**Договор № ЭШ2026/ 185**
**на оказание услуг по технической поддержке программного обеспечения информационных подсистем «Электронная школа», «Электронное дополнительное образование», являющихся составляющими региональной информационной системы Ростовской области «Образование»**

*г. Ростов-на-Дону*

муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Ростова-на-Дону «Школа № 104 имени Героя Советского Союза Шипулина А.А.» (МАОУ «Школа № 104»), в лице директора Рублевой Олеси Александровны, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с одной стороны,

и **Публичное акционерное общество «Ростелеком»**, в лице руководителя проектов отдела прикладных проектов Ростовского филиала Игнатовой Екатерины Борисовны, действующего на основании Доверенности №8fcc-487b-9c9e-bac9208a0e65 от 10.10.2025г., именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц», Положением о закупках заключили настоящий договор (далее – Договор) о нижеследующем:

## 1. Предмет Договора

1.1. Исполнитель обязуется оказать, а Заказчик обязуется принять и оплатить на условиях, предусмотренных Договором, Услуги по технической поддержке программного обеспечения информационных подсистем «Электронная школа», «Электронное дополнительное образование», являющихся составляющими региональной информационной системы Ростовской области «Образование» (далее – Услуги).
1.2. Состав и стоимость Услуг определяется Приложением №1 к настоящему Договору.
1.3. Условия оказания услуг, параметры качества и порядок взаимодействия Сторон определены Приложением № 2 к настоящему Договору.
1.4. Идентификационный код закупки нет.

## 2. Стоимость услуг и порядок расчетов

2.1 Цена настоящего Договора составляет 91 163,28 (Девяносто одна тысяча сто шестьдесят три) рубля 28 копеек, в том числе НДС,, предусмотренный действующим законодательством РФ.

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

2.2 Источник финансирования: бюджетные средства автономного учреждения.
2.3 Расчетный период устанавливается с первого до последнего числа (включительно) календарного месяца оказания исполнителем Услуг, подлежащих оплате, и является этапом исполнения Договора.
2.4 Исполнитель выставляет Заказчику счет, счет-фактуру и Акт об оказанных услугах в течение 7 (семи) рабочих дней с момента окончания Расчетного периода.
2.5 Оплата оказываемых Услуг производится путем безналичных расчетов ежемесячно, не позднее 7 (семи) рабочих дней с даты подписания Заказчиком Акта об оказанных услугах. При необходимости оплата за декабрь месяц может производится по счету на предоплату, сформированному дополнительно по запросу Заказчика направленному на электронную почту Исполнителя указанную в п. 14.2. Счет, счет-фактура и Акт об оказанных услугах за декабрь месяц выставляются Исполнителем в соответствии с пунктом 2.5 Договора.
2.6 Выставление счета-фактуры Исполнителем Заказчику производится в соответствии с налоговым законодательством РФ.
2.7 Заказчик вправе производить авансовые платежи за оказываемые Услуги в размере, не превышающем лимиты бюджетных обязательств на соответствующий финансовый год. Сумма авансового платежа учитывается Исполнителем при выставлении счета в соответствующем Расчетном периоде.
2.8 Стороны обязуются осуществлять сверку расчётов по Договору с оформлением двустороннего акта сверки расчётов не реже одного раза в год, а также по мере необходимости.
В случае направления акта сверки расчетов по электронной почте, такой акт будет признаваться Сторонами в качестве документа, составленного в письменной форме.


Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 1 из 30

Акт сверки расчётов составляется заинтересованной Стороной, подписывается уполномоченным представителем такой Стороны. Сторона-инициатор сверки направляет в адрес Стороны-получателя акт сверки расчётов. Если Сторона-получатель не согласна с актом сверки расчетов, она направляет Стороне-инициатору свои письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в акте сверки расчётов информации. Если в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчётов Сторона-получатель не направит в адрес Стороны-инициатора письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации, акт сверки расчётов считается признанным Стороной-получателем в редакции Стороны-инициатора.
Стороны признают равную юридическую силу собственноручной подписи и факсимильной подписи, воспроизведенных с помощью средств механического или иного копирования на актах сверки расчётов к настоящему Договору.
2.9 Платежи по настоящему Договору осуществляются в российских рублях по безