

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПРОЕКТ ДОГОВОРА

ДОГОВОР № _____ НА ОКАЗАНИЕ КОМПЛЕКСНОГО СЕРВИСА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ СИСТЕМЫ ИСПОЛНЕНИЯ РЕГЛАМЕНТОВ, БИБЛИОТЕКИ РЕГИОНАЛЬНЫХ АДАПТЕРОВ, СВЕДЕНИЙ ДЛЯ ФОИВ И ПОДДЕРЖКИ В АКТУАЛЬНОМ СОСТОЯНИИ МОДУЛЕЙ ДЛЯ ОБМЕНА СВЕДЕНИЯМИ МЕЖДУ РОИВ И ОМСУ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ЭЛЕКТРОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

г. Краснодар

«___» _____ 2013г.

Открытое акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком», именуемое в дальнейшем **Заказчик**, в лице директора Краснодарского филиала ОАО «Ростелеком» Пулинец Сергея Николаевича, действующего на основании доверенности № 12-909 от 05.12.2012 года, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем **Исполнитель**, в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, (при совместном именовании – «Стороны», по отдельности – «Сторона»), заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги Комплексного сервиса по предоставлению «Системы исполнения регламентов, библиотеки региональных адаптеров, сведений для ФОИВ и поддержки в актуальном состоянии модулей для обмена сведениями между РОИВ и ОМСУ для целей межведомственного электронного взаимодействия» (далее Комплексный сервис) для информационно-технологического обеспечения возможности оказания государственных (муниципальных) услуг в электронном виде, обеспечение осуществления межведомственного электронного взаимодействия Организаций-участников при оказании государственных (муниципальных) услуг в электронном виде, обеспечение исполнения государственных функций Организациями-участниками, а Заказчик обязуется принять и оплатить указанный Комплексный сервис в соответствии с условиями настоящего Договора.

1.2. Права Заказчика на использование Комплексного сервиса определяются Сторонами в Приложении № 1 к настоящему Договору (п.1, п. 2, п. 3).

1.3. Объем Комплексного сервиса, порядок предоставления, уровень обслуживания и прочие условия определяются Сторонами в Приложениях № 1, № 2 к настоящему Договору.

1.4. Срок оказания услуг – с момента заключения Договора до 31 декабря 2013 года.

2. Права и обязанности Сторон

Исполнитель обязан:

2.1. Оказать все услуги с надлежащим качеством, в объеме и в сроки, предусмотренные настоящим Договором и приложением к нему, и сдать результаты оказания услуг Заказчику в соответствии с условиями настоящего Договора.

2.2. Обеспечивать качество оказываемых услуг в соответствии с техническим заданием Заказчика и обязательными требованиями законодательства Российской Федерации, предъявляемыми к услугам указанного вида (рода).

2.3. Оказывать Заказчику Комплексный сервис в соответствии Договором, 24 (двадцать четыре) часа в сутки, 7 (семь) дней в неделю, за исключением времени, необходимого для проведения неотложных и плановых (профилактических) ремонтных работ, осуществляемых преимущественно в часы «временного интервала проведения регламентных работ», оговоренного в Приложении №2 к данному Договору, предварительно уведомив Заказчика.

2.4. Оповещать Заказчика о проведении работ, влияющих на уровень обслуживания (оказания услуг):

– о проведении плановых (профилактических) ремонтных работ, в том числе и РНР, с уведомлением по электронной почте, указанным в Разделе 10 настоящего Договора, не менее чем за 3 (три) суток до начала работ с указанием их продолжительности;

– о проведении неотложных ремонтных работ, с уведомлением по электронной почте, указанным в Разделе 10 настоящего Договора, не менее чем за 4 (четыре) часа до начала таких работ.

2.5. Принимать меры для устранения неисправностей, перерывов или ухудшения качественных параметров Комплексного сервиса.

2.6. При перерыве оказания Комплексного сервиса:

Предпринять все усилия для незамедлительного устранения причины перерыва и возобновить предоставление Комплексного сервиса.

Фиксировать время перерыва оказания Комплексного сервиса, проводить с дежурным персоналом другой Стороны сверку времени перерыва оказания Комплексного сервиса. Данные, полученные в ходе сверки, фиксируются в Акте сдачи-приемки оказанного Комплексного сервиса по форме, указанной в Приложении № 3 к настоящему Договору.

2.7. Обеспечивать на собственных технических средствах учет и тарификацию объемов предоставленного Комплексного сервиса для проведения расчетов между Сторонами.

2.8. Производить перерасчет стоимости Комплексного сервиса в случае несоблюдения гарантированных параметров Комплексного сервиса в пределах инфраструктуры Исполнителя и ее границ, на основании согласованного и подписанного с обеих Сторон Акта сдачи-приемки оказанного Комплексного сервиса по форме, указанной в Приложении № 3 к настоящему Договору.

2.9. Незамедлительно информировать Заказчика об изменении своей адресной информации, указанной в Разделе 10 настоящего Договора. Изменения вступают в силу после подачи письменного извещения в адрес Заказчика.

2.10. Исполнитель вправе:

2.10.1. При обнаружении неисправности в зоне ответственности Исполнителя, приступить к ликвидации неисправности после уведомления уполномоченного представителя Заказчика.

2.10.2. Привлекать для целей оказания Комплексного сервиса третьих лиц (соисполнителей), без согласования с Заказчиком. При этом Исполнитель несет ответственность за исполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору привлеченными соисполнителями.

2.11. Заказчик обязан:

2.11.1. Своевременно оплатить Комплексный сервис Исполнителя, в соответствии с условиями настоящего Договора.

2.11.2. Оповещать Исполнителя о работах, проводимых на Оборудовании Заказчика, которые могут привести к недоступности Комплексного сервиса, не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до начала работ.

Непредоставление Заказчиком информации о работах, проводимых в своей зоне ответственности, а также нарушение условий эксплуатации Оборудования Заказчика является основанием для освобождения Исполнителя от ответственности за ненадлежащее оказание Комплексного сервиса в течение всего периода проведения работ. При этом Заказчик не вправе требовать перерасчета стоимости Комплексного сервиса, возмещения каких-либо убытков, расходов или оплаты штрафных санкций от Исполнителя. Уведомление направляется в письменном виде по факсу или по электронной почте, указанной в Разделе 10 настоящего Договора.

2.11.3. Незамедлительно информировать Исполнителя об изменении своей адресной информации, указанной в Разделе 10 настоящего Договора. Изменения вступают в силу после подачи письменного извещения в адрес Исполнителя.

2.11.4. Обеспечить беспрепятственный доступ технических специалистов Исполнителя, в том числе подрядчиков Исполнителя к Оборудованию Заказчика в случае, если настоящим Договором предусмотрено размещение такого оборудования на Объекте Заказчика, а также ограничить доступ посторонних лиц к Оборудованию Заказчика.

2.11.5. Своевременно предоставлять Исполнителю информацию и документацию, запрашиваемую Исполнителем.

2.12. Заказчик вправе:

2.12.1. Получать Комплексный сервис, оказываемый Исполнителем, на условиях и в объеме, предусмотренных настоящим Договором.

2.12.2. Требовать от Исполнителя соблюдение гарантированных параметров Комплексного сервиса, в соответствии с «Соглашением об уровне обслуживания» (Приложение №2).

2.12.3. Запросить у Исполнителя изменения характеристик Комплексного сервиса. Запрос направляется по факсу на номер, указанный в Разделе 10 настоящего Договора, с указанием причины, по которым такие изменения необходимо внести.

2.12.4. Отказаться от дальнейшего получения Комплексного сервиса, письменно уведомив Исполнителя не менее чем за 20 (двадцать) календарных дней до предполагаемой даты отказа от Комплексного сервиса. Не позднее 20 (двадцати) календарных дней Стороны производят взаиморасчеты по исполненным обязательствам.

2.12.5. Обращаться к Исполнителю по всем вопросам, касающимся условий и качества, предоставляемых услуг согласно процедуре, определенной в Соглашении об уровне обслуживания.

3. Стоимость услуг и порядок расчетов

3.1. Цена Договора составляет _____ (_____), в том числе НДС (18%) – _____ (_____) руб. ___ коп., и включает в себя транспортные расходы, расходы на страхование, налоги, сборы и другие обязательные платежи, выплаченных или подлежащих выплате, а также иные расходы Исполнителя, связанные с исполнением обязательств по настоящему Договору.

3.2. Оплата за оказанный Комплексный сервис осуществляется Заказчиком в течении 35 рабочих дней с момента подписания Акта оказания услуг по Договору.

3.3. Исполнитель выставляет Заказчику счет, счет-фактуру, а также «Акт сдачи-приемки оказанных услуг» по форме, указанной в Приложении № 3 к настоящему Договору и отчетные документы, не позднее 10 (десяти) рабочих дней, с даты окончания оказания Услуг. Копии счета, счета-фактуры, «Акта сдачи приемки оказанных услуг» направляются посредством электронной или факсимильной связи, по указанным в Разделе 10 настоящего Договора адресам и телефонам, оригиналы направляются почтой или курьером с уведомлением о доставке. Датой доставки документов считается дата доставки факса или документа по электронной почте.

3.4. При выставлении счетов Исполнитель предоставляет Заказчику информацию по объемам и стоимости оказанного Заказчику Комплексного сервиса по форме Акта сдачи-приемки оказанных Услуг, приведенной в Приложении № 3. Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня даты доставки Акта сдачи-приемки оказанных услуг рассматривает его, при отсутствии замечаний, подписывает и направляет в адрес Исполнителя. Подписанный Сторонами «Акт сдачи-приемки оказанных услуг» к настоящему Договору, является подтверждением факта и объема оказанного Комплексного сервиса.

3.5. Расчеты между Сторонами производятся в Российских рублях. НДС взимается в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.6. Заказчик производит оплату счета за Комплексный сервис в течении 35 календарных дней с Даты подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг. В платежных поручениях Заказчик обязан указывать реквизиты, соответствующие реквизитам, указанным в выставленных Исполнителем счетах.

3.7. Датой оплаты считается дата списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.

3.8. По мере необходимости Стороны осуществляют сверку расчетов за оказанный Комплексный сервис. «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.

3.9. 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.

4. Ответственность Сторон

4.1. Стороны несут ответственность друг перед другом за реальный доказанный ущерб, причиненный неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по настоящему Договору в соответствии с условиями настоящего Договора и законодательством Российской Федерации.

4.2. Размер ответственности Сторон за причинение друг другу убытков в случаях, предусмотренных п.5.1. настоящего Договора не может превышать суммы реального доказанного ущерба. Убытки, издержки и потери третьих лиц, конечных пользователей, партнеров и кредиторов каждой из Сторон, вознаграждения представителей Сторон в любых судах, а также упущенная выгода и/или потеря или прекращение бизнеса не подлежат возмещению. Данное ограничение ответственности является взаимным соглашением Сторон.

4.3. Реальный доказанный ущерб Исполнителю, нанесенный Заказчиком, подлежит взысканию в полной сумме.

4.4. Реальный доказанный ущерб Заказчику, нанесенный Исполнителем, подлежит взысканию в полной сумме

4.5. В случае просрочки исполнения Исполнителем обязательств по оказанию Комплексного сервиса, предусмотренных настоящим Договором, Заказчик вправе потребовать уплаты неустойки. Неустойка начисляется за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного Договором, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Договором срока исполнения обязательства. Размер такой неустойки устанавливается Договором в размере одной трехсотой, действующей на день уплаты неустойки ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, но не более 10% от стоимости настоящего Договора.

4.6. В случае ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств по оказанию Комплексного сервиса, предусмотренных настоящим Договором, Заказчик вправе потребовать уплаты неустойки. Размер неустойки, выплачиваемый Исполнителем не должен превышать 10% от стоимости услуг по Договору.

4.7. В случае задержки платежей по настоящему Договору Заказчиком Исполнитель вправе потребовать от Заказчика выплату неустойки на сумму задержанного платежа в размере 1/300 (одной трехсотой) действующей на день расчета пени ставки рефинансирования Центрального Банка Российской Федерации за каждый день просрочки, начиная со дня, следующего за днем истечения срока оплаты, установленного в настоящем Договоре, но не более 10% от стоимости настоящего Договора.

4.8. Уплата неустойки не освобождает Стороны от исполнения надлежащим образом обязательств по Договору.

4.9. Сторона освобождается от уплаты неустойки, если докажет, что просрочка исполнения обязательства произошла вследствие непреодолимой силы или по вине другой Стороны.

4.10. В случае досрочного расторжения Договора по инициативе Заказчика в период его первоначального срока действия, Заказчик обязуется оплатить штрафные санкции в размере 100% Ежемесячных платежей по счету за месяц предшествующий расторжению Договора.

5 Обстоятельства непреодолимой силы

5.1. Стороны не несут ответственности друг перед другом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, если это оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, к которым относятся: военные действия, мятежи, забастовки (кроме забастовок персонала Сторон), террористические действия, стихийные бедствия: пожары, наводнение и иные стихийные бедствия, а также издание правовых актов государственных

органов любого уровня, имеющих непосредственное влияние на исполнение обязательств по настоящему Договору, и иные события общественной жизни.

5.2. Исполнитель не несет ответственности при приоритетном использовании или приостановлении деятельности Сети Исполнителя уполномоченными государственными органами, при передаче Сети Исполнителя в централизованное управление уполномоченным государственным органам в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

5.3. После получения информации о наступлении указанных в пп. 6.1.-6.2. настоящего Договора или иных обстоятельствах, препятствующих надлежащему исполнению настоящего Договора, Стороны в течение 20 (двадцати) рабочих дней письменно уведомляют об этом друг друга по факсу и/или электронной почте указанному в Разделе 10 настоящего Договора о характере, виде, предполагаемой продолжительности действия, а также о том, выполнение каких обязанностей по настоящему Договору она препятствует, и предоставить доказательства наступления таких обстоятельств. В случае отсутствия уведомления, Сторона, подвергшаяся действию непреодолимой силы, не может в дальнейшем ссылаться, как на основание, освобождающее ее от ответственности.

5.4. Если обстоятельства, предусмотренные в пп. 6.1.-6.2. настоящего Договора, вызывают существенное нарушение или неисполнение обязательств по настоящему Договору, длящееся более 120 (ста двадцати) дней, каждая Сторона имеет право досрочно расторгнуть настоящий Договор после подачи другой Стороне за 30 (Тридцать) дней письменного уведомления о своем намерении расторгнуть Договор.

6 Конфиденциальность

6.1. Для целей настоящего Договора Конфиденциальной информацией считается вся предоставляемая Сторонами друг другу юридическая, финансовая и иная информация, связанная с заключением и исполнением настоящего Договора, которая была помечена, как конфиденциальная.

