

**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 «Условия оказания услуг по технической поддержке»;

Приложение № 3 «Форма Акта»;

Приложение №4 «Форма Отчета».

Приложение №5 «Спецификация услуг по технической поддержке».

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**

Нижеуказанные 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 ежегодно в течение всего срока действия Договора. Соответственно, отношение времени простоя Системы вследствие сбоев, аномального поведения, плановых работ и т.п. к общему времени в течение одного года 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 122**» (или «**Система**») – Программно-аппаратный комплекс Службы «122» – программно-технические средства, используемые для обеспечения приема, переадресации, обработки вызовов (обращений) граждан по номеру 122, в том числе с использованием интерактивного голосового меню, интегрированные в телефонную сеть общего пользования посредством технологии ВАТС и обеспечивающие присоединение к сетям операторов связи с использованием протокола SIP.

«**Техническая поддержка**» – действия (деятельность) Исполнителя, направленная на оказание помощи заказчику и Гензаказчику 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**» – КОГБУ "ЦСРИРИСУ".

Иные термины и определения содержатся в Приложениях к Договору.

## **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. В рамках настоящего Договора в соответствии с Приложением № 2 к Договору, Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги по техническому обслуживанию, сопровождению и поддержке Системы-122 (далее – «Услуги») для нужд Кировского областного государственного бюджетного учреждения «Центр стратегического развития информационных ресурсов и систем управления», которые необходимы Заказчику для исполнения им своих обязательств по Государственным контрактам №0340200003325016219 от 18.12.2025г. и 0340200003326000872 от 17.02.2026г., а Заказчик обязуется принять и оплатить услуги в соответствии с условиями Договора.

1.2. Сроки оказания Услуг: с даты заключения 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.

### **3. ОБЩАЯ ЦЕНА ДОГОВОРА. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

3.1. Стоимость Услуг, оказываемых Исполнителем по настоящему Договору (Общая цена Договора), составляет \_\_\_\_\_, в том числе НДС в соответствии с законодательством Российской Федерации. 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. 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 оказанных услуг по соответствующему этапу.

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 оказанных услуг по соответствующему этапу.

### **4. СДАЧА-ПРИЕМКА**

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

4.2. Не позднее 2 (двух) рабочих дней после окончания срока оказания Услуг по этапу, 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 (п.1.2. Договора) в течение 5 (пяти) рабочих дней Исполнитель 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 20 (двадцати) 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 устранил 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 (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, 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.

5.2. 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.

5.3. 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).

5.4. 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 (этапа) за каждый факт нарушения.

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

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:

6.3.2. Контактные данные Заказчика для коммуникаций по вопросам сверки расчетов: Кудяшев Андрей Геннадьевич, Ведущий менеджер по работе с госструктурами отдела продаж государственным заказчиком, (8332) 647099, a.kudyashev@volga.rt.ru

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 5.3 Приложения №2.

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.5.4.1 Условий.

6.6.1. В соответствии с п.5.4.1. 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:

6.7.2. Контактная информация и ответственные лица Заказчика: Кудяшев Андрей Геннадьевич, Ведущий менеджер по работе с госструктурами отдела продаж государственным заказчиком, (8332) 647099, a.kudyashev@volga.rt.ru

6.8. По Договору Стороны применяют положения раздела 8 Условий «Обеспечение исполнения обязательств по Договору», а именно: пункт 8.4, подпункт БГ:8.4.1. либо ДО: 8.4.2. Условий. Размер обеспечения обязательств по Договору в соответствии с разделом 8 Условий устанавливается Сторонами в размере 5% (пять процентов) от Общей цены Договора.

6.8.1. Сумма Обеспечительного платежа должна быть переведена на счет ПАО «Ростелеком» по следующим реквизитам:

Полное наименование: Публичное акционерное общество «Ростелеком»

Сокращенное наименование: ПАО «Ростелеком»

Почтовый адрес Кировского филиала (ПАО «Ростелеком»): 610000, г. Киров, ул. Московская, 20

ИНН: 7707049388

КПП: 434543001

ОГРН: 1027700198767

Полное наименование Банка: КИРОВСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ N8612 ПАО СБЕРБАНК

БИК: 043304609

Расчетный счет: 40702810027020102643

Корреспондентский счет: 30101810500000000609

Назначение платежа: Обеспечение исполнения Договора № \_\_\_\_\_.

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

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

6.10. В случае противоречия между условиями Договора и Условиями, превалирующую 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, распространяет свое действие на отношения Сторон возникшие с момента заключения настоящего Договора 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 «Условия оказания Услуг по технической поддержке»;  
Приложение № 3 «Форма Акта»;  
Приложение № 4 «Форма Отчета»;  
Приложение № 5 «Спецификация услуг по технической поддержке».  
Приложение №6 «Общие условия расчетов по договору».  
Приложение №7 «Соглашение о соблюдении требований информационной безопасности».

## **9. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

## ИСПОЛНИТЕЛЬ

ИНН

КПП

ОГРН

Юридический адрес:

Почтовый адрес:

Р/с

К/с

БИК:

Телефон:

E-mail:

## ЗАКАЗЧИК

**ПАО «Ростелеком»**

ИНН 7707049388

КПП 770545001

ОГРН 1027700198767

Адрес места нахождения: Юридический  
адрес: Российская Федерация, 191167,  
город Санкт-Петербург, вн. тер. г.,  
Муниципальный округ Смольнинское,  
Синопская набережная, дом 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: 8332 647099

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

## **УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ**

### **1. Общие положения**

#### **1.1. Перечень услуг**

Оказание услуг по развитию, доработке и техническому обслуживанию программно-аппаратного комплекса для обеспечения приема, переадресации, обработки вызовов (обращений) граждан по единому номеру «122» Кировской области (далее – Система или Система-122):

- регулярное обновление программного обеспечения в составе Системы-122 до актуальной версии;
- устранение критических ошибок и сбоев;
- поддержка и реагирование в режиме 24x7;
- разработка, модификация и автоматизация новых форм отчетности;

#### **1.2. Гензаказчик**

Кировское областное государственное бюджетное учреждение «Центр стратегического развития информационных ресурсов и систем управления» (далее – Гензаказчик).

Почтовый адрес: 610020, г. Киров, ул. Пятницкая, 2к1

Юридический адрес: 610020, г. Киров, ул. Карла Маркса, 54

Телефон: (8332) 27-27-47

E-mail: csr@csr43.ru

#### **1.3. Сроки оказания услуг**

Сроки оказания услуг: с момента заключения настоящего Договора по 31.12.2026 г.

#### **1.4. Перечень нормативных правовых актов, которые должны быть учтены при оказании услуг**

- Постановление Правительства РФ от 20.12.2021 № 2368;
- Технический Стандарт по организации Программно-аппаратного комплекса для обеспечения приема/переадресации/обработки вызовов/обращений граждан по номеру 122, утвержденный Министром цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации М.И. Шадаевым, Министром здравоохранения Российской Федерации М.А. Мурашко;
- Указ Губернатора Кировской области от 14.01.2022 № 5 «О создании Единой региональной информационно-справочной службы по единому номеру «122»;
- Указ Губернатора Кировской области от 05.07.2023 № 106 «О внесении изменений в Указ Губернатора Кировской области от 14.01.2022 № 5 «О создании Единой региональной информационно-справочной службы по единому номеру «122»;
- Положение о Единой региональной информационно-справочной службе по единому номеру «122», утвержденное Указом Губернатора Кировской области от 05.07.2023 № 106;
- Поручение заместителя председателя Правительства Российской Федерации Чернышенко Д.Н. от 20.04.2023 № ДЧ-П4-5599 об обеспечении технической реализации контекстного меню единой службы оперативной помощи гражданам по номеру «122»;
- Письмо министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20.04.2023 № ДК-П19-3-070-29011 «О расширении сценария IVR Службы «122».

#### **1.5. Термины, определения и сокращения**

Используемые термины, сокращения и их определения представлены в таблице 1.

