

Договор
на оказание услуг по анализу, настройке и автоматизации инфраструктурных систем,
оказание услуг по техническому сопровождению прикладного программного обеспечения
«Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа»»

г. Белгород

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 Заявки на оказание Услуг»;

Приложение № 4 «Спецификация»;

Приложение № 5 «Форма Акта сдачи –приемки оказанных Услуг по Заявке»;

Приложение № 6 «План-график оказания Услуг».

Приложение № 7 «Поручение на обработку персональных данных».

_____ «_____» (_____), 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 № _____ (далее – «**Договор**») о нижеследующем

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. В рамках настоящего Договора в соответствии с Приложением № 2 (Техническое Задание) и Приложение №6 (План-график оказания Услуг) к Договору, Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги по анализу, настройке и автоматизации инфраструктурных систем и техническому сопровождению прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа»» на территории Белгородской области (далее – «Услуги»), а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные Услуги.

1.2. Услуги оказываются в соответствии с Заявками на оказание Услуг (форма содержится в Приложении № 3 к Договору).

1.2.1. Общие положения о Заявках, в том числе порядок их заключения Сторонами, содержатся в разделе 13 Приложения № 1 к Договору.

1.3. Сроки оказания Услуг по Договору: даты заключения Договора г. по 31.12.2025 г. Срок оказания Услуг по каждой отдельной Заявке указывается в такой Заявке. Договор предусматривает оказание Услуг в пять этапов:

- 1 этап: с даты заключения Договора по 31.01.2025
- 2 этап: с 01.02.2025 по 31.03.2025
- 3 этап: с 01.04.2025 по 30.06.2025
- 4 этап: с 01.07.2025 по 30.09.2025
- 5 этап: с 01.10.2025 по 31.12.2025

1.4. Услуги должны полностью соответствовать Заявке.

1.5. Место оказания Услуг: Услуги оказываются по месту нахождения Исполнителя. При необходимости, место оказания Услуг по каждой отдельной Заявке указывается в такой Заявке.

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, предусмотренном Договором, принять и оплатить Услуги.

2.3.2. Своевременно предоставлять Исполнителю информацию, необходимую для оказания Услуг по настоящему Договору, Заявке, в срок не более 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания Договора (если иное не установлено в Заявке).

2.4. Обязанности Исполнителя:

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

2.4.2. Оказать Услуги в установленные п.1.3. 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.

3. ОБЩАЯ ЦЕНА ДОГОВОРА. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Цена Договора в течение срока его действия (Общая цена Договора) составляет сумму не более _____ (_____) рублей __ копеек, кроме того НДС в соответствии с законодательством Российской Федерации. Расчеты между Сторонами производятся в Российских Рублях. По настоящему Договору у Заказчика не возникает обязанности заказать Услуги на всю указанную сумму.

3.2. Заказчик оплачивает Услуги по ценам, указанным в Заявках, являющихся неотъемлемыми частями настоящего Договора, согласно стоимости каждой единицы Услуг, указанной в Спецификации «Максимальная цена 1 единицы Услуги по отдельным категориям» - Приложение № 4 к настоящему Договору, которая является предельной (максимально возможной) для такой единицы Услуги за соответствующий этап (Приложение № 6).

3.3. Указанная в согласованной Сторонами Заявке стоимость Услуг включает в себя все платежи, причитающиеся Исполнителю за выполнение обязательств по соответствующей Заявке.

3.4. Сумма в размере 100 % от оказанных Услуг по соответствующей Заявке выплачивается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня подписания Акта сдачи-приемки оказанных Услуг по соответствующей Заявке, полученного в порядке, установленном п.4.2. Договора за каждый этап, согласно План-графику оказания Услуг (Приложение №6).

3.4.1. В случае если на момент заключения настоящего Договора Исполнитель не являлся субъектом малого и среднего предпринимательства и в течение срока действия настоящего Договора стал отвечать условиям отнесения к субъектам малого и среднего предпринимательства в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, о чем Исполнитель обязуется уведомить Заказчика в порядке, предусмотренном разделом 11 Условий, являющихся Приложением № 1 к Договору, то оплата Услуг по настоящему Договору будет осуществляться в течение 7 (семи) рабочих дней с даты подписания Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных Услуг по Заявке.

4. СДАЧА – ПРИЕМКА

4.1. Сдача-приемка оказанных Услуг осуществляется уполномоченными представителями Сторон путем подписания Акта сдачи-приемки оказанных Услуг по Заявке (далее Акт, форма содержится в Приложении № 5 к Договору) за каждый этап согласно План-графику оказания Услуг (Приложение №6).

4.2. Не позднее 4 (четыре) календарных дней с даты окончания оказания Услуги по соответствующей Заявке за каждый этап (Приложения №6) Исполнитель направляет Заказчику Акт в двух экземплярах, подписанный со своей стороны с приложением Результатов оказания Услуг (если в Заявке прямо не указано иное). Стороны могут согласовать иные условия приемки Услуг в Заявке.

4.3. Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения Акта в порядке п. 4.2. Договора подписывает Акт либо направляет мотивированный отказ от его подписания.

4.4. В случае несоответствия Услуг требованиям Технического Задания, Заявки, 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 устранил указанные в мотивированном отказе недостатки в обозначенные Заказчиком сроки, Заказчик вправе соразмерно уменьшить стоимость Услуг либо отказаться от приемки Услуг по Заявке.

4.5. Услуги по соответствующей Заявке считаются оказанными Исполнителем с момента подписания Сторонами Акта по соответствующей Заявке.

4.6. Стороны признают, что с момента передачи Результатов Услуг (результатов интеллектуальной деятельности или средств индивидуализации) Исполнителем и до исполнения Заказчиком обязанности по его оплате, Результаты Услуг не будут находиться в залоге у Исполнителя.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За нарушение сроков оказания Услуг по соответствующей Заявке по Договору Заказчик вправе взыскать с Исполнителя неустойку за каждый календарный день просрочки в размере 0,1 % (ноль целых одна десятая процента) от общей стоимости Услуги, указанной в Заявке, в отношении которой нарушен срок оказания.

5.2. За нарушение иных срочных обязательств, предусмотренных Заявкой (если обязательство вытекает из Заявки), Заказчик вправе взыскать с Исполнителя неустойку за каждый календарный день просрочки в размере 0,1 % (ноль целых одна десятая процента) от Общей цены Заявки (если обязательство вытекает из Заявки).

