сдачи-приемки Услуг (далее Акт). Оплата производится Заказчиком в течение 30 дней с даты подписания Акта, на основании выставленного счета. При не поступлении оплаты по выставленным счетам Исполнитель предупреждает Заказчика по телефону о необходимости оплаты. В случае не поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя связи по истечению 30 (тридцати) рабочих дней с даты выставления счета, Исполнитель вправе приостановить оказание Заказчику Услуги.
  2. В период приостановления оказания Услуг Заказчик обязан погасить задолженность по оплате. В соответствии с п. 2 ст. 781 ГК РФ перерасчет ежемесячной оплаты за период приостановления оказания Услуг не производится. Оказание Услуг возобновляется в случае исполнения Заказчиком своих обязательств по оплате Услуги в полном объеме.
  3. При наличии задолженности по оплате Услуги в течение 6 и более месяцев настоящий Договор изменяется или расторгается Исполнителем в одностороннем внесудебном порядке, предусмотренном Договором.
  4. Об изменении Порядка расчетов Заказчик предупреждается письменно, с вручением ему нового порядка расчетов. Изменение порядка расчетов возможно в связи с изменением порядка учета стоимости Услуг, изменения действующего законодательства.
  5. Платежи по настоящему Договору осуществляются в российских рублях по безналичному расчету путем перечисления денежных средств на счет Исполнителя, указанный в настоящем Договоре.
  6. Датой исполнения обязательств по оплате считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
  7. 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.
  8. 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.
  9. 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.

1. **Срок оказания Услуг по Договору**
   1. Датой начала оказания услуг является 1-е число календарного месяца, соответствующего дате подписания Договора.
   2. Срок оказания Услуг: с «01» января 2019 г. по «31» декабря 2019 г.
2. **Права и обязанности Сторон**
   1. **Исполнитель обязан:**
      1. оказать Услуги в соответствии с предметом Договора качественно и в объеме, предусмотренном настоящим Договором и Приложениями к нему;
      2. оповещать Заказчика о проведении плановых (профилактических) мероприятий, о проведении неотложных ремонтных работ, в порядке и сроки, предусмотренные Техническим заданием (**Приложение № 2** к Договору);
      3. обеспечивать круглосуточный и бесперебойный режим работы АИС ЭШ, за исключением перерывов для проведения необходимых плановых и неотложных ремонтных работ;
      4. по требованию Заказчика, информировать Заказчика о ходе оказания Услуг;
      5. обеспечивать конфиденциальность (неразглашение) информации, переданной Заказчиком Исполнителю в рамках оказания Услуг и не подлежащей разглашению в силу закона или соглашения сторон;
      6. незамедлительно информировать Заказчика в случае невозможности исполнения обязательств по настоящему Договору, а также обстоятельствах, препятствующих оказанию Услуг;
      7. выполнять иные обязательства, предусмотренные настоящим Договором и Приложениями к нему.
   2. **Исполнитель вправе:**
      1. запрашивать у Заказчика информацию, необходимую для оказания Услуг;
      2. проводить в случае необходимости плановые (профилактические) мероприятия, в том числе ремонтно-настроечные работы, а также неотложные ремонтные работы;
      3. для выполнения своих обязательств по настоящему Договору привлекать специалистов сторонних организаций, неся ответственность за их действия, как за свои собственные;
      4. считать направленные Заказчику документы принятыми, согласованными и подписанными, если в течение 10 рабочих дней от Заказчика не получено замечаний по ним;
      5. Приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Заказчиком сроков оплаты указанных в п. 2 условий настоящего Договора, нарушения правил эксплуатации оконечного оборудования сети электросвязи или использования на сети не сертифицированного оборудования, а также при возникновении обстоятельств, указанных в ст.66 Федерального закона №126-ФЗ «О связи» от 07.07.2003, а также в Постановлении Правительства РФ №895 от 31.12.2004 г.
   3. **Заказчик обязан:**
      1. своевременно принять и оплатить надлежащим образом оказанные Услуги в порядке и сроки, установленные настоящим Договором;
      2. предоставить Исполнителю необходимую для оказания Услуг информацию, оказывать Исполнителю любое содействие, которое может оказаться необходимым Исполнителю для реализации им своих обязательств по Договору, в том числе способствовать специалистам Исполнителя в идентификации и решении проблемы;
      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. назначить из числа своих сотрудников ответственных лиц, имеющих право без доверенности действовать от имени Заказчика, на период оказания Услуг по Договору.
      5. выполнять иные обязательства, предусмотренные настоящим Договором и Приложениями к нему.
   4. **Заказчик вправе:**
      1. в любое время проверять ход и качество оказания Услуг, не вмешиваясь в оперативно-хозяйственную деятельность Исполнителя;
      2. запросить у Исполнителя адаптацию Услуг. Под адаптацией понимается разработка нового функционала (внесение доработок в стандартный функционал), не связанного с решением конкретной ошибки, а выполняемая по заявке Заказчика для учета специфических бизнес-процессов. Адаптация Услуг не является предметом настоящего Договора и оплачиваются отдельно от стоимости Услуг по Договору путем оформления Дополнительного соглашения к Договору.
      3. требовать от Исполнителя устранения недостатков, выявленных в ходе оказания и/или при приемке Услуг в соответствии с условиями Договора.
3. **Порядок сдачи и приемки оказанных Услуг**
   1. По окончании расчетного периода Исполнитель в течение 10 (десяти) рабочих дней предоставляет Заказчику 2 экземпляра подписанных со своей стороны Актов сдачи-приемки оказанных Услуг (форма Акта приведена в **Приложении № 3** к настоящему Договору).
   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.
   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.
   4. Услуги считаются принятыми с даты подписания Сторонами соответствующего Акта   
      сдачи-приемки оказанных Услуг.
   5. Отчетная документация в соответствии с формами, приведенными в **Приложении № 2** к Техническому заданию, предоставляется Исполнителем по письменному запросу Заказчика в течение всего срока действия Договора, но не чаще, чем 1 раз в календарный квартал.
4. **Ответственность Сторон**