*Таблица 1. Термины, определения и сокращения*

Термин/ сокращение	Определение
ТЗ	Техническое задание
АРМ	Автоматизированное рабочее место
ВКЦ	Виртуальный контакт-центр
ВАТС/ВКЦ	Виртуальная автоматическая телефонная станция (ВАТС) – цифровой сервис, осуществляющий функции автоматической телефонной станции и предоставляющий набор функций ВКЦ, включая карточку записи данных по обращению
ЗСПД	Защищенная сеть передачи данных
ИГМ	Интерактивное голосовое меню
ПО	Программное обеспечение
Служба «122»	Единая региональная информационно-справочная служба по единому номеру «122»
Номер 122	Единый телефонный номер Службы «122»
Система-122 или Система	Программно-аппаратный комплекс Службы «122» –программно-технические средства, используемые для обеспечения приема, переадресации, обработки вызовов (обращений) граждан по номеру 122, в том числе с использованием интерактивного голосового меню, интегрированные в телефонную сеть общего пользования посредством технологии ВАТС и обеспечивающие присоединение к сетям операторов связи с использованием протокола SIP
РМО	Рабочее место оператора
ПО	Программное обеспечение
Запрос	Любое обращение уполномоченных представителей Гензаказчика в службу технической поддержки Исполнителя
Конечный пользователь	Любой сотрудник, уполномоченный использовать Систему в соответствии со своими служебными обязанностями
Обслуживание	Предупреждение нарушения работоспособности Системы в целом и отдельных ее компонентов путем принятия соответствующих предупреждающих мер
Поддержка	Обеспечение работоспособности Системы в целом и отдельных ее компонентов
Инцидент	Событие, не являющееся частью нормального функционирования Системы, которое привело или может привести к нарушению работоспособности Системы целиком или частично
Служба технической поддержки	Служба, организуемая Исполнителем для оказания услуг по настоящему ТЗ
Сопровождение	Внесение изменений в Систему с целью повышения качества ее функционирования
Технический персонал	Технический (эксплуатационный) персонал Гензаказчика, обеспечивающий функционирование Системы (администраторы и системные инженеры)
Уполномоченные представители Гензаказчика	Сотрудники Гензаказчика, имеющие право подавать запросы в службу технической поддержки и (или) контролировать предоставление услуг поддержки
Оператор Службы «122»	Сотрудники, уполномоченные на прием, фиксацию и передачу вызовов, поступающих на Номер 122
ППО С-122	Прикладное программное обеспечение «Приложение оператора Системы 112» (Запись в реестре российского программного обеспечения № 13259 от 11.04.2022 г.)
ТфОП	Телефонная сеть общего пользования

## 2. Описание обслуживаемой Системы

### 2.1. Полное наименование Системы и ее условное обозначение

Полное наименование Системы: программно-аппаратный комплекс для обеспечения приема, переадресации, обработки вызовов (обращений) граждан по единому номеру «122» Кировской области.  
Условное обозначение: Система-122.

## 2.2. Назначение Системы

Целью функционирования Службы «122» является обеспечение удобного и бесплатного канала по принципу «одного окна» для информирования граждан по вопросам поступления на военную службу по контракту и частичной мобилизации, предоставления государственных и муниципальных услуг, оказания медицинской помощи и мер социальной поддержки, а также иным вопросам, определенным соглашениями об оказании информационно-справочных услуг, заключаемыми между субъектами Службы «122».

Служба «122» представляет собой территориально распределенный контактный центр, включающий в себя контакт-центры исполнительных органов государственной власти Кировской области, подведомственных им организаций, являющихся участниками Службы «122», использующий Систему-122 для обеспечения приема и обработки вызовов, поступающих на номер 122 на территории Кировской области.

Функциональные возможности Системы-122 представлены в таблице 2.

Таблица 2. Прикладные функции Системы

Прикладная функция	Приоритет инцидента
Гарантированный дозвон граждан до операторов Службы «122»	Высокий
Прием входящих вызовов из сетей связи общего пользования, переадресованных с Номера 122	Высокий
Интерактивное голосовое меню	Высокий
Равномерное распределение телефонных вызовов между операторами Службы «122»	Средний
Возможность переадресации вызовов граждан на телефонные номера операторов Службы «122», иных органов и организаций	Средний
Обратный дозвон до позвонившего в Службу «122» в случае потери соединения	Средний
Запись разговоров и хранение файлов записи разговоров с возможностью прослушивания	Высокий
Автоматическое создание и обработка карточки обращения на Номер 122	Высокий
Формирование и получение статистики по совершенным вызовам	Низкий
Формирование отчетов	Низкий
Иные функции, связанные с обработкой вызовов на Номер 122	Низкий

## 2.3. Состав Системы

1) Отечественное прикладное программное обеспечение «Приложение оператора Системы 112» (Запись в реестре российского программного обеспечения № 13259 от 11.04.2022).

Гензаказчик обладает правами на использование ПО С-122 на условиях бессрочной простой (неисключительной) лицензии в соответствии с Сублицензионным договором, являющимся приложением к Государственному контракту № 0340200003320006608 от 27.06.2022.

2) Оборудование, представленное в Приложении №1 к Условиям предоставления услуг по технической поддержке.

## 2.4. Функциональные характеристики ППО С-122

Функции ППО С-122 представлены в таблице 3.

Таблица 3. Функциональные характеристики ППО С-122

№	Наименование
<b>1.</b>	<b>Функции администрирования</b>
1.1.	Распределение ролей администрирования и управления ПО: 1. Администратор системы. 2.Администратор группы ВАТС/ВКЦ. 3.Администратор подгруппы ВАТС/ВКЦ. 4.Администратор ВАТС/ВКЦ. 5.Пользователь ВАТС/ВКЦ
1.2.	Администрирование ПО через русифицированный WEB-интерфейс с доступом к настройкам по паролю в соответствии с ролью.