6.2. Право на любую информацию или данные, предоставленные в письменном виде или в ином формате, сохраняется за Стороной, предоставившей эту информацию.

6.3. Каждая Сторона по настоящему Договору имеет право предоставлять доступ к Конфиденциальной информации своим сотрудникам, для выполнения ими своих трудовых обязанностей при условии соблюдения ее конфиденциальности.

6.4. Стороны обязуются исключить доступ третьих лиц или представителей Сторон, неуполномоченных работать с конфиденциальной информацией, к конфиденциальной информации, относящейся к настоящему Договору.

6.5. Конфиденциальная информация не подлежит разглашению или передаче третьим лицам, не иначе, как по письменному разрешению другой Стороны, в течение срока действия настоящего Договора и по окончании его действия в течение 3 (трех) лет, кроме случаев, когда это требуется в соответствии с законодательством РФ.

6.6. В случае разглашения (включая неумышленное) Конфиденциальной информации, виновная Сторона несет ответственность перед другой Стороной по возмещению фактически причиненного такими действиями ущерба в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

6.7. Стороны обязуются немедленно оповещать друг друга обо всех известных случаях и предполагаемых попытках нарушения безопасности информационных ресурсов и/или сетей друг друга.

6.8. Если Сторонами было заключено или будет заключено соглашение о конфиденциальности, то положения такого соглашения будут иметь превалирующее значение над положениями настоящей статьи 7 Договора.

7. Срок действия и условия расторжения Договора

7.1 Срок действия настоящего Договора – до 31 декабря 2013 года, а в части неисполненных обязательств – до полного их исполнения.

7.2. Настоящий Договор может быть расторгнут досрочно:

- при взаимном согласии Сторон в любое время, с погашением имеющейся задолженности на момент расторжения;
- в случае существенного нарушения одной из Сторон условий настоящего Договора;
- в случае возбуждения против одной из Сторон дела о банкротстве и/или ее признания неплатежеспособной;
- в случае использования оказываемого по настоящему Договору Комплексного сервиса в незаконных целях, что подтверждено решением суда соответствующей юрисдикции, вступившим в законную силу.

При досрочном расторжении настоящего Договора Сторона-Инициатор направляет на адрес электронной почты и/или факс, указанный в Разделе 10 настоящего Договора, Стороне-Получателю уведомление о досрочном расторжении настоящего Договора за 30 (тридцать) календарных дней до момента прекращения оказания Комплексного сервиса. Оригинал направляется Стороне-Получателю почтой или курьером на адрес указанный в Разделе 10 настоящего Договора.

7.3. При прекращении или расторжении Договора по любой причине, он будет считаться утратившим силу только после подписания «Акта прекращения оказания Комплексного сервиса».

7.4. Прекращение действия настоящего Договора не освобождает Стороны от проведения взаиморасчетов по Услугам, оказанным до даты его прекращения.

8. Порядок разрешения споров между Сторонами

8.1. При возникновении споров в связи с настоящим Договором, они разрешаются путем переговоров между Сторонами.

8.2. Если проведение переговоров не привело к разрешению претензий, они разрешаются Сторонами в претензионном порядке.

8.3. Все претензии по выполнению настоящего Договора должны заявляться Сторонами в письменной форме и направляться друг другу заказным письмом или вручаться под расписку, копия отправляется по факсу, подтверждением получения является отчет о доставке. Датой доставки считается дата доставки факса.

8.4. Сторона, получившая претензию, обязана дать ответ о результатах ее рассмотрения в течение 20 (двадцати) календарных дней с момента ее получения. Ответ на претензию в письменной форме направляется другой Стороне заказным письмом или вручается под расписку, копия отправляется по факсу, подтверждением получения является отчет о доставке. Датой доставки считается дата доставки факса.

8.5. Если ответ на претензию не предоставлен в срок, установленный в п. 8.4. настоящего Договора, заинтересованная Сторона может обратиться для разрешения спора в Арбитражный суд Краснодарского края с иском о разрешении спора в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9. Прочие условия

9.1. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах имеющих одинаковую юридическую силу, на русском языке, по 1 (одному) для каждой из Сторон.

9.2. Все Приложения, изменения и дополнения к настоящему Договору, действительны только, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями Сторон и являются неотъемлемой частью настоящего Договора, если Договором не предусмотрено иное.

Данное условие не ограничивает прав Исполнителя в отношении изменений стоимости Услуг, предусмотренных настоящим Договором.

9.3. Каждая Сторона признает права другой Стороны на все торговые марки, товарные знаки и имена и не будет их использовать каким-либо образом без предварительного письменного согласия другой Стороны. Обязательства из настоящего пункта остаются в силе и после расторжения настоящего Договора.

9.4. Любые уведомления или иные сообщения, подлежащие передаче от одной Стороны другой Стороне, должны передаваться в письменной форме по факсу и/или электронной почте с

последующей передачей по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или курьером с уведомлением о вручении в соответствии с реквизитами, указанными в Разделе 10 настоящего Договора. Датой доставки считается дата доставки по факсу и/или электронной почте. Любые уведомления, документация, связанная с исполнением обязательств Сторонами по Договору, имеет силу оригинала до момента получения последнего.

9.5. Приложения к Договору:

Приложение № 1 Техническое задание

Приложение №1.1. Карточка Сервиса «СИР»;

Приложение №1.2. Карточка Сервиса «ПРМВ»;

Приложение №1.3. Карточка Сервиса «АРБ»;

Приложение №1.4. Карточка Сервиса «ПСФ»;

Приложение №2. Соглашение об уровне обслуживания;

Приложение №3. Форма Акта.

10. Реквизиты сторон и контактная информация

Заказчик:	Исполнитель:
<p>ОАО «Ростелеком» Краснодарский филиал Юридический адрес: 191002, г. Санкт-Петербург, ул. Достоевского, 15 Получатель платежа: ОАО «Ростелеком» Краснодарский филиал 350000, г. Краснодар, ул. Головатого, 294 Контактный телефон: (861) 262-91-05 Факс: (861) 227-04-27 Адрес электронной почты: Shcherbatovat@krd.south.rt.ru ИНН 7707049388 КПП 771032001 Р/счет: 40702810600320000134 Кор/счет: 30101810900000000700 Нижегородский филиал ОАО АКБ «Связь-Банк» БИК 042202700 Реквизиты для счетов-фактур: Продавец: ОАО "Ростелеком" Адрес: Россия ,191002, Санкт-Петербург г., Достоевского, дом №15 ИНН/КПП продавца: 7707049388/230843002</p> <p>_____/_____/_____ М.П.</p>	<p>_____/_____/_____ М.П.</p>

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание комплексного сервиса по предоставлению системы исполнения регламентов, библиотеки региональных адаптеров, сведений для ФОИВ и поддержки в актуальном состоянии модулей для обмена сведениями между РОИВ и ОМСУ для целей межведомственного электронного взаимодействия

Оглавление

Термины и определения	11
1. Общие сведения.....	14
1.1. Предмет оказания услуг	14
1.2. Основания для оказания услуг	14
1.5. Предмет оказания услуг	15
1.6. Срок начала и окончания оказания услуг	16
2. Назначение и цели оказания услуг.....	16
2.1. Назначение оказания услуг.....	16
2.2. Цели и задачи оказания услуг	16
2.3. Состав услуг.....	16
3. Требования к оказанию комплексного сервиса	16
3.1. Требования к организации предоставления Комплексного сервиса	16
3.3. Требования к сервису «Система исполнения регламентов».....	17
3.3.1. Общие требования к Сервису.....	17
3.3.1.1. Наименование Сервиса.....	17
3.3.1.2. Назначение Сервиса	17
3.3.1.3. Функции Сервиса	17
3.3.1.4. Состав сервиса.....	17
3.3.2. Требования к уровню оказания Сервиса	18
3.3.2.1. Нормативное время выполнения запросов	18
3.3.2.2. Шаблоны стандартных запросов на обслуживание.....	19
3.3.2.3. Риски оказания Сервиса.....	19
3.3.3. Требования к отчетности	20
3.3.3.1. Правила учета	20
3.3.3.2. Формы отчетов	20
3.4. Требования к сервису «Поддержка в актуальном состоянии программных решений, обеспечивающих организацию запросов и обмен сведениями между РОИВ (ОМСУ) и ОМСУ (РОИВ) при оказании государственных услуг в электронном виде и межведомственном электронном взаимодействии»	20
3.4.1. Общие требования к Сервису.....	20
3.4.1.1. Наименование Сервиса.....	20
3.4.1.2. Назначение сервиса	20
3.4.1.3. Функции Сервиса	20
3.4.2. Требования к уровню оказания Сервиса	21
3.4.2.1. Нормативное время выполнения запросов	21
3.4.3. Риски оказания Сервиса.....	22
3.4.4. Требования к отчетности	22
3.4.4.1. Правила учета	22
3.4.4.2. Формы отчетов	23
3.5. Требования к сервису «Библиотека региональных адаптеров»	23

3.5.1. Общие требования к Сервису	23
3.5.1.1. Наименование Сервиса.....	23
3.5.1.2. Назначение Сервиса.....	23
3.5.1.3. Функции Сервиса.....	23
3.5.1. 4. Состав сервиса.....	24
3.5.2. Требования к уровню оказания Сервиса	24
3.5.2.1. Нормативное время выполнения запросов.....	25
3.5.3. Риски оказания Сервиса	26
3.5.4. Отчетность	26
3.5.4.1. Правила учета.....	26
3.5.4.2. Формы отчетов.....	26
3.6. Требования к сервису «Сведения для ФОИВ»	27
3.6.1. Общие требования к сервису	27
3.6.1.1. Наименование Сервиса.....	27
3.6.1.2. Назначение Сервиса.....	27
3.6.1.3. Функции Сервиса.....	27
3.6.2. Требования к уровню оказания Сервиса	28
3.6.3. Связанные сервисы	29
КАРТОЧКА СЕРВИСА «Система исполнения регламентов»	31
1. Общее описание Сервиса	31
1.1. Наименование Сервиса.....	31
1.2. Назначение Сервиса.....	31
1.3. Функции Сервиса.....	31
1.4. Состав сервиса.....	31
2. Уровень оказания Сервиса	31
2.1. Нормативное время выполнения запросов.....	32
2.2. Шаблоны стандартных запросов на обслуживание.....	33
2.3. Риски оказания Сервиса.....	33
3. Отчетность	34
3.1. Правила учета.....	34
3.2. Формы отчетов.....	34
КАРТОЧКА СЕРВИСА «Поддержка в актуальном состоянии программных решений, обеспечивающих организацию запросов и обмен сведениями между РОИВ (ОМСУ) и ОМСУ (РОИВ) при оказании государственных услуг в электронном виде и межведомственном электронном взаимодействии»	35
1. Общее описание Сервиса	35
2. Назначение сервиса	35
2.1. Функции Сервиса.....	35
3. Уровень оказания Сервиса	36
3.1. Нормативное время выполнения запросов.....	36
4. Риски оказания Сервиса	37
5. Отчетность	37
5.1. Правила учета.....	37
5.2. Формы отчетов.....	37
КАРТОЧКА СЕРВИСА «Библиотека региональных адаптеров»	38
1. Общее описание Сервиса	38
1.4. Состав сервиса.....	39
2. Уровень оказания Сервиса	39
3. Риски оказания Сервиса	41
4. Отчетность	42
1. Общее описание сервиса.....	43
1.1. Наименование Сервиса.....	43

1.2.	Назначение Сервиса.....	43
1.3.	Функции Сервиса	43
1.4.	Уровень оказания Сервиса	44
1.5.	Связанные сервисы	46
	СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ	47
1.	Параметры оказания Комплексного сервиса.....	47
a.	Процедура взаимодействия сторон при обработке Обращений.....	48
i.	Язык.....	48
ii.	Порядок взаимодействия при обработке Обращений	48
iii.	Взаимодействие Сторон при обработке Обращений.....	48
iv.	Взаимодействие при обработке обращений (Запросов и Инцидентов), зависимых от Заказчика или Организаций-участников.	49
v.	Порядок эскалации.....	49
vi.	Приоритеты инцидентов.....	50
b.	Формы отчетов.....	50
i.	Форма отчетной документации. Отчет по инцидентам.....	50
4.1.	Обозначения, используемые для расчета оценки качества оказания Комплексного сервиса в месяц	51
c.	Плановые и неотложные ремонтные работы	53
i.	Порядок взаимодействия при проведении плановых регламентных работ, выполняемых Исполнителем или Заказчиком	53
ii.	Неотложные ремонтные работы, проводимые Исполнителем, Заказчиком или Организацией-Участником	53
d.	Консультирование Участников.....	53
e.	Возможные технические ограничения – риски Комплексного сервиса.....	53
i.	Условия предоставления Комплексного сервиса и ограничения.....	54

Термины и определения

Термины, определения и сокращения, используемые в настоящем Техническом задании, имеют следующее значения:

Термин или сокращение	Значение
АИС	Автоматизированная информационная система
Адаптер	Программное решение в Системе исполнения регламентов обеспечивающее доступ к сведениям ФОИВ предоставляемых через соответствующие электронные сервисы
АР, Административный регламент	Нормативный правовой акт, устанавливающий порядок и стандарт предоставления государственной (муниципальной) услуги
АРМ Пользователя	Автоматизированное рабочее место специалиста органа власти Потребителя или Обладателя сведений, позволяющее отправлять запросы Обладателю сведений, принимать, обрабатывать межведомственные запросы и формировать ответы на межведомственные информационные запросы Получателя сведений
Браузер	Программное обеспечение для поиска, просмотра веб-сайтов, т.е. для запроса веб-страниц, для их обработки, вывода и перехода от одной страницы к другой, например, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera, Safari, Google Chrome
ГУ, Государственная услуга	Деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги
Данные Заказчика	Информация, создаваемая и обрабатываемая Заказчиком с помощью Комплексного сервиса
ЕПГУ	Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
ЕСМЭВ	Единая система межведомственного электронного взаимодействия
Заявитель	Физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий Государственные услуги, или в организации с запросом о предоставлении Государственных услуг, выраженным в устной, письменной или электронной форме