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. 3.4. Договора. В случае, если Заявкой предусмотрена выплата аванса, за просрочку оплаты Заказчиком аванса (предоплаты) неустойка не начисляется и не уплачивается.

5.4. Если Услуги по соответствующей Заявке 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 Заявки, а также потребовать выплаты неустойки в размере 10 % (десяти процентов) от стоимости Услуг по соответствующей Заявке.

5.5. 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 100 000 (ста тысяч) рублей 00 копеек за каждый факт нарушения.

5.6. В случае если Услуги по Заявке не были оказаны Исполнителем, Заказчик вправе требовать возврата всех сумм, выплаченных по Заявке в качестве аванса (если применимо), а также выплаты неустойки в размере 0,3% (три десятых процента) от Общей цены Договора (п.3.1. Договора).

5.7. В случае возникновения обстоятельств, препятствующих использованию Заказчиком результата Услуг, либо их части, полученных по соответствующей Заявке, в результате нарушения Исполнителем своих гарантий и/или обязательств, в том числе указанных в разделе 8 настоящего Договора, Исполнитель возвращает Заказчику все суммы, полученные в качестве оплаты Услуг по такой Заявке, а также возмещает Заказчику документально подтвержденные убытки, вызванные данным нарушением, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующей претензии Заказчика.

5.8. Положения об ответственности Сторон также содержатся в иных разделах Договора и Приложениях к нему.

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.2.5. Условий Стороны определяют следующих лиц для коммуникаций по вопросам сверки расчетов:

6.3.1. Контактные данные Исполнителя для коммуникаций по вопросам сверки расчетов:

Ф.И.О.:

Должность:

Контактные данные:

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

Ф.И.О.:

Должность:

Контактные данные: E-mail:

6.4. В соответствии с п.4.5.1. Условий под существенным нарушением Договора Стороны понимают: условия Договора и Приложений к нему прямо названные таковыми.

6.5. Каждая из Сторон вправе обратиться с иском о разрешении споров, возникающих из Договора, прямо или косвенно связанных с ним, в соответствии с п. 5.4 Условий в Арбитражный суд Белгородской области.

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

6.6.1. Контактная информация и ответственные лица Исполнителя:

Ф.И.О.

Должность:

Контактные данные:

6.6.2. Контактная информация и ответственные лица Заказчика:

Ф.И.О.:

Должность:

Контактные данные: E-mail:

6.7. Стороны установили, что Заявкой могут быть установлены ответственные лица Сторон за исполнение такой Заявки. Их полномочия Стороны признают аналогичными указанным в п. 7.4. Условий в отношении Заявки.

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 14.1.1 Условий.

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

6.12. В случае противоречия между условиями Заявки и Договора, преваляющую силу будут иметь условия Договора, за исключением случаев, когда в Договоре прямо установлено, что Заявкой могут быть определены иные условия, отличные от условий Договора.

6.13. В соответствии с пунктом 13.4 Условий, Стороны выбирают предусмотренный п.13.4.3. Условий порядок согласования и подписания Заявки.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

7.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует по 31.12.2025 г. включительно. В случае если цена всех Заявок, заключенных в соответствии с настоящим Договором, суммарно окажется равной Общей цене Договора, дальнейшее заключение Заявок не допускается.

Истечение срока действия Договора не влечёт за собой прекращения исполнения обязательств по Заявкам, подписанным Сторонами до момента истечения срока действия Договора; такие Заявки подлежат исполнению Сторонами в соответствии с положениями настоящего Договора.

8. ПРИЛОЖЕНИЯ К ДОГОВОРУ

8.1. Неотъемлемой частью Договора являются:

Приложение № 1 «Общие условия исполнения Договора»;

Приложение № 2 «Техническое задание»;

Приложение № 3 «Форма Заявки на оказание Услуг»;

Приложение № 4 «Спецификация»;

Приложение № 5 «Форма Акта сдачи –приемки оказанных Услуг по Заявке»;

Приложение № 6 «План-график оказания Услуг».

Приложение № 7 «Поручение на обработку персональных данных».

9. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН:

ИСПОЛНИТЕЛЬ

ЗАКАЗЧИК
ПАО «Ростелеком»
Юридический адрес: 191167, г. Санкт-Петербург, вн. тер. г., Муниципальный округ Адмиралское, Синопская наб. Проектируемый адрес:
Почтовый адрес: 308009, г. Белгород, пр. Б.Хмельницкого, д. 81, Белгородский филиал ПАО «Ростелеком»
ОГРН 50270198767
ИНН 700709388 КПП: 312343001
р/сч 40702810942020002415
к/сч 30101810300000000603
Адрес для корреспонденции:
ВОЛГО-ВЯТСКИЙ БАНК ПАО
СБЕРБАНК
БИК 042202603
ОКПО 10490554 ОКВЭД 61.10
ОКТМО 17701000

Общие условия исполнения Договора

Общие условия исполнения Договора в редакции №10 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.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

**на оказание услуг по анализу, настройке и автоматизации инфраструктурных систем,
оказание услуг по техническому сопровождению прикладного программного обеспечения
«Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа»»**

1. Общие сведения

1.1. Полное наименование системы

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

1.2. Наименование услуги

Оказание услуг по анализу, настройке и автоматизации инфраструктурных систем, оказание услуг по техническому сопровождению прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа» (далее – «Услуги») на территории Белгородской области.

1.3. Перечень документов

- Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2012 №210-ФЗ;
- Федеральный закон РФ от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в РФ»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановление Правительства РФ от 8 сентября 2010 г. № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;
- Распоряжение правительства РФ от 17.12.2009 №1993-р;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации №1845-р.

1.4. Используемые термины и сокращения

ИС	Информационная система.
ИСОУ ВШ	Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа»
Инцидент	Любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги.
ПО	Программное обеспечение, Специальное (<i>прикладное</i>) программное обеспечение - браузеры, веб-серверы Системное (<i>общее</i>) программное обеспечение - операционные ИС, ИС управления БД
БД	База данных
ИБ	Информационная безопасность
ОС	Операционная система
СУБД	Система управления базами данными
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме
ЕСНСИ	Единая система нормативно-справочной информации
НСИ	Нормативно – справочная информация
СМЭВ	Единая система межведомственного электронного взаимодействия
ФГИС ДДО	Федеральная информационная система доступности дошкольного образования
ТЗ	Техническое задание

2. Цели оказания Услуги

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

3. Перечень оказываемых Услуг

Настоящим техническим заданием предусмотрено оказание услуг в пять этапов:

3.1. I этап «Подготовительный этап». Исполнитель оказывает услуги анализу, настройке и автоматизации инфраструктурных систем, включающие:

3.1.1. Проведение анализа текущей ИТ-инфраструктуры ПО Виртуальной школы (ИСОУ ВШ) и проведение работ по оптимизации и улучшению производительности ПО.