1.3.	<p>Доступ к журналам вызовов и файлам записанных разговоров Пользователей в соответствии с ролями администрирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Администратор системы – доступ ко всем к журналам и записям;</li> <li>• Администратор группы ВАТС/ВКЦ – доступ ко всем к журналам и записям группы ВАТС/ВКЦ;</li> <li>• Администратор подгруппы ВАТС/ВКЦ – доступ к журналам и записям администрируемой подгруппы ВАТС/ВКЦ;</li> <li>• Администратор ВАТС/ВКЦ – доступ к журналам и записям администрируемой ВАТС/ВКЦ;</li> <li>• Пользователь ВАТС/ВКЦ – доступ к журналам и записям только своих вызовов.</li> </ul>
1.4.	<p>Просмотр и выгрузка журналов вызовов в Excel-файл из WEB-интерфейсов Администратора системы, Администратора группы ВАТС/ВКЦ, Администратора подгруппы ВАТС/ВКЦ, Администратора ВАТС/ВКЦ.</p>
1.5.	<p>Просмотр детального журнала вызова с последовательностью операций обработки вызова и кодами завершения соединений.</p>
1.6.	<p>Распределение функций управления и администрирования по ролям:</p> <p>1. Роль Администратора системы позволяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• управлять параметрами ВАТС/ВКЦ в целом (создавать/удалять группы ВАТС/ВКЦ, создавать/удалять ВАТС/ВКЦ, изменять параметры создавать/удалять группы ВАТС/ВКЦ);</li> <li>• управлять параметрами учетных записей Администраторов системы, Администраторов группы ВАТС/ВКЦ, Администраторов ВАТС/ВКЦ, Пользователей ВАТС/ВКЦ.</li> </ul> <p>2. Роль Администратора группы ВАТС/ВКЦ позволяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• создавать новые учетные записи Администраторов группы ВАТС/ВКЦ, Администраторов подгруппы ВАТС/ВКЦ, Администраторов ВАТС/ВКЦ, Пользователей ВАТС/ВКЦ;</li> <li>• управлять параметрами учетных записей Администраторов группы ВАТС/ВКЦ, Администраторов подгруппы ВАТС/ВКЦ, Администраторов ВАТС/ВКЦ, Пользователей ВАТС/ВКЦ.</li> </ul> <p>3. Роль Администратора подгруппы ВАТС/ВКЦ позволяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• управлять параметрами подгруппы ВАТС/ВКЦ;</li> <li>• управлять параметрами ВАТС/ВКЦ, входящих в подгруппу ВАТС/ВКЦ;</li> <li>• создавать/удалять учетные записи Администраторов ВАТС/ВКЦ, Пользователей ВАТС/ВКЦ;</li> <li>• управлять параметрами учетных записей Администраторов ВАТС/ВКЦ, Пользователей ВАТС/ВКЦ.</li> </ul> <p>4. Роль Администратора ВАТС/ВКЦ позволяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• управлять параметрами ВАТС/ВКЦ;</li> <li>• создавать/удалять учетные записи Пользователей ВАТС/ВКЦ;</li> <li>• управлять параметрами учетных записей Пользователей ВАТС/ВКЦ.</li> </ul> <p>5. Роль Пользователя ВАТС/ВКЦ позволяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• управлять собственными параметрами Пользователя.</li> </ul>
1.7.	<p>Просмотр из WEB-интерфейса Администратора системы детализированной диаграммы последовательности сообщений протокола SIP по каждому вызову, в графическом виде, с возможностью просмотра данных по каждому сообщению.</p>
1.8.	<p>Просмотр из WEB-интерфейсов Администратора системы, Администратора группы ВАТС/ВКЦ, Администратора подгруппы ВАТС/ВКЦ, Администратора ВАТС/ВКЦ журнала операций ВАТС/ВКЦ (журнал изменений конфигурации).</p>
1.9.	<p>Настройка ИГМ в графическом виде через WEB-интерфейсы Администратора системы, Администратора группы ВАТС/ВКЦ, Администратора подгруппы ВАТС/ВКЦ, Администратора ВАТС/ВКЦ.</p>
1.10.	<p>Формирование и выгрузка статистики по вызовам в разбивке линий консультаций:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Количество операторов занятых на обслуживании линии консультаций;</li> <li>• Количество входящих вызовов;</li> <li>• Количество потерянных вызовов;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Процент потерянных вызовов;</li> <li>• Количество потерянных вызовов с уникальных абонентских номеров;</li> <li>• Количество успешных обратных звонков недозвонившимся пользователям;</li> <li>• Процент пользователей, которым не осуществлён обратный успешный звонок;</li> <li>• Максимальное время ожидания, в минутах;</li> <li>• Среднее время ожидания, в минутах;</li> <li>• Среднее время обслуживания вызовов, в минутах;</li> <li>• Число вызовов поступивших в нерабочее время (для контакт-центров, не имеющих круглосуточные смены обслуживания).</li> </ul>
<b>2.</b>	<b>Функции приема и управления вызовами</b>
2.1.	Подключение абонентских IP-телефонных аппаратов и софтонов к ВАТС/ВКЦ по протоколу SIP.
2.2.	Настраиваемое ИГМ и управление тональным набором.
2.3.	Ведение записи как внутренних (внутри ВАТС/ВКЦ Системы-122), так и внешних (с абонентами ТФОП) переговоров Пользователей/Операторов.
2.4.	Ведение черных и белых списков А-номеров для каждого ВАТС/ВКЦ Системы-122.
2.5.	Переадресация входящих вызовов на заданный телефонный номер.
2.6.	Переадресация вызова в случае не ответа вызываемого Пользователя по настраиваемому алгоритму.
2.7.	Запрет входящих вызовов на Пользователя.
2.8.	Удержание вызова.
2.9.	Организация аудиоконференцсвязи (АКС) до 5 участников.
2.10.	Перехват вызова в группе Пользователей.
2.11.	Вызов на группу Пользователей.
2.12.	Поддержка состояний Пользователя, являющегося Оператором ВКЦ: «Свободен», «Технический перерыв», «Поствызывная обработка».
2.13.	Поддержка функции BLF (Busy Lamp Field).
2.14.	Ведение журналов регистрации вызовов.
2.15.	Поддержка следующих алгоритмов распределения телефонных вызовов в ВКЦ (автоматическая система распределения вызовов АСД): <ul style="list-style-type: none"> <li>• наименее занятый Оператор;</li> <li>• наиболее свободный Оператор;</li> <li>• случайное распределение вызовов.</li> </ul>
2.16.	Формирование статистической информации по работе Операторов в режиме реального времени.
2.17.	Формирование статистической информации по группам Операторов в режиме реального времени.
2.18.	Прослушивание или вмешательство в телефонный разговор Оператора со стороны уполномоченного Пользователя ВАТС/ВКЦ.
2.19.	Переадресация вызовов на контактные номера Пользователей в соответствии с заданным алгоритмом. При переадресации учитываются: <ul style="list-style-type: none"> <li>• приоритеты для каждого из контактных номеров;</li> <li>• расписание для данного контактного номера;</li> <li>• продолжительность дозвона.</li> </ul>
2.20.	Подключение Операторов, в том числе дополнительно привлекаемых сотрудников, в режиме удаленной работы.
2.21.	Возможность взаимодействия с Федеральным контакт-центром, предназначенным для приёма вызовов на номер «122», в случае недостаточности ресурсов Службы-122.
2.22.	Автоматизированный обратный вызов в случае:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• прекращения вызова со стороны обратившегося из-за длительности ожидания;</li> <li>• разрыва соединения с обратившимся по другим причинам (как в процессе ожидания соединения с Оператором, так и в процессе разговора с Оператором).</li> </ul>
<b>3.</b>	<b>Функции поддержки Карточки обращения</b>
3.1.	Создание, ведение и хранение Карточек обращений.
3.2.	Поддержка жизненного цикла Карточек обращений («новая», «в работе», «закрыта»).
3.3.	«Привязка» записей разговоров к Карточке обращения.
3.4.	Сбор и предоставление статистической информации по Карточкам обращений (распределение по типам обращений, распределение по времени).
3.5.	Группировка информации об обращениях, поступивших с одного телефонного номера.
3.6.	Ведение тем обращений и управление составом тем обращений.
3.7.	Управление списком номеров для переадресации вызовов, сопоставленных темам обращений.
3.8.	Прослушивание записей разговоров из отчетов по Карточке обращения.
3.9.	Хранение данных Карточек обращений не менее 3 лет.
<b>4.</b>	<b>Функции пользовательских интерфейсов рабочего места Оператора</b>
4.1.	Функции рабочего места Оператора для ПК, интегрированные с интерфейсом Карточки обращения.
4.2.	Управление вызовами из интерфейса рабочего места Оператора.
4.3.	Поддержка внутреннего телефонного справочника, отображение состояний других Пользователей ВАТС/ВКЦ в интерфейсе рабочего места Оператора.
4.4.	<p>Интерфейс рабочего места Оператора включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• панель статуса Оператора;</li> <li>• контакт лист с отображением статусов Пользователей ВАТС/ВКЦ Системы 122;</li> <li>• кнопка включения видеовызова;</li> <li>• поле ввода телефонного номера;</li> <li>• регулятор громкости микрофона;</li> <li>• индикатор громкости микрофона;</li> <li>• регулятор громкости динамиков;</li> <li>• индикатор громкости динамиков;</li> <li>• кнопка ответа на вызов;</li> <li>• кнопка завершения вызова;</li> <li>• кнопка поиска по записной книжке;</li> <li>• панель статистики;</li> <li>• панель отображения очереди;</li> <li>• панель отображения сообщений;</li> <li>• панель отображения Карточки обращения;</li> <li>• доступ к общим контактам ВАТС/ВКЦ Системы-122;</li> <li>• доступ к персональным контактам Оператора;</li> <li>• кнопка доступа к журналу вызовов с возможностью фильтрации вызовов по статусам «Входящий», «Исходящий», «Пропущенный» и возможностью доступа к файлам записей разговоров;</li> <li>• наборное поле с дополнительными функциональными кнопками: отключения микрофона, повторный набор номера, ввод знака «+», удаление последнего введенного символа.</li> </ul>
4.5.	<p>Настройки интерфейса рабочего места Оператора обеспечивать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• выбор устройства записи;</li> <li>• выбор устройства воспроизведения;</li> <li>• выбор устройства звонка;</li> <li>• включение/выключение автоматической регулировки громкости;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• включение/выключение шумоподавления;</li> <li>• включение/выключение генератора комфортного шума;</li> <li>• включение/выключение эхоподавления;</li> <li>• регулировка чувствительности микрофона;</li> <li>• включение/выключение ведения журнала вызовов;</li> <li>• задание папки для сохранения локальных записей разговоров;</li> <li>• задание времени установки статуса «Нет на месте»;</li> <li>• включение/выключение всплывающего уведомления о вызове;</li> <li>• задание IP-адреса прокси-сервера;</li> <li>• задание порта прокси-сервера;</li> <li>• выбор транспортного протокола (UDP, TCP);</li> <li>• задание отображаемого имени Оператора;</li> <li>• задание авторизационного имени регистрации Оператора;</li> <li>• задание времени истечения SIP регистрации Оператора;</li> <li>• включение/выключение передачи информации о статусе присутствия в систему;</li> <li>• выбор используемых кодеков;</li> <li>• задание приоритетов кодеков при установке соединения.</li> </ul>
4.6.	Рассылки уполномоченным Пользователем ВАТС/ВКЦ Системы-122 текстовых сообщений Операторам с контролем прочтения их Операторами. Уведомление о наличии сообщения от уполномоченного Пользователя отображается в интерфейсе рабочего места Оператора.
4.7.	Управление вызовом из пользовательского интерфейса Карточки обращения: <ul style="list-style-type: none"> <li>• прием поступившего вызова;</li> <li>• перевод вызова с контролем установления акустического соединения с третьей стороной;</li> <li>• разъединение (завершение соединения);</li> <li>• совершение исходящего вызова.</li> </ul>
4.8.	Автоматическая подстановка номера в зависимости от темы обращения при переводе вызова.
4.9.	Автоматическое создание Карточки обращения при поступлении вызова на Оператора и ее отображение в интерфейсе рабочего места Оператора.
4.10.	Ручное создание Оператором Карточки обращения и ее отображение в интерфейсе рабочего места Оператора.
4.11.	Внесение Оператором изменений в поля Карточки обращения в процессе и после завершения разговора с обратившимся.
4.12.	Назначение темы обращения и регистрация предмета обращения в Карточке обращения.
4.13.	Поддержка подсказок для заполнения полей Карточки обращения.
4.14.	Автоматизированный обратный вызов на телефонный номер обратившегося (в случае незапланированного разрыва соединения с Оператором) из интерфейса Карточки обращения.
4.15.	Привязка записей разговоров Оператора к Карточке обращения (входящих телефонных вызовов от обратившегося и исходящих телефонных вызовов Оператора на номер обратившегося).
4.16.	Прослушивание привязанных к Карточке обращения записей разговоров непосредственно из интерфейса Карточки обращения.
4.17.	Просмотр предыдущих обращений с того же телефонного номера в интерфейсе Карточки обращения.