Термин или сокращение	Значение
Идентификатор «цели»	Идентификатор записи паспорта государственной (муниципальной) услуги в Сводном Реестре Государственных Услуг (ФРГУ), однозначно определяющий местоположение услуги в каталоге услуг на ЕПГУ/РПГУ. Составляет часть адреса URL в сети интернет для доступа к описанию или получению услуги на ЕПГУ/РПГУ. Например услуга «Государственная услуга по лицензированию образовательной деятельности министерством образования и науки Краснодарского края»: http://23.gosuslugi.ru/pgu/service/2340100010000088305_32300142.html#_description (Идентификатор цели выделен жирным шрифтом). См. также определения РГУ, ФРГУ
Идентификатор «формы»	Идентификатор записи паспорта государственной (муниципальной) услуги в базе данных ЕПГУ/РПГУ, однозначно определяющий форму и Технологический процесс оказания государственной (муниципальной) услуги. Составляет часть адреса URL в сети интернет для доступа к описанию или получению услуги на ЕПГУ/РПГУ. Например услуга «Государственная услуга по лицензированию образовательной деятельности министерством образования и науки Краснодарского края»: http://23.gosuslugi.ru/pgu/service/2340100010000088305_32300142.html#_description (Идентификатор формы выделен жирным шрифтом). См. также определения Подуслуга, Технологический процесс.
Межведомственный запрос	Документ в электронной форме, содержащий запрос документов и/или информации, необходимой для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо многофункциональным центром в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении государственных или муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной (муниципальной) услуги
ЗКПД	Защищенный канал передачи данных - выделенный канал виртуальной частной сети (VPN) с применением шифрования TCP/IP трафика. Шифрование TCP/IP трафика обеспечивает защиту (конфиденциальность, подлинность и целостность) любого вида трафика (приложений, систем управления и служебного трафика ОС), передаваемого между любыми объектами защищенной сети, будь-то рабочие станции, информационные серверы, серверы приложений, сетевые устройства и узлы.
МКС	Министерство связи и массовых коммуникаций РФ
МРФ	Макрорегиональный филиал ОАО «Ростелеком»
МФЦ	Многофункциональный центр предоставления государственных услуг
НПА	Нормативно-правовые акты
НСИ	Нормативно-справочная информация
ОМСУ	Органы местного самоуправления
Оператор СИР	Работник Организации-участника, осуществляющий технологический процесс оказания Государственной услуги с использованием СИР
Оператор РСМЭВ	Оператор региональной системы межведомственного электронного взаимодействия – орган власти или организация, определенная Заказчиком для выполнения операторских функций в рамках РСМЭВ Субъекта Заказчика или Заказчик

Термин или сокращение	Значение
Организация-участник	Федеральный орган исполнительной власти, государственный внебюджетный фонд, орган власти Субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления или иной орган и организация, участвующий в предоставлении государственных и муниципальных услуг (функций)
Обладатель (Поставщик) информации	Федеральный орган исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда, исполнительный орган государственной власти Субъекта РФ Заказчика, орган местного самоуправления либо подведомственная государственному органу или органу местного самоуправления организация, участвующая в предоставлении государственных услуг в Субъекте РФ Заказчика
Партнер	Юридическое лицо, заключившее с Исполнителем лицензионный договор на использование программного обеспечения размещенного на инфраструктуре Исполнителя и используемого для оказания Услуг
ПО	Программное обеспечение
Пользователь, Пользователь Услуг	Пользователь государственных и муниципальных услуг региональных органов исполнительной власти Субъекта РФ - Заявители, Заказчики и Организации-участники
Получатели (Потребители) информации	Исполнительные органы государственной власти Субъекта РФ Заказчика, органы местного самоуправления и органы государственных внебюджетных фондов, предоставляющие государственные услуги в Субъекте РФ Заказчика
РГУ, Реестр государственных услуг	Перечень государственных услуг, формируемый органами исполнительной власти в соответствии с их функциями
РИЭП, Инфраструктура исполнителя	Региональная Инфраструктура Электронного правительства
РОИВ	Региональный орган исполнительной власти
РСМЭВ	Региональная система межведомственного электронного взаимодействия
Сеть Исполнителя	Сетевая инфраструктура Исполнителя, обеспечивающая построение виртуальных частных сетей на основе технологии многопротокольной коммутации по меткам (MPLS)
СИР	Информационная система «Система исполнения регламентов», развернутая в Краснодарском крае на основании Государственного контракта №0318200063912000926-0312440-05 От 07.09.2012г.
СПД	Сети передачи данных
СУБД	Система управления базой данных
СКУФ	Информационная система «Система контроля и управления функционированием», а также информационная система «Система управления запросами (обращениями)»
Технологическая электронная подпись	Закрытый и открытый ключи шифрования, предназначенные для создания защищенных соединений через сеть передачи данных
Тонкий клиент	Компьютер или программа-клиент в сетях с клиент-серверной или терминальной архитектурой, который переносит все или большую часть задач по обработке информации на инфраструктуру Исполнителя
Удостоверяющий центр	Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющие функции по созданию и выдаче сертификатов ключей проверки электронных подписей, а также иные функции, предусмотренные Федеральным законом №N 63-ФЗ от 6 апреля 2011 года «Об электронной подписи»

Термин или сокращение	Значение
Уполномоченное лицо	Государственный гражданский служащий, муниципальный служащий или работник Организации-участника, ответственный за работу с информационными системами в рамках оказания Государственных услуг и Межведомственного электронного взаимодействия
Услуга	Результат деятельности Исполнителя, направленный на удовлетворение потребностей Заказчика
ФОИВ	Федеральный орган исполнительной власти
ФРГУ	Федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»
ЦОД	Центр обработки данных
Электронный сервис	Программное средство, используемое органами власти и организациями-участникам и для обеспечения возможности доступа через Единую систему межведомственного электронного взаимодействия к их информационным системам и разработанные в соответствии с методическими рекомендациями и в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ от 27 июля 2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
ЭП	Электронная подпись
SaaS	Software as a Service, Программное обеспечение как услуга
SLA	Service level agreement, Соглашение об уровне обслуживания

1. Общие сведения

1.1. Предмет оказания услуг

Оказание услуги Комплексного сервиса по предоставлению «Системы исполнения регламентов, библиотеки региональных адаптеров, сведений для ФОИВ и поддержки в актуальном состоянии модулей для обмена сведениями между РОИВ и ОМСУ для целей межведомственного электронного взаимодействия» (далее Комплексный сервис) для информационно-технологического обеспечения возможности оказания государственных (муниципальных) услуг в электронном виде, обеспечение осуществления межведомственного электронного взаимодействия Организаций-участников при оказании государственных (муниципальных) услуг в электронном виде и обеспечении исполнения государственных функций Организациями-участниками.

1.2. Основания для оказания услуг

При подготовке данного документа использовались следующие нормативно-правовые акты, нормативно-технические документы, методические материалы:

- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным закон № 210-ФЗ от 27 июля 2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон № 63-ФЗ от 6 апреля 2011 года «Об электронной подписи»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 28 ноября 2011 г. № 977;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;
- Федеральный закон «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ;
- Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 15 октября 2009 г. № 1475 р «Об определении ОАО «Ростелеком» единственным исполнителем работ по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства»;

- Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации до 2020 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662-р;
- Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2012 года, утвержденные распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1663-р;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- 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»;
- Контракт на выполнение работ по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства и оказание операторских услуг инфраструктуры электронного правительства в 2012 году между Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и ОАО «Ростелеком»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2011 г. № 1184 «О мерах по обеспечению перехода федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде»;
- Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)», утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 № 1815-р;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29 июня 2012 г. №1123-р;
- Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 27 декабря 2010 года №190;
- «Регламент взаимодействия Участников информационного взаимодействия, Оператора единой системы межведомственного электронного взаимодействия, Оператора региональной системы межведомственного электронного взаимодействия и Оператора эксплуатации инфраструктуры электронного правительства при организации межведомственного взаимодействия с использованием региональной системы межведомственного электронного взаимодействия», опубликованный на техпортале СМЭВ <http://smev.gosuslugi.ru/portal/> в текущей редакции, утвержденной МКС и Протоколом заседания Подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления;
- Другие документы, опубликованные на технологическом портале СМЭВ <http://smev.gosuslugi.ru/portal/>.

1.5. Предмет оказания услуг

Предметом оказания услуг является предоставление Комплексного сервиса по предоставлению «Системы исполнения регламентов, библиотеки региональных адаптеров, сведений для ФОИВ и поддержки в актуальном состоянии модулей для обмена сведениями между РОИВ и ОМСУ для целей межведомственного электронного взаимодействия».

1.6. Срок начала и окончания оказания услуг

1.6.1. Начало оказания услуг - с даты подписания договора.

Окончание оказания услуг - **до 31 декабря 2013 года**, а в части неисполненных обязательств – до полного их исполнения.

1.6.2. Услуги оказываются удаленно, при помощи электронных средств связи. По согласованию Сторон услуги могут предоставляться на территории Краснодарского края, а также, при необходимости, на территории иных субъектов РФ.

2. Назначение и цели оказания услуг

2.1. Назначение оказания услуг

Комплексный сервис по предоставлению «Системы исполнения регламентов, библиотеки региональных адаптеров, сведений для ФОИВ и поддержки в актуальном состоянии модулей для обмена сведениями между РОИВ и ОМСУ для целей межведомственного электронного взаимодействия» предназначен для информационно-технологического обеспечения оказания государственных (муниципальных) услуг в электронном виде, организации межведомственного электронного взаимодействия между Организациями-участниками при оказании государственных (муниципальных) услуг в электронном виде, а также обеспечение исполнения государственных функций Организациями-участниками.

2.2. Цели и задачи оказания услуг

Основная задача Комплексного сервиса – обеспечить получение гражданами и организациями преимуществ от применения информационных и телекоммуникационных технологий за счет обеспечения равного доступа к информационным ресурсам, развития цифрового контента, применения инновационных технологий, радикального повышения эффективности государственного управления.

Комплексный сервис должен быть разработан с учетом государственных программ во исполнение Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации (распоряжение Президента РФ № Пр-212 от 07 февраля 2008 г.) и базироваться на ряде нормативных документов, определивших направления развития РФ на среднесрочную и долгосрочную перспективу, в том числе в части распространения информационно-коммуникационных технологий:

- Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года (распоряжение Правительства РФ от 17 ноября 2008 г. № 1662);
- Государственная программа Российской Федерации «Информационно общество (2011-2020 годы)», утвержденная постановлением Правительства РФ от 20 октября 2010 г. №1815.

2.3. Состав услуг

Базовый состав Комплексного сервиса должен обеспечивать информационно-технологическое обеспечение возможности осуществления электронного взаимодействия и оказания государственных (муниципальных) услуг в электронном виде (Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-р).

Базовый состав сервисов является минимально возможным составом Комплексного сервиса, оказываемого Заказчику. Состав сервисов, включенных в настоящее Техническое задание, и их описание приводится в соответствующих Требованиях к сервисам (Пункт 3 настоящего Технического задания).

3. Требования к оказанию комплексного сервиса

3.1. Требования к организации предоставления Комплексного сервиса

Исполнитель предоставляет Заказчику на установленный срок Комплексный сервис исключительно для предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронном виде, обеспечения межведомственного электронного взаимодействия и обеспечение исполнения государственных функций Организациями-участниками.

Комплексный сервис должен быть реализован и предоставляться Заказчику на распределенной сети коллективных ЦОД ОАО «Ростелеком» по принципам облачных технологий и модели «Программное обеспечение как сервис» (SaaS).

Исполнитель должен осуществлять защиту информации, предоставленной Заказчиком при

оказании Комплексного сервиса, и использовать ее только в соответствии с целями настоящего Технического задания. В процессе оказания Комплексного сервиса Исполнителем должны использоваться общепринятые методы безопасности для обеспечения защиты информации от потери, искажения и несанкционированного распространения.

Под предоставлением Комплексного сервиса понимается:

- Обеспечение работоспособности и доступности Комплексного сервиса на инфраструктуре Заказчика
- предоставление Заказчику технической и сервисной поддержки согласно Требования к уровню обслуживания, оговоренному в пункте 3.8 данного Технического задания).

Комплексный сервис должен оказываться с применением программно-аппаратных средств и включать:

- прикладное программное обеспечение;
- системное программное обеспечение;
- аппаратные средства инфраструктуры общественного доступа (опционально);
- инфраструктуру ЦОД Заказчика;
- вычислительные мощности Заказчика;
- программное обеспечение интеграции с внешними информационными системами, в том числе Заказчика.

3.3. Требования к сервису «Система исполнения регламентов»

3.3.1. Общие требования к Сервису

3.3.1.1. Наименование Сервиса

Характеристика	Значение
Краткое описание Сервиса	СИР
Полное наименование Сервиса	Система исполнения регламентов

3.3.1.2. Назначение Сервиса

Сервис «СИР» должен быть предназначен для автоматизации исполнения административных регламентов предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронном виде.

3.3.1.3. Функции Сервиса

Сервис «СИР» должен обеспечивать автоматизацию оказания государственных (муниципальных) услуг Организациями-участниками.

Требования и порядок работы с Сервисом «СИР» должны быть описаны в эксплуатационной документации на Сервис. Сервис «СИР» должен быть предназначен:

1. Для автоматизации процессов оказания государственных (муниципальных) услуг в электронном виде на основе административных регламентов;
2. Создания электронных сервисов;
3. Предоставления периодической отчетности по формам, приведенным в Требованиях к сервисам;
4. Идентификация и авторизация пользователей.

3.3.1.4. Состав сервиса

Исполнитель должен оказывать следующий перечень услуг:

№ п/п	Перечень услуг
1	Создание, изменение и удаление учетных записей пользователей СИР
2	Обеспечение работоспособного состояния СИР (ядра системы)
3	Поддержка в работоспособном состоянии технологических процессов оказания услуги

4	Техническая поддержка и консультирование
5	Удаление установленных государственных услуг, разработанных на базе СИР

3.3.2. Требования к уровню оказания Сервиса

Качественные параметры предоставления услуг приведены в «Соглашении об уровне обслуживания» пункта 3.8.

Количественные параметры (максимально допустимые) оказания Сервиса, при которых Исполнитель должен гарантировать соблюдение условий «Соглашения об уровне обслуживания», определены в Таблице 1-1.3:

Таблица 1-1.3

№ п/п	Условие/ограничение	Единица измерения	Параметр
1	Количество зарегистрированных технологических процессов.	шт.	160
2*	Регистрация пользователей СИР (Типы запросов 1,2,3)	шт./месяц	200
3	Настройка сервиса СИР (Типы запросов 4,5,6)	шт.	20
4	Количество консультаций организаций-участников (Тип запросов 7)	шт./месяц	20

*В качестве альтернативной аутентификации в СИР возможно использование логина и пароля ЕСИА.

3.3.2.1. Нормативное время выполнения запросов

Общий регламент выполнения запросов описан в Требованиях к уровню обслуживания, оговоренным в пункте 3.8 данного Технического задания), Раздел «Процедура взаимодействия сторон при обработке Обращений».

