

ДОГОВОР
на оказание услуг по технической поддержке

№ _____

г. Киров

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
2. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
3. **ОБЩАЯ ЦЕНА ДОГОВОРА. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**
4. **СДАЧА-ПРИЕМКА**
5. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
6. **ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА**
7. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**
8. **ПРИЛОЖЕНИЯ К ДОГОВОРУ**
Приложение № 1 «Общие условия исполнения Договора»;
Приложение № 2 «Техническое задание»;
Приложение № 3 «Форма Акта»;
Приложение №4 «Форма Отчета»;
Приложение №5 «Спецификация услуг по технической поддержке»;
Приложение № 6 «Общие условия расчетов по Договору».
9. **АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

_____, именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**», с одной стороны, и **Публичное акционерное общество «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком»)**, именуемое в дальнейшем «**Заказчик**», с другой стороны, совместно именуемые «**Стороны**», а по отдельности «**Сторона**», заключили настоящий договор № _____ на оказание услуг (далее – «**Договор**») о нижеследующем:

Термины и определения

Определения, написанные с заглавной буквы, используются в настоящем Договоре в значениях, установленных настоящим разделом:

«**Дефект**» - ошибка в ПО, в Системе, которая вызывает несоответствие ожидаемых и фактических результатов работы и/или иным условиям Договора.

«**Доступность Системы**» (или «**Доступность/Работоспособность Системы**») – соотношение времени гарантированной работоспособности Системы в течение определённого периода к общей длительности такого периода, измеренное в процентах. Настоящим Договором в качестве критерия соответствия качества Системы установленным требованиям определена 99% доступность Системы (сервиса, предоставляемого Системой) во время её нормального функционирования (в соответствии с Документацией), измеряемая ежемесячно в течение всего срока действия Договора. Соответственно, отношение времени простоя Системы вследствие сбоев, аномального поведения, плановых работ и т.п. к общему времени календарного месяца не должно превышать 1%.

«**Правообладатель**» (или «**Правообладатель ПО**») – лицо, которому принадлежит исключительное право на ПО в полном объёме.

«**Программное обеспечение**» (или «**ПО**») – программы для ЭВМ, указанные в Договоре и в Приложениях к нему, предназначенные для обеспечения функционирования Системы согласно предъявляемым к Системе требованиям.

«**Рабочий день**» – промежуток времени с 09.00 до 18.00 по Московскому времени за исключением выходных (суббота, воскресенье) и праздничных нерабочих дней, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

«**Рабочий час**» – период времени продолжительностью 60 минут в течение суток, в пределах Рабочего дня.

«**Система электронного документооборота**» (или «Система», или «СЭД-ПКО», или «СЭД») – Информационная система, предназначенная для организации электронного документооборота.

«**Техническая поддержка**» – действия (деятельность) Исполнителя, направленные на оказание помощи Заказчику в диагностировании и устранении различных проблем, возникающих в процессе эксплуатации Системы.

«**Услуги**» (или «**Услуги по технической поддержке**») – услуги по технической поддержке, которые Заказчик заказывает у Исполнителя. Состав Услуг, требования к Услугам и условия их оказания определены в Приложении № 2 к Договору.

«**Гензаказчик**» - Кировское областное государственное бюджетное учреждение «Центр стратегического развития информационных ресурсов и систем управления».

«**Конечный пользователь**» – сотрудники Правительства Кировской области, в том числе органы исполнительной власти Кировской области и их подведомственных учреждений.

Иные термины и определения содержатся в Приложениях к Договору.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. В рамках Договора в соответствии с Приложением № 2 к Договору, Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги по технической поддержке системы электронного документооборота Правительства Кировской области, реализованной на базе прикладного программного обеспечения «Корпоративная система электронного документооборота «CompanuMedia» (далее – «Услуги») для нужд Кировского областного государственного бюджетного учреждения «Центр стратегического развития информационных ресурсов и систем управления» (далее – Гензаказчик), которые необходимы Заказчику для исполнения им своих обязательств по Государственным контрактам № 0340200003325016166 от 18 декабря 2025 года и № 0340200003326000873 от 17 февраля 2026 года, а Заказчик обязуется принять и оплатить услуги в соответствии с условиями Договора.

1.2. Сроки оказания Услуг: с даты подписания договора по 31.12.2026 г.

1.3. Состав Услуг, требования к Услугам, условия их оказания установлены в Приложении № 2 к Договору.

1.4. Место оказания Услуг: Услуги оказываются удаленно, по месту нахождения Исполнителя.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Права Заказчика:

2.1.1. Заказчик вправе в любое время в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения обязательств по Договору путем направления соответствующего уведомления. Договор считается прекращенным с момента доставки Исполнителю данного уведомления, если в нем не установлен иной срок. В случае прекращения Договора по указанному в настоящем пункте основанию Исполнитель возвращает Заказчику все суммы, полученные им в качестве аванса по Договору (если применимо), а Заказчик оплачивает документально подтвержденные фактически понесенные Исполнителем расходы, направленные на исполнение обязательств по Договору.

2.2. Права Исполнителя:

2.2.1. Исполнитель вправе в любое время в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения обязательств по Договору с последующим полным возмещением Заказчику убытков путем направления соответствующего уведомления. Договор считается прекращенным с момента доставки Заказчику данного уведомления, если в нем не установлен иной срок

2.3. Обязанности Заказчика:

2.3.1. Своевременно, в порядке, указанном в п.3.2. Договора, оплатить Услуги.