6.1. Взыскание неустойки с Исполнителя:

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

6.1.2. В соответствии с п. 10 Правил, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 30 августа 2017 г. N 1042. пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Договором, в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пени ставки рефинансирования Центрального банка РФ от цены Договора, уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных Договором и фактически исполненных Исполнителем.

6.1.3. За ненадлежащее исполнение предусмотренных Договором обязательств, исключая просрочку исполнения. Исполнитель выплачивает Заказчику штраф в размере 10% цены Договора в месяц*.*

6.1.4. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Договором, которое не имеет стоимостного выражения, размер штрафа устанавливается (при наличии в Договоре таких обязательств) в виде фиксированной суммы - 1000 рублей.

6.2. Взыскание неустойки с Заказчика:

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

6.2.2. Пеня начисляется Заказчику за каждый день просрочки исполнения предусмотренного Договором обязательства, начиная со дня следующего за днем истечения установленного Договором срока исполнения обязательства. Размер пени устанавливается как одна трехсотая действующей на дату уплаты пеней ставки рефинансирования ЦБ РФ от не уплаченной в срок суммы.

6.2.3. В случае просрочки оплаты оказанных услуг Исполнитель вправе потребовать уплаты пеней, рассчитанных в соответствии с Договором.

6.2.4. В случае ненадлежащего исполнения Заказчиком предусмотренных Договором обязательств, за исключением просрочки исполнения. Исполнитель вправе взыскать с Заказчика штраф в виде фиксированной суммы - 1000 рублей.

6.3. Общая сумма начисленной неустойки (штрафов, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение поставщиком (подрядчиком, исполнителем) обязательств, предусмотренных Договором, не может превышать цену Договора.

6.4. Общая сумма начисленной неустойки (штрафов, пени) за ненадлежащее исполнение заказчиком обязательств, предусмотренных Договором, не может превышать цену Договора.

6.5. 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.

6.6. 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.

6.7. Для целей настоящего Договора «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 Договора не является обстоятельством непреодолимой силы.

6.8. 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 Договору.

6.9. 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.

1. **Условия конфиденциальности**
   1. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность информации, полученной при выполнении настоящего Договора. 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.
   2. Исполнитель обязуется не передавать третьим лицам конфиденциальную информацию, а также публиковать или иным способом разглашать полученные результаты без письменного разрешения Заказчика.
   3. Обязанности Сторон по соблюдению конфиденциальности, предусмотренные п. 7.1 Договора, остаются в силе и после прекращения Договора в течение пяти лет.
2. **Прочие условия**
   1. Настоящий Договор считается заключенным со дня подписания Договора обеими Сторонами и действует в части взаиморасчетов до полного исполнения «Сторонами» своих обязательств с «01» января 2019 г. по «31» декабря 2019г., а в части расчетов до полного исполнения Сторонами своих финансовых обязательств.
   2. Настоящий Договор может быть расторгнут:

- по соглашению Сторон;

- по решению суда;

- в случае одностороннего отказа Стороны от исполнения Договора в порядке, предусмотренном 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».

* 1. Каждая из Сторон вправе принять решение об одностороннем отказе от исполнения Договора по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации для одностороннего отказа от исполнения отдельных видов обязательств.
  2. Расторжение Договора в одностороннем порядке производится в соответствии с нормами Федерального закона от 5 апреля 2013г. №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» и действующим законодательством.

1. **Порядок разрешения споров**
   1. Споры, связанные с исполнением настоящего Договора, Стороны обязаны урегулировать путем направления письменных претензий.
   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.
   3. Сторона, получившая претензию, обязана рассмотреть её и направить другой Стороне письменный ответ (отзыв) по существу претензии не позднее 30 (Десяти) 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.
   4. Претензия, ответ (отзыв) и письма направляются почтовыми отправлениями с уведомлением о вручении или вручаются представителю Стороны под роспись.
   5. Переписка Сторон может осуществляться в виде письма или телеграммы, а в случае направления телекса, факса, иного электронного сообщения с последующим предоставлением оригинала документа.
   6. В случае не достижения соглашения путем переговоров в досудебном порядке все споры, разногласия или требования, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, в том числе касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, подлежат разрешению в Арбитражном суде Ростовской области.
2. **Заключительные положения**
   1. Заявления, уведомления, извещения, требования или иные юридически значимые сообщения, с которыми закон или Договор связывают наступление гражданско-правовых последствий для другой стороны, должны направляться только одним из следующих способов (за исключением сообщений (документов), для которых законом либо Договором предусмотрен специальный способ направления):

- заказным письмом с уведомлением о вручении;

- по электронной почте.