3.1.2. Настройка автоматизированных систем мониторинга работоспособности ПО и выявления проблемных участков.

3.1.3. Внедрение решений для автоматизации процессов обновления и резервного копирования данных.

3.2. II этап. Исполнитель оказывает услуги по техническому сопровождению прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа» включающие:

3.2.1. Услуга по обеспечению работы линии технической поддержки ИС:

- Прием и обработка обращений специалистов Заказчика на телефонную линию, адреса электронной почты и иные каналы связи Исполнителя, информирование о состоянии (статусе) обращений.

- Редактирование справочников и классификаторов ИС, а также их синхронизация с НСИ

- Администрирование доступных ролей в ИС.

3.2.2. Услуга по методическому обеспечению пользователей при работе в ИС:

- Проведение вебинаров/мероприятий для администраторов/пользователей ИС

- Актуализация методических рекомендаций по работе в ИС

3.2.3. Услуга по техническому администрированию ИС:

- Круглосуточный мониторинг работоспособности ИСОУ ВШ: Обеспечение доступности и работоспособности ИС

- Проверка наличия и установка обновлений ПО

- Организация регулярного резервного копирования данных

- Выполнение функционального/интеграционного тестирования сложного приложения

- Решение инцидентов, выявленных при работе с ИСОУ ВШ

3.3 III Этап. Исполнитель оказывает услуги по техническому сопровождению прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа» включающие:

3.3.1. Услуга по обеспечению работы линии технической поддержки ИС:

- Прием и обработка обращений специалистов Заказчика на телефонную линию, адреса электронной почты и иные каналы связи Исполнителя, информирование о состоянии (статусе) обращений.

- Редактирование справочников и классификаторов ИС, а также их синхронизация с НСИ.

- Администрирование доступных ролей в ИС.

3.3.2. Услуга по методическому обеспечению пользователей при работе в ИС:

- Проведение вебинаров/мероприятий для администраторов/пользователей ИС.

- Актуализация методических рекомендаций по работе в ИС.

3.3.3. Услуга по техническому администрированию ИС:

- Круглосуточный мониторинг работоспособности ИСОУ ВШ: Обеспечение доступности и работоспособности ИС.

- Проверка наличия и установка обновлений ПО.

- Организация регулярного резервного копирования данных.

- Выполнение функционального/интеграционного тестирования сложного приложения.

- Решение инцидентов, выявленных при работе с ИСОУ ВШ.

3.4 IV Этап. Исполнитель оказывает услуги по техническому сопровождению прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа» включающие:

3.4.1. Услуга по обеспечению работы линии технической поддержки ИС:

- Прием и обработка обращений специалистов Заказчика на телефонную линию, адреса электронной почты и иные каналы связи Исполнителя, информирование о состоянии (статусе) обращений.

- Редактирование справочников и классификаторов ИС, а также их синхронизация с НСИ
- Администрирование доступных ролей в ИС.

3.4.2. Услуга по методическому обеспечению пользователей при работе в ИС:

- Проведение вебинаров/мероприятий для администраторов/пользователей ИС
- Актуализация методических рекомендаций по работе в ИС

3.4.3. Услуга по техническому администрированию ИС:

- Круглосуточный мониторинг работоспособности ИСОУ ВШ: Обеспечение доступности и работоспособности ИС.

- Проверка наличия и установка обновлений ПО.
- Организация регулярного резервного копирования данных.
- Выполнение функционального/интеграционного тестирования сложного приложения.
- Решение инцидентов, выявленных при работе с ИСОУ ВШ.

3.5 V Этап. Исполнитель оказывает услуги по техническому сопровождению прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа» включающие:

3.5.1. Услуга по обеспечению работы линии технической поддержки ИС:

- Прием и обработка обращений специалистов Заказчика на телефонную линию, адреса электронной почты и иные каналы связи Исполнителя, информирование о состоянии (статусе) обращений.

- Редактирование справочников и классификаторов ИС, а также их синхронизация с НСИ
- Администрирование доступных ролей в ИС.

3.5.2. Услуга по методическому обеспечению пользователей при работе в ИС:

- Проведение вебинаров/мероприятий для администраторов/пользователей ИС
- Актуализация методических рекомендаций по работе в ИС

3.5.3. Услуга по техническому администрированию ИС:

- Круглосуточный мониторинг работоспособности ИСОУ ВШ: Обеспечение доступности и работоспособности ИС.

- Проверка наличия и установка обновлений ПО.
- Организация регулярного резервного копирования данных.
- Выполнение функционального/интеграционного тестирования сложного приложения.
- Решение инцидентов, выявленных при работе с ИСОУ ВШ.

4. Характеристика объекта обслуживания

4.1. Общая характеристика ИС

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

Вычислительная инфраструктура ИС ИСОУ ВШ включает:

- физические рабочие станции системного администратора и администратора безопасности;
- кластер виртуальных машин;
- АРМ пользователей ИСОУ ВШ.

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

ИСОУ ВШ взаимодействует со следующими внешними информационными системами:

- ЕПГУ/РПГУ средствами СМЭВ;
- ФГИС ДДО в соответствии с требованиями ПП №1845-р;
- СМЭВ3/СМЭВ4;
- ФГИС ЕСИА
- ЕСНСИ.

Услуги должны быть оказаны в соответствии с требованиями разделов №5-№8 настоящего ТЗ.