2.3.2. Своевременно предоставлять Исполнителю информацию, необходимую для оказания Услуг по настоящему Договору, по его письменному запросу

2.4. Обязанности Исполнителя:

2.4.1. Оказать Заказчику Услуги согласно п.1.1. настоящего Договора.

2.4.2. Оказать Услуги в установленные п.1.2. Договора сроки.

2.4.3. Предоставить Заказчику полную и точную информацию об Услугах.

2.4.4. В случае невозможности оказания Услуг либо изменения условий их оказания, письменно незамедлительно информировать об этом Заказчика.

2.4.5. Исполнитель гарантирует Заказчику качество оказания услуг в соответствии с требованиями, предусмотренными Договором.

3. ОБЩАЯ ЦЕНА ДОГОВОРА. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Стоимость Услуг, оказываемых Исполнителем по Договору, составляет: _____ (_____) рублей – копеек, в том числе НДС в соответствии с действующим законодательством РФ (далее – «Общая цена»). Расчеты между Сторонами производятся в Российских рублях. Общая цена Договора является твердой и изменению не подлежит. Исполнитель не вправе требовать увеличения Общей цены Договора, в том числе в случае, когда в момент определения Общей цены Договора исключалась возможность предусмотреть полный объем расходов, необходимых для исполнения настоящего Договора.

3.2. Общие условия расчетов по Договору определены в Приложении № 6 «Общие условия расчетов по Договору» (далее – «Условия расчетов») к Договору.

3.3. Условия расчетов подлежат исполнению Сторонами в полном объеме с учетом положений настоящего раздела Договора.

3.4. Оплата оказываемых Исполнителем Услуг осуществляется в следующем порядке:

Стоимость этапа, указанная в Приложении №5 к Договору, выплачивается в течение 7 (Семи) рабочих дней с даты подписания Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных Услуг по соответствующему этапу (отчетному периоду).

3.5. Если на момент заключения Договора Исполнитель являлся субъектом малого и среднего предпринимательства и в течение срока действия Договора перестал отвечать условиям отнесения к субъектам малого и среднего предпринимательства в соответствии с законодательством Российской Федерации, о чем Исполнитель обязуется уведомить Заказчика в порядке, предусмотренном разделом 2 Условий расчетов (Приложение № 6 к Договору), то оплата по Договору будет осуществляться в течение 30 календарных дней с даты подписания сторонами Акта сдачи-приемки оказанных услуг по соответствующему этапу (отчетному периоду).

3.6. В случае противоречия между условиями Договора и Условиями расчетов, превалирующую силу будут иметь условия Договора.

4. СДАЧА-ПРИЕМКА

4.1. Сдача-приемка оказанных Услуг осуществляется уполномоченными представителями Сторон путем подписания Акта сдачи-приемки оказанных Услуг по этапу (далее – Акт, форма приведена в Приложении № 3 к Договору).

4.2. Не позднее 2 (двух) рабочих дней после окончания срока оказания Услуг по соответствующему этапу (Приложение № 5 к Договору), Исполнитель направляет Заказчику Отчет об оказанных Услугах (далее - Отчет). Форма Отчета приведена в Приложении № 4 к настоящему Договору. Отчет предоставляется по электронной почте на адрес Заказчика, указанный в п. 6.7 Договора (сканированная копия, подписанная Исполнителем, и документ в формате «Word»). Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения Отчета по электронной почте направляет Исполнителю по электронной почте на адрес Исполнителя, указанный в п. 6.7 Договора, сканированную копию подписанного Отчета либо сканированную копию мотивированного отказа от его подписания. В случае предоставления Заказчиком мотивированного отказа от подписания Отчета Исполнитель в течение 1 (одного) рабочего дня после предоставления Заказчиком мотивированного отказа обязан доработать Отчет и представить его на повторное утверждение Заказчику. В случае непредставления Отчета Исполнителем или несогласия Заказчика с Отчетом, Заказчик вправе не подписывать Акт. Не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты получения сканированной копии подписанного Заказчиком Отчета по электронной

почте Исполнитель обязуется направить в адрес Заказчика подписанный Отчет в оригинале. По окончании срока оказания Услуг по соответствующему этапу (Приложение № 5 к Договору) и подписания Сторонами Отчета Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней направляет Заказчику для подписания Акт в двух экземплярах, подписанный со своей стороны, если иное не содержится в Приложении № 2 к Договору.

4.3. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Акта, полученного в порядке п. 4.2. Договора, подписывает Акт либо направляет мотивированный отказ от его подписания.

4.4. В случае несоответствия Услуг требованиям Приложения № 2, а также другим условиям Договора, Заказчик направляет Исполнителю письменный мотивированный отказ от подписания Акта, с перечнем и сроками необходимых доработок. Исполнитель обязан своими силами и за свой счет в срок, указанный в таком отказе, устранить допущенные в оказанных Услугах недостатки. После такого устранения Акт подписывается Сторонами в сроки и в порядке, предусмотренные п.4.3. Договора. В случае если Исполнитель не устранит указанные в мотивированном отказе недостатки в обозначенные Заказчиком сроки, Заказчик вправе соразмерно уменьшить стоимость Услуг либо отказаться от приемки Услуг по Договору.

4.5. Услуги считаются оказанными Исполнителем с момента подписания Сторонами Акта.