* 1. При исполнении Договора не допускается перемена Исполнителя, за исключением случая, если новый Исполнитель является правопреемником Исполнителя по настоящему Договору вследствие реорганизации юридического лица в форме преобразования, слияния или присоединения (универсальное правопреемство).
  2. В случае перемены Заказчика права и обязанности Заказчика, предусмотренные Договором, переходят к новому Заказчику.
  3. Каждая из Сторон обязана в течение 5 календарных дней информировать другую Сторону об изменении своего местонахождения, названия, банковских реквизитов, правового статуса.
  4. Все уведомления, направленные по адресам и реквизитам, указанным в настоящем Договоре считаются надлежащими.
  5. Вопросы, не урегулированные настоящим Договором, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
  6. Договор составлен в 2- х экземплярах, по одному для каждой из сторон.
  7. Договор включает в себя нижеперечисленные Приложения, являющиеся неотъемлемой частью Договора:

1. **Приложения**
   1. В состав настоящего Договора входят следующие Приложения, которые являются его неотъемлемой частью:

* Приложение № 1 – Соглашение о составе и стоимости сопровождения АИС ЭШ;
* Приложение № 2 – Техническое задание;
* Приложение № 3 – Форма акта сдачи-приемки оказанных Услуг;

1. **Юридические адреса и реквизиты сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик** | **Исполнитель** |
| **Юридический адрес:** | **Юридический адрес:** 191002,г. Санкт-Петербург, ул. Достоевского, д.15. |
| **Почтовый адрес:** | **Почтовый адрес** филиала:  Ростовский филиал ПАО «Ростелеком»  344082, г. Ростов-на-Дону,  пер. Братский, 47, каб 402 |
| **тел.** | **тел.** (863) 210-05-28, 210-05-17, 210-02-17 |
| **факс** | **факс** (863) 244-21-62 |
| **e-mail:** | **e-mail:** [E.Ignatova@south.rt.ru](mailto:E.Ignatova@south.rt.ru)  [Valentina.Nazarenko@south.rt.ru](mailto:Valentina.Nazarenko@south.rt.ru)  [Anna.Gunyaga@south.rt.ru](mailto:Anna.Gunyaga@south.rt.ru) |
| **ИНН** \_\_\_\_\_\_\_\_\_ **КПП\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **ИНН** 7707049388 **КПП** 230843001 |
| ОГРН | **ОГРН** 1027700198767 |
| ОКПО ОКТМО | **ОКПО** 01152321 **ОКТМО** 60701000 |
| БАНК  Л/С | **БАНК** КРАСНОДАРСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ №8619 ПАО СБЕРБАНК  **Получатель:** ПАО «Ростелеком» |
| БИК | **БИК** 040349602 |
| р/с  корр/счет | **р/счёт** 40702810430020102244  **корр/счёт** 30101810100000000602 |

**Подписи сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик** | **Исполнитель** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Заместитель директора по работе с корпоративным и государственным сегментами Ростовского филиала  ПАО «Ростелеком» |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**/** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** Р.Х. Бардахчиев |
| МП | МП |

**Приложение № 1**

**к Договору**

**№ ЭШ2019/\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 года**

**СОГЛАШЕНИЕ**

о составе и стоимости сопровождения АИС ЭШ

|  |  |
| --- | --- |
|  | **«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 года** |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «Заказчик», с одной стороны и **Публичное акционерное общество «Ростелеком»**, в лице Заместителя директора по работе с корпоративным и государственным сегментами Ростовского филиала ПАО «Ростелеком» Бардахчиева Руслана Хачатуровича, действующего на основании Доверенности № 01/29/54-17 от 19.04.2017, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», настоящим подтверждаем, что Стороны пришли к соглашению о нижеследующем:

1. Определить следующий состав и стоимость ежемесячных услуг услуги по сопровождению АИС ЭШ, оказываемых Исполнителем Заказчику в рамках настоящего Договора:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование Услуги** | **Кол-во месяцев** | **Ежемесячная стоимость,**  **(с НДС) руб.** | **Итого,**  **(с НДС) руб.** |
| 1 | Сопровождение АИС «Электронная школа» | 12 | 3 793,20 | 45 518,40 |
|  | **ИТОГО** |  |  | **45 518,40** |

Итоговая стоимость сопровождения АИС ЭШ за весь срок действия Договора составляет 45 518,40 (сорок пять тысяч пятьсот восемнадцать) рублей 40 копеек, в том числе НДС – 7 586,40 (семь тысяч пятьсот восемьдесят шесть) рублей 40 копеек.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик** | **Исполнитель** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Заместитель директора по работе с корпоративным и государственным сегментами Ростовского филиала  ПАО «Ростелеком» |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**/** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** Р.Х. Бардахчиев |
| МП | МП |

**Приложение № 2**

**к Договору**

**№ ЭШ2019/\_\_\_\_\_\_\_\_**

**« \_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 года**

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**На оказание услуг по сопровождению подсистемы «Электронная школа» и аттестованного автоматизированного рабочего места Региональной информационной системы «Образование» в «Наименование учреждения»**