### 3. Обязанности сторон

#### 3.1. Обязанности заказчика

заказчик обязуется обеспечить:

- в рамках оказания услуг по техническому обслуживанию, Системы-122:

- удаленный доступ к Системе-122. Удаленный доступ организуется с целью максимально оперативного реагирования на выявленные инциденты, а также с целью обеспечения мониторинга функционирования Системы-122 без использования рабочих мест и площадей Гензаказчика;
- предоставление учетных данных для полного доступа Исполнителя ко всем компонентам Системы с наивысшими правами;
- ограничение физического доступа нетехнического персонала Гензаказчика и третьих лиц к серверному и сетевому оборудованию.

Для выполнения контролирующих и предупреждающих функций технический персонал Гензаказчика может использовать административный доступ к обслуживаемым системам путем использования отдельных учетных записей с полными административными полномочиями. Функции и выполненные действия должны быть запротоколированы. По завершению работ необходимо прекратить использование полных административных полномочий путем завершения сеанса или выполнения процедуры выхода.

Технический персонал Гензаказчика несет ответственность за использование прав и административных привилегий, а также за действия, препятствующие нормальному функционированию Системы в целом и отдельных ее компонентов.

### **3.2. Обязанности Исполнителя**

Исполнитель обязуется:

— В срок не позднее 3-х (трех) рабочих дней со дня заключения договора в подтверждение прав на внесение изменений и установку обновленных версий ППО С-122 для поддержания стабильности работы Системы-122 передать

- копии документов, подтверждающих наличие исключительных прав на ППО С-122,
- либо копии лицензионных (сублицензионных) договоров с правообладателем ППО С-122,
- либо соглашение Исполнителя с организацией (соисполнителем), обладающей одним из

указанных выше документов, на оказание необходимых услуг.

— обеспечить удаленное администрирование и мониторинг установленного ППО С-122 с использованием существующих протоколов взаимодействия;

– предоставить возможность беспрепятственного контроля за ходом оказания услуг со стороны уполномоченных представителей Гензаказчика.

Для выполнения контролирующих и предупреждающих функций представители Исполнителя используют административный доступ к обслуживаемым системам путем использования отдельных учетных записей с полными административными полномочиями. По завершению работ необходимо прекратить использование полных административных полномочий путем завершения сеанса или выполнения процедуры выхода.

Персонал Исполнителя несет ответственность за использование прав и административных привилегий, а также за действия, препятствующие нормальному функционированию Системы в целом и отдельных ее компонентов.

## **4. Порядок оказания услуги**

### **4.1. Распределение функций**

Первичное взаимодействие с пользователями при возникновении инцидента осуществляют сотрудники Гензаказчика. Гензаказчик осуществляет контроль «жизненного цикла» запроса и мониторинг процесса успешного разрешения инцидента (с точки зрения конечного пользователя).

Система регистрации запросов предоставляется и обслуживается Исполнителем.

Исполнитель предоставляет Гензаказчику доступ к системе регистрации запросов в части, касающейся Гензаказчика.

Диспетчеризация запросов производится в следующем объеме:

Гензаказчик обеспечивает:

- прием сведений об инцидентах от конечных пользователей;
- выявление инцидентов посредством систем мониторинга;
- первичный анализ инцидента;
- присвоение приоритетов запросам;
- определение требуемой срочности реакции на запрос;
- передачу запросов Исполнителю по телефону, e-mail или путем формирования заявки в системе регистрации запросов для устранения;
- контроль хода выполнения работ по запросам и информирование пользователя о статусе запроса, с учетом приоритетов запросов;
- обеспечение конечного закрытия запросов после получения подтверждения от Исполнителя об успешном выполнении запроса;

– сбор и анализ статистической информации по регистрируемым запросам, выявление тенденций в возникновении и повторении инцидентов для идентификации;

– оповещение пользователей в необходимых случаях.

Исполнитель обеспечивает:

– прием запросов от Гензаказчика;

– идентификацию, классификацию, сбор и проверку данных по запросу

– ведение системы регистрации запросов;

– решение инцидентов;

– доведение информации о решении инцидентов до Гензаказчика.

#### 4.2. Способы обслуживания

Работоспособность Системы обеспечивается следующими способами:

– путем консультирования по телефону технических специалистов Гензаказчика;

– при помощи удаленного доступа к рабочим станциям и серверам Гензаказчика при помощи средств удаленного администрирования по защищенному каналу;

Все услуги по технической поддержке осуществляются Исполнителем в круглосуточном режиме.

#### 4.3. Порядок регистрации запросов

При обращении в службу технической поддержки Исполнителя с запросом на обслуживание/решение инцидентов необходимо зафиксировать:

– инициатора обращения, контактные данные;

– объект информатизации;

– обслуживаемая подсистема;

– время возникновения инциденты;

– описание инцидента, лог - файлы, скриншоты.

### 5. Состав Услуг и параметры обслуживания

#### 5.1. Оказываемые услуги

Все услуги, выполняемые в рамках ТЗ, разделены на следующие категории:

– Услуги, оказываемые Исполнителем (И1).

– Услуги, оказываемые Исполнителем по запросу Гензаказчика (И2)

Требования к периодичности регулярного обслуживания П1-П4 установлены в п. 4.2.3.

Перечень оказываемых услуг представлен в таблице 4.