4.6. Стороны признают, что с момента передачи Результатов Услуг Исполнителем и до исполнения Заказчиком обязанности по его оплате, Результаты Услуг не будут находиться в залоге у Исполнителя.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Положения об ответственности Сторон содержатся в Общих условиях, Условиях расчетов, в настоящем разделе Договора, а также в иных Приложениях к Договору.

5.2. За нарушение сроков оказания Услуг, предусмотренных Приложением №2 Договора, либо неисполнения иных срочных обязательств по Договору, Заказчик вправе требовать уплаты Исполнителем неустойки в размере 1/300 действующей на дату уплаты пени ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от цены договора (отдельного этапа исполнения Договора), уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных договором (соответствующим отдельным этапом исполнения договора) и фактически исполненных Исполнителем.

5.3. Исполнитель вправе требовать от Заказчика выплаты неустойки в размере 1/365 действующей ключевой ставки ЦБ РФ от суммы, просроченной к оплате, за каждый день просрочки в случае нарушения Заказчиком сроков осуществления расчета, предусмотренного п.3.2. Договора.

5.4. Если Услуги были оказаны не в полном объеме или ненадлежащим образом, Заказчик вправе по своему усмотрению потребовать соразмерного уменьшения стоимости Услуг, перенести сроки оказания Услуг на более поздний срок, отказаться от исполнения Договора, а также потребовать выплаты неустойки в размере 1% (процента) от Общей цены Договора (этапа Договора).

5.5. Если иное не будет прямо предусмотрено Сторонами в Договоре, за каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательства по Договору, которое не имеет стоимостного выражения (за

исключением просрочки исполнения), Заказчик вправе взыскать с него штраф в размере 5% (пяти процентов) от Общей цены Договора за каждый факт нарушения.

5.6. Исполнитель не имеет права уступать свои права (требования) по Договору третьим лицам полностью либо частично без предварительного письменного согласия ПАО «Ростелеком». В случае нарушения указанного запрета Исполнитель обязан выплатить ПАО «Ростелеком» штраф в размере 10% (десять процентов) от суммы уступленного требования.

6. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА

6.1. Отдельные условия исполнения Договора, определены в Приложении № 1 «Общие условия исполнения Договора» (далее – Условия).

6.2. Условия подлежат исполнению Сторонами в полном объеме с учетом положений настоящего раздела Договора.

6.3. В соответствии с п.2.2.5. Условий Стороны определяют следующих лиц для коммуникаций по вопросам сверки расчетов:

6.3.1. Контактные данные Исполнителя для коммуникаций по вопросам сверки расчетов: _____, тел.: _____, e-mail: _____

6.3.2. Контактные данные Заказчика для коммуникаций по вопросам сверки расчетов:

6.4. В соответствии с п.4.5.1. Условий под существенным нарушением Договора Стороны понимают: нарушение сроков решения инцидентов и запросов на консультацию, указанных в п 1.2.3 и 1.2.4 Приложения №2 к Договору два и более раза.

6.5. Пункт 4.6. Условий Сторонами не применяется.

6.6. Каждая из Сторон вправе обратиться с иском о разрешении споров, указанных в п.5.4. Условий, в соответствии с п.5.4. Условий.

6.6.1. В соответствии с п.5.4. Условий Стороны определили Арбитражный суд Кировской области.

6.7. В соответствии с п. 7.4. Условий Стороны в целях исполнения Договора назначают следующих ответственных лиц:

6.7.1. Контактная информация и ответственные лица Исполнителя: _____, тел.: _____, e-mail: _____

6.7.2. Контактная информация и ответственные лица Заказчика:

6.8. По Договору Стороны не применяют положения раздела 8 Условий «Обеспечение исполнения обязательств по Договору».

6.9. Условия о конфиденциальности регулируются соглашением, предусмотренным в Приложении № 1 к Условиям «Соглашение о конфиденциальности».

6.10. В части привлечения к исполнению обязательств по Договору третьих лиц Стороны руководствуются подпунктом 14.1.2 Условий.

6.11. В случае противоречия между условиями Договора и Условиями, преваляющую силу будут иметь условия Договора.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

7.1. Настоящий Договор считается заключённым и вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует по «31» января 2027 года включительно. Окончание действия Договора не влечет прекращение обязательств Сторон, не исполненных в течение срока действия Договора.

8. ПРИЛОЖЕНИЯ К ДОГОВОРУ

8.1. Неотъемлемой частью Договора являются:
Приложение № 1 – «Общие условия исполнения Договора»;
Приложение № 2 – «Техническое задание»;
Приложение № 3 – «Форма Акта»;
Приложение № 4 – «Форма Отчета»;
Приложение № 5 – «Спецификация услуг по технической поддержке»;
Приложение №6 – «Общие условия расчетов по договору».

9. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

ИСПОЛНИТЕЛЬ

ИНН
КПП
ОГРН
Адрес:
Почтовый адрес:
Р/с

К/с
БИК
ОКВЭД
ОКПО
Телефон:
E-mail:

ЗАКАЗЧИК

ПАО «Ростелеком»
ИНН 7707049388
КПП 770545001
ОГРН 1027700198767
Адрес места нахождения: 191167,
г. Санкт-Петербург, вн.тер.г.
муниципальный округ Смольнинское,
наб. Синопская, д. 14 Литера А.
Почтовый адрес: 610000, г. Киров, ул.
Московская, д.20
КПП 434543001
Р/с 40702810942020002415 ВОЛГО-
ВЯТСКИЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК
К/с 30101810900000000603
БИК 042202603
ОКВЭД 61.10
Телефон: +7 (833) 264 70 99
E-mail: a.kudyashev@volga.rt.ru