**2019 г**

Содержание

[**1.** **Общие сведения** 11](#_Toc530813929)

[**1.1.** **Наименование Системы** 11](#_Toc530813930)

[**1.2.** **Наименование Услуг** 11](#_Toc530813931)

[**1.3.** **Наименование Заказчика** 11](#_Toc530813932)

[**1.4.** **Наименование исполнителя** 11](#_Toc530813933)

[**1.5.** **Нормативные основания оказания услуг** 11](#_Toc530813934)

[**1.6.** **Плановые сроки начала и окончания оказания услуг** 12](#_Toc530813935)

[**2.** **Характеристика объекта** 12](#_Toc530813936)

[**3.** **Назначение и цели оказания услуг** 13](#_Toc530813937)

[**4.** **Описание АИС «ЭШ»** 13](#_Toc530813938)

[**5.** **Требования к составу и содержанию Услуг** 15](#_Toc530813939)

[**5.1.** **Компоненты Платформы** 16](#_Toc530813940)

[**5.2.** **Компоненты системы защиты информации** 16](#_Toc530813941)

[**5.3.** **Общие параметры оказания услуг** 16](#_Toc530813942)

[**5.4.** **Порядок взаимодействия при обработке Обращений** 17](#_Toc530813943)

[**5.4.1.** **Типы обращений** 18](#_Toc530813944)

[**5.4.2.** **Приоритеты Обращений типа «Инцидент»** 18](#_Toc530813945)

[**5.4.3.** **Статусы Обращений** 18](#_Toc530813946)

[**5.4.4.** **Порядок подачи Обращений** 18](#_Toc530813947)

[**5.4.5.** **Ограничения при решении Обращений.** 19](#_Toc530813948)

[**5.5.** **Плановые и неотложные ремонтные работы** 20](#_Toc530813949)

[**5.5.1.** **Порядок взаимодействия при проведении плановых регламентных работ, выполняемых Исполнителем** 20](#_Toc530813950)

[**5.5.2.** **Неотложные ремонтные работы, проводимые Исполнителем** 20](#_Toc530813951)

[**6.** **Требования к патентной чистоте** 20](#_Toc530813952)

[**7.** **Порядок приемки** 21](#_Toc530813953)

[**8.** **Гарантийная поддержка** 21](#_Toc530813954)

[**Приложение №1** 22](#_Toc530813955)

[**Соглашение об уровне предоставления услуги (SLA)** 22](#_Toc530813956)

[**Приложение № 2** 25](#_Toc530813957)

[**к Техническому заданию** 25](#_Toc530813958)

[**Формы отчетной документации** 25](#_Toc530813959)

Термины и определения

|  |  |
| --- | --- |
| АИС | Автоматизированная информационная система |
| АИС «ЭШ» | Информационная система «Электронная школа» Регионального сегмента, предназначенная для автоматизации деятельности организаций общего образования |
| ВМ | Виртуальная машина |
| ГВЭ | Государственный Выпускной Экзамен |
| ЕГЭ | Единый Государственный Экзамен |
| ЕСИА | Единая система идентификации и аутентификации |
| Инициатор | Пользователь Заказчика, направивший Обращение Заказчику посредством электронной почты или телефона |
| ИЭП | Инфраструктура электронного правительства |
| НСИ | Нормативно-справочная информация |
| ОГЭ | Основной Государственный Экзамен |
| ОО | Образовательная организация |
| Пользователь | Должностное лицо Заказчика, имеющее персонифицированный логин и пароль для доступа в АИС «ЭШ», участвующее в деятельности организаций школьного образования |
| РС | Общий региональный сегмент |
| РФ | Российская Федерация |
| ФИО | Фамилия, имя, отчество |
| SLA | Соглашение об уровне предоставления услуги |

1. **Общие сведения**

Данное Техническое задание определяет требования к оказанию услуг по сопровождению подсистемы «Электронная школа» и аттестованного автоматизированного рабочего места Региональной информационной системы «Образование» в «Наименование учреждения».

* 1. **Наименование Системы**

Подсистема «Электронная школа» Региональной информационной системы «Образование» (далее – АИС «ЭШ»).

* 1. **Наименование Услуг**

Сопровождение информационной системы «Электронная школа», я и аттестованного автоматизированного рабочего места Региональной информационной системы «Образование» (далее – Услуги).

* 1. **Наименование Заказчика**

«Наименование учреждения».

* 1. **Наименование исполнителя**

ПАО «Ростелеком»

* 1. **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 ИЭП при организации информационно-технологического взаимодействия информационных систем с использованием единой системы идентификации и аутентификации, размещенного в сети Интернет по адресу <http://minsvyaz.ru/ru/documents/4244/>;
11. Постановление Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 г. № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия».
    1. **Плановые сроки начала и окончания оказания услуг**

Согласно разделу 3 Договора.

1. **Характеристика объекта**

АИС «ЭШ» создана по Договору № 31503180027 от 10 февраля 2016 г. по заказу Государственного автономного учреждения Ростовской области «Региональный информационно-аналитический центр развития образования» на базе программы для ЭВМ «БАРС.Образование» модуль «БАРС.Образование-Электронная Школа», свидетельство о государственной регистрации № 2012660524 от 22 ноября 2012 года, правообладатель – АО «БАРС Груп» (г. Казань). Заказчику принадлежат неисключительные права на использование АИС «ЭШ» на условиях простой неисключительной лицензии.