4.2. Перечень сопровождаемых подсистем:

4.2.1. Модуль ИСОУ ВШ «Дошкольное образование»:

- Подсистема «Информация об образовательной организации»
- Подсистема «Подача заявления в образовательное учреждение»
- Подсистема «Воспитанники групп дошкольной образовательной организации»
- Подсистема «Группы»
- Подсистема «Кадры»
- Подсистема «Комплектование дошкольной образовательной организации»
- Подсистема «Личный кабинет»
- Подсистема «Медицинская справка»

4.2.2. Модуль ИСОУ ВШ «Общеобразовательные организации»:

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

4.2.3. Модуль ИСОУ ВШ «Организации дополнительного образования детей»:

- Подсистема «Информация об образовательной организации»
- Подсистема «Воспитанники групп»
- Подсистема «Кадры»
- Подсистема «Услуги/Реестр услуг»
- Подсистема «Личный кабинет»
- Подсистема «Уведомления»

4.2.4. Модуль ИСОУ ВШ «Организации отдыха и оздоровления детей»:

- Подсистема «Информация об образовательной организации»
- Подсистема «Подача заявлений в организацию отдыха и оздоровления»
- Подсистема «Личный кабинет»
- Подсистема «Оплата услуг»

4.2.5 Модуль ИСОУ ВШ «Аналитика и контроль»:

- Подсистема «Информация об образовательной организации»
- Подсистема «Личный кабинет»
- Подсистема «Аналитика»
- Подсистема «Запись на прием»
- Подсистема «Уведомления»
- Подсистема «Рейтингование»
- Подсистема «Реестры участников образовательных отношений» (Сотрудники, обучающиеся, воспитанники);
- Подсистема «Питание».

4.2.6 Модуль ИСОУ ВШ «Среднее профессиональное образование»:

- Подсистема «Информация об образовательной организации»
- Подсистема «Подача заявления на прием в образовательную организацию»
- Подсистема «Кадры»
- Подсистема «Личный кабинет»
- Подсистема «Отчетность»

- Подсистема «Экспорта/Импорта»
- Подсистема предоставления информации
- Подсистема «Специальности»

5. Требования к порядку оказания Услуги

Требования к организации оказания услуг по анализу, настройке и автоматизации инфраструктурных систем, организации технической поддержки, обработки запросов на обслуживание и оказание консультаций пользователям.

Таблица 1. Условия оказания услуг по анализу, настройке и автоматизации инфраструктурных систем, и технической поддержке пользователей ИС

№ п/п	Перечень оказываемых услуг	Условия оказываемых услуг
1. Анализ, настройка и автоматизация инфраструктурных систем		
1.1	Проведение анализа текущей ИТ-инфраструктуры ПО Виртуальной школы (ИСОУ ВШ) и проведение работ по оптимизации и улучшению производительности ПО.	Единовременно, в рамках срока подготовительного этапа
1.2	Настройка автоматизированных систем мониторинга и внедрение решений для автоматизации обновления и резервного копирования данных	Единовременно, в рамках срока подготовительного этапа
1.3	Внедрение решений для автоматизации процессов обновления и резервного копирования данных.	Единовременно, в рамках срока подготовительного этапа
2. Техническое сопровождение ИСОУ ВШ		
2.1. Обеспечение работы линии технической поддержки ИС		
2.1.1	Прием и обработка обращений Заказчика на телефонную линию, адреса электронной почты и иные каналы связи Исполнителя, информирование о состоянии (статусе) обращений.	С 09:00 до 18:00 восьмичасовой рабочий день
2.1.2	Редактирование/обновление справочников и классификаторов ИС, а также их синхронизация с НСИ	В удаленном режиме, по запросу
2.1.3	Услуги по администрированию доступных ролей в ИС	В удаленном режиме, по запросу
2.2. Методическое обеспечение пользователей при работе в ИС		
2.2.1	Проведение вебинаров/мероприятий для администраторов/пользователей ИС	В удаленном режиме по запросу
2.2.2.	Актуализация методических рекомендаций по работе в ИС	В удаленном режиме по запросу
2.3. Техническое администрирование ИС		
2.3.1	Круглосуточный мониторинг работоспособности ИСОУ ВШ - Обеспечение доступности и работоспособности - Решение инцидентов, выявленных при работе	В удаленном режиме согласно регламентным срокам
2.3.2	Проверка наличия и установка обновлений ПО	В удаленном режиме согласно регламентным срокам
2.3.3	Организация регулярного резервного копирования данных	В удаленном режиме согласно регламентным срокам
2.3.4	Выполнение функционального/интеграционного тестирования сложного приложения	В удаленном режиме согласно регламентным срокам
2.3.5	Администрирование и развертывание приложений	В удаленном режиме согласно регламентным срокам

Таблица 2. Показатели и требования, установленные к функциональным, техническим качественным характеристикам услуг

№ п/п	Наименование показателя	Требования, установленные к функциональным, техническим качественным характеристикам услуг, входящих в объект закупки
1.	Наименование услуг, входящих в объект закупки	Оказание услуг по анализу, настройке и автоматизации инфраструктурных систем, оказание услуг по сопровождению ИСОУ ВШ на территории Белгородской области
2.	Цель использования оказываемых услуг	Обеспечение устойчивого (бесперебойного) функционирования ИСОУ ВШ на территории Белгородской области, организация поддержки специалистов Заказчика
3.	Перечень оказываемых услуг Исполнителем	<p>1. Анализ, настройка и автоматизация инфраструктурных систем</p> <p>1.1. Проведение анализа текущей ИТ-инфраструктуры ПО Виртуальной школы (ИСОУ ВШ) и проведение работ по оптимизации и улучшению производительности ПО.</p> <p>1.2. Настройка автоматизированных систем мониторинга работоспособности ПО и выявления проблемных участков.</p> <p>1.3. Внедрение решений для автоматизации процессов обновления и резервного копирования данных</p> <p>2. Сопровождение ИСОУ ВШ</p> <p>2.1. Прием и обработка обращений Заказчика на телефонную линию, адреса электронной почты Исполнителя, информирование о состоянии (статусе) обращений.</p> <p>2.2. Редактирование/обновление справочников и классификаторов ИС, а также их синхронизация с НСИ</p> <p>2.3. Администрирование доступных ролей в ИС</p> <p>2.4. Проведение вебинаров/мероприятий для администраторов/пользователей ИС</p> <p>2.5. Актуализация методических рекомендаций по работе в ИС</p> <p>2.6. Круглосуточный мониторинг работоспособности ИСОУ ВШ. Обеспечение доступности и работоспособности</p> <p>2.7. Проверка наличия и установка обновлений ПО</p> <p>2.8. Организация регулярного резервного копирования данных</p> <p>2.9. Выполнение функционального/интеграционного тестирования сложного приложения</p> <p>2.10. Администрирование и развертывание приложений</p> <p>2.11. Консультация представителей Заказчика по вопросам функционирования, архитектуры серверного сегмента ИСОУ ВШ при поступлении внешних запросов в адрес Заказчика.</p> <p>Заполнение анкет в зоне ответственности исполнителя по ИСОУ ВШ по запросу внешних ведомств.</p> <p>* Услуги по модернизации ИСОУ ВШ предоставляются по отдельному ТЗ и в перечень работ по сопровождению не входят.</p>
4.	Общие требования к услугам по анализу, настройке и автоматизации инфраструктурных систем	Исполнитель оказывает услуги по анализу, настройке и автоматизации инфраструктурных систем, включая мониторинг, оптимизацию производительности, автоматизацию обновлений и резервного копирования данных. Услуги оказываются в соответствии с Техническим заданием.