Приложение № 1
к Договору на оказание услуг по технической поддержке
№ _____

Общие условия исполнения Договора

Общие условия исполнения Договора в редакции №12 являются неотъемлемой частью Договора, размещены на официальном сайте ПАО «Ростелеком» <https://www.company.rt.ru/about/disclosure/>, подлежат исполнению Сторонами в полном объеме, за исключением случаев, когда в Договоре прямо указаны соответствующие изъятия

Приложение № 2
к Договору на оказание услуг по технической поддержке
№ _____

Техническое задание

Настоящее Техническое задание определяет требования к оказанию услуг по технической поддержке и сопровождению системы электронного документооборота Правительства Кировской области («СЭД-ПКО» или «СЭД»), реализованной на базе прикладного программного обеспечения «Корпоративная система электронного документооборота «CompanuMedia».

1.1 ОБЩАЯ СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Обращением является сообщение об инциденте или запрос на консультацию, поступивший Исполнителю от уполномоченных представителей Заказчика (перечень сотрудников Заказчика передается Исполнителю в течение 5 рабочих дней с даты заключения договора и может быть расширен по согласованию с Исполнителем).

Обращения передаются Исполнителю по одному из каналов связи, являющегося единой точкой входа и регистрации обращений:

- На интернет портале
- По электронной почте

Все обращения, поступившие от Заказчика и Гензаказчика, фиксируются с присвоением уникального регистрационного номера. Заказчик информируется о регистрации обращения по электронной почте. В рамках обращения, поступившего от Заказчика (Гензаказчика), допускается оказание консультации посредством телефонной связи с обязательным дублированием предоставленной информации на электронную почту Заказчика.

При обращении Заказчик (Гензаказчик) указывает:

- тип обращения: запрос консультации, инцидент, запрос на обслуживание;
- срочность обращения (высокая, средняя или низкая);
- подробное описание обращения, проблемы.

Исполнитель принимает обращение в работу в указанные в п. 1.2. «Параметры взаимодействия» сроки. После взятия обращения в работу, Заказчику (Гензаказчику) сообщается срок его исполнения.

Исполнитель в процессе обработки и анализа обращений может запросить, а Заказчик (Гензаказчик) предоставляет необходимые для отработки обращения дополнительные сведения, такие как:

- последовательность действий в СЭД (по шагам), приводящая к проявлению проблемы (если это возможно и применимо к инциденту);
- конфигурация программно-аппаратных средств рабочих мест;
- уровни доступа, логи с рабочих мест;
- примеры документов;
- логи с серверов СЭД (серверы баз данных, серверы приложения пользователей, технологических агентов, сервер брокера сообщений, кластера поиска SOLR, сервер балансировщика haproxy, иные сервера, задействованные в оказании услуги по технической поддержке и сопровождению);
- иная информация, необходимая для решения обращения.

В случае объективной невозможности оперативного предоставления Заказчиком (Гензаказчиком) Исполнителю необходимой информации, запрос передается Заказчику

(Гензаказчику). Максимальный срок исполнения обращения сдвигается в зависимости от рабочего времени, в течение которого Заказчик (Гензаказчик) производит ответ.

Исполнитель осуществляет действия по анализу и выработке решения по инциденту на своей территории. Анализ причин инцидента может быть произведён на СЭД Гензаказчика в случаях, когда это необходимо.

После выработки решения по инциденту Исполнитель обязуется:

- по инцидентам с блокирующим приоритетом – применить решение удаленно по защищенному каналу доступа в согласованное с Заказчиком (Гензаказчиком) время;
- в остальных случаях – передать решение по инциденту (инструкцию или модифицированное ПО) Заказчику (Гензаказчику). Заказчик (Гензаказчик) обязуется применить решение на своих программно-аппаратных средствах.

В случае непредоставления Заказчиком (Гензаказчиком) подтверждения о решении обращения в установленный в п. 1.2.1. «Время реагирования на обращение» срок, обращение переводится в статус «Закррито», при этом возможно возвращение запроса в работу.

Время оказания услуг – в рабочие дни с 8:00 до 19:00 по московскому времени за исключением решения инцидентов блокирующего приоритета или проведения регламентных процедур, требующих остановки функционирования СЭД.

1.2. Параметры взаимодействия

1.2.1. Время реагирования на обращение

Все параметры указаны в рабочих часах и являются максимально допустимыми.

Время реакции на обращения	1
Время реакции на обращения блокирующего приоритета	0,5
Время для подтверждения решения Заказчиком	80
Время для ответа Заказчика на запрос информации	160

Запрос с высокой срочностью может быть продублирован телефонным звонком.

1.2.2. Приоритезация инцидентов и срочность запросов на консультацию

1.2.2.1 Приоритет инцидента зависит от срочности и степени воздействия на функционирование СЭД.