АИС «ЭШ» размещена 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.

1. **Назначение и цели оказания услуг**

Целью услуг по сопровождению АИС «ЭШ» является обеспечение актуального функционально-технического состояния АИС «ЭШ», необходимого для ее эффективной эксплуатации.

1. **Описание АИС «ЭШ»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Функционал / модуль** | **Описание** | **Наличие** |
| Базовые функции: | | |
| Ведение данных по организациям | АИС «ЭШ» имеет возможность ввода подробных данных о своей организации. АИС «ЭШ» позволяет вести аудиторный фонд, данные о мероприятиях, методическим объединениям и городским событиям. |  |
| Ведение информации о сотрудниках | АИС «ЭШ» позволяет вести базу данных всех сотрудников образовательной организации. Реализована возможность ведения индивидуального портфолио формы Т-2 для каждого сотрудника. |  |
| Ведение информации об учащихся | АИС «ЭШ» позволяет вести базу данных всех обучающихся образовательной организации. Реализована возможность ведения индивидуального портфолио для каждого обучающегося. |  |
| Ведение учебных классов | АИС «ЭШ» позволяет вести реестр классов и групп обучения образовательной организации. Реализована возможность отражения по каждому классу следующей информации: Уровень класса, Литера, Классный руководитель, Специализация, Язык обучения, Период обучения, Форма обучения, Тип периода обучения, Смена, Режим обучения, Максимальная наполняемость, Список учащихся класса. |  |
| Ведение информации о родителях учащихся | АИС «ЭШ» позволяет вести базу данных всех родителей обучающихся образовательной организации. |  |
| Ведение расписания ОО | АИС «ЭШ» позволяет создавать расписание уроков с учетом учебного периода и смены обучения. По каждой смене отдельного учебного периода ведется расписание звонков. Реализована возможность формирования исключений в расписании звонков для отдельного класса, для определенного дня недели, для определенной даты, для класса и дня недели, для класса и даты. |  |
| Ведение поурочного планирования | АИС «ЭШ» обеспечивает выполнение работ:   * Работа с учебным планом; * Работа с календарно-тематическим планированием; * Работа с планом урока. |  |
| Ведение электронного классного журнала | АИС «ЭШ» позволяет ведение электронного классного журнала успеваемости для каждого класса и периода обучения отдельно. Страница журнала успеваемости и посещаемости учащихся должна содержать следующую информацию: Предмет, Список учащихся, Дата проведения занятий, Преподаватель, Тема урока, Домашнее задание на текущий урок, Домашнее задание на следующий урок, Индивидуальное домашнее задание, Вид урока, Виды оценок. |  |
| Ведение результатов экзаменов ЕГЭ, ОГЭ, ГВЭ | АИС «ЭШ» позволяет вести базу данных результатов экзаменов ЕГЭ, ОГЭ, ГВЭ и составления расписания сдачи данных экзаменов (Функционал для родителей и учеников доступен при организованном взаимодействии с порталом госуслуг.) |  |
| Зачисление в образовательную организацию | АИС «ЭШ» позволяет ведение реестра заявлений на зачисление и выполнение распределение и зачисления по заявлениям обучающихся (Функционал для родителей доступен при организованном взаимодействии с порталом госуслуг.) |  |
| Ведение электронного дневника | АИС «ЭШ» обеспечивает просмотр электронного дневника обучающегося без возможности редактирования.  Электронный дневник позволяет отображать следующую информацию в личном кабинете обучающегося и родителя:   * текущую успеваемость учащегося (с перечнем оценок, в таблице расписания занятий, в виде аналитических графиков); * итоговую успеваемость учащегося; * сведения о посещаемости занятий; * выданные домашние задания, в том числе и индивидуальные; * полное расписание уроков, со всеми вносимыми изменениями; * сведения об организации, педагогическом составе и списке учащихся класса. |  |
| Дополнительные функции: | | |
| Администрирование | АИС «ЭШ» позволяет создание роли в системе и назначать им права доступа ко всему функционалу системы, что обеспечивает возможность разграничения доступа к системе пользователям в рамках их компетенций. Вход в АИС «ЭШ» реализован через ЕСИА.  АИС «ЭШ» позволяет производить массовое оповещение пользователей. При создании массового сообщения. АИС «ЭШ» позволяет определить тип пользователей, территорию, а также временной период, в который будет отправляться сообщение. |  |
| Ведение нормативно-справочной информации | АИС «ЭШ» позволяет выполнять следующие функции:   * Первичное (системное) наполнение данными объектов НСИ (справочников); * Наполнение и редактирование данных объектов НСИ на уровне региона или дочерней (входящей) организации; * Использование общероссийских классификаторов. |  |
| Асинхронные задачи | АИС «ЭШ» обеспечивает контроль, прослеживание выгрузки отчетов с массивным объемом данных с возможностью скачивания отчета |  |
| Импорт входных данных | АИС «ЭШ» позволяет импортировать информацию об учебных планах, КТП и результатах ЕГЭ, ОГЭ, ГВЭ. |  |
| Предоставление выходных данных в печатной форме | АИС «ЭШ» позволяет вывод на печать входных данных, связанных с деятельность ОО |  |
| Предоставление отчетности о деятельности ОО | АИС «ЭШ» позволяет формирование статистических отчетов, позволяющих производить мониторинговые исследования различной направленности на уровне конкретного ОО, сводных отчетов по подведомственным ОО, сводных отчетов на уровне региона |  |
| Взаимодействие с РС | АИС «ЭШ» через web-сервисы взаимодействует с РС в части передачи и приема измененных данных следующих данных:   * Сведения по образовательным организациям; * Сведения по детям, посещающим дошкольную образовательную организацию; * Сведения о законных представителях учащихся ОО. |  |