Таблица 2-1.3

№	Тип запроса	Нормативное время выполнения запросов, не более рабочих дней	Согласование обращения	Форма подачи
1	Регистрация нового пользователя СИР	5	Требуется согласование Заказчика	Заявка от Заказчика со списком пользователей содержащий: 1. ФИО 2. СНИЛС 3. E-mail 4. Телефон 5. Должность 6. Наименование ОГВ
2	Изменение прав доступа пользователя СИР	5	Требуется согласование Заказчика	Заявка от Заказчика со списком пользователей содержащий: 1. Логин 2. ФИО 3. Необходимые права
3	Удаление существующего пользователя	2	Требуется согласование Заказчика	Заявка от Заказчика с ФИО и логином удаляемого пользователя

№	Тип запроса	Нормативное время выполнения запросов, не более рабочих дней	Согласование обращения	Форма подачи
4	Установка в продуктивную среду новых государственных услуг, переведенных в электронный вид на базе СИР.	5	Требуется согласование Заказчика	Запрос от заказчика содержащий: 1.Файл (ы), содержащие настройки услуги в СИР 2.ТЗ на перевод услуги в электронный вид 3.ПМИ с результатами тестирования работы услуги в СИР 4.Руководство пользователя (чиновника) по работе с услугой в СИР
5	Переустановка государственных услуг, разработанных на базе СИР. Материалы для переустановки предоставляет Заказчик.	5	Требуется согласование заказчика	Запрос от заказчика содержащий: 1.Файл (ы), содержащие настройки услуги в СИР 2.ТЗ на доработку услуги 3.ПМИ с результатами тестирования работы услуги в СИР 4.Руководство пользователя (чиновника) по работе с услугой в СИР
6	Удаление установленных государственных услуг, разработанных на базе СИР	4	Требуется согласование Заказчика	Запрос от заказчика содержащий: Название услуги Список артефактов, которые необходимо удалить
7	Консультации организаций участников	10	Требуется согласование Заказчика	Запрос от заказчика

3.3.2.2. Шаблоны стандартных запросов на обслуживание

В целях эксплуатации государственных (муниципальных) услуг переведенных в электронный вид, в запросах типа 4 и 5 (Таблица 2-1.3) Заказчик должен предоставить Исполнителю следующие документы:

- «Техническое Задание» на перевод услуг в электронный вид, оказываемых в электронном виде;

- «Программу и Методику Испытаний» приемки государственных (муниципальных) услуг оказываемых в электронном виде.

3.3.2.3. Риски оказания Сервиса

В таблице приведены Сервисы, работоспособность или доступность которых могут влиять на уровень обслуживания данного Сервиса. Заказчик не может предъявить Исполнителю требования для перерасчета платежа за оказанный Сервис на время недоступности связанного Сервиса.

Таблица 3-1.3

Код Сервиса	Наименование связанных сервисов	Ответственный за предоставление
ЛК	Личный кабинет	МКС

ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации	МКС
ЕСМЭВ	Единая система межведомственного взаимодействия	МКС
РПГУ	Региональный портал государственных услуг	МКС
РСМЭВ	Региональная система межведомственного электронного взаимодействия	МКС
СЗ	Электронный сервис ведомства, зарегистрированный в РСМЭВ	Заказчик
Оказание консультационной поддержки	Оказание консультационной поддержки	Исполнитель

3.3.3. Требования к отчетности

3.3.3.1. Правила учета

Общие положения касательно регламентов регистрации обращений указаны в Требованиях к уровню обслуживания, оговоренных в пункте 3.8 данного Технического задания, Раздел «Процедура взаимодействия сторон при обработке Обращений».

Все обращения и статусы обработки должны регистрироваться в системе учета заявок Исполнителя, на основании которой готовятся отчеты по предоставлению Сервиса.

3.3.3.2. Формы отчетов

Обязательные для данного Сервиса отчеты указаны в Требованиях к уровню обслуживания, оговоренных в пункте 3.8 данного Технического задания:

- Таблица 2-2. Форма отчетной документации. Отчет по инцидентам за месяц

3.4. Требования к сервису «Поддержка в актуальном состоянии программных решений, обеспечивающих организацию запросов и обмен сведениями между РОИВ (ОМСУ) и ОМСУ (РОИВ) при оказании государственных услуг в электронном виде и межведомственном электронном взаимодействии»

3.4.1. Общие требования к Сервису

3.4.1.1. Наименование Сервиса

Характеристика	Значение
Краткое наименование Сервиса	ПРМВ
Полное наименование Сервиса	Поддержка в актуальном состоянии программных решений, обеспечивающих организацию запросов и обмен сведениями между РОИВ (ОМСУ) и ОМСУ (РОИВ) при оказании государственных услуг в электронном виде и межведомственном электронном взаимодействии

3.4.1.2. Назначение сервиса

Сервис «ПРМВ» должен обеспечивать поддержку в актуальном состоянии программных решений, обеспечивающих организацию запросов и обмен сведениями между РОИВ (ОМСУ) и ОМСУ (РОИВ) при оказании государственных услуг в электронном виде и межведомственном электронном взаимодействии.

3.4.1.3. Функции Сервиса

Для предоставления сервиса ПРМВ, обязательным условием является использование Заказчиком Сервиса «СИР».

Сервис ПРМВ должен обеспечивать организацию запросов и обмен сведениями между РОИВ и ОМСУ Заказчика при оказании государственных услуг в электронном виде.

Доступ к сведениям РОИВ и ОМСУ должен обеспечиваться с использованием реализованного в СИР программного решения (Универсальный Процесс, далее УП) к соответствующему электронному сервису, а также АРМа пользователя СИР.

Один Универсальный Процесс может обеспечивать обмен информацией по нескольким сведениями.

Состав сведений для Универсального Процесса при первоначальной разработке определяется в ЧТЗ, составленном на основе утвержденных ТКМВ.

Один Универсальный Процесс может содержать сведения, предоставляемые только одним конкретным РОИВ, либо несколькими ОМСУ (в том случае, если количество и состав предоставляемых всеми ОМСУ сведений идентичен).

АРМ пользователя должен быть предназначен для доступа к сведениям, предоставляемым УП через специальный интерфейс, с объединением сведений по услугам и ведомствам.

АРМ пользователя должен быть предназначен для доступа пользователей, предоставляющих сведения через специальный интерфейс.

3.4.2. Требования к уровню оказания Сервиса

Уровень оказания Сервиса определяется качественными и количественными параметрами. Качественные параметры предоставления услуг приведены в Требованиях к уровню обслуживания, оговоренных в пункте 3.8 данного Технического задания

Количественные параметры (максимально допустимые) оказания Сервиса, при которых Исполнитель гарантирует соблюдение условий «Соглашения об уровне обслуживания», определены в Таблице 1-1.6:

Таблица 1-1.6

№ п/п	Условие/ограничение	Единица измерения	Параметр
1	Поддержка Универсальных Процессов, позволяющих реализовать обмен сведениями между РОИВ и ОМСУ, в рамках работ по настоящей Услуге	шт.	30
2	Поддержка АРМ пользователя	шт.	1
3	Удаление одного сведения, реализуемого с помощью существующего Универсального процесса	шт.	без ограничения
4	Количество консультаций	шт.	8

3.4.2.1. Нормативное время выполнения запросов

Общий регламент выполнения запросов описан в Требованиях к уровню обслуживания, оговоренных в пункте 3.8 данного Технического задания, Раздел 2 «Порядок взаимодействия при обработке Обращений».

Таблица 2-1.6

Вид запроса	Нормативное время выполнения запросов, не более рабочих дней	Согласование обращения	Форма подачи
Предоставление доступа к АРМу Пользователя	15 ¹	Требуется согласование Заказчика	Запрос от Заказчика содержащий: 1. Название Универсального Процесса, посредством которого предоставляется сведения 2. Название сведения, реализуемого с помощью Универсального процесса, к которому необходимо предоставить доступ
Удаление существующего сведения, реализуемого с помощью Универсального процесса	15	Требуется согласование Заказчика	Запрос от Заказчика содержащий: 1. Название Универсального Процесса, содержащего сведения 2. Название удаляемого сведения
Консультация по вопросам оказания данного Сервиса	10	Нет	Запрос от Заказчика

1 – срок исполнения указан при условии готовности разработанного сведения РОИВ или ОМСУ. В случае отсутствия рабочего сведения срок предоставления доступа составляет 15 рабочих дней с момента успешного тестирования в продуктивной среде разработанной версии Универсального Процесса

3.4.3. Риски оказания Сервиса

В таблице приведены Сервисы, работоспособность или доступность которых, влияют на уровень обслуживания данного Сервиса. В случае, если ответственность за связанный сервис находится вне зоны ответственности Исполнителя, Заказчик обязан содействовать устранению неисправности. В таком случае, Заказчик не может предъявить Исполнителю требования для перерасчета платежа за оказанный Сервис на время снижения уровня обслуживания связанного Сервиса.

Таблица 3-1.6

Сервис	Наименование связанных сервисов	Ответственный за предоставление
СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия	МКС
РСМЭВ	Региональная система межведомственного электронного взаимодействия	МКС
СЗ	Электронный сервис ведомства, опубликованный в РСМЭВ	Заказчик
Оказание консультационной и поддержки	Оказание консультационной поддержки	Исполнитель
СИР	Система исполнения регламентов	Исполнитель

3.4.4. Требования к отчетности

3.4.4.1. Правила учета

Общие положения касательно регламентов регистрации обращений указаны в Требованиях к уровню обслуживания, оговоренных в пункте 3.8 данного Технического задания, Раздел «Порядок взаимодействия при обработке Обращений».

Все обращения и статусы обработки должны регистрироваться в системе учета заявок

Исполнителя, на основании которых готовятся отчеты по предоставлению Сервиса.

3.4.4.2. Формы отчетов

Обязательные для данного Сервиса отчеты указаны в Требованиях к уровню обслуживания, оговоренных в пункте 3.8 данного Технического задания:

3.5. Требования к сервису «Библиотека региональных адаптеров»

3.5.1. Общие требования к Сервису

3.5.1.1. Наименование Сервиса

Характеристика	Значение
Краткое наименование Сервиса	АРБ
Полное наименование Сервиса	Запрос сведений от ФОИВ

3.5.1.2. Назначение Сервиса

Вызов электронного сервиса ФОИВ предоставляющего сведения, должен осуществляться с помощью специализированного программного обеспечения – адаптера, к электронному сервису ФОИВ. Востребованные Краснодарским краем адаптеры объединены в библиотеку региональных адаптеров. Библиотека региональных адаптеров обеспечивает взаимодействие с опубликованными в РСМЭВ электронными сервисами ФОИВ, предоставляющие сведения и используемые для межведомственного взаимодействия при оказании государственных услуг региональными органами исполнительной власти и органами местного самоуправления Краснодарского края, согласно утвержденным ТКМВ. Библиотека региональных адаптеров не включает в себя адаптеры, к электронным сервисам ФОИВ, которые поставляются централизованно Министерством связи и массовых коммуникаций (далее МКС).

3.5.1.3. Функции Сервиса

Для предоставления сервиса обязательным условием является использование Заказчиком Сервиса «СИР». Сервис должен поддерживать выполнение следующих функций:

А) Добавление нового адаптера в библиотеку.

При необходимости добавить новый адаптер в библиотеку, должны быть выполнены все условия приведенные ниже:

- Наличие заявки от Заказчика в соответствии с шаблоном указанным в Приложении к настоящим требованиям

- Библиотека не содержит аналогичного адаптера

- Сервис ФОИВ по предоставлению сведения, к которому необходимо добавить адаптер, работоспособен в тестовой СМЭВ

- Документация, размещенная на официальном ресурсе <http://smev.gosuslugi.ru/portal/> по сервису, имеет достаточно информации для создания рабочего адаптера

- Сервис по предоставлению сведения, для доступа к которому необходимо добавить адаптер, работоспособен в продуктивной РСМЭВ

- Имеется подписанный протокол между Исполнителем и Заказчиком об успешном тестировании адаптера на тестовой среде (данное условие необходимо для ввода в промышленную эксплуатацию адаптера)

Адаптер должен стать доступен для использования в продуктиве в течение 30 рабочих дней с момента выполнения всех условий п.А)

Б) Обновление/актуализация адаптера в библиотеке.

При изменении требований к составу сведений или формату сервисов ФОИВ (опубликовании на технологическом портале СМЭВ), Исполнитель обязан в установленный период действия поддерживать в актуальном состоянии библиотеку региональных адаптеров для обеспечения

бесперебойного межведомственного электронного взаимодействия. Для обновления адаптера из библиотеки должны быть выполнены все следующие предусловия:

- Наличие заявки от Заказчика в соответствии с шаблоном указанным в Приложении № к настоящим требованиям
- Должна присутствовать обновленная документации по сервису, содержащей достаточно информации для обновления адаптера (на официальном ресурсе <http://smev.gosuslugi.ru/portal/>)
- Сервис по предоставлению сведения, к которому необходимо добавить адаптер, должен быть работоспособен в тестовой СМЭВ
- Сервис по предоставлению сведения, для доступа к которому необходимо добавить адаптер, должен быть работоспособен в продуктивной РСМЭВ

Обновленный Адаптер должен стать доступен для использования в продуктиве в течение 30 рабочих дней с момента выполнения всех условий п.Б)

Обновление библиотеки не должно приводить к прекращению осуществления межведомственного взаимодействия за исключением регламентных работ по изменению конфигурации библиотеки в промышленной среде. Срок регламентных работ не должен превышать одного рабочего дня.

В) Обработка запросов, касающихся работоспособности библиотеки региональных адаптеров

3.5.1. 4. Состав сервиса

Исполнитель должен оказать следующий перечень услуг:

№ п/п	Перечень услуг
1	Добавление новых адаптеров в библиотеку
2	Обновление/актуализация адаптеров в библиотеке
3	Восстановление работоспособности адаптеров в случае сбоев (анализ и устранение инцидентов)
4	Настройка обновленной версии адаптеров с настройкой под каждый РОИВ/ОМСУ Получатель
5	Настройка и внесение изменений в систему разграничения доступа пользователей адаптеров для РОИВ и ОМСУ
6	Консультирование специалистов Заказчика по вопросам функционирования библиотеки адаптеров, а также удаленное консультирование по вопросам работоспособности

3.5.2. Требования к уровню оказания Сервиса

Качественные параметры предоставления услуг приведены в «Соглашении об уровне обслуживания» (раздел 3.8 данного технического задания).

Количественные параметры (максимально допустимые) оказания Сервиса в месяц, при которых Исполнитель гарантирует соблюдение условий «Соглашения об уровне обслуживания», определены в Таблице №2.