Степени срочности инцидента:

Срочность	Характеристика инцидента
Высокая	<ul style="list-style-type: none"> • инцидент проявляется на всех рабочих местах СЭД • инцидент имеет высокое влияние на бизнес-процессы Гензаказчика (согласование, регистрацию, исполнение, создание РКК) • инцидент проявляется у руководителя высшего звена
Средняя	<ul style="list-style-type: none"> • инцидент проявляется на ограниченном количестве рабочих мест СЭД и не имеет высокого влияния на бизнес-процессы Гензаказчика
Низкая	<ul style="list-style-type: none"> • отмечены отдельные нарушения функциональности СЭД

Степени воздействия инцидента:

Воздействие	Область воздействия инцидента
Высокое	<ul style="list-style-type: none"> • Создание, заполнение реквизитов документа, присоединение, сканирование электронного образа документа, сохранение документа (входящий, исходящий, внутренний, ОРД, обращение граждан, договор, дополнительное соглашение, документ по договору, финансового документа);

	<ul style="list-style-type: none"> • Регистрация документа (входящий, исходящий, внутренний, ОРД, договор, обращение граждан); • Создание, заполнение, сохранение резолюции по документу (входящий, исходящий, внутренний, ОРД, договор, обращение граждан); • Создание, заполнение, сохранение поручений; • Создание, заполнение, сохранение отчета об исполнении (входящий, исходящий, внутренний, ОРД, договор, обращение граждан); • Создание повестки дня, вопросов, подвопросов, проектов решения, протоколов, выписок из протоколов, решений по вопросам заполнение реквизитов, сохранение; • Создание листа согласования, заполнение основных реквизитов, инициирование процесса согласования, в том числе с применением ЭП; • Формирование визы по документу, в том числе с применением ЭП; • Прием или передача документов на МРМ; • Поиск информации по реквизитной части и присоединенным файлам; • Несоответствие функционирования СЭД/доступного функционала СЭД, поставляемой с СЭД пользовательской документации (отсутствие функциональности, описанной в пользовательской документации, работа СЭД не в соответствии с пользовательской документацией); • Наличие тех. информации или информации на английском языке в представлениях и на формах; • Функционал обмена с МЭДО.
Среднее	<ul style="list-style-type: none"> • Рассылка уведомлений, формирование задач по адресации, на исполнение, на согласование, на подпись (в том числе, на утверждение повестки), уведомлений об утверждении Повестки заседания; • Предоставления необходимого доступа к документам; • Обновление доступа; • Несанкционированные в соответствии с доступом действия в СЭД; • Несоответствия, связанные с созданием, переводом и удалением с передачей (без передачи) дел сотрудников организации; • Постановка и снятие с контроля; • Формирование отчетов, находящихся в папках «Входящие документы»; «Исходящие документы», «Внутренние документы», «ОРД», «Договоры», «Контроль заданий», отчеты по выделенным документам; • Возможность использования печатных форм – все; • Передача документа на ознакомление необходимому списку сотрудников и фиксация ознакомления участниками, в том числе с применением ЭП; • Формирование согласования до визы, в том числе с применением ЭП; • Оценка автором резолюции полученного отчета;

	<ul style="list-style-type: none"> • Отправка документов на подпись (утверждение), подписание (утверждение) документов, отказ в подписании (утверждение), отзыв с подписи (утверждения); • Контроль исполнения документа в целом; • Контроль исполнения отдельных резолюций/поручений и отдельных исполнителей (постановка и снятие с контроля резолюции, исполнителей, индивидуальных сроков исполнения); • Обсуждение полученных документов, резолюций и отчетов перед тем как принять решение; • Обсуждение в контексте документов в модуле Заседания; • Корпоративный документооборот (передача документов и согласование между СЭД организациями); • Отправка исходящего документа по электронной почте; • Рассылка уведомлений на электронную почту; • Создание шаблонов документов, согласования, резолюций; • Использование шаблонов документов, согласования, резолюций при создании документов, согласования, резолюций; • Создание на базе текущего документа другого документа как копии или связанного с текущим; • Автоматические заполнения реквизитов в документах на базе уже существующей информации; • Изменение статусов в документах; • Формирование иерархии подчиненных документов в карточке договора; • Создание версий договоров.
Низкое	<ul style="list-style-type: none"> • Рассылка других типов уведомлений, за исключением перечисленных в среднем воздействии; • Фиксация сопроводительных писем, включая внесение текста и/или файла или файлов их образов; • Отметка о заверении текста и/или образа входящего документа; • Учет движения каждого экземпляра и каждой копии; • Отнесение документа к делу по месту регистрации; • Отнесение к делу по месту получения или исполнения; • Отправка на регистрацию; • Установление связей между документами; • Обновление реквизитов в документах; • Подписание резолюций с использованием ЭП; • Подписание отчетов с использованием ЭП; • Отметка о доставке адресату или исполнителю; • Архивирование договоров; • Удаление в корзину, очистка корзины; • Отказ в регистрации; • Информация о получении документов; • Ведение истории документа. • Дайджест; • Создание других классификаторов; • Принятие документов электронной почте (создание входящих и ОГ через Специализированный почтовый

	ящик); <ul style="list-style-type: none"> • Перевод/передача дел/перемещения штатной единицы в Структуре организации. • Проверка полноты и корректности заполнения реквизитов; • Орфографические несоответствия; • Интерфейсные несоответствия; • Формирование отчетов некритичных для бизнес-процесса; • Прочие несоответствия.
--	--

Приоритет инцидента:

Приоритет инцидента вычисляется исходя из срочности и степени воздействия, согласно таблице ниже:

Воздействие	Высокое	Среднее	Низкая
Срочность			
Высокая	Блокирующий	Критичный	Весомый
Средняя	Критичный	Весомый	Обычный
Низкая	Весомый	Обычный	Незначительный

Приоритет и срок решения инцидента может быть изменен по согласованию с Заказчиком (Гензаказчиком).