1. **Требования к составу и содержанию Услуг**

В состав Услуг должно входить:

- техническая и консультационная поддержка АИС «ЭШ»;

- обеспечение работоспособности Платформы.

- техническая и консультационная поддержка компонентов системы защиты информации АИС «ЭШ»;

В состав услуг по технической и консультационной поддержке АИС «ЭШ» должно входить:

Организация 1 (Первой) линии поддержки в составе:

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

Организация 2 (Второй) линии поддержки в составе:

* Плановая диагностика работоспособности АИС «ЭШ», тестирование работоспособности;
* Анализ производительности и корректности работы АИС «ЭШ»;
* Экспертная поддержка по настройке АИС «ЭШ»;
* Экспертная поддержка по работе сервисов интеграции,
* Изменение и доработка рабочей документации при выходе обновлений;
* Прием заявок на модификацию АИС «ЭШ»[[2]](#footnote-2).

Организация 3 (Третьей) линии поддержки в составе:

* Выявление причин, оперативное устранение сбоев и восстановление доступности АИС «ЭШ»;
* Решение инцидентов и устранение проблем в случае некорректной работы АИС «ЭШ» или отдельных его модулей;
* Обновление АИС «ЭШ» в связи плановым выходом новых версий;
* Обеспечение работоспособности и актуализации сервисов интеграции.

В состав услуг по сопровождению компонентов системы защиты типового сегмента системы должно входить:

* Приём обращений и консультирование по электронной почте;
* Приём обращений и консультирование по телефону «горячей линии»;
* Консультирование по установке (переустановке), настройке и эксплуатации компонентов системы защиты информации: 8х5, 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: 8х5, 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 с другим ПО и оборудованием: 8х5, 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. 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;
* Оценка соответствия выполнения требований к типовому сегменту системы в соответствии с программой и методикой аттестационных испытаний с выдачей заключения о соответствии объекта информатизации требованиям к типовому сегменту системы (в случае изменения аттестата соответствия серверной части системы).
  1. **Компоненты Платформы**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Компонента** | **Количество** |
| малая ВМ (1 vCPU, 2 vRAM Гб, 40 vHDD) | 0 |
| средняя ВМ(2 vCPU, 4 Гб vRAM, 60 Гб vHDD) | 0 |
| большая ВМ(4 vCPU, 8 Гб vRAM, 100 Гб vHDD) | 2 |
| оч. большая ВМ(8 vCPU, 16 Гб vRAM, 200 Гб vHDD) | 0 |
| СХД 10Гб | 4 |

* 1. **Компоненты системы защиты информации**

Услуги по сопровождению должны оказываться на компоненты системы защиты информации в соответствии с положительным заключением на соответствие объекта информатизации требованиям в целях распространения аттестата соответствия типового сегмента системы.

* 1. **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 АИС «ЭШ» на Платформе** | круглосуточно (24х7) |
| **Временной режим регистрации Обращений** | с 08:30 до 17:30 часов (местное время Заказчика) ежедневно по рабочим дням |
| **Временной режим устранения Инцидентов 1-го приоритета** | круглосуточно (24х7) 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 квартал по Форме Приложения № 2 |
| **Нормативное время устранения Инцидента 1-го приоритета** | 24 рабочих часа |
| **Нормативное время устранения Инцидента 2-го приоритета** | Устанавливается Исполнителем по согласованию с Заказчиком, но не позднее срока окончания оказания услуг |
| **Нормативное время устранения Инцидента 3-го приоритета** | Устанавливается Исполнителем по согласованию с Заказчиком, но не позднее срока окончания оказания услуг |
| **Периодичность информирования о работах по устранению Инцидента 1-го приоритета** | по факту устранения и по требованию Заказчика |
| **Периодичность информирования о работах по устранению Инцидента 2-го приоритета** | по факту устранения |
| **Периодичность информирования о работах по устранению Инцидента 3-го приоритета** | по факту устранения |
| **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 всей АИС «ЭШ» в целом, а также отдельных ее служб. Сбой делает невозможной работу в АИС «ЭШ» отдельных ключевых пользователей, целых групп;

**Инцидент 2-го приоритета** - сбой не останавливает работу АИС «ЭШ» в целом, но часть функций работает некорректно;

**Инцидент 3-го приоритета** - сбой, влияющий на удобство работы в АИС «ЭШ», снижающий эффективность ее использования и иные инциденты.

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

* 1. **Порядок взаимодействия при обработке Обращений**
     1. **Типы обращений**

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

* Инцидент (недоступность АИС «ЭШ» или Платформы, либо существенное отклонение функционирования АИС «ЭШ» от требований, установленных настоящим Техническим заданием);
* Информационный запрос (Заявка на консультацию);
* Заявка на модификацию АИС «ЭШ».