Таблица №2. Количественные параметры оказания Сервиса

№ п/п	Условие/ограничение	Единица измерения	Параметр
1	Максимальное количество возможных добавлений новых адаптеров в библиотеку	шт./год	70
2*	Добавление нового адаптера в библиотеку	шт./месяц	6
3**	Изменение существующего адаптера предоставляющего сведения ФОИВ	шт./месяц	10
4	Удаление доступа к адаптеру	шт./месяц	10

№ п/п	Условие/ограничение	Единица измерения	Параметр
	предоставляющего сведения ФОИВ		
5	Количество консультаций	шт./месяц	20

* Необходимо выполнение условий п.1.3 А)

** Необходимо выполнение условий п.1.3. Б)

3.5.2.1. Нормативное время выполнения запросов

Общий регламент выполнения запросов описан в Требованиях к уровню обслуживания, оговоренных в пункте 3.8 данного Технического задания, Раздел «Процедура взаимодействия сторон при обработке Обращений». Нормативное время выполнения запросов указано в Таблице №3.

Таблица 3. Нормативное время выполнения запросов

Вид запроса	Нормативное время выполнения запросов, не более рабочих дней	Согласование обращения	Форма подачи
Включение в библиотеку нового адаптера, предоставляющего сведения ФОИВ	10	Требуется согласование Заказчика	Запрос от Заказчика содержащий: 1. Официальное название сведения, которое предоставляет ФОИВ 2. Адрес электронного сервиса федерального уровня, зарегистрированный в РСМЭВ, который предоставляет соответствующее сведения ФОИВ 3. Подтверждение наличия доступа ИС РОИВ/ОМСУ к данному сведению в ИС ФОИВ (при необходимости).
Изменение существующего адаптера предоставляющего сведения ФОИВ	10	Требуется согласование Заказчика	Запрос от Заказчика содержащий: 1. Название адаптера, предоставляющего сведения ФОИВ 2. Адрес электронного сервиса федерального уровня, зарегистрированный в РСМЭВ, соответствующий адаптеру 3. Причину изменения

Вид запроса	Нормативное время выполнения запросов, не более рабочих дней	Согласование обращения	Форма подачи
Удаление установленного адаптера предоставляющего сведения ФОИВ	10	Требуется согласование Заказчика	Запрос от Заказчика содержащий: 1. Название адаптера, предоставляющего сведения ФОИВ 2. Адрес электронного сервиса федерального уровня, зарегистрированный в РСМЭВ, соответствующий адаптеру 3. Причину удаления
Консультация по вопросам оказания данного Сервиса	10	Нет	Запрос от Заказчика

3.5.3. Риски оказания Сервиса

В таблице приведены Сервисы, работоспособность или доступность которых может влиять на уровень обслуживания данного Сервиса. В случае, если ответственность за связанный сервис находится вне зоны ответственности Исполнителя, Заказчик обязан содействовать устранению неисправности. В таком случае, Заказчик не может предъявить Исполнителю требования для перерасчета платежа за оказанный Сервис на время снижения уровня обслуживания связанного Сервиса.

Таблица №4. Перечень связанных сервисов

Сервис	Наименование связанных сервисов	Ответственный за предоставление
ЗКПД	Защищенный канал передачи данных	Заказчик
ОКПД	Открытый канал передачи данных	Заказчик
РСМЭВ	Региональная система межведомственного электронного взаимодействия	МКС
Оказание консультационной поддержки	Оказание консультационной поддержки	Исполнитель
СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия	МКС
СИР	Система исполнения регламентов	Исполнитель
СЗ	Электронный сервис ведомства, опубликованный в РСМЭВ	Заказчик

3.5.4. Отчетность

3.5.4.1. Правила учета

Общие положения касательно регламентов регистрации обращений указаны в Требованиях к уровню обслуживания, оговоренных в пункте 3.8 данного Технического задания, Раздел «Процедура взаимодействия сторон при обработке Обращений».

Все обращения и статусы обработки должны регистрироваться в системе учета заявок Исполнителя, на основании которой готовятся отчеты по предоставлению Сервиса.

3.5.4.2. Формы отчетов

Обязательные для данного Сервиса отчеты указаны в Требованиях к уровню обслуживания,

оговоренных в пункте 3.8 данного Технического задания:

Таблица 2-2. Форма отчетной документации. Отчет по инцидентам за месяц.

3.6. Требования к сервису «Сведения для ФОИВ»

3.6.1. Общие требования к сервису

3.6.1.1. Наименование Сервиса

Характеристика	Значение
Полное наименование Сервиса	Предоставления сведений для ФОИВ
Краткое наименование Сервиса	ПСФ

3.6.1.2. Назначение Сервиса

Сервис «ПСФ» должен обеспечивать возможность предоставления сведений РОИВ Краснодарского края для ФОИВ при оказании государственных услуг в электронном виде. Сведения предоставляются в соответствии с форматами электронных сервисов, разработанными ответственными за разработку этих форматов ФОИВ и утвержденными протоколами Правительственной комиссии или Подкомиссии.

3.6.1.3. Функции Сервиса

Для предоставления сервиса «ПСФ», обязательным условием является использование Краснодарским краем сервиса СИР.

Сервис «ПСФ» должен обеспечивать выполнение функций:

- эксплуатацию электронных сервисов, предоставляющих сведения для ФОИВ, в рамках перечня, соответствующего распоряжению Правительства Российской Федерации от 29 июня 2012 г. №1123-р, приведенному в Таблице 1;
- поддержку в актуальном состоянии электронных сервисов, предоставляющих сведения для ФОИВ, в соответствии с изменениями требований к указанным сервисам, утвержденными протоколами Правительственной комиссии или Подкомиссии на основании запросов от Краснодарского края и размещенными на официальном ресурсе reestr.210fz.ru.

Таблица 1

№	Электронный сервис
1	Сведения из реестра о безработных гражданах
2	Сведения о неполучении ежемесячного пособия по уходу за ребенком в органах социальной защиты населения по месту жительства отца, матери ребенка (для одного из родителей в соответствующих случаях), а также для лиц, фактически осуществляющих уход за ребенком вместо матери (отца, обоих родителей) ребенка, в случае, если отец (мать, оба родителя) ребенка не работает (не служит) либо обучается по очной форме обучения в образовательных учреждениях начального профессионального, среднего профессионального и высшего профессионального образования и учреждениях послевузовского профессионального образования
3	Заключение о привлечении и об использовании иностранных работников
4	Справка о получении пособия
5	Согласование маршрута транспортного средства осуществляющего перевозки крупногабаритных и(или) тяжеловесных грузов
6	Сведения из лицензии на право осуществления образовательной деятельности, выданной образовательному учреждению органами управления образованием субъектов Российской Федерации
7	Сведения о государственной аккредитации негосударственного образовательного учреждения, выданной образовательному учреждению органами управления образованием субъектов Российской Федерации
8	Сведения из разрешения на ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства Сведения из разрешения на ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства
9	Сведения из разрешения на строительство
10	Сведения, содержащиеся в акте освидетельствования проведения основных работ

	по строительству объекта индивидуального жилищного строительства (монтаж фундамента, возведение стен и кровли) или проведение работ по реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства, в результате которых общая площадь жилого помещения (жилых помещений) реконструируемого объекта увеличивается не менее чем на учетную норму площади жилого помещения, устанавливаемую в соответствии с жилищным законодательством Российской Федерации
11	Сведения о договорах социального (коммерческого) найма жилого помещения
12	Решение органа местного самоуправления о переводе жилого помещения в нежилое, нежилого в жилое
13	Сведения из реестра похозяйственных книг
14	Документ, подтверждающий принадлежность земельного участка к определенной категории земель
15	Документ, подтверждающий установленное разрешенное использование земельного участка
16	Сведения о принадлежности имущества к государственной собственности субъекта Российской Федерации либо муниципальной собственности
17	Заключение органа местного самоуправления поселения или городского округа, подтверждающее, что создаваемый или созданный объект недвижимого имущества расположен в пределах границ земельного участка, предназначенного для ведения личного подсобного хозяйства
18	Копия договора о предоставлении рыбопромыслового участка для осуществления рыболовства
19	Согласование маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозку опасных грузов
20	Выписка из домовой книги

3.6.2. Требования к уровню оказания Сервиса

Уровень оказания Услуги должен определяться качественными и количественными параметрами.

Количественные параметры (максимально допустимые) оказания Сервиса в месяц, при которых Исполнитель гарантирует соблюдение условий «Соглашения об уровне обслуживания», определены в Таблице №2:

Таблица №2. Количественные параметры оказания услуги (на 1 субъект Российской Федерации).

№ п/п	Условие/ограничение	Единица измерения	Параметр (макс. значение)
1	Количество сервисов для ФОИВ	шт.	20
2	Изменение существующего электронного сервиса, предоставляющего сведения для ФОИВ, перерегистрация (при необходимости) в РСМЭВ в месяц согласно Регламенту взаимодействия Участников информационного взаимодействия, Оператора единой системы межведомственного электронного взаимодействия и Оператора эксплуатации инфраструктуры электронного правительства при организации межведомственного взаимодействия с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия.	шт.	2
3	Количество консультаций, в месяц	шт.	10
4	Удаление установленного электронного сервиса,	шт.	10

	предоставляющего сведения для ФОИВ		
--	------------------------------------	--	--

Качественные параметры обработки запросов приведены в таблице № 3.

Таблица № 3. Нормативное время выполнения запросов.

Вид запроса	Максимальное допустимое время обработки запросов, в зависимости от приоритета			Согласование запроса	Форма подачи запроса
	1-го приоритета	2-го приоритета	3-го приоритета		
Инцидент по ИС	не более 8 часов с момента регистрации инцидента	не более 24 рабочих часов	не более 40 рабочих часов	Не требуется	Электронная почта

Параметры предоставления услуги приведены в таблице № 4.

Таблица № 4. Параметры предоставления услуги

Вид обращения	Максимальное допустимое время обработки обращений, в зависимости от приоритета, рабочих часов	Согласование обращения	Форма подачи обращения
Количество сервисов для ФОИВ	Не применимо		
Изменение существующего электронного сервиса, предоставляющего сведения для ФОИВ, перерегистрация (при необходимости) в РСМЭВ", в месяц.	не более 20 рабочих дней	Требуется согласование МКС	Запрос субъекта РФ, содержащий: 1. Наименование сведения 2. Адрес электронного сервиса маршрутизатора на федеральном уровне 3. Суть обращения
Количество консультаций, в месяц	не более 10 рабочих дней	Не требуется	Запрос от субъекта РФ через ЦПП
Удаление установленного электронного сервиса, предоставляющего сведения для ФОИВ	не более 15 рабочих дней	Требуется согласование МКС	Запрос субъекта РФ, содержащий: 1. Наименование сведения 2. Адрес электронного сервиса маршрутизатора на федеральном уровне 3. Суть обращения

3.6.3. Связанные сервисы

В таблице приведены Сервисы, работоспособность или доступность которых, могут влиять на уровень обслуживания данного Сервиса.

Таблица № 5. Связанные сервисы.

	Наименование связанных сервисов	Ответственный за предоставление
СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия	МКС
СЗ	Электронный сервис ведомства, опубликованный в РСМЭВ	Заказчик
СИР	Система исполнения регламентов	Исполнитель
Оказание консультационной поддержки	Оказание консультационной поддержки	Исполнитель

КАРТОЧКА СЕРВИСА «Система исполнения регламентов»

1. Общее описание Сервиса

1.1. Наименование Сервиса

Характеристика	Значение
Краткое описание Сервиса	СИР
Полное наименование Сервиса	Система исполнения регламентов

1.2. Назначение Сервиса

Сервис «СИР» предназначен для автоматизации исполнения административных регламентов предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронном виде.

1.3. Функции Сервиса

Сервис «СИР» обеспечивает автоматизацию оказания государственных (муниципальных) услуг Организациями-участниками.

Требования и порядок работы с Сервисом «СИР» описаны в эксплуатационной документации на Сервис. Сервис «СИР» предназначен:

5. для автоматизации процессов оказания государственных (муниципальных) услуг в электронном виде на основе административных регламентов;
6. создания электронных сервисов;
7. предоставления периодической отчетности по формам, приведенным в карточке сервиса;
8. идентификация и авторизация пользователей.

1.4. Состав сервиса

Исполнитель оказывает следующий перечень услуг:

№ п/п	Перечень услуг
1	Создание, изменение и удаление учетных записей пользователей СИР
2	Обеспечение работоспособного состояния СИР (ядра системы)
3	Поддержка в работоспособном состоянии технологических процессов оказания услуги
4	Техническая поддержка и консультирование
5	Удаление установленных государственных услуг, разработанных на базе СИР

2. Уровень оказания Сервиса

Качественные параметры предоставления услуг приведены в «Соглашении об уровне обслуживания» Приложение № 2.

Количественные параметры (максимально допустимые) оказания Сервиса, при которых Исполнитель гарантирует соблюдение условий «Соглашения об уровне обслуживания», определены в Таблице 1-1.3:

Таблица 1-1.3

№ п/п	Условие/ограничение	Единица измерения	Параметр
-------	---------------------	-------------------	----------

№ п/п	Условие/ограничение	Единица измерения	Параметр
1	Количество зарегистрированных технологических процессов.	шт.	160
2*	Регистрация пользователей СИР (Типы запросов 1,2,3)	шт./месяц	200
3	Настройка сервиса СИР (Типы запросов 4,5,6)	шт.	20
4	Количество консультаций организаций-участников (Тип запросов 7)	шт./месяц	20

*В качестве альтернативной аутентификации в СИР возможно использование логина и пароля ЕСИА.

2.1. Нормативное время выполнения запросов

Общий регламент выполнения запросов описан в Приложении №2 к данному Договору, Раздел 2 «Процедура взаимодействия сторон при обработке Обращений».

Таблица 2-1.3

№	Тип запроса	Нормативное время выполнения запросов, не более рабочих дней	Согласование обращения	Форма подачи
1	Регистрация нового пользователя СИР	5	Требуется согласование Заказчика	Заявка от Заказчика со списком пользователей содержащий: 4. ФИО 5. СНИЛС 6. E-mail 7. Телефон 8. Должность 9. Наименование ОГВ
2	Изменение прав доступа пользователя СИР	5	Требуется согласование Заказчика	Заявка от Заказчика со списком пользователей содержащий: 10. Логин 11. ФИО 12. Необходимые права
3	Удаление существующего пользователя	2	Требуется согласование Заказчика	Заявка от Заказчика с ФИО и логином удаляемого пользователя
4	Установка в продуктивную среду новых государственных услуг, переведенных в электронный вид на базе СИР.	5	Требуется согласование Заказчика	Запрос от заказчика содержащий: 1.Файл (ы), содержащие настройки услуги в СИР 2.ТЗ на перевод услуги в электронный вид 3.ПМИ с результатами тестирования работы услуги в СИР 4.Руководство пользователя (чиновника) по работе с услугой в СИР

№	Тип запроса	Нормативное время выполнения запросов, не более рабочих дней	Согласование обращения	Форма подачи
5	Переустановка государственных услуг, разработанных на базе СИР. Материалы для переустановки предоставляет Заказчик.	5	Требуется согласование заказчика	Запрос от заказчика содержащий: 1.Файл (ы), содержащие настройки услуги в СИР 2.ТЗ на доработку услуги 3.ПМИ с результатами тестирования работы услуги в СИР 4.Руководство пользователя (чиновника) по работе с услугой в СИР
6	Удаление установленных государственных услуг, разработанных на базе СИР	4	Требуется согласование Заказчика	Запрос от заказчика содержащий: Название услуги Список артефактов, которые необходимо удалить
7	Консультации организаций участников	10	Требуется согласование Заказчика	Запрос от заказчика

2.2. Шаблоны стандартных запросов на обслуживание

В целях эксплуатации государственных (муниципальных) услуг переведенных в электронный вид, в запросах типа 4 и 5 (Таблица 2-1.3) Заказчик предоставляет Исполнителю следующие документы:

- «Техническое Задание» на перевод услуг в электронный вид, оказываемых в электронном виде;
- «Программу и Методику Испытаний» приемки государственных (муниципальных) услуг оказываемых в электронном виде.