1.2.2.2 Срочность запроса на консультацию / обслуживание:

Высокая	запрос для решения вопроса, касающегося всех рабочих мест СЭД вопрос имеет высокое влияние на бизнес-процессы Гензаказчика запрос для решения вопроса руководителей высшего звена
Средняя	запрос касается ограниченного количества рабочих мест СЭД и не имеет высокого влияния на бизнес-процессы Гензаказчика
Низкая	другие запросы, например, вопросы развития бизнес-процессов Гензаказчика

1.2.3. Время устранения инцидентов

Приоритет	Максимальный срок решения инцидента, раб. часов *
Блокирующий	12
Критичный	40
Весомый	80
Обычный	160
Незначительный	По согласованию

* Срок устранения указан без учета времени ответа Заказчика (Гензаказчика) на запросы информации или уточнений по инциденту и применения решения.

1.2.4. Время решения запросов на консультацию

Срочность	Максимальный срок ответа по запросу на консультацию, раб. часов
Высокая	12
Средняя	16
Низкая	40

Незначительная	По согласованию
----------------	-----------------

2. СОСТАВ И СОДЕРЖАНИЕ УСЛУГ

2.1. Предоставление персонального консультанта

Персональный консультант обеспечивает:

- контроль и анализ качества и полноты консультационного сопровождения;
- периодический мониторинг по количественным и качественным результатам консультационного сопровождения;
- предоставление представителям Заказчика 1 (один) раз в течение 1 (одного) квартала отчетных документов по количественным и качественным результатам технического сопровождения согласно п. 4 настоящего Технического задания. Форма предоставления отчета согласуется с Заказчиком в течение 5 рабочих дней с момента заключения договора.

Персональный консультант проводит устное консультирование по вопросам Заказчика (Гензаказчика) в режиме онлайн ежедневно, в рабочие дни, с 9:00 до 18:00 по московскому времени по телефону и с помощью других средств связи, согласованных с Заказчиком.

Количество обращений – неограниченно в течение срока оказания услуг.

2.2. Консультирование по настройкам СЭД и порядку работы с прикладным программным обеспечением

Исполнитель обеспечивает консультирование специалистов Заказчика (Гензаказчика) по настройкам СЭД и порядку работы с прикладным программным обеспечением, в том числе по:

- функциональным возможностям СЭД;
- общим принципам функционирования баз данных СЭД;
- возможностям изменения настроек СЭД;
- изменениям функциональных возможностей СЭД с использованием настроек;
- функциональным возможностям и особенностям использования различных типов рабочих мест СЭД;
- порядку регистрации документов в СЭД;
- получению выходных форм;
- работе со справочниками и классификаторами;
- отражению должностной и административной иерархии организации Гензаказчика в настройках СЭД;
- порядку организации работы пользователей с СЭД;
- улучшению функционала СЭД;
- применению возможностей СЭД в соответствии с организационными процессами Гензаказчика;
- архитектуре СЭД и организации в ней информационных потоков;
- принципам организации доступа к данным СЭД;
- установке и настройке СЭД, серверных и пользовательских компонент;
- работоспособности СЭД – сбоям в функционировании пользовательского интерфейса и фоновых процессов СЭД;
- техническим условиям эксплуатации СЭД;
- выполненным Исполнителем настройкам СЭД и порядку работы с ними.

2.3. Консультирование по решению инцидентов и технических проблем работоспособности СЭД

Исполнитель обеспечивает консультирование специалистов Заказчика по решению инцидентов и технических проблем работоспособности СЭД, в том числе по:

- настройкам компонент СЭД для обеспечения их функционального взаимодействия друг с другом;
- установке и настройке внешних программ, обеспечивающих требуемый функционал и сервисные функции СЭД;

- текущим настройкам сервисных агентов СЭД и их оптимизации;
- регистрации обращений и ошибок СЭД, контроля их исправления и организации оперативного предоставления обновлений БД СЭД, находящихся на сопровождении.

2.4. Консультирование по решению инцидентов и технических проблем работоспособности базового ПО

Исполнитель обеспечивает консультирование специалистов Заказчика (Гензаказчика) по решению инцидентов и технических проблем работоспособности базового ПО, в том числе по:

- настройкам серверов приложений и СУБД с целью оптимизации их работы в текущей конфигурации;
- организации процесса обновления программного обеспечения на серверах приложений и СУБД в пределах текущего релиза;
- поддержке процесса установки новых версий приложений, разработанных для Гензаказчика;
- настройкам и поддержке механизмов балансировки нагрузки серверов приложений;
- производительности и расширению технических ресурсов серверов приложений и СУБД;

– обеспечению работоспособности и необходимым для функционирования СЭД настройкам следующего свободного программного обеспечения:

- сервера java-приложений ApacheWildFly 18,
- реляционной системы управления базами данных PostgreSQL 13,
- Java Runtime Environment 1.8,
- офисного пакета Libre Office,
- Брокера сообщений ActiveMQ Artemis 2.19,
- Сервера полнотекстового поиска ApacheSolr 8.11,
- Сервер балансировки нагрузки HAProxy 1.8.

2.5. Программное сопровождение специальной версии СЭД Заказчика на продуктивной и тестовой средах

В рамках программного сопровождения специальной версии СЭД Гензаказчика на продуктивной и тестовой средах Исполнитель обеспечивает:

- оперативное исправление в коде СЭД обнаруженных Исполнителем или Заказчиком несоответствий, вне зависимости от планов разработки СЭД;
- программную коррекцию данных в случае возникновения сбоя или в результате нештатного выполнения функций СЭД;
- перенос функциональных и технологических улучшений, выполненных в базовой версии СЭД, в программный код специальной версии СЭД Гензаказчика по согласованию с ним;
- перенос в программный код специальной версии СЭД Гензаказчика исправлений несоответствий, выявленных в базовой версии СЭД;
- предоставление уполномоченным представителям Заказчика (Гензаказчика) консультаций по программному интерфейсу СЭД Гензаказчика.