Таблица 4. Оказываемые услуги

Услуги	Категория	Периодичность/ Срок
<b>Развитие, доработка Системы</b>		
Обновление текущей версии ППО С-122 до последней актуальной. Версия ППО С-122 предоставляется Исполнителем. Установка, настройка программного обеспечения и передача заказчику неисключительных прав. Права на обновленные версии ПО предоставляются в объеме прав на ПО, предоставленных по лицензионному договору № 0609/25/413/22 (Системный в R12 10107134)	И1	в течение 30 дней с момента начала оказания услуг
Обновление пользовательского интерфейса загрузки адресных данных, передаваемых операторами фиксированной связи на съемных носителях, для усовершенствования форматно-логического контроля загружаемых адресных данных	И1	в течение 30 дней с момента начала оказания услуг

Услуги	Категория	Периодичность/ Срок
<b>Техническое обслуживание серверов</b>		
Мониторинг работоспособности	И1	П1
Диагностика неисправностей	И1 И2	П4
Установка системных обновлений (критические патчи, сервис-паки)	И1 И2	П4
Администрирование, изменение настроек системного ПО	И2	П4
Резервное копирование	И1	П2
Восстановление данных и системы при сбоях	И2	П4
Консультация уполномоченных представителей Гензаказчика	И2	П4
<b>Техническое обслуживание АРМ в Системе-122</b>		
Решение инцидент, связанных с прикладным ПО	И2	П4
Централизованная установка системных обновлений (критические исправления (патчи), сервис-паки)	И1	П4
Восстановление системы после сбоев	И2	П4
Консультация уполномоченных представителей Гензаказчика	И2	П4
<b>Техническое обслуживание службы каталогов</b>		
Управление учетными записями пользователей	И2	П4
Внесение изменений в состав учетных записей рабочих станций	И2	П4
Внесение изменений в состав учетных записей серверов, управление учетными записями с административными правами	И2	П4
Внесение изменений в структуру Службы каталогов	И2	П4
<b>Техническое обслуживание серверов и установленного прикладного программного обеспечения</b>		
Управление службами ППО С-122 (останов/запуск)	И1	П4
Консультационная поддержка по внесению изменений в пользовательскую часть ППО С-122 (пользователи, контакты, индексы, опросники, планы реагирования)	И2	П4
Внесение изменений в служебную часть ППО С-122	И2	П4

Услуги	Категория	Периодичность/ Срок
(организации, роли, задачи, А-номера)		
Для серверов приложений: установка исправлений ППО С-122	И2	П4
Для СУБД: работы, связанные с прямым доступом к данным в БД ППО С-122	И2	П4
Для кластерных служб: управление работой кластера в части выбора активной ноды	И1	П4
Установка и настройка на серверах и АРМах Гензаказчика функционала дополнительных лицензий ПК ППО С-122, расширяющих существующую функциональность и/или количество пользователей, в случае предоставления подтверждающих документов на неисключительное право использования от правообладателя	И1	П4
<b>Работа с конечными пользователями</b>		
Консультации конечных пользователей	И2	П4
Установка исправлений ППО для поддержания стабильности работы Системы	И1	П4
<b>Сопровождение, доработка отчетов по требованиям Гензаказчика</b>		
Доработка и изменение существующих отчетов в ППО С-122	И2	П4
Разработка и автоматизация новых форм отчетности в ППО С-122 (не более 5)	И2	П4

## 5.2. Приоритеты инцидентов

При проведении работ по инцидентам Исполнитель руководствуется системой приоритетов, определенных Гензаказчиком, согласно таблице 2.

Примечание: Высокий приоритет присваивается только в случае, если нет способа обойти инциденту и продолжить работу или возможна потеря данных. Если есть способ обойти инциденту и продолжить работу и потери данных не происходит, то приоритет понижается до Среднего.

## 5.3. Временные параметры

### 5.3.1. Время обслуживания

#### 5.3.1.1. Работы, ограничивающие выполнение прикладных функций

Работы, требующие остановки прикладных функций должны быть согласованы Гензаказчиком и Исполнителем не позднее, чем за 24 часа до начала работ и выполняются во временной интервал с 22:00 по 06:00.

#### 5.3.1.2. Прочие работы

Работы, не требующие остановки прикладных функций, производятся по рабочим дням с 08-00 до 18-00, за исключением случаев, особо согласованных между Гензаказчиком и Исполнителем.

### 5.3.2. Сроки реагирования на и устранения инцидентов

Во всех случаях Исполнитель стремится к максимально быстрой реакции на запросы. Максимальные сроки реагирования на запросы зависят от приоритетов инцидентов, установленных для прикладной функции (Таблица 2) и представлены в таблице 5.

Таблица 5. Максимальные сроки реагирования

	Приоритет инцидентов
--	----------------------

	Высокий	Средний	Низкий
Время реагирования, часов	0,5	1	4

Время реагирования – время, прошедшее с момента получения запроса (фиксируется в системе регистрации запросов) Исполнителем до момента включения заявки в очередь работ Исполнителя или с момента получения запроса Исполнителем до отправки дополнительных вопросов по Заявке техническим специалистам Гензаказчика.

Отсчет времени по устранению инцидента начинается с момента предоставления полной информации, необходимой для их устранения, и приостанавливается на время предоставления дополнительной информации, запрошенной Исполнителем у Гензаказчика. Максимальные сроки решения запросов представлены в таблице 6.

Таблица 6. Максимальные сроки решения

	Приоритет инцидентов		
	Высокий	Средний	Низкий
Время решения, часов	8	24	72

### 5.3.3. Периодичность обслуживания

Обозначения для периодичности мероприятий, выполняемых Исполнителем согласно Таблице 2, приведены в Таблице 7.

Таблица 7. Периодичность обслуживания

Тип запроса	Периодичность выполнения
П1	Постоянно
П2	1 раз в сутки
П3	1 раз в месяц
П4	По мере необходимости

### 5.4. Зависимость от третьих лиц

На доступность Системы кроме услуг Исполнителя влияет также качество услуг, оказываемых в рамках договоров между Гензаказчиком и следующими третьими лицами:

- поставщик телекоммуникационных услуг (каналов связи);
- поставщик электроэнергии.

Поскольку Исполнитель не имеет возможности оказывать прямое влияние на качество услуг, оказываемых третьими лицами, при оценке качества работы Исполнителя не учитываются простои и перебои в работе, связанные с данными услугами.

### 6. Порядок учета и контроль качества оказания Услуг

Контроль хода оказания услуг осуществляется уполномоченными представителями Заказчика, Гензаказчика и Исполнителя.

Приемка и оплата оказанных услуг осуществляется по факту оказания услуг в соответствии с требованиями и сроками, указанными в Таблице 4 настоящего ТЗ. Результаты оказанных услуг оформляются подписанием документов о приемке (акта об оказанных услугах). Приемка и оплата оказанных услуг по техническому обслуживанию Системы оплачивается по этапам согласно Таблицы 8 на основании подписанных обеими сторонами документов о приемке (акт об оказанных услугах) по каждому из этапов.

Таблица 8.

№ п/п	Наименование услуг	Срок выполнения услуг
1	Этап 1.	с момента заключения Договора по 31.03.2026
2	Этап 2.	с 01.04.2026 по 30.04.2026
3	Этап 3.	с 01.05.2026 по 31.05.2026
4	Этап 4.	с 01.06.2026 по 30.06.2026
5	Этап 5.	с 01.07.2026 по 31.07.2026
6	Этап 6.	с 01.08.2026 по 31.08.2026
7	Этап 7.	с 01.09.2026 по 30.09.2026

8	Этап 8.	с 01.10.2026 по 31.10.2026
9	Этап 9.	с 01.11.2026 по 30.11.2026
10	Этап 10.	с 01.12.2026 по 31.12.2026

В случае признания Исполнителем отказа Заказчика от приемки обоснованным, Исполнитель обязуется исполнить предъявленные Заказчиком требования в срок, указанный в отказе, либо в срок, дополнительно согласованный Сторонами в письменной форме, с направлением Заказчику письменного подтверждения признания отказа Заказчика от приемки оказанных Услуг.

Результаты оказания услуг должны включать:

– размещение технической и эксплуатационной документации Системы в электронном виде на сервере Гензаказчика со всеми внесенными в течение срока оказания услуг изменениями согласно настоящему Техническому заданию;

– размещение последней версии программного обеспечения Системы в электронном виде на сервере Гензаказчика и предоставление ее Гензаказчику на электронном носителе со всеми внесенными в течение срока оказания услуг изменениями;

Передача карточки осуществляется посредством HTTP запроса или другим методом по согласованию с Гензаказчиком.