Обращения должны приниматься, сформированные следующими участниками:

| **Тип обращения** | **Инициатор Обращения** |
| --- | --- |
| Инцидент, информационный запрос | Пользователи Заказчика |
| Заявка на модификацию | Заказчик |

* + 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. 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 АИС «ЭШ».

* + 1. **Статусы Обращений**

Всем Обращениям должны присваиваться «Статусы»:

* Статус «Новое» - Обращение описано, но никакие действия с ним еще не проводились;
* Статус «Анализ» - Обращение находится на рассмотрении специалистами службы технической поддержки, установление причины Инцидента;
* Статус «В работе» - Причины Обращения установлены, Обращение передано на реализацию;
* Статус «Приемка» - Обращение реализовано и передано для тестирования Заказчику;
* Статус «Закрыто» - Обращение принято Инициатором, претензий к реализации Обращения нет;
* Статус «Отложено» - решение Обращение приостановлено.
  + 1. **Порядок подачи Обращений**

При возникновении Инцидентов или необходимости в получении консультации, пользователи Заказчика должны формировать заявку по Инциденту или информационному запросу для отправки Исполнителю.

Отправка Обращения пользователями Заказчика к Исполнителю должно осуществляться с помощью:

- электронной почты по адресу: [contingent@donpac.ru](mailto:contingent@donpac.ru) ;

- по номеру телефона:

* для инцидентов 1 приоритета и прочих обращений: 8 (800) 100-99-61(IVR 1).

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

* электронной почты по адресу: [vipnet@donpac.ru](mailto:vipnet@donpac.ru).
* по телефону «горячей линии»: 8 (800) 100-99-61 (IVR 2).

Обращение должно содержать следующие сведения:

* идентификационные и контактные сведения Инициатора Обращения: ФИО, 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, скриншоты для выполнения Обращения.

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

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

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

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

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

* + 1. **Ограничения при решении Обращений.**

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

* Устранение неисправности на оборудовании или сетях Заказчика, если таковая выявлена Исполнителем в результате диагностики;
* Заказчик не предоставил ответ на запрос о получении дополнительной информации влияющей на решение Обращения.

Решение Обращения может быть отложено/приостановлено по следующим основным причинам:

1. Исполнителю невозможно повторить описанную проблему Заказчиком на демонстрационной базе конфигурации;
2. Решение требует адаптации функционала и/или выпуска обновления для АИС «ЭШ»;
3. Решение выходит за рамки технической поддержки.

О факте приостановки работ по вышеуказанным причинам, Исполнитель должен проинформировать Заказчика по электронной почте с указанием подтверждающих фактов нахождения неисправности в зоне ответственности Заказчика и о предпринятых действиях по получению информации от представителей Заказчика.

Исполнитель должен передать соответствующее уведомление Заказчику. 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 должно входить в учет продолжительности обработки Обращений. При неполноте или некорректности документации, представленной Заказчиком для исполнения Обращения, срок исполнения Обращения должен исчисляться с момента предоставления Заказчиком полной и корректной документации.

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

* 1. **Плановые и неотложные ремонтные работы**
     1. **Порядок взаимодействия при проведении плановых регламентных работ, выполняемых Исполнителем**

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

* + 1. **Неотложные ремонтные работы, проводимые Исполнителем**

Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении неотложных ремонтных работ, 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 АИС «ЭШ»;

-контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

1. **Требования к патентной чистоте**

При оказании услуг по настоящему Техническому заданию Исполнитель должен гарантировать не нарушения авторских, исключительных и иных прав на объекты интеллектуальной собственности третьих лиц. Выполнение требований по обеспечению лицензионной чистоты АИС «ЭШ» должно обеспечиваться Исполнителем.

Исполнитель должен обладать правами на обновление Системы и устранение инцидентов в АИС «ЭШ» и предоставить документальное на то подтверждение в соответствие с действующим законодательством на момент заключения договора.

В результате оказания услуг по настоящему Техническому заданию, у Заказчика должно остаться неисключительное право на использование и воспроизведение обновленной АИС «ЭШ» на территории Ростовской области на условиях простой неисключительной лицензии на весь срок действия исключительных прав Правообладателя. Информация, накопленная в результате эксплуатации АИС «ЭШ», будет принадлежать Заказчику. Исключительные права на обновленную АИС «ЭШ» в результате выпуска новых версий принадлежат Правообладателю.

1. **Порядок приемки**

Приемка оказанных услуг оформляется ежемесячно Актом сдачи-приемки оказанных услуг, направленным Исполнителем в адрес Заказчика по окончании месяца оказания услуг.

1. **Гарантийная поддержка**

Исполнитель должен гарантировать качество всех оказанных Услуг в соответствии с Техническим заданием.

Гарантии качества на оказанные услуги должны предоставляться до 31 декабря 2019 года с момента подписания Договора.