2.3. Риски оказания Сервиса

В таблице приведены Сервисы, работоспособность или доступность которых, влияют на уровень обслуживания данного Сервиса. Заказчик не может предъявить Исполнителю требования для перерасчета платежа за оказанный Сервис на время недоступности связанного Сервиса.

Таблица 3-1.3

Код Сервиса	Наименование связанных сервисов	Ответственный за предоставление
ЛК	Личный кабинет	МКС
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации	МКС
ЕСМЭВ	Единая система межведомственного взаимодействия	МКС
РПГУ	Региональный портал государственных услуг	МКС
РСМЭВ	Региональная система межведомственного электронного взаимодействия	МКС

СЗ	Электронный сервис ведомства, зарегистрированный в РСМЭВ	Заказчик
Оказание консультационной поддержки	Оказание консультационной поддержки	Исполнитель

3. Отчетность

3.1. Правила учета

Общие положения касательно регламентов регистрации обращений указаны в Приложении №2 к данному Договору, Раздел 2 «Процедура взаимодействия сторон при обработке Обращений».

Все обращения и статусы обработки регистрируются в системе учета заявок Исполнителя, на основании которой готовятся отчеты по предоставлению Сервиса.

3.2. Формы отчетов

Обязательные для данного Сервиса отчеты указаны в Приложении №2 к данному Договору:

- Таблица 2-2. Форма отчетной документации. Отчет по инцидентам за месяц;

От Заказчика:

Подпись: _____

Ф.И.О.: Пулинец Сергей Николаевич

Должность: Директор Краснодарского филиала ОАО междугородной и международной электрической связи «Ростелеком»

М.П.

От Исполнителя:

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

М.П.

КАРТОЧКА СЕРВИСА «Поддержка в актуальном состоянии программных решений, обеспечивающих организацию запросов и обмен сведениями между РОИВ (ОМСУ) и ОМСУ (РОИВ) при оказании государственных услуг в электронном виде и межведомственном электронном взаимодействии»

1. Общее описание Сервиса
Наименование Сервиса

Характеристика	Значение
Краткое наименование Сервиса	ПРМВ
Полное наименование Сервиса	Поддержка в актуальном состоянии программных решений, обеспечивающих организацию запросов и обмен сведениями между РОИВ (ОМСУ) и ОМСУ (РОИВ) при оказании государственных услуг в электронном виде и межведомственном электронном взаимодействии

2. Назначение сервиса

Сервис «ПРМВ» обеспечивает поддержку в актуальном состоянии программных решений, обеспечивающих организацию запросов и обмен сведениями между РОИВ (ОМСУ) и ОМСУ (РОИВ) при оказании государственных услуг в электронном виде и межведомственном электронном взаимодействии.

2.1. Функции Сервиса

Для предоставления сервиса ПРМВ, обязательным условием является использование Заказчиком Сервиса «СИР».

Сервис ПРМВ обеспечивает организацию запросов и обмен сведениями между РОИВ и ОМСУ Заказчика при оказании государственных услуг в электронном виде.

Доступ к сведениям РОИВ и ОМСУ обеспечивается с использованием реализованного в СИР программного решения (Универсальный Процесс, далее УП) к соответствующему электронному сервису, а также АРМа пользователя СИР.

Один Универсальный Процесс может обеспечивать обмен информацией по нескольким сведениями.

Состав сведений для Универсального Процесса при первоначальной разработке определяется в ЧТЗ, составленном на основе утвержденных ТКМВ.

Один Универсальный Процесс может содержать сведения, предоставляемые только одним конкретным РОИВ, либо несколькими ОМСУ (в том случае, если количество и состав предоставляемых всеми ОМСУ сведений идентичен).

АРМ пользователя предназначен для доступа к сведениям, предоставляемым УП через специальный интерфейс, с объединением сведений по услугам и ведомствам.

АРМ пользователя предназначен для доступа пользователей, предоставляющих сведения через специальный интерфейс.

3. Уровень оказания Сервиса

Уровень оказания Сервиса определяется качественными и количественными параметрами. Качественные параметры предоставления услуг приведены в «Соглашении об уровне обслуживания» Приложение №2.

Количественные параметры (максимально допустимые) оказания Сервиса в месяц, при которых Исполнитель гарантирует соблюдение условий «Соглашения об уровне обслуживания», определены в Таблице 1-1.6:

Приложение №2. Таблица 1-1.6

№ п/п	Условие/ограничение	Единица измерения	Параметр
1	Поддержка Универсальных Процессов, позволяющих реализовать обмен сведениями между РОИВ и ОМСУ, в рамках работ по настоящей Услуге	шт.	30
2	Поддержка АРМ пользователя	шт.	1
3	Удаление одного сведения, реализуемого с помощью существующего Универсального процесса	шт.	без ограничения
4	Количество консультаций	шт.	8

3.1. Нормативное время выполнения запросов

Общий регламент выполнения запросов описан в Приложении №2 к данному Договору, Раздел 2.«Порядок взаимодействия при обработке Обращений».

Таблица 2-1.6

Вид запроса	Нормативное время выполнения запросов, не более рабочих дней	Согласование обращения	Форма подачи
Предоставление доступа к АРМу Пользователя	15 ¹	Требуется согласование Заказчика	Запрос от Заказчика содержащий: 3. Название Универсального Процесса, посредством которого предоставляется сведения 4. Название сведения, реализуемого с помощью Универсального процесса, к которому необходимо предоставить доступ
Удаление существующего сведения, реализуемого с помощью Универсального процесса	15	Требуется согласование Заказчика	Запрос от Заказчика содержащий: 3. Название Универсального Процесса, содержащего сведения 4. Название удаляемого сведения
Консультация по вопросам оказания данного Сервиса	10	Нет	Запрос от Заказчика

1 – срок исполнения указан при условии готовности разработанного сведения РОИВ

или ОМСУ. В случае отсутствия рабочего сведения срок предоставления доступа составляет 15 рабочих дней с момента успешного тестирования в продуктивной среде разработанной версии Универсального Процесса.

4. Риски оказания Сервиса

В таблице приведены Сервисы, работоспособность или доступность которых, влияют на уровень обслуживания данного Сервиса. В случае, если ответственность за связанный сервис находится вне зоны ответственности Исполнителя, Заказчик обязан содействовать устранению неисправности. В таком случае, Заказчик не может предъявить Исполнителю требования для перерасчета платежа за оказанный Сервис на время снижения уровня обслуживания связанного Сервиса.

Таблица 3-1.6

Сервис	Наименование связанных сервисов	Ответственный за предоставление
СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия	МКС
РСМЭВ	Региональная система межведомственного электронного взаимодействия	МКС
СЗ	Электронный сервис ведомства, опубликованный в РСМЭВ	Заказчик
Оказание консультации онной поддержки	Оказание консультационной поддержки	Исполнитель
СИР	Система исполнения регламентов	Исполнитель

5. Отчетность

5.1. Правила учета

Общие положения касательно регламентов регистрации обращений указаны в Приложении №2 к данному Договору, Раздел 2. «Порядок взаимодействия при обработке Обращений». Все обращения и статусы обработки регистрируются в системе учета заявок Исполнителя, на основании которых готовятся отчеты по предоставлению Сервиса.

5.2. Формы отчетов

Обязательные для данного Сервиса отчеты указаны в Приложении №2 к данному Договору: Таблица 2-2. Форма отчетной документации. Отчет по инцидентам за месяц.

От Заказчика:

Подпись: _____

Ф.И.О.: Пулинец Сергей Николаевич

Должность: Директор Краснодарского филиала ОАО междугородной и международной электрической связи «Ростелеком»

М.П.

От Исполнителя:

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

М.П.

КАРТОЧКА СЕРВИСА «Библиотека региональных адаптеров»

1. Общее описание Сервиса

1.1. Наименование Сервиса

Характеристика	Значение
Краткое наименование Сервиса	АРБ
Полное наименование Сервиса	Запрос сведений от ФОИВ

1.2. Назначение Сервиса

Вызов электронного сервиса ФОИВ предоставляющего сведения, должен осуществляться с помощью специализированного программного обеспечения – адаптера, к электронному сервису ФОИВ. Востребованные Краснодарским краем адаптеры объединены в библиотеку региональных адаптеров. Библиотека региональных адаптеров обеспечивает взаимодействие с опубликованными в РСМЭВ электронными сервисами ФОИВ, предоставляющие сведения и используемые для межведомственного взаимодействия при оказании государственных услуг региональными органами исполнительной власти и органами местного самоуправления Краснодарского края, согласно утвержденным ТКМВ. Библиотека региональных адаптеров не включает в себя адаптеры, к электронным сервисам ФОИВ, которые поставляются централизованно Министерством связи и массовых коммуникаций (далее МКС).

1.3. Функции Сервиса

Для предоставления сервиса, обязательным условием является использование Заказчиком Сервиса «СИР». Сервис поддерживает выполнение следующих функций:

А) Добавление нового адаптера в библиотеку.

При необходимости добавить новый адаптер в библиотеку, должны быть выполнены все условия приведенные ниже:

○Наличие заявки от Заказчика.

○Библиотека не содержит аналогичного адаптера

○Сервис ФОИВ по предоставлению сведения, к которому необходимо добавить адаптер, работоспособен в тестовой СМЭВ

○Документация, размещенная на официальном ресурсе <http://smev.gosuslugi.ru/portal/> по сервису, имеет достаточно информации для создания рабочего адаптера

○Сервис по предоставлению сведения, для доступа к которому необходимо добавить адаптер, работоспособен в продуктивной РСМЭВ

○Имеется подписанный протокол между Исполнителем и Заказчиком об успешном тестировании адаптера на тестовой среде (данное условие необходимо для ввода в промышленную эксплуатацию адаптера)

Адаптер становится доступен для использования в продуктиве в течение 30 рабочих дней с момента выполнения всех условий п.А)

Б) Обновление/актуализация адаптера в библиотеке.

При изменении требований к составу сведений или формату сервисов ФОИВ (опубликовании на технологическом портале СМЭВ), Исполнитель обязан в период действия Договора поддерживать в актуальном состоянии библиотеку региональных адаптеров для обеспечения бесперебойного межведомственного электронного взаимодействия. Для обновления адаптера из библиотеки должны быть выполнены все следующие предусловия:

- Наличие заявки от Заказчика
- Должна присутствовать обновленная документации по сервису, содержащей достаточно информации для обновления адаптера (на официальном ресурсе <http://smev.gosuslugi.ru/portal/>)
- Сервис по предоставлению сведения, к которому необходимо добавить адаптер, работоспособен в тестовой СМЭВ
- Сервис по предоставлению сведения, для доступа к которому необходимо добавить адаптер, работоспособен в продуктивной РСМЭВ

Обновленный Адаптер становится доступен для использования в продуктиве в течение 30 рабочих дней с момента выполнения всех условий п.Б)

Обновление библиотеки не должно приводить к прекращению осуществления межведомственного взаимодействия за исключением регламентных работ по изменению конфигурации библиотеки в промышленной среде. Срок регламентных работ не должен превышать одного рабочего дня.

В) Обработка запросов, касающихся работоспособности библиотеки региональных адаптеров.

1.4. Состав сервиса

Исполнитель оказывает следующий перечень услуг:

№ п/п	Перечень услуг
1	Добавление новых адаптеров в библиотеку
2	Обновление/актуализация адаптеров в библиотеке
3	Восстановление работоспособности адаптеров в случае сбоев (анализ и устранение инцидентов)
4	Настройка обновленной версии адаптеров с настройкой под каждый РОИВ/ОМСУ Получатель
5	Настройка и внесение изменений в систему разграничения доступа пользователей адаптеров для РОИВ и ОМСУ
6	Консультирование специалистов Заказчика по вопросам функционирования библиотеки адаптеров, а также удаленное консультирование по вопросам работоспособности

2. Уровень оказания Сервиса

Качественные параметры предоставления услуг приведены в «Соглашении об уровне обслуживания» (Приложение № 2 к Договору).

Количественные параметры (максимально допустимые) оказания Сервиса в месяц, при которых Исполнитель гарантирует соблюдение условий «Соглашения об уровне обслуживания», определены в Таблице №2.

Таблица №2. Количественные параметры оказания Сервиса

№ п/п	Условие/ограничение	Единица измерения	Параметр
1	Максимальное количество возможных добавлений новых адаптеров в библиотеку	шт./год	70

№ п/п	Условие/ограничение	Единица измерения	Параметр
2*	Добавление нового адаптера в библиотеку	шт./месяц	6
3**	Изменение существующего адаптера предоставляющего сведения ФОИВ	шт./месяц	10
4	Удаление доступа к адаптеру предоставляющего сведения ФОИВ	шт./месяц	10
5	Количество консультаций	шт./месяц	20

* Необходимо выполнение условий п.1.3 А)

** Необходимо выполнение условий п.1.3. Б)

1.1. Нормативное время выполнения запросов

Общий регламент выполнения запросов описан в Приложении №2 к данному Договору, Раздел 2 «Процедура взаимодействия сторон при обработке Обращений». Нормативное время выполнения запросов указано в Таблице №3.

Таблица 3. Нормативное время выполнения запросов

Вид запроса	Нормативное время выполнения запросов, не более рабочих дней	Согласование обращения	Форма подачи
Включение в библиотеку нового адаптера, предоставляющего сведения ФОИВ	10	Требуется согласование Заказчика	Запрос от Заказчика содержащий: 4. Официальное название сведения, которое предоставляет ФОИВ 5. Адрес электронного сервиса федерального уровня, зарегистрированный в РСМЭВ, который предоставляет соответствующее сведения ФОИВ 6. Подтверждение наличия доступа ИС РОИВ/ОМСУ к данному сведению в ИС ФОИВ (при необходимости).