## Перечень оборудования Системы – 122 Кировской области

Перечень и технические параметры оборудования Системы-122 представлены в таблице:

№ п/п	Наименование оборудования	Характеристики оборудования	Кол-во, шт.
1	Сервер Гравитон	2x Intel® Xeon® Silver 4214R [12 ядер, 24 потока, 2,4 ГГц] 64 Гбайт (4x 16GB DDR4 ECC Reg DIMM) 4x 3,5" с горячей заменой на передней панели 3x 600GB SAS 10000RPM 2.5" 4 внутренних порта HBA, RAID 0,1,5,10 "4x 1 Гбит/с RJ-45 Выделенный порт управления (1 Гбит/с RJ-45)" 2x 450 Вт с резервированием и горячей заменой 2x USB 3.0 (опционально) COM, VGA, 4x USB 3.0, 5x RJ-45 (1 IPMI) «Встроенные средства управления и мониторинга с поддержкой IPMI 2.0 + iKVM» «Датчик вскрытия» Выдвижная электронная этикетка Безинструментальный дизайн верхней крышки»	2
2	Управляемый коммутатор Элтекс Ethernet MES2324	24 порта 10/100/1000BASE-T (RJ-45) 4 порта 10GBASE-R (SFP+)/1000BASE-X (SFP) 1 консольный порт RS-232 (RJ-45) Пропускная способность - 128 Гбит/с Производительность на пакетах длиной 64 байта - 92,1 MPPS Объем буферной памяти - 1,5 Мбайт Объем ОЗУ (DDR3) - 512 Мбайт Объем ПЗУ (RAW NAND) - 512 Мбайт Таблица MAC-адресов - 16384	3
3	Пограничный контроллер сессий Элтекс SBC-1000	Функциональные возможности: – обеспечение безопасности сети оператора связи – трансляция внутренних и внешних IP-адресов – гибкое распределение резервных маршрутов – расширенные настройки firewall – сбор статической информации – транскодирование медиапотоков – журнал аварийных сообщений – линейное масштабирование – контроль доступа по RADIUS – работа с абонентами за NAT – анализ и верификация SDP – поддержка end-to-end SLA – динамический брандмауэр – поддержка контроля RTCP – управление RTP-сессиями – эффективное управление – черные и белые списки – контроль качества QoS – преобразование протоколов сигнализации – балансировка нагрузки между транками – транки с регистрацией – гибкое распределение вызовов на основе правил	2

Оборудование размещается в защищенной сети передачи данных Заказчика.

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 \_\_\_\_\_, действующ\_\_\_ на основании \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г., 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 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, *с учетом ранее выплаченного аванса*, 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		
	Высокий	Средний	Низкий
Приоритеты			
Открыто запросов за Отчетный период			
Закрыто запросов за Отчетный период			
В работе на конец Отчетного периода			

Также за отчетный период оказаны выполнены работы: \_\_\_\_\_

От лица Исполнителя:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

м.п.

Окончание формы

Форма Сторонами согласована

**Приложение № 5**  
**к Договору на оказание услуг по технической поддержке**  
**№ \_\_\_\_\_**

**СПЕЦИФИКАЦИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ**

<b>№ Этапа</b>	<b>Содержание услуг</b>	<b>Цена за единицу измерения без учёта НДС, в рублях</b>	<b>Сумма НДС (по ставке, установленной законодательством РФ), в рублях, 22%</b>	<b>Стоимость с НДС в рублях</b>	<b>Срок исполнения в формате даты</b>
1	В соответствии с Приложением №2				с момента заключения 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
<b>Всего с НДС:</b>					

**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

## СОГЛАШЕНИЕ О СОБЛЮДЕНИИ ТРЕБОВАНИЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Публичное акционерное общество «Ростелеком», именуемое в дальнейшем ПАО «Ростелеком», в лице \_\_\_\_\_, действующее на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и

\_\_\_\_\_ *[указывается наименование Контрагента]*, именуемое в дальнейшем Контрагент, в лице \_\_\_\_\_, действующее на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны,

далее вместе именуемые – «Стороны», а по отдельности – «Сторона», заключили настоящее Соглашение о соблюдении требований информационной безопасности (далее – Соглашение) к Договору о нижеследующем.

### 1. Термины, определения и сокращения

**1.1. Информационный актив** [для целей Соглашения] – учетная единица, представляющая собой:

- информационную систему;
- информационно-телекоммуникационную сеть и сеть связи, включая их компоненты и/или отдельные части;
- автоматизированную систему управления;
- инфраструктуру центра обработки данных или облачную инфраструктуру,

а также совокупность таких учетных единиц, и задействованная при реализации бизнес-процессов владельца Информационного актива и (или) в отношении которой законодательством Российской Федерации или внутренними документами Владельца Информационного актива установлены требования к обеспечению свойств безопасности информации.

Понятие «Информационный актив» включает в себя также информацию, обрабатываемую и/или подлежащую обработке в таком информационном активе.

**1.2. Владелец Информационного актива** [для целей Соглашения] – лицо, которое уполномочено распоряжаться, организовывать и координировать по отношению к Информационному активу процессы учета и категорирования, управления развитием, обслуживанием, использованием, обеспечением безопасности.

**1.3. Государственный заказчик** [для целей Соглашения] – государственный орган, государственное унитарное предприятие, государственное учреждение, выступающее в роли Владельца Информационного актива и/или заказчика работ / услуг по заключенному с ПАО «Ростелеком» контракту.

**1.4. Инцидент информационной безопасности** – появление одного или нескольких нежелательных и/или непредвиденных событий информационной безопасности, с которыми связана вероятность компрометации бизнес-операций и/или создания угрозы информационной безопасности или нарушения требований законодательства Российской Федерации по защите информации, а также требований настоящего Соглашения.

**1.5. Представитель Контрагента** – работник Контрагента, принимающий участие в выполнении работ / оказании услуг по Договору, или иное лицо, уполномоченное Контрагентом для выполнения работ / оказании услуг по Договору.

## 2. Предмет Соглашения

2.1. В соответствии с Соглашением Контрагент обязуется соблюдать требования по информационной безопасности, предусмотренные законодательством Российской Федерации, Договором и Соглашением, а также проводить мероприятия по информационной безопасности, указанные в Соглашении.

2.2. В случае привлечения Контрагентом для исполнения Договора третьих лиц, Контрагент обязан обеспечить выполнение такими третьими лицами условий Соглашения, в том числе посредством включения аналогичных условий в договоры с такими третьими лицами и обеспечением контроля их выполнения.

## 3. Общие требования по информационной безопасности

3.1. Стороны обязуются соблюдать требования о конфиденциальности информации, предусмотренные Договором.

3.2. Контрагент имеет право предоставлять доступ к создаваемым и используемым в рамках исполнения Договора материалам только лицам, непосредственно задействованным в выполнении работ и/или оказании услуг по Договору, в объеме, необходимом для выполнения работ / оказания услуг по Договору.

3.3. Контрагент гарантирует, что его действия (бездействие) не приведут к появлению скрытых функциональных возможностей (недокументированных изменений, операций, либо внедренных «программных закладок»), а также компьютерных вирусов, троянов, самоликвидирующихся механизмов, механизмов защиты от копирования и других подобных машинных команд, которые могут деактивировать, уничтожить или иным образом изменить данные ПАО «Ростелеком» и/или иного Владельца Информационного актива, программное или аппаратное обеспечение ПАО «Ростелеком» и/или иного Владельца Информационного актива.

3.4. Контрагент обязуется принять все необходимые и достаточные меры по предотвращению деструктивных воздействий (в т.ч. модификация, искажение, удаление) и несанкционированному доступу к Информационным активам ПАО «Ростелеком» и/или иного Владельца Информационного актива и информации, обрабатываемой в таких Информационных активах.

3.5. Контрагент обеспечивает принятие внутренних документов в области информационной безопасности и гарантирует их наличие, включая, но не ограничиваясь:

- политика информационной безопасности;
- планы реагирования на компьютерные инциденты;
- регламенты действий персонала в случае нештатных ситуаций.

ПАО «Ростелеком» вправе запросить, а Контрагент обязан предоставить указанные в настоящем пункте Соглашения документы в течение срока действия Договора.

3.6. Контрагент обязан обеспечить проведение внешнего аудита информационной безопасности не реже чем 1 раз в 2 года. Результаты проведенных внешних аудитов информационной безопасности предоставляются Контрагентом ПАО «Ростелеком» по его запросу.