Исполнитель для исполнения своих обязательств по программному сопровождению СЭД должен иметь соответствующую квалификацию и разрешения от правообладателя «Системы электронного документооборота «CompanuMedia».

2.6. Техническое сопровождение СЭД и базового ПО на продуктивной и тестовой средах

В рамках технического сопровождения СЭД и базового ПО на продуктивной и тестовой средах Исполнитель с использованием удаленного доступа к программно-аппаратным средствам посредством сети Интернет обеспечивает:

- проведение комплексных регламентных и профилактических работ на серверах СЭД (в том числе в нерабочее время);
- оперативное решение незапланированных или аварийных ситуаций технического характера при эксплуатации СЭД с экстренным подключением специалиста Исполнителя;

- текущие проверки, получение данных с сервера мониторинга, анализ, срочные настройки и оптимизацию базового ПО;
- текущие проверки, получение данных с сервера мониторинга, анализ, срочные настройки и оптимизацию сервисных функций СЭД;
- сбор необходимой информации для обработки и решения инцидентов блокирующего приоритета или требующих специальных знаний и квалификации, в том числе по базовому ПО (Apache Tomcat, PostgreSQL);
- применение исправлений по решению инцидентов блокирующего приоритета;
- доставку шаблонов баз данных и других элементов ПО СЭД и его обновление, не относящееся к решению инцидентов в пределах текущей версии (обновление версии базового и другого ПО, необходимого для функционирования СЭД);
- создание, актуализация и сопровождение тестовой среды СЭД;
- обработку запросов на изменения, в том числе на изменение настроек СЭД;
- перевод СЭД на новый отчетный период.

Обновление шаблонов и изменение настроек, а также перезапуск серверов всегда должны быть согласованы с уполномоченными представителями Заказчика (Гензаказчика).

Количество подключений – не более 1000 (Одна тысяча) часов в течение срока оказания услуг.

Работы по техническому и программному сопровождению базового ПО и СЭД проводятся по предварительному согласованию с Заказчиком (Гензаказчиком).

3. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

При оказании услуг технической поддержки СЭД должны быть соблюдены следующие требования.

Недоступность СЭД, вызванная отказом работы СЭД, в отчетном периоде не должна превышать 16 рабочих часов. Факты недоступности фиксируются Исполнителем в Журнале учета отказов работы СЭД по согласованию сторон.

Количество обращений (инцидентов и запросов на консультацию), закрытых и в работе с нарушением срока согласно пп. 1.2.3 и 1.2.4, в отчетном периоде не должно превышать 10. Количество обращений, закрытых и в работе с нарушением срока, определяются по данным автоматизированной системы службы технической поддержки Исполнителя.

4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ И МЕСТУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Результаты оказания услуг

Результаты оказания услуг должны включать:

- информационное обеспечение СЭД на сервере Гензаказчика, обновляемое в ходе оказания услуг при изменении объекта автоматизации согласно настоящему Техническому заданию;
- размещение техно-рабочей и эксплуатационной документации СЭД в электронном виде на сервере Гензаказчика со всеми внесенными в течение срока оказания услуг изменениями согласно настоящему Техническому заданию;
- размещение последней версии программного обеспечения СЭД в электронном виде на сервере Гензаказчика и предоставление ее Заказчику (Гензаказчику) на электронном носителе со всеми внесенными в течение срока оказания услуг изменениями.

4.2. Место оказания услуг

Место оказания услуг – по месту нахождения Исполнителя с использованием удаленного доступа к СЭД Гензаказчика.

Для оказания услуг с использованием удаленного доступа:

- Заказчик (Гензаказчик) предоставляет Исполнителю возможность защищенного удаленного доступа к инфраструктуре мощностей центра обработки данных (ЦОД) Гензаказчика через сеть Интернет через систему защиты информации (СЗИ) Гензаказчика;
- используемые Исполнителем в целях оказания услуг автоматизированные рабочие места (далее – АРМ Исполнителя) должны соответствовать согласованным с Заказчиком (Гензаказчиком) требованиям по защите от несанкционированного доступа (НСД), включая

наличие сертифицированных средств защиты информации (средств антивирусной защиты информации, средств защиты информации от НСД) и организационно-распорядительным документам Исполнителя по защите информации в СЭД на период оказания услуг.

Данное требование регламентировано:

1. Приказом ФСТЭК России от 11.02.2013 № 17 «Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах»;

2. Приказом ФСТЭК России от 18.02.2013 № 21 «Об утверждении Составы и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;

3. Приказом Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 10.07.2014 № 378 г. Москва «Об утверждении Составы и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных с использованием средств криптографической защиты информации, необходимых для выполнения установленных Правительством Российской Федерации требований к защите персональных данных для каждого из уровней защищенности».

5. Прочие требования

5.1. Вся необходимая для оказания услуг информация Заказчика (Гензаказчика), которая получена Исполнителем любым способом, в т.ч. путем доступа к информационным системам Заказчика (Гензаказчика), является конфиденциальной.