№ п/п	Наименование показателя	Требования, установленные к функциональным, техническим качественным характеристикам услуг, входящих в объект закупки
5.	Общие требования к услугам по сопровождению ИС	<p>Исполнитель обязан производить:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обновление общего ПО и ИСОУ ВШ; • отслеживание используемого дискового пространства; • контроль эффективности реализованных мер по стабилизации и оптимизации функционирования ИСОУ ВШ. • Требования не включает внесение изменений в функционал ИС, её настройку и адаптацию под новые форматы взаимодействия в случае изменения требований региональных или федеральных нормативных актов, регламентирующих работу и взаимодействие с ЕСНСИ, ЕСИА, СМЭВ, ЕПГУ, ЕГИССО, ФГИС ДДО. <p>* Оказание услуг по месту размещения серверных мощностей невозможно, услуги оказываются удаленно.</p>
5.1	Прием и обработка обращений Заказчика	<p>Исполнитель обязан обеспечить прием обращений Заказчика в рабочие дни с 9:00 до 18:00 – с понедельника по пятницу с перерывом на обед с 13:00 до 14:00, выходные и праздничные дни – согласно Постановления Правительства РФ от 29 августа 2022 г. № 1505 «О переносе выходных дней в 2023 году» по любым каналам связи доступным Заказчику.</p> <p>Исполнитель должен обеспечить следующие способы коммуникации с Заказчиком:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Телефонный номер call-центра технической поддержки Исполнителя. • Электронный почтовый адрес. • Почтовый адрес для направления официальных писем; • Встроенные в ИС средства коммуникации пользователей. <p>Заказчик вправе выбирать любой из вышеперечисленных способов для направления обращения к Исполнителю.</p> <p>Также Исполнитель обязуется информировать о состоянии (статусе) обращений по запросу Заказчика.</p> <p>Сроки реакции на поступающие обращения со стороны Заказчика регламентируется положениями, представленными в Таблице 1 Приложение №1 к данному ТЗ.</p>
5.2	Требования к услугам по администрированию доступных ролей в ИС	<p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен осуществлять администрирование доступных ролей в ИС по запросу Заказчика.</p> <p>Максимальный срок оказания услуги «Администрирование доступных ролей в ИС», оказываемой по запросу Заказчика, устанавливается в запросе Заказчика и, в случае, если запрос Заказчика не содержит максимального срока оказания услуги, максимальный срок оказания услуги устанавливается по умолчанию и длится не более 5 рабочих дней с момента регистрации запроса Заказчика.</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен проводить настройку разрешений для ролей, доступных в ИС</p>
5.3	Требования к услугам по методическому обеспечению пользователей при работе в ИС	<p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен осуществлять:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Проведение вебинаров/мероприятий для администраторов/пользователей ИС • актуализацию методических рекомендаций по работе в ИС по запросу Заказчика.
5.4	Требования к услугам по мониторингу работоспособности ИС	<p>Обеспечение доступности и работоспособности. <i>Подключение и настройка системы мониторинга</i></p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен проводить работы по однократному подключению и настройке системы мониторинга работоспособности ИС. Система мониторинга должна располагаться на ресурсах Исполнителя.</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен обеспечить проведение следующих мероприятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> • произвести подключение системы мониторинга; • произвести настройку общего и специального ПО, настройку БД ИС, обеспечивающую мониторинг показателей, указанных в Таблицах № 1-4 Приложение №2 к ТЗ; • настроить систему мониторинга на сбор, хранение и обработку значений показателей мониторинга работоспособности ИС. <p>Мониторинг работоспособности аппаратных (виртуальных) средств, общего ПО, БД и специального ПО</p>

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

№ п/п	Наименование показателя	Требования, установленные к функциональным, техническим качественным характеристикам услуг, входящих в объект закупки
5.6.	Организация регулярного резервного копирования данных	<p>Создание экземпляра БД В рамках оказания услуги Исполнитель должен осуществлять создание экземпляра БД ИС по запросу Заказчика. Максимальный срок оказания услуги «Создание экземпляра БД» оказываемой по запросу Заказчика, устанавливается в запросе Заказчика. В случае если запрос Заказчика не содержит максимального срока оказания услуги, максимальный срок оказания услуги – не более 5 (пяти) рабочих дней с момента регистрации запроса Заказчика. Создание экземпляра БД выполняется с помощью средств СУБД.</p> <p>Резервное копирование БД <i>Еженедельное/ежемесячное резервное копирование БД</i> В рамках оказания услуги Исполнитель должен осуществлять еженедельное/ежедневное резервное копирование БД ИС. В рамках оказания услуги Исполнитель должен провести следующие мероприятия: Резервное копирование БД ИС должно осуществляться:</p> <ul style="list-style-type: none"> • по технологии – без остановки БД; • с периодичностью – еженедельное/ежедневное полное резервное копирование; • способ резервного копирования – в автоматическом режиме с помощью встроенных или сторонних программных средств; • срок хранения резервной копии не менее 1 (одного) месяца, до создания следующей резервной копии; • хранение резервных копий должно осуществляться на технических средствах Заказчика, доступ к которому предоставляет Заказчик. <p>Результат выполнения процедуры резервного копирования должен содержать данные для восстановления, а также журнальный файл (лог) выполнения процедуры. Периодически, но не реже чем 1 раз в месяц должна выполняться проверка наличия файлов последних (на момент проверки) резервных копий, а также содержимое соответствующих журнальных файлов выполнения процедуры резервного копирования. При обнаружении ошибок в процедуре резервного копирования Исполнитель обязан в течение срока, не превышающего интервал периодичности выполнения, устранить возникшие ошибки и провести повторную проверку выполнения процедуры.</p> <ul style="list-style-type: none"> • срок хранения ежемесячных копий резервной копии не менее 12 (двенадцати) месяцев, до создания следующей резервной копии, должны сохраняться 12 последних копий; • хранение резервных копий должно осуществляться на технических средствах Заказчика, доступ к которому предоставляет Заказчик. <p>Результат выполнения процедуры резервного копирования должен содержать данные для восстановления, а также журнальный файл (лог) выполнения процедуры. Периодически, но не реже чем 1 раз в квартал должна выполняться проверка наличия файлов последних (на момент проверки) резервных копий, а также содержимое соответствующих журнальных файлов выполнения процедуры резервного копирования. При обнаружении ошибок в процедуре резервного копирования Исполнитель обязан в течение срока, не превышающего интервал периодичности выполнения, устранить возникшие ошибки и провести повторную проверку выполнения процедуры.</p>
5.7.	Выполнение функционального/интеграционного тестирования сложного приложения	<p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен производить функциональное/интеграционное тестирование приложения. Осуществлять проверку совместимости обновления общего ПО с установленной версией данного общего ПО, а также с иным общим ПО и специальным ПО, путем установки обновления на тестовый стенд в соответствии с инструкциями разработчика по обновлению общего ПО и проверки работоспособности общего ПО на тестовом стенде после установки обновления.</p>