3.7. Контрагент обязан предоставить информацию обо всех подрядных организациях, которые имеют доступ в информационную инфраструктуру Контрагента. Такой перечень с указанием наименования Контрагента, наименований и ИНН подрядных организаций Контрагента должен быть направлен в ПАО «Ростелеком» на электронную почту [mib@rt.ru](mailto:mib@rt.ru) с темой письма «Учет подрядных организаций контрагента» не позднее чем через 14 (четырнадцать) дней с момента заключения Договора и затем по мере изменения списка актуальных подрядных организаций Контрагента, но не реже чем 1 раз в полгода.

3.8. В рамках исполнения обязательств по Договору ПАО «Ростелеком» вправе запрашивать информацию и документы, подтверждающие соблюдение Контрагентом условий Соглашения, а также осуществлять очную верификацию предоставленной

информации. Контрагент при получении запроса обязуется не позднее 14 (четырнадцати) дней с момента получения запроса представить запрошенную информацию и подтверждающие её документы, в том числе посредством заполнения опросных листов, и обеспечить содействие представителям ПАО «Ростелеком» в случае проведения очной верификации предоставленной информации.

3.9. ПАО «Ростелеком» вправе инициировать проведение совместных с Контрагентом мероприятий по тестированию планов реагирования и восстановления в случае возникновения нештатных ситуаций или инцидентов информационной безопасности путем имитации указанных событий (проведение тренировок). Порядок и условия проведения указанных мероприятий согласовываются Сторонами.

3.10. В случае предоставления доступа к Информационным активам /информационной инфраструктуре ПАО «Ростелеком» Контрагент обязуется ознакомить своих Представителей, с условиями Соглашения и обеспечить получение от них Обязательств о соблюдении Соглашения по форме, приведенной в Приложении № 1 к Соглашению. Контрагент обязуется обеспечить хранение Обязательств, полученных в соответствии с настоящим пунктом Соглашения, в течение срока действия Договора и не менее 3 (трёх) лет после его окончания. В случае получения запроса со стороны ПАО «Ростелеком», Контрагент обязан предоставить подтверждение наличия Обязательств о соблюдении Соглашения от всех своих Представителей.

3.11. ПАО «Ростелеком» вправе ограничить Контрагенту доступ к Информационным активам ПАО «Ростелеком» и/или иного Владельца Информационного актива в случае нарушения Контрагентом требований по информационной безопасности, предусмотренных законодательством Российской Федерации, Договором и условиями Соглашения. При выявлении указанных нарушений со стороны Контрагента ПАО «Ростелеком» направляет Контрагенту соответствующее уведомление с указанием сроков устранения нарушения. Контрагент обязан устранить выявленные нарушения в указанные в уведомлении сроки. В случае несоблюдения срока устранения нарушений, указанного в уведомлении, доступ Контрагента к Информационным активам ПАО «Ростелеком» и/или иного Владельца Информационного актива может быть ограничен. В этом случае период, на который Контрагент отстраняется от исполнения обязательств, не может считаться периодом просрочки исполнения обязательств ПАО «Ростелеком». Оплата работ /услуг и/или компенсация затрат Контрагента, понесенных в период ограничения доступа Контрагента к Информационным активам ПАО «Ростелеком» и/или иного Владельца Информационного актива, не производится.

## 4. Взаимодействие при возникновении инцидентов информационной безопасности

4.1. Контрагент обязан безотлагательно предпринимать все необходимые меры по предотвращению и минимизации ущерба ПАО «Ростелеком» и/или иного Владельца Информационного актива при возникновении инцидентов информационной безопасности.

4.2. При возникновении в инфраструктуре Контрагента инцидента информационной безопасности, последствия которого могут затронуть интересы ПАО «Ростелеком» (в том числе клиентов или партнеров ПАО «Ростелеком») и/или иного Владельца Информационного актива, Контрагент обязан незамедлительно известить об этом ПАО «Ростелеком», но не позднее 3-х (трех) часов с момента обнаружения такого инцидента (подозрения на инцидент). При этом ПАО «Ростелеком» оставляет за собой право:

- разорвать любые сетевые связности между своими сетями и сетями Контрагента;
- заблокировать или отозвать учетные записи и доступа к ресурсам ПАО «Ростелеком» и/или иного Владельца Информационного актива, предоставленные Контрагенту.

4.3. Извещение необходимо для инцидентов информационной безопасности, удовлетворяющий хотя бы одному из следующих критериев:

- невозможность выполнения бизнес-операций или ограничение функциональности Информационного актива;
- разглашение аутентификационных данных или конфиденциальной информации, в том числе персональных данных;
- воздействие вредоносного программного обеспечения;
- массовые блокировки учетных записей, создание несанкционированных учетных записей;
- выявленные признаки несанкционированного доступа или неудачных попыток получения несанкционированного доступа, а также злоупотребление привилегиями;
- нарушение правил и/или требований по информационной безопасности;
- нарушение правил и/или требований по организации удаленного доступа к информационным активам;
- выявленные компьютерные атаки на ресурсы, принадлежащем любой из Сторон и/или Владельцу Информационного актива;
- DDOS-атака на Информационные активы Сторон и/или иного Владельца Информационного актива – выявленная, закончившаяся или планируемая.

4.4. В целях оперативного взаимодействия Стороны назначают лиц, ответственных за обмен информацией об инцидентах (подозрениях на инциденты) информационной безопасности:

от ПАО «Ростелеком»	от Контрагента
Департамент мониторинга и реагирования на киберугрозы Блока информационной безопасности  электронная почта: soc@rt.ru телефон: +7 (800) 301-7950 / +7 (499) 999-7950	<i>[необходимо указать контакты для обмена информацией об инцидентах информационной безопасности]</i>

4.5. В случае устранения инцидента информационной безопасности Контрагент обязан уведомить ПАО «Ростелеком» о мерах, предпринятых для локализации и устранения инцидента в течение 24 (двадцати четырех) часов после его устранения.

4.6. Стороны договариваются обмениваться информацией об инцидентах в свободном формате. Для повышения оперативности при передаче технической информации Стороны вправе использовать телефонную связь, электронную почту и иные каналы передачи информации.

## 5. Заключительные положения

5.1. Условия Соглашения являются обязательными для Сторон и распространяются на отношения Сторон, связанные с исполнением обязательств по Договору.

5.2. Соглашение является неотъемлемой частью Договора и действует до исполнения всех обязательств по Договору.

5.3. Контрагент несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение условий Соглашения, включая необеспечение конфиденциальности информации и несоблюдение условий ее обработки, и обязан возместить ПАО «Ростелеком» причиненные убытки, возникшие по причине несоблюдения условий Соглашения.

5.4. В случае нарушения условий Соглашения ПАО «Ростелеком» вправе отказаться от Договора полностью или в части без компенсации Контрагенту понесенных убытков.

## 6. Перечень приложений к Соглашению

6.1. Приложение № 1. Форма обязательства о соблюдении требований информационной безопасности.

### Подписи Сторон:

**От имени  
ПАО «Ростелеком»**

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

*[необходимо указать ФИО и должность  
подписанта]*

**От имени  
Контрагента**

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

*[необходимо указать ФИО и должность  
подписанта]*

# Приложение № 1 к Соглашению о соблюдении требований информационной безопасности

## Форма Обязательства о соблюдении требований информационной безопасности

Начало формы

---

### ОБЯЗАТЕЛЬСТВО О СОБЛЮДЕНИИ ТРЕБОВАНИЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Я, \_\_\_\_\_, являясь  
Представителем \_\_\_\_\_ (далее – «Исполнитель»), обязуюсь выполнять  
перечисленные ниже требования:

1. Предоставленный мне доступ к Информационным активам/информационной инфраструктуре ПАО «Ростелеком» и(или) третьих лиц, включая автоматизированные системы (ИС), оборудование, автоматизированных рабочие места, серверы, средства вычислительной техники (СВТ), использовать исключительно в целях исполнения обязательств по заключенным Исполнителем с ПАО «Ростелеком» договорам.

2. Работа на средствах вычислительной техники:

2.1. Оставляя рабочее место, блокировать сеансы доступа к ИС, оборудованию, СВТ.

2.2. Не прерывать сканирование антивирусным ПО съемных машинных носителей информации (USB-носителей, оптических дисков, внешних жестких дисков и др.) при их подключении к автоматизированному рабочему месту (АРМ), СВТ и компонентам ИС.