5.2. Действия или бездействие Исполнителя не должны приводить к утере или повреждению содержащихся в СЭД данных Заказчика (Гензаказчика) на протяжении всего периода технической поддержки СЭД.

5.3. Исполнитель при оказании услуг обязан соблюдать интеллектуальные права (исключительное право, а также личные неимущественные права и иные права) третьих лиц в соответствии с частью IV Гражданского Кодекса Российской Федерации, не разглашать служебную информацию Заказчика (Гензаказчика), доступ к которой может быть предоставлен в ходе оказания услуг.

Приложение № 3
к Договору на оказание услуг по технической поддержке
№ _____

Форма АКТА

НАЧАЛО ФОРМЫ

АКТ сдачи –приемки оказанных Услуг __
по Договору №__ от __

г. Киров

“__” _____ 202__г.

ПАО «Ростелеком», именуемое в дальнейшем "Заказчик", в лице _____, действующее на основании _____ от _____ г., с одной стороны, и _____, далее именуемое "Исполнитель", в лице _____, действующее на основании _____, с другой стороны, далее вместе именуемые "Стороны", подписали настоящий Акт о нижеследующем:

1. Исполнителем в рамках оказания Услуг оказаны следующие Услуги:

1.1. *перечислить наименование Услуг.*

К Акту прилагаются Результаты оказания Услуг, *если применимо* включая перечень результатов интеллектуальной деятельности, исключительное право в полном объеме либо право использования на которые передается Заказчику в соответствии с условиями Договора (приложение № 1 к настоящему Акту):

[Перечень с указанием количества экземпляров и листов либо иные параметры (в электронном виде на каком носителе и т.д.)]

1.2. Услуги по Договору оказаны.

2. Стоимость оказанных Услуг согласно условиям Договора, *если применимо* включая вознаграждение за отчуждение/предоставление права, составляет ___ (___) рублей __ копеек, в том числе НДС - _____.

3. Заказчик принял оказанные Услуги.

4. Объем и качество оказанных Услуг соответствует/не соответствует требованиям Договора.

5. Размер неустойки, подлежащей взысканию составляет ___ (___) рублей __ копеек.

6. Основания применения неустойки: _____.

7. Итоговая стоимость оказанных Услуг, *если применимо* включая вознаграждение за отчуждение/предоставление права, (с учетом неустойки) составляет _____

(_____) рублей __ копеек, в том числе НДС - _____
 (_____) рублей __ копеек.

8. Подлежит оплате Исполнителю, сумма _____ (_____) рублей __ копеек, в том числе НДС - _____ (_____) рублей __ копеек.

9. С даты подписания настоящего Акта Стороны взаимных претензий по оказанным Услугам не имеют.

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

ИСПОЛНИТЕЛЬ

ЗАКАЗЧИК

_____/_____/_____ / _____/_____

ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ

Приложение № 4
к Договору на оказание услуг по технической поддержке
№ _____

Форма Отчета об оказанных Услугах за Отчетный период
 Начало формы

«УТВЕРЖДАЮ»
 От Заказчика

_____/_____/

м.п.

Отчет об оказанных Услугах (примерная форма)

По Договору № _____ от « _____ » _____ 20__ года

Город Киров

« _____ » _____ 20__ года

По услуге технической поддержки _____ количество
 открытых/закрытых запросов в Отчетном периоде по приоритетам составило:

Динамика оказания Услуг	Текущий Отчетный период				Предыдущий Отчетный период			
	1-й	2 й	3 й	4 й	1 й	2 й	3 й	4 й
Приоритеты								
Открыто запросов за Отчетный период								
Закрыто запросов за Отчетный период								
В работе на конец Отчетного периода								

От лица Исполнителя:

_____/_____/

м.п.

Окончание формы

Форма Сторонами согласована

От лица Исполнителя:

_____/_____/

м.п.

От лица Заказчика:

_____/_____/

м.п.

Приложение № 5
к Договору на оказание услуг по технической поддержке
№ _____

СПЕЦИФИКАЦИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

№ Этапа	Содержание услуг	Цена за единицу измерения без учёта НДС, в рублях	Сумма НДС (по ставке, установленной законодательством РФ), в рублях	Стоимость с НДС в рублях	Срок исполнения в формате даты
1	В соответствии с Приложением №2				с даты подписания договора по 31.03.2026
2	В соответствии с Приложением №2				с 01.04.2026 по 30.04.2026
3	В соответствии с Приложением №2				с 01.05.2026 по 31.05.2026
4	В соответствии с Приложением №2				с 01.06.2026 по 30.06.2026
5	В соответствии с Приложением №2				с 01.07.2026 по 31.07.2026
6	В соответствии с Приложением №2				с 01.08.2026 по 31.08.2026
7	В соответствии с Приложением №2				с 01.09.2026 по 30.09.2026
8	В соответствии с Приложением №2				с 01.10.2026 по 31.10.2026
9	В соответствии с Приложением №2				с 01.11.2026 по 30.11.2026
10	В соответствии с Приложением №2				с 01.12.2026 по 31.12.2026
Всего с НДС:					

Приложение № 6
к Договору на оказание услуг по технической поддержке
№ _____

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ РАСЧЕТОВ ПО ДОГОВОРУ

Общие условия расчетов по Договору в редакции № 2 являются неотъемлемой частью Договора, размещены на официальном сайте ПАО «Ростелеком» <https://www.company.rt.ru/about/disclosure/>, подлежат исполнению Сторонами в полном объеме, за исключением случаев, когда в Договоре прямо указаны соответствующие