Вид запроса	Нормативное время выполнения запросов, не более рабочих дней	Согласование обращения	Форма подачи
Изменение существующего адаптера предоставляющего сведения ФОИВ	10	Требуется согласование Заказчика	Запрос от Заказчика содержащий: 4. Название адаптера, предоставляющего сведения ФОИВ 5. Адрес электронного сервиса федерального уровня, зарегистрированный в РСМЭВ, соответствующий адаптеру 6. Причину изменения
Удаление установленного адаптера предоставляющего сведения ФОИВ	10	Требуется согласование Заказчика	Запрос от Заказчика содержащий: 1. Название адаптера, предоставляющего сведения ФОИВ 2. Адрес электронного сервиса федерального уровня, зарегистрированный в РСМЭВ, соответствующий адаптеру 3. Причину удаления
Консультация по вопросам оказания данного Сервиса	10	Нет	Запрос от Заказчика

3. Риски оказания Сервиса

В таблице приведены Сервисы, работоспособность или доступность которых, влияют на уровень обслуживания данного Сервиса. В случае, если ответственность за связанный сервис находится вне зоны ответственности Исполнителя, Заказчик обязан содействовать устранению неисправности. В таком случае, Заказчик не может предъявить Исполнителю требования для перерасчета платежа за оказанный Сервис на время снижения уровня обслуживания связанного Сервиса.

Таблица №4. Перечень связанных сервисов

Сервис	Наименование связанных сервисов	Ответственный за предоставление
ЗКПД	Защищенный канал передачи данных	МКС
ОКПД	Открытый канал передачи данных	Заказчик
РСМЭВ	Региональная система межведомственного электронного взаимодействия	МКС
Оказание консультационной поддержки	Оказание консультационной поддержки	Исполнитель

СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия	МКС
СИР	Система исполнения регламентов	Исполнитель
СЗ	Электронный сервис ведомства, опубликованный в РСМЭВ	Заказчик

4. Отчетность

4.1. Правила учета

Общие положения касательно регламентов регистрации обращений указаны в Приложении №2 к данному Договору, Раздел 2 «Процедура взаимодействия сторон при обработке Обращений».

Все обращения и статусы обработки регистрируются в системе учета заявок Исполнителя, на основании которой готовятся отчеты по предоставлению Сервиса.

4.2. Формы отчетов

Обязательные для данного Сервиса отчеты указаны в Приложении №2 к данному Договору:

Таблица 2-2. Форма отчетной документации. Отчет по инцидентам за месяц.

От Заказчика:

Подпись: _____

Ф.И.О.: Пулинец Сергей Николаевич

Должность: Директор Краснодарского филиала ОАО междугородной и международной электрической связи «Ростелеком»

М.П.

От Исполнителя:

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

М.П.

КАРТОЧКА СЕРВИСА «Сведения для ФОИВ»

1. Общее описание сервиса

1.1. Наименование Сервиса

Характеристика	Значение
Полное наименование Сервиса	Предоставления сведений для ФОИВ
Краткое наименование Сервиса	ПСФ

1.2. Назначение Сервиса

Сервис «ПСФ» обеспечивает возможность предоставления сведений РОИВ Краснодарского края для ФОИВ при оказании государственных услуг в электронном виде. Сведения предоставляются в соответствии с форматами электронных сервисов, разработанными ответственными за разработку этих форматов ФОИВ и утвержденными протоколами Правительственной комиссии или Подкомиссии.

1.3. Функции Сервиса

Для предоставления сервиса «ПСФ», обязательным условием является использование Краснодарским краем сервиса СИР.

Сервис «ПСФ» обеспечивает выполнение функций:

- эксплуатацию электронных сервисов, предоставляющих сведения для ФОИВ, в рамках перечня, соответствующего распоряжению Правительства Российской Федерации от 29 июня 2012 г. №1123-р, приведенному в Таблице 1;

- поддержку в актуальном состоянии электронных сервисов, предоставляющих сведения для ФОИВ, в соответствии с изменениями требований к указанным сервисам, утвержденными протоколами Правительственной комиссии или Подкомиссии на основании запросов от Краснодарского края и размещенными на официальном ресурсе reestr.210fz.ru.

Таблица 1

№	Электронный сервис
1	Сведения из реестра о безработных гражданах
2	Сведения о неполучении ежемесячного пособия по уходу за ребенком в органах социальной защиты населения по месту жительства отца, матери ребенка (для одного из родителей в соответствующих случаях), а также для лиц, фактически осуществляющих уход за ребенком вместо матери (отца, обоих родителей) ребенка, в случае, если отец (мать, оба родителя) ребенка не работает (не служит) либо обучается по очной форме обучения в образовательных учреждениях начального профессионального, среднего профессионального и высшего профессионального образования и учреждениях послевузовского профессионального образования
3	Заключение о привлечении и об использовании иностранных работников
4	Справка о получении пособия
5	Согласование маршрута транспортного средства осуществляющего перевозки крупногабаритных и(или) тяжеловесных грузов
6	Сведения из лицензии на право осуществления образовательной деятельности, выданной образовательному учреждению органами управления образованием субъектов Российской Федерации
7	Сведения о государственной аккредитации негосударственного образовательного учреждения, выданной образовательному учреждению органами управления образованием субъектов Российской Федерации
8	Сведения из разрешения на ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства Сведения из разрешения на ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства

9	Сведения из разрешения на строительство
10	Сведения, содержащиеся в акте освидетельствования проведения основных работ по строительству объекта индивидуального жилищного строительства (монтаж фундамента, возведение стен и кровли) или проведение работ по реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства, в результате которых общая площадь жилого помещения (жилых помещений) реконструируемого объекта увеличивается не менее чем на учетную норму площади жилого помещения, устанавливаемую в соответствии с жилищным законодательством Российской Федерации
11	Сведения о договорах социального (коммерческого) найма жилого помещения
12	Решение органа местного самоуправления о переводе жилого помещения в нежилое, нежилого в жилое
13	Сведения из реестра похозяйственных книг
14	Документ, подтверждающий принадлежность земельного участка к определенной категории земель
15	Документ, подтверждающий установленное разрешенное использование земельного участка
16	Сведения о принадлежности имущества к государственной собственности субъекта Российской Федерации либо муниципальной собственности
17	Заключение органа местного самоуправления поселения или городского округа, подтверждающее, что создаваемый или созданный объект недвижимого имущества расположен в пределах границ земельного участка, предназначенного для ведения личного подсобного хозяйства
18	Копия договора о предоставлении рыбопромыслового участка для осуществления рыболовства
19	Согласование маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозку опасных грузов
20	Выписка из домовой книги

1.4. Уровень оказания Сервиса

Уровень оказания Услуги определяется качественными и количественными параметрами.

Количественные параметры (максимально допустимые) оказания Сервиса в месяц, при которых Исполнитель гарантирует соблюдение условий «Соглашения об уровне обслуживания», определены в Таблице №2:

Таблица № 2.

Количественные параметры оказания услуги (на 1 субъект Российской Федерации).

№ п/п	Условие/ограничение	Единица измерения	Параметр (макс. значение)
1	Количество сервисов для ФОИВ	шт.	20
2	Изменение существующего электронного сервиса, предоставляющего сведения для ФОИВ, перерегистрация (при необходимости) в РСМЭВ, в месяц согласно Регламенту взаимодействия Участников информационного взаимодействия, Оператора единой системы межведомственного электронного взаимодействия и Оператора эксплуатации инфраструктуры электронного правительства при организации межведомственного взаимодействия с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия.	шт.	2

3	Количество консультаций, в месяц	шт.	10
4	Удаление установленного электронного сервиса, предоставляющего сведения для ФОИВ	шт.	10

Качественные параметры обработки запросов приведены в таблице № 3

Таблица № 3 Нормативное время выполнения запросов

Вид запроса	Максимальное допустимое время обработки запросов, в зависимости от приоритета			Согласование запроса	Форма подачи запроса
	1-го приоритета	2-го приоритета	3-го приоритета		
Инцидент по ИС	не более 8 часов с момента регистрации инцидента	не более 24 рабочих часов	не более 40 рабочих часов	Не требуется	Электронная почта

Параметры предоставления услуги приведены в таблице № 4.

Таблица № 4. Параметры предоставления услуги

Вид обращения	Максимальное допустимое время обработки обращений, в зависимости от приоритета, рабочих часов	Согласование обращения	Форма подачи обращения
Количество сервисов для ФОИВ	Не применимо		
Изменение существующего электронного сервиса, предоставляющего сведения для ФОИВ, перерегистрация (при необходимости) в РСМЭВ, в месяц.	не более 20 рабочих дней	Требуется согласование МКС	Запрос субъекта РФ, содержащий: 1. Наименование сведения 2. Адрес электронного сервиса маршрутизатора на федеральном уровне 3. Суть обращения
Количество консультаций, в месяц	не более 10 рабочих дней	Не требуется	Запрос от субъекта РФ через ЦПП
Удаление установленного электронного сервиса, предоставляющего сведения для ФОИВ	не более 15 рабочих дней	Требуется согласование МКС	Запрос субъекта РФ, содержащий: 1. Наименование сведения

			2. Адрес электронного сервиса маршрутизатора на федеральном уровне 3. Суть обращения
--	--	--	---

1.5. Связанные сервисы

В таблице приведены Сервисы, работоспособность или доступность которых, влияют на уровень обслуживания данного Сервиса.

Таблица № 5. Связанные сервисы.

	Наименование связанных сервисов	Ответственный за предоставление
СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия	МКС
СЗ	Электронный сервис ведомства, опубликованный в РСМЭВ	Заказчик
СИР	Система исполнения регламентов	Исполнитель
Оказание консультационной поддержки	Оказание консультационной поддержки	Исполнитель

От Заказчика:

Подпись: _____

Ф.И.О.: Пулинец Сергей Николаевич

Должность: Директор Краснодарского филиала ОАО междугородной и международной электрической связи «Ростелеком»

М.П.

От Исполнителя:

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

М.П.

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (далее – «Соглашение») между _____ (далее – «Исполнитель») и Открытым акционерным обществом междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» (далее – «Заказчик») определяет набор гарантируемых параметров качества Комплексного сервиса и устанавливает для них соответствующие гарантируемые пороговые значения, условия дающие право Заказчику на получение перерасчета, а также описывает процедуры, связанные с устранением неисправностей, проведением плановых и неотложных ремонтных работ и сервисной поддержкой.

1. Параметры оказания Комплексного сервиса

В данной таблице приведены параметры оказания сервисов, входящих в состав Комплексного сервиса. В случае, если параметры оказания какого-либо сервиса, отличаются, об этом должно быть указано в соответствующей карточке Сервиса.

Временной режим доступности Сервиса	круглосуточно (24x7)
Временной режим регистрации обращений	круглосуточно (24x7)
Временной режим устранения инцидентов 1-го приоритета	круглосуточно (24x7)
Временной режим устранения инцидентов и обработки обращений других приоритетов	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 18:00 до 07:00 следующего дня (местное время Заказчика)
Минимальное время уведомления о регламентных работах	8 рабочих часов
Минимальное время уведомления о неотложных ремонтных работах	2 часа
Период отчетности	1 календарный месяц
Сроки периодической отчетности	До конца 10 рабочего дня после окончания календарного месяца
Нормативное время устранения инцидента 1-го приоритета	8 рабочих часов*
Нормативное время устранения инцидента 2-го приоритета	24 рабочих часа
Нормативное время устранения инцидента 3-го приоритета	40 рабочих часов
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 инцидента
Периодичность информирования о работах по устранению инцидента 3-го приоритета	по факту устранения инцидента

Временной режим доступности e-mail (прием и регистрация обращений)	круглосуточно (24x7)
Информирование о регистрации обращения по e-mail с указанием присвоенного идентификатора	круглосуточно (24x7), в течение 1 часа с момента регистрации обращения
Информирование о статусе обработки зарегистрированного обращения по запросу	круглосуточно (24x7), в течение 4 часов с момента поступления запроса
Осуществление запросов информации у Заявителей и Организаций-участников в ходе обработки зарегистрированного обращения	круглосуточно (24x7), в течение 2 часов с момента поступления запроса на уточнение информации
Информирование Заявителей и Организаций-участников о решении зарегистрированного обращения по факту решения;	круглосуточно (24x7), в течение 1 часа с момента решения обращения
Гарантированный уровень доступности Сервиса в месяц	98,0%

* - В случае необходимости замены Заказчиком оборудования время устранения инцидента – не более 3 рабочих дней с даты замены.

а. Процедура взаимодействия сторон при обработке Обращений

i. Язык

Обмен информацией между Заказчиком и Исполнителем в отношении составления отчетов о неисправностях осуществляется на русском языке.

ii. Порядок взаимодействия при обработке Обращений

Исполнитель обеспечивает техническую поддержку Комплексного сервиса: прием Обращений, их обработку и подготовку ответов на них в соответствии с данным Приложением и Карточками Сервисов. Сторонами также может быть совместно принят Регламент технической поддержки Комплексного сервиса, более подробно описывающий взаимодействие участников процесса технической поддержки.

iii. Взаимодействие Сторон при обработке Обращений

Обращения подразделяются на следующие типы:

- Инцидент (недоступность отдельных Сервисов или существенное отклонение качественных параметров Сервиса от параметров, установленных настоящим Договором);

- Заявка на изменение (внесение изменений в Сервисы, предусмотренные карточкой Сервиса);

- Заявка на консультацию.

Обращения подаются следующими участниками процесса технической поддержки:

Тип обращения	Инициатор Обращения
Инцидент, Заявка на консультацию	Заказчик, Пользователи сервиса
Заявка на изменение	Заказчик

На основании зарегистрированных в СКУФ обращений служба технической поддержки Исполнителя осуществляет: устранение Инцидентов, подготовку ответов на Обращения, подготовку информации о ходе разрешения Обращений. Типовые параметры устранения Инцидентов и информирования о ходе разрешения описаны в Разделе 1 «Параметры оказания Комплексного сервиса» данного Приложения.

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 открывается

заново, и его обработка продолжается. В случае отсутствия ответа Инициатора о несогласии по истечении 24 рабочих часов с момента завершения обработки Обращения, Обращения считается закрытым и открытию заново не подлежит.

iv. Взаимодействие при обработке обращений (Запросов и Инцидентов), зависящих от Заказчика или Организаций-участников.