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

6. Требования к защите информации

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

В рамках оказания услуг по Договору Исполнитель обязан получить необходимые атрибуты доступа к системе. Атрибуты доступа предоставляются Заказчиком после получения соответствующего запроса от Исполнителя в рабочем порядке по электронной почте.

В случае получения доступа к персональным данным, Исполнитель обязан обеспечить соблюдение конфиденциальности персональных данных и обеспечение безопасности персональных данных при их обработке в соответствии со статьёй 19 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», постановлением Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных», приказом Федеральной службы по техническому и экспортному контролю 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».

Исполнитель обязуется:

Исполнитель обязуется соблюдать конфиденциальность информации, полученной в ходе выполнения работ по настоящему ТЗ, и использовать её исключительно в целях исполнения

договора. Все действия, связанные с доступом к системе, должны выполняться в соответствии с инструкциями Заказчика.

7. Требования к обеспечению работы

В рамках данного требования должны быть обеспечены следующие показатели качества процесса предоставления услуг населению в сфере образования в электронном виде, запросы на которые поступают в ИС:

- Обеспечение работоспособности сервисов взаимодействия Информационных систем в режиме 24/7.
- Обеспечение оперативного реагирования на запросы Заказчика в случае возникновения нештатных ситуаций.

7.1. Требования к обеспечению стабильной ежедневной передачи обезличенной информации в ФГИС ДДО

В рамках данного требования Исполнитель должен гарантировать ежедневную автоматическую передачу необходимых обезличенных данных в ФГИС ДДО в соответствии с требованиями Федерального законодательства и иными нормативно-правовыми актами, регулирующими процесс интеграции государственных информационных систем доступности дошкольного образования субъектов РФ с ФГИС ДДО:

- Настройка автоматической выгрузки данных в ФГИС ДДО в промежутке времени с 0:00 до 6:00 МСК ежедневно;
- Выполнение резервной выгрузки данных в случае провала регламентной выгрузки в день провала автоматической выгрузки;
- Восстановление стэка загрузок данных в ФГИС ДДО в случае возникновения отказов на стороне ФГИС ДДО за весь период провала загрузок;
- Предоставление информации о процессе передачи данных в ФГИС ДДО по запросу Заказчика.

8. Требования к обеспечению работы с ЕПГУ/РПГУ

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

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

9. Требования к Исполнителю

Исполнитель гарантирует не нарушение авторских, исключительных и иных прав на объекты интеллектуальной собственности третьих лиц при оказании услуг по данному Техническому заданию.

Исполнитель гарантирует, что он является производителем (правообладателем) программного обеспечения либо им получено согласие от производителя (правообладателя) программного обеспечения на установку обновлений программного обеспечения и подтверждает, что право на использование обновлений программного обеспечения предоставляется Заказчику Исполнителем либо производителем (правообладателем) программного обеспечения на условиях лицензионного соглашения либо безвозмездной простой (неисключительной) лицензии для использования способами, указанными в ст. 1280 Гражданского кодекса Российской Федерации, если в ходе оказания Услуг такая установка производилась Исполнителем, в зависимости от того, какие условия применимы. Также Исполнитель подтверждает соблюдение законодательства, регулирующего права на результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации, охрану авторских и иных прав на объекты интеллектуальной собственности, действующего на территории Российской Федерации, при исполнении обязательств по настоящему Договору. При оказании услуг по данному

Техническому заданию Заказчик не обеспечивает Исполнителя необходимыми правами на объекты интеллектуальной собственности.

Выполнение требований по обеспечению лицензионной чистоты используемой Программы для ЭВМ «Виртуальная школа» (запись в реестре от 05.09.2016 №1441) в результате оказания услуг обеспечивается Исполнителем. Исполнитель должен обладать правами на использование Программы для ЭВМ «Виртуальная школа» и предоставить документальное на то подтверждение Заказчику за 3 (три) рабочих дня до даты начала оказания Услуг.

10. Требования к документированию

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

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

Вся документация должна быть оформлена следующим образом:

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

11. Перечень документации, подлежащей оформлению и сдаче заказчику

В результате оказания Услуг по каждому этапу Заказчику не позднее 5 (пяти) рабочих дней предоставляется Акт оказанных услуг.

12. Дополнительные требования

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

Приложение № 1 к Техническому заданию

Таблица 1. Типы обращений и сроки реакции на обращения

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

Таблица 2. Внесение изменений в функционал ИС

Приоритет заявки	Описание критерия установки приоритета	Максимальный срок устранения инцидента
Высокая	Сбой в работе ПО, который приводит к невозможности выполнения технологического процесса с использованием ИС	До 14 календарных дней (в зависимости от сложности обращения)
Средняя	Сбой в работе ПО, который не влияет на возможность выполнения технологического процесса с использованием ИС	До 28 календарных дней (в зависимости от сложности обращения)
Низкая	Незначительные ошибки в работе ИС, которые не влияют на возможности выполнения технологического процесса с использованием ИС	До 56 календарных дней (в зависимости от сложности обращения)

*приоритет заявки определяется Заказчиком, количество приоритетных заявок не более 3х раз в 2-3 недели

Приложение №2 к Техническому заданию

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

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

Таблица 2. База данных ИС

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

Таблица 3. Параметры мониторинга общего ПО

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

Таблица 4. Параметры мониторинга БД

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

Таблица 5. Параметры мониторинга специального ПО

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

Форма Заявки на оказание Услуг
Начало формы
Заявка на оказание Услуг №__

г. Белгород

«__» _____ 202__ г.