При обнаружении недостатков, связанных с некачественным оказанием Услуг, возникших по вине Исполнителя, Исполнитель обязуется за свой счет устранить обнаруженные дефекты в срок, согласованный с Заказчиком.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик** | **Исполнитель** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Заместитель директора по работе с корпоративным и государственным сегментами Ростовского филиала  ПАО «Ростелеком» |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**/** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** Р.Х. Бардахчиев |
| МП | МП |

**Приложение №1**

**Соглашение об уровне предоставления услуги (SLA)**

1.Ограничения оказания услуг

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

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

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

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

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

2.Порядок эскалации

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

3 Порядок эскалации

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

3. Методика расчета оценки качества оказания Услуги

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

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

Методика расчета интегрального показателя качества оказания Услуги.



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

 - Целевое значение показателя

 - Фактическое значение показателя

 - Относительный показатель отношения фактического и целевого значений показателей

 - Весовой коэффициент показателя – доля показателя i в интегральном показателе

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование показателя, единица измерения** | **Целевое значение показателя** | **Фактическое значение показателя** | **Относительный показатель** | **Весовой коэффициент показателя** | **Взвешенное значение показателя** |
| Гарантируемый уровень доступности | 95% |  |  | 0,3 |  |
| Устранение инцидентов  1-го приоритета | 90% |  |  | 0,3 |  |
| Устранение инцидентов  2-го приоритета | 85% |  |  | 0,2 |  |
| Устранение инцидентов  3-го приоритета | 85% |  |  | 0,1 |  |
| Выполнение Информационных запросов | 85% |  |  | 0,1 |  |
| ИТОГО: |  |  |  | 1 |  |

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Значение Интегрального показателя уровня качества | Штраф, в % от плановой стоимости Услуги за Отчетный период | | Плановая стоимость оказания Услуги в Отчетном периоде,  руб. с НДС | Размер штрафа, руб. с НДС |
|  | | 1 |  |  |
|  | | 3 |  |  |
|  | | 5 |  |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик** | **Исполнитель** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Заместитель директора по работе с корпоративным и государственным сегментами Ростовского филиала  ПАО «Ростелеком» |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**/** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** Р.Х. Бардахчиев |

**Приложение № 2**

**к Техническому заданию**

**Формы отчетной документации**

1. Отчет по доступности

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N** | **Приоритет** | **Число Инцидентов** | **Период недоступности, час** | **Доступность Услуги, %** | **Отклонение от SLA** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

2.Отчет по Обращениям

Отчет по обращениям за период с "\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ по "\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_г.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N** | **Код** | **Тема** | **Приоритет** | **Статус** | **Дата создания** | **Дата закрытия** | **Отклонение от SLA** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

3.Отчет о проведении регламентных работ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Код** | **Наименование работ** | **Время проведения работ** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

4. Отчет по оценке качества оказанной Услуги

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единица измерения | Целевое значение показателя | Фактическое значение показателя | Относительный показатель | Весовой коэффициент показателя | Взвешенное значение показателя |
| Гарантируемый уровень доступности | 95% |  |  | 0,3 |  |
| Устранение инцидентов  1-го приоритета | 90% |  |  | 0,3 |  |
| Устранение инцидентов  2-го приоритета | 85% |  |  | 0,2 |  |
| Устранение инцидентов  3-го приоритета | 85% |  |  | 0,1 |  |
| Выполнение Запросов | 85% |  |  | 0,1 |  |
| ИТОГО: |  |  |  | 1 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик** | **Исполнитель** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Заместитель директора по работе с корпоративным и государственным сегментами Ростовского филиала  ПАО «Ростелеком» |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**/** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** Р.Х. Бардахчиев |
| МП | МП |

**Приложение № 3**

**к Договору**

**№ ЭШ2019/\_\_\_\_\_\_**

**от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 года**

**Форма акта сдачи-приемки оказанных Услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Акт № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **об оказанных услугах за \_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.**  ОРГАНИЗАЦИЯ: Публичное акционерное общество "Ростелеком"  Структурное подразделение Ростовский филиал ПАО "Ростелеком", именуемый в дальнейшем "Исполнитель" и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем "Заказчик", составили настоящий акт о том, что:  1. "Исполнитель" полностью выполнил, а "Заказчик" принял услуги, предусмотренные  - договор № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  в полном объеме. | | | | | | |
| Наименование услуги (товара) | Ед.изм | Кол-во | Сумма без НДС, руб. | НДС, % | Сумма НДС, руб. | Всего с НДС, руб. |
|  |  |  |  |  |  |  |
|
| **Всего к оплате** | | |  |  |  |  |
| 2. Стоимость услуг за указанный период составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_руб. \_\_\_ коп., в том числе НДС \_\_\_\_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_коп.  3. "Заказчик" и "Исполнитель " по объему и качеству оказанных услуг претензий друг к другу не имеют.  4. Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах по одному для каждой стороны.  Адрес для возврата экземпляра акта:  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  **ЗАКАЗЧИК ОРГАНИЗАЦИЯ:**  **Публичное акционерное общество "Ростелеком"** | | | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик** | **Исполнитель** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Заместитель директора по работе с корпоративным и государственным сегментами Ростовского филиала  ПАО «Ростелеком» |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**/** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** Р.Х. Бардахчиев |
| МП | МП |

1. - отметить чек-боксом нужного оператора электронного документооборота. [↑](#footnote-ref-1)
2. Реализация заявок на модификацию не входит в состав услуг по данному Техническому заданию [↑](#footnote-ref-2)