Устранение неисправности не может быть выполнено Исполнителем, если часть работ (ответственности) находится в зоне ответственности Заказчика или Организаций-участников. Примерами таких случаев являются:

1. Устранение неисправности, находящейся в зоне ответственности Заказчика, либо Организации-участника, если таковая выявлена Исполнителем в результате диагностики;

2. Требуется действие со стороны Заказчика, либо Организации-участника, указанное в регламенте Карточки Сервиса, вплоть до выполнения данного действия Заказчиком, либо Организацией-участником. Заказчик или Организация-участник должны быть уведомлены о том, что работы приостановлены до выполнения необходимого действия;

3. Заказчику, либо Организации-участнику был отправлен запрос на получение дополнительной информации, с момента уведомления Заказчика (Организации-участника) вплоть до предоставления таковой Заказчиком, либо Организацией-участником;

4. В случае, если Исполнителю для устранения неисправности или получения дополнительной информации, находящейся в зоне ответственности Заказчика или Организации-участника, необходимо осуществить выезд на место расположения оборудования, вплоть до момента прибытия на место расположения;

5. Исполнителю необходимо провести мероприятия по доработке программного кода информационной системы, вплоть до получения устраняющего дефект патча от разработчиков информационной системы, включая разработчиков информационных систем, входящих в состав РИЭП.

О факте приостановки работ по вышеуказанным причинам Исполнитель информирует Инициатора по электронной почте с указанием подтверждающих фактов нахождения неисправности в зоне ответственности Заказчика или Организации-участника и о предпринятых действиях по получению информации от представителей Заказчика или Организации-участника.

Исполнитель передает соответствующее уведомление Инициатору. В информационном уведомлении должна содержаться следующая информация:

- регистрационный номер Обращения;
- описание Обращения;
- предполагаемая причина возникновения Запроса или Инцидента;
- результаты диагностики Исполнителем.

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

v. Порядок эскалации

Эскалация проводится в случае, если Заказчик не удовлетворен действиями Исполнителя в части выполнения условий обработки Обращений (Запросов и Инцидентов). В данном случае, Заказчик имеет право инициировать действия по разрешению ситуации, согласно таблице эскалации, начиная с уровня 3:

Таблица 2-1 Порядок эскалации

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

Уровень эскалации	Ответственный за принятие решения со стороны Исполнителя	Ответственный за принятие решения со стороны Заказчика
	(указать контакты – ФИО, Телефон, e-mail)	
2	(указать контакты – ФИО, Телефон, e-mail)	
3	(указать контакты – ФИО, Телефон, e-mail)	

Допускается также привлечение к участию в разрешении ситуации других сотрудников Заказчика и Исполнителя после согласования Сторон. Заказчик имеет право эскалировать устранение причин невыполнения Соглашения на следующий уровень в случае, если запланированные на предыдущем уровне меры не дают результатов по истечению установленных сроков.

vi. Приоритеты инцидентов

Восстановление доступности Комплексного сервиса производится при обработке Инцидентов.

Исполнитель определяет Инциденты по следующим приоритетам:

1-го приоритета - отклонение от нормального уровня предоставления Комплексного сервиса, выражающееся в невозможности использования Комплексного сервиса в целом или 50% и более Функций Комплексного сервиса продолжительностью более 15 минут или более 1 раза за 1 час.

2-го приоритета - отклонение от нормального уровня качества оказания Комплексного сервиса, выражающееся в невозможности использования Комплексного сервиса, подвергшихся воздействию инцидента, для более 10% и менее 50% Функций Комплексного сервиса, оказывающие влияние на возможность получения и предоставления услуг на ЕПГУ/РПГУ в электронной форме Заявителями и организациям-участникам;

3-го приоритета - отклонение от нормального уровня качества оказания Комплексного сервиса, выражающееся в невозможности использования 10% и менее Функций Комплексного сервиса, а также невозможность использования одной функций и функций контроля, отчетности, мониторинга и статистики по использованию Комплексного сервиса.

Устранение Инцидентов осуществляется Исполнителем в соответствии с нормативным временем устранения Инцидентов, соответствующего приоритета.

Типовые параметры нормативного времени устранения инцидента и периодичности информирования Заказчика о работах по устранению инцидента от степени воздействия инцидента указаны в таблице Разделе 1. «Параметры оказания Комплексного сервиса» данного Приложения. К ним относятся следующие параметры:

- «**Нормативное время устранения инцидента**» для каждого приоритета инцидента;
- «**Периодичность информирования Заказчика о работах по устранению инцидента**» для каждого приоритета инцидента.

Типовые параметры (Раздел 1. «Параметры оказания » данного Приложения) являются целевыми при разработке новых Сервисов и могут быть изменены в зависимости от требований и условий использования Комплексного сервиса. В Карточках Сервисов могут быть указаны другие параметры для Сервиса. Сведения, указанные в Карточках Сервисов имеют приоритет относительно типовых, указанных в данном пункте.

в. Формы отчетов

Исполнитель формирует и предоставляет отчеты в соответствии со сроками и периодом отчетности, оговоренной в разделе 1. «Параметры оказания » данного Приложения.

i. Форма отчетной документации. Отчет по инцидентам.

Данный отчет является типовым для большинства сервисов Комплексного сервиса. В карточке каждого сервиса Комплексного сервиса необходимо указать наличие данного отчета по Сервису в разделе «Форма отчетов». Данный отчет не предоставляется, если в

карточке Сервиса отсутствует требование его подготовки или предусмотрена другая форма отчета по инцидентам.

Таблица 2-2. Форма отчетной документации. Отчет по инцидентам за **месяц**

№	Код сервиса	Идентификатор обращения	Тема	Приоритет	Статус	Время создания	Время решения	Отклонение от SLA	Время недоступности сервиса (если применимо)
	СИР								
	ПРМВ								
	АРБ								
	ПСФ								

4.1. Обозначения, используемые для расчета оценки качества оказания Комплексного сервиса в месяц

Для каждого Сервиса, входящего в состав Комплексного сервиса, определяется интегральный показатель уровня качества. Общая методика расчета интегрального показателя уровня качества дана в данном приложении.

Данная методика расчета интегрального показателя уровня качества определена для всех сервисов, входящих в состав Комплексного сервиса, если в соответствующей карточке сервиса не определена другая методика.

Исходные данные для расчета:

Таблица 2-3 Исходные данные для расчета

Код пок.	Наименование показателя	Ед. измер.
A1	Время недоступности Сервиса,	часов
A2	Общее количество часов в месяц	часов
B1	Количество просроченных инцидентов 1 приоритета, из числа закрытых в месяц	единиц
B2	Общее количество инцидентов 1 приоритета, закрытых в месяц	единиц
C1	Количество просроченных инцидентов 2 приоритета, из числа закрытых в месяц	единиц
C1	Общее количество инцидентов 2 приоритета, закрытых в месяц	единиц
D1	Количество просроченных инцидентов 3 приоритета, из числа закрытых в месяц	единиц
D2	Общее количество инцидентов 3 приоритета, закрытых в месяц	единиц

Примечание: Исходные данные для расчета: берутся из отчета по инцидентам за месяц для данного Сервиса

Параметры, используемы для расчета интегрального показателя качества

i - **Порядковый номер показателя**, допустимые значения $0 \leq i \leq N$, где N – общее количество показателей качества для одного Сервиса РИЭП.

$P_{прос}$ - в зависимости от типа показателя принимает значения A1;B1;C1;D1 (см. Таб. 2-5);

$P_{общ}$ - в зависимости от типа показателя принимает значения A2;B2;C2;D2 (см. Таб. 2-5)

$$K_i = 1 - \frac{P_{прос}}{P_{общ}} - \text{Относительный показатель}$$

Q_i - **Весовой коэффициент показателя** – доля показателя в интегральном показателе (значения даны в Таб. 2-5), причем $0 < Q_i \leq 1$, $\sum_{i=1}^N Q_i = 1$

$K_{Qi} = K_i * Q_i$ - **Взвешенное значение показателя** – часть показателя i в интегральном показателе.

$$K = \sum_{i=1}^N (K_i * Q_i) = \sum_{i=1}^N K_{Qi} - \text{Интегральный показатель уровня качества оказания}$$

Сервиса – величина, используемая для оценки качества Сервиса и начисления штрафов. Диапазон допустимых значений: $0 < K \leq 1$.

Расчет интегрального показателя качества оказания Сервиса производится Исполнителем и предоставляется вместе с Актом о выполненных работах и периодическими отчетами по сервису.

Таблица 2-4 Расчет интегрального показателя качества оказания Сервиса

Наименование показателя, единица измерения	Значение показателя $P_{прос}$	Значение показателя $P_{общ}$	Относительный показатель $K_i = 1 - \frac{P_{прос}}{P_{общ}}$	Весовой коэффициент показателя Q_i	Взвешенное значение показателя K_{Qi}
Уровень доступности Сервиса	A1	A2	$1 - A1/A2$	0.4	$(1 - A1/A2) * 0,4$
Устранение инцидентов ¹ 1-го приоритета	B1	B2	$1 - B1/B2$	0.3	$(1 - B1/B2) * 0,3$
Устранение инцидентов 2-го приоритета	C1	C2	$1 - C1/C2$	0.2	$(1 - C1/C2) * 0,2$
Устранение инцидентов 3-го приоритета	D1	D2	$1 - D1/D2$	0.1	$(1 - D1/D2) * 0,1$
Интегральный показатель уровня качества					

Если Интегральный показатель качества Сервиса соответствует значениям, указанным в таблице 2-5, то Заказчик имеет право на проведение перерасчета за некачественное оказание данного Сервиса.

Расчет штрафных санкций производится Заказчиком по каждому Сервису отдельно, исходя из данных Таблицы 2-5

Таблица 2-5 Расчет размера штрафов

Значение Интегрального показателя уровня качества	Штраф, в % от плановой стоимости Сервиса за месяц	Плановая стоимость оказания Сервиса в Отчетном периоде, руб. без НДС	Размер штрафа, руб. без НДС
$0.85 \leq K < 0.9$	1		

$0.75 \leq K < 0.84$	5		
$0 \leq K < 0.74$	10		

Общая сумма штрафных санкций по всему Комплексному сервису в целом равна сумме штрафных санкций по каждому входящему в него Сервису, но не более 10% (десять процентов) ежемесячных платежей за месяц, в котором была оказана соответствующая Услуга Сервиса.

Фактическая стоимость оказания Комплексного сервиса за месяц уменьшается на общую сумму штрафных санкций

с. Плановые и неотложные ремонтные работы

i. Порядок взаимодействия при проведении плановых регламентных работ, выполняемых Исполнителем или Заказчиком

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

ii. Неотложные ремонтные работы, проводимые Исполнителем, Заказчиком или Организацией-Участником

Неотложные ремонтные работы проводятся, когда фиксируются прерывания в оказании Комплексного сервиса, существенные ухудшения параметров качества или отклонения от штатного режима работы, которые могут в дальнейшем привести к Инцидентам 1-го приоритета. Стороны обязуются уведомлять друг друга о проведении неотложных ремонтных работ, находящихся в их зоне ответственности, согласно параметру «Минимальное время уведомления о неотложных ремонтных работах» Раздела 1. «Параметры оказания » данного Приложения.

В уведомлении, указывается:

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

d. Консультирование Участников

Консультирование Участников осуществляется в рабочие дни с 09:00 до 18:00 местного времени. Исполнитель обеспечивает консультирование по следующим темам:

- разъяснения или предоставление дополнительной по отношению к опубликованной в документации информации по вопросам эксплуатации Комплексного сервиса;
- консультирование по вопросам функционирования компонентов Комплексного сервиса;
- запросы статистической информации со стороны МКС. Обрабатываются все запросы, кроме тех, по которым нет технической возможности предоставить статистическую информацию Исполнитель предоставляет ответ на Запрос в срок до 10 рабочих дней.

При подготовке ответов на Запросы Исполнитель может включать в ответы ссылки на документацию переданную Заказчику. В карточке Сервиса может быть определен другой или дополнительный регламент консультирования по соответствующему сервису.

е. Возможные технические ограничения – риски Комплексного сервиса

i. Условия предоставления Комплексного сервиса и ограничения

В случае нарушения ограничений, перечисленных в таблице ниже, Исполнитель не несет ответственности за гарантируемые значения параметров оказания Комплексного сервиса касательно обработки обращений.

Таблица 2-5. Условия предоставления Комплексного сервиса и ограничения

№ п/п	Условие/ограничение	Параметр
2	Максимальное количество обращений (за календарный месяц) по e-mail	<=250

От Заказчика:

Подпись: _____

Ф.И.О.: Пулинец Сергей Николаевич

Должность: Директор Краснодарского филиала ОАО междугородной и международной электрической связи «Ростелеком»

М.П.

От Исполнителя:

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

М.П.

Начало формы Акта сдачи-приемки оказанных Услуг

АКТ СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

с « ___ » _____ 201_ г. по « ___ » _____ 201_ г.

« ___ » _____

201_ г.

Открытое акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком», именуемое в дальнейшем **Заказчик**, в лице **директора Краснодарского филиала ОАО «Ростелеком» Пулинец Сергея Николаевича**, действующего на основании доверенности № 12-909 от 05.12.2012 года, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем **Исполнитель**, в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, (при совместном наименовании – «Стороны», по отдельности – «Сторона») составили настоящий Акт к Договору на оказание Комплексного сервиса по предоставлению «Системы исполнения регламентов, библиотеки региональных адаптеров, сведений для ФОИВ и поддержки в актуальном состоянии модулей для обмена сведениями между РОИВ и ОМСУ для целей межведомственного электронного взаимодействия» № _____ от « ___ » _____ 201_ г. о нижеследующем::

1. В соответствии с Договором на оказание Комплексного сервиса № ___ от « ___ » _____ 2013 г. Исполнитель оказал, а Заказчик принял Комплексный сервис в составе и объеме, указанном в таблице:

Сервис	Плановая общая продолжительность оказания Комплексного, часов	Плановая стоимость оказания Комплексного сервиса, руб. без НДС
Итого:		
НДС 18%		
Итого, вкл. НДС		

2. Комплексный сервис оказан с « ___ » _____ 2013 г. по « ___ » _____ 2013 г.

3. Комплексный сервис оказан Исполнителем своевременно и надлежащим образом в соответствии с условиями Договора.

4. По результатам оказания Комплексного сервиса Исполнителем представлен комплект отчетной документации, оформленной в соответствии с условиями Договора.

5. Стоимость оказания Комплексного сервиса составляет _____ рублей (_____ рублей ___ копеек), в том числе НДС 18% - _____ рублей.

6. Настоящий акт составлен в 2 (двух) экземплярах, по 1 (одному) для каждой из Сторон.

От Заказчика:

Подпись: _____

Ф.И.О.: Пулинец Сергей Николаевич

Должность: Директор Краснодарского филиала ОАО междугородной и международной электрической связи «Ростелеком»

От Исполнителя:

Подпись: _____

Ф.И.О.: _____

Должность: _____

М.П.

М.П.

Конец формы Акта сдачи-приемки оказанных Услуг