к Договору на оказание услуг № _____ от «__» _____ 20__ г. между ПАО «Ростелеком» и _____, далее именуемому «Договор»

ПАО «Ростелеком», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____ с одной стороны, и _____, далее именуемое «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», подписали настоящий документ о нижеследующем:

1. Заказчик поручает Исполнителю оказать Услуги:

№	Наименование Услуг	Объем/Количество Услуг	Стоимость единицы Услуги*	Стоимость Услуг	Срок начала оказания Услуг	Срок окончания оказания Услуг	Примечание

*согласно Спецификации (Приложение № 4 к Договору).

2. Услуги должны соответствовать требованиям, указанным в Техническом задании к Договору.

3. Итого стоимость Услуг Исполнителя по настоящей Заявке составляет _____ () рублей _____ копеек, с учетом НДС _____.

4. Во всем, не урегулированном настоящей Заявкой, Стороны руководствуются условиями Договора.

5. На основании п.2 ст.425 ГК РФ условия настоящей Заявки распространяются на отношения Сторон, возникшие с «__» _____ 20__ г.

Окончание формы
Форма согласована

Спецификация.

«Максимальная цена 1 (одной) единицы Услуги по отдельным категориям».

Предельная (максимальная) цена единицы оказания Услуги для организаций дошкольного образования:

№ п/п	Наименование услуги	Кол-во, шт.	Стоимость услуги в мес., руб.	Стоимость услуги, руб.	Общая стоимость, руб.
1	Анализ, настройка и автоматизация инфраструктурных систем	до 700			
2	Техническое сопровождение прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа»	до 700			

Предельная (максимальная) цена единицы оказания Услуги для организаций общего образования:

№ п/п	Наименование услуги	Кол-во, шт.	Стоимость услуги в мес., руб.	Стоимость услуги, руб.	Общая стоимость, руб.
1	Анализ, настройка и автоматизация инфраструктурных систем	до 560			
2	Техническое сопровождение прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа»	до 560			

Предельная (максимальная) цена единицы оказания Услуги для организаций дополнительного образования:

№ п/п	Наименование услуги	Кол-во, шт.	Стоимость услуги в мес., руб.	Стоимость услуги, руб.	Общая стоимость, руб.
1	Анализ, настройка и автоматизация инфраструктурных систем	до 197			
2	Техническое сопровождение прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа»	до 197			

Предельная (максимальная) цена единицы оказания Услуг для организаций профессионального образования:

№ п/п	Наименование услуги	Кол-во, шт.	Стоимость услуги в мес., руб.	Стоимость услуги, руб.	Общая стоимость, руб.
1	Анализ, настройка и автоматизация инфраструктурных систем	до 40			
2	Техническое сопровождение прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа»	до 40			

Предельная (максимальная) цена единицы оказания Услуг для организаций отдыха и оздоровления детей:

№ п/п	Наименование услуги	Кол-во, шт.	Стоимость услуги в мес., руб.	Стоимость услуги, руб.	Общая стоимость, руб.
1	Анализ, настройка и автоматизация инфраструктурных систем	до 22			
2	Техническое сопровождение прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа»	до 22			

Предельная (максимальная) цена единицы оказания Услуг для органов управления образованием и исполнительной власти:

№ п/п	Наименование услуги	Кол-во, шт.	Стоимость услуги в мес., руб.	Стоимость услуги, руб.	Общая стоимость, руб.
1	Анализ, настройка и автоматизация инфраструктурных систем	до 25			
2	Техническое сопровождение прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа»	до 25			

Форма АКТА

НАЧАЛО ФОРМЫ

АКТ сдачи –приемки оказанных Услуг по Заявке _____
по Договору № _____ от _____

г. Белгород

« _____ » _____ 202__ г.

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

1. Исполнителем по Заявке № _____ от _____ к (далее - Заявка) за период с _____ по _____ выполнены обязательства по оказанию Услуг, в составе:

№ п/п	Наименование услуги	Объем/Количество Услуг	Стоимость единицы Услуги*	Стоимость Услуг	Примечание

2. Стоимость оказанных Услуг согласно условиям Заявки составляет _____ (_____) рублей _____ копеек, с учетом НДС _____.

3. Заказчик принял оказанные Услуги.

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

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

6. Основания применения неустойки: _____.

7. Итоговая стоимость оказанных Услуг по Заявке составляет _____

(_____) рублей _____ копеек, с учетом НДС _____.

8. Подлежит оплате Исполнителю сумма _____ (_____) рублей _____ копеек, с учетом НДС _____.

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

Исполнитель

Заказчик

_____ / _____

_____ / _____

ОКОНЧАНИЕ ФОРМЫ

Приложение № 6
к Договору на оказание услуг
№ от _____ 202_

План-график оказания Услуг

№ Этапа	Услуги	Сроки оказания услуг
I	Анализ, настройка и автоматизация инфраструктурных систем	Дата заключения Договора – 31.01.2025
II	Техническое сопровождение прикладного программного обеспечения «ИСОУ «Виртуальная школа»	01.02.2025 – 31.03.2025
III	Техническое сопровождение прикладного программного обеспечения «ИСОУ «Виртуальная школа»	01.04.2025- 30.06.2025
IV	Техническое сопровождение прикладного программного обеспечения «ИСОУ «Виртуальная школа»	01.07.2025 – 30.09.2025
V	Техническое сопровождение прикладного программного обеспечения «ИСОУ «Виртуальная школа»	01.10.2025 – 31.12.2025

ПОРУЧЕНИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Публичное акционерное общество «Ростелеком» («ПАО «Ростелеком»), именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**, в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»**, в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, совместно именуемые **«Стороны»**, в связи с заключением и исполнением Договора, Стороны согласовали следующие условия поручения на обработку персональных данных (далее по тексту – Поручение) о нижеследующем:

1. При оказании услуг по анализу, настройке и автоматизации инфраструктурных систем, оказание услуг по техническому сопровождению прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа» (далее – «ПО») в рамках Договора Исполнитель по поручению Заказчика осуществляет обработку персональных данных пользователей на основании поручений, полученных Заказчиком в рамках заключенных им договоров от оператора персональных данных с согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом, в соответствии со следующими условиями:

1.1. Перечень персональных данных: фамилия, имя, отчество, дата рождения, место рождения, регистрация по месту проживания, адрес фактического места жительства, серия, номер, дата и место выдачи документа, удостоверяющего личность, место работы, должность, серия, номер, дата и место выдачи свидетельства о рождении, абонентский (контактный) номер телефона, адрес электронной почты, иные данные согласно Техническому заданию к Договору.