2.3. Соблюдать парольную политику в части удовлетворения следующим требованиям:

– при работе с паролями запрещается:

- сообщать свой пароль кому-либо;
- пересылать пароли в открытом виде по любым каналам связи;
- пересылать пароли от зашифрованных архивов вместе с такими архивами;
- использовать чужие учетные записи и пароли для коллективного доступа к ИС и технологическим системам;
- использовать один и тот же пароль для разных учетных записей или в разных ИС (за исключением ИС, которые используют единую доменную авторизацию);
- хранить пароли на компьютерах и других средствах хранения информации в незашифрованном виде, на бумаге или других носителях, где неуполномоченные лица могут получить к ним доступ;
- хранить пароли в онлайн сервисах хранения паролей;
- осуществлять ввод пароля на недоверенных компьютерах (например, компьютер в гостинице, чужой телефон или ноутбук).

– длина пароля должна быть не менее 12 символов;

– пароль должен содержать в себе символы как минимум трех категорий из четырех: буквы нижнего регистра (от а до z), буквы верхнего регистра (от А до Z), цифры (от 0 до 9) и спецсимволы (например: \$, #, %);

– пароль не должен совпадать с логином и повторять предыдущие 12 паролей для данной учетной записи пользователя;

– пароль, используемый работником для удаленного доступа к Информационным активам ПАО «Ростелеком», не должен совпадать с какими-либо другими паролями работника;

– пароль не должен включать осмысленные слова, словосочетания, общепринятые аббревиатуры, а также основываться на доступных данных о пользователе (фамилии, дате рождения, именах родственников, номеров телефонов и др.) или легко угадываемом алгоритме смены;

– пароль не должен содержать широко известные или легко угадываемые слова и последовательности символов (12345678, password, qwerty, aaabbb и подобных)

– пароль по умолчанию (созданный при создании учетной записи пользователя) должен быть изменен пользователем при первом входе в систему;

– пароль должен изменяться не реже чем 1 раз в 90 дней с момента последнего изменения;

– в случае разглашения или компрометации пароль должен быть незамедлительно изменен.

2.4. Соблюдать следующие правила обращения с паролями:

– не записывать пароль на предметах и материальных носителях, а также не хранить его в файле в открытом виде;

– не использовать один и тот же пароль для различных учетных записей;

– не передавать кому-либо (в т.ч. своим коллегам и руководителям, а также работникам ПАО «Ростелеком») свой пароль, равно как и использовать чужие пароли при Работ на средствах вычислительной техники;

– не осуществлять попытки подбора паролей (в том числе автоматизированными способами), не пытаться завладеть паролями других лиц.

2.5. Не организовывать на предоставленных ПАО «Ростелеком» СВТ ресурсы общего доступа и сетевые сервисы (открывать доступ к общим папкам, дискам, CD-приводам и дисководам, настраивать службы удаленного доступа, прокси- или веб-серверы, беспроводные точки доступа, Bluetooth интерфейсы и иные схожие по своим последствиям действия).

2.6. Не предпринимать попытки преодоления установленных ПАО «Ростелеком» ограничений, отключать и/или удалять установленные на предоставленных ПАО «Ростелеком» СВТ средства защиты информации (в том числе антивирусное программное обеспечение), использовать недокументированные свойства, ошибки в программном обеспечении (ПО) и настройках доступа к информационным ресурсам ПАО «Ростелеком», доступ к которым не был предоставлен явным образом.

2.7. Не устанавливать на предоставленные СВТ ПАО «Ростелеком» какое-либо программное обеспечение кроме ПО, предусмотренного к установке по условиям Договора, изменять настройки уже имеющегося ПО. По вопросам установки необходимого ПО, а также получения административных прав в операционных системах средств вычислительной техники обращаться к ответственному лицу ПАО «Ростелеком».

2.8. Не хранить и не использовать на предоставленных средствах вычислительной техники программное обеспечение и другие результаты интеллектуальной деятельности в нарушение прав их законных правообладателей.

2.9. В случае предоставления СВТ, не вскрывать корпус предоставленного средства вычислительной техники ПАО «Ростелеком» (в том числе для самостоятельного устранения неисправностей), самовольно подключать к нему какое-либо оборудование (GPRS модемы, Wi-Fi точки доступа и пр.).

2.10. Не подключать к предоставленным средствам вычислительной техники ПАО «Ростелеком» личные мобильные устройства (телефоны, смартфоны, планшетные

компьютеры, ноутбуки), беспроводные (радио) интерфейсы, модемы и прочее оборудование, позволяющее выходить в сеть Интернет и другие публичные сети.

3. Не использовать ПО следующих категорий при подключении к сети ПАО «Ростелеком» и работе внутри инфраструктуры ПАО «Ростелеком» (за исключением случаев прямо предусмотренными условиями Договора):

- сканеры портов и анализаторы трафика;
- средства для организации удаленного доступа, не предусмотренные Договором, включая средства для создания зашифрованных каналов связи (VPN-, DNS-, SSH-, HTTPS-туннели и пр.);
- ПО, используемое для анонимного доступа в сеть Интернет (включая веб-сервисы, прокси-серверы);
- ПО для обхода средств защиты, включая средства подбора и восстановления паролей, поиска уязвимостей;
- ПО, предназначенное для сокрытия или внедрения дополнительной информации в цифровые объекты (в том числе реализующее методы стеганографии);
- ПО, осуществляющее сбор информации с клавиатуры, экрана, микрофона (снифферы);
- специализированные программные средства, оказывающее влияние на сетевые настройки средств вычислительной техники, серверов и сетевого оборудования.

4. Не оставлять без присмотра или передавать кому-либо предоставленные идентификаторы и прочие средства идентификации.

5. По требованию уполномоченных представителей ПАО «Ростелеком» предоставлять выданные средства вычислительной техники ПАО «Ростелеком» и носители информации (USB-Flash, CD/DVD и др.) для проверки выполнения требований информационной безопасности.

6. Информировать ответственное лицо ПАО «Ростелеком» по вопросам защиты информации обо всех инцидентах безопасности информации и событиях, создающих угрозу причинения ущерба ПАО «Ростелеком», а также об обращениях третьих лиц с целью незаконного получения конфиденциальной информации ПАО «Ростелеком».

7. При предоставлении доступа к объектам критической инфраструктуры Российской Федерации (далее – ОКИИ), а также информации ограниченного доступа об объектах критической информационной инфраструктуры (далее – ИОД ОКИИ) одного или нескольких видов, включенных в Соглашение о соблюдении требований по информационной безопасности ПАО «Ростелеком» и Приложения к нему, не совершать следующих действий:

- разглашать ИОД ОКИИ и использовать эту информацию в личных целях (статьях, выступлениях и пр.);
- предоставлять доступ к ИОД ОКИИ третьим лицам;
- копировать, записывать, печатать, принимать, передавать, предоставлять, размножать, уничтожать, обрабатывать, перемещать ИОД ОКИИ, за исключением случаев, предусмотренных Договором;
- размещать (копировать) ИОД ОКИИ на внешние информационные ресурсы, в том числе размещенные в сети Интернет, за исключением случаев, предусмотренных Договором;
- использовать ИОД ОКИИ в открытой переписке по незащищенным каналам связи;
- снимать копии с документов и других носителей ИОД ОКИИ и/или делать выписки из них, а равно использовать различные технические средства (фотоаппараты, видео и звукозаписывающую и иную аппаратуру) для записи ИОД ОКИИ, за исключением случаев, предусмотренных Договором.

**Я подтверждаю, что ознакомлен(-а)** с Соглашением о соблюдении требований по информационной безопасности ПАО «Ростелеком», включая Приложения к нему и условия настоящего Обязательства о соблюдении требований информационной безопасности.

**Я предупрежден(а)** о том, что, ПАО «Ростелеком» вправе контролировать мои действия при работе с Информационными активами ПАО «Ростелеком», включая анализ отправленных мной информационных сообщений.

**Я предупрежден(а)** о том, что ПАО «Ростелеком» вправе использовать полученную в результате такого анализа информацию для проведения расследований, в том числе, с привлечением правоохранительных органов, а также использовать в качестве доказательств в суде, и подтверждаю, что в этих случаях я не вправе рассчитывать на соблюдение в отношении этих сообщений конфиденциальности со стороны ПАО «Ростелеком».

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(подпись)/(ФИО)