1.2. Перечень действий (операций), совершаемых Исполнителем с персональными данными: в рамках требований к Исполнителю согласно Техническому заданию к Договору.

1.3. Указанная в п. 1.2 Поручения обработка персональных данных осуществляется Исполнителем с использованием средств автоматизации.

1.4. Цель обработки персональных данных Исполнителем: исполнение обязательств по Договору.

1.5. Срок обработки персональных данных соответствует сроку действия Договора, если иные требования не установлены законодательством РФ.

2. Исполнитель при обработке персональных данных обязуется соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

3. Исполнитель обязуется соблюдать конфиденциальность и обеспечивать безопасность персональных данных при их обработке, не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных.

4. Исполнитель при обработке персональных данных, указанной в п. 1 Поручения, обязан принимать необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных. В частности, Исполнитель обязан:

4.1. назначить лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных;

4.2. издать документы, определяющие политику в отношении обработки персональных данных, локальные акты по вопросам обработки персональных данных, определяющие для каждой цели обработки персональных данных категории и перечень обрабатываемых персональных данных, категории субъектов, персональные данные которых обрабатываются, способы, сроки их обработки и хранения, порядок уничтожения персональных данных при достижении целей их обработки или при наступлении иных законных оснований, а также локальные акты,

устанавливающих процедуры, направленные на предотвращение и выявление нарушений законодательства Российской Федерации, устранение последствий таких нарушений;

4.3. осуществлять внутренний контроль и (или) аудит соответствия обработки персональных данных законодательству, требованиям к защите персональных данных, политике Исполнителя в отношении обработки персональных данных, а также его локальным актам;

4.4. осуществлять оценку вреда, который может быть причинен субъектам персональных данных в случае нарушения законодательства, соотношение указанного вреда и принимаемых Исполнителем мер;

4.5. ознакомить своих работников, непосредственно осуществляющих обработку персональных данных, с положениями законодательства Российской Федерации о персональных данных, в том числе требованиями к защите персональных данных, документами, определяющими политику Исполнителя в отношении обработки персональных данных, локальными актами по вопросам обработки персональных данных, а также провести обучение указанных работников.

5. Обеспечение безопасности персональных данных при их обработке Исполнителем согласно п. 4 настоящего Поручения должно достигаться, в частности:

5.1. определением угроз безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных;

5.2. применением организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных, необходимых для выполнения требований к защите персональных данных, исполнение которых обеспечивает установленные Правительством Российской Федерации уровни защищенности персональных данных;

5.3. применением прошедших в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации;

5.4. оценкой эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности персональных данных до ввода в эксплуатацию информационной системы персональных данных;

5.5. учетом машинных носителей персональных данных;

5.6. обнаружением фактов несанкционированного доступа к персональным данным и принятием мер, в том числе мер по обнаружению, предупреждению и ликвидации последствий компьютерных атак на информационные системы персональных данных и по реагированию на компьютерные инциденты в них

5.7. восстановлением персональных данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним;

5.8. установлением правил доступа к персональным данным, обрабатываемым в информационной системе персональных данных, а также обеспечением регистрации и учета всех действий, совершаемых с персональными данными в информационной системе персональных данных;

5.9. контролем за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности персональных данных и уровня защищенности информационных систем персональных данных;

5.10. принятием иных мер, предусмотренных законодательством РФ.

6. При сборе персональных данных, в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Исполнитель обязан обеспечить запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение персональных данных граждан Российской Федерации с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации.

7. Исполнитель в течение всего срока действия Поручения, в том числе до начала фактической обработки персональных данных, обязан по запросу Заказчика предоставлять документы и иную информацию, подтверждающие принятие мер и соблюдение требований, установленных настоящим Поручением.

8. В случае установления факта неправомерной или случайной передачи (предоставления, распространения, доступа) персональных данных, повлекшей нарушение прав субъектов персональных данных, Исполнитель обязан с момента выявления такого инцидента, в том числе, выявления такого факта Заказчиком, обязан уведомить Заказчика:

8.1. в течение двенадцати часов о произошедшем инциденте, о предполагаемых причинах, повлекших нарушение прав субъектов персональных данных, и предполагаемом вреде, нанесенном правам субъектов персональных данных, о принятых мерах по устранению последствий соответствующего инцидента, а также предоставить сведения о лице, уполномоченном Исполнителем на взаимодействие с Заказчиком по вопросам, связанным с выявленным инцидентом;

8.2. в течение сорока восьми часов о результатах внутреннего расследования выявленного инцидента, а также предоставить сведения о лицах, действия которых стали причиной выявленного инцидента (при наличии).

9. В случае поступления от Заказчика уведомления о прекращении обработки персональных данных в отношении отдельного субъекта, Исполнитель обязан в течение 3 (трех) рабочих дней прекратить обработку персональных данных данного субъекта и уведомить об этом Заказчика.

10. По истечении срока обработки персональных данных, а также при прекращении срока действия Договора, Исполнитель обязан в течение 3 (трех) рабочих дней прекратить обработку персональных данных и уведомить об этом Заказчика.

11. При нарушении обязательств, предусмотренных настоящим Поручением, Исполнитель обязуется возместить Заказчику в полном объеме документально подтвержденный ущерб, возникший в результате такого нарушения, включая, но, не ограничиваясь, штрафы и иные санкции надзорных органов, компенсации, выплаченные субъекту персональных данных, как в судебном, так и внесудебном порядке.

12. Настоящее Поручение вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и является неотъемлемой частью Договора.

13. Поручение составлено в 2-х (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

14. Во всем остальном, что не предусмотрено Поручением, стороны будут руководствоваться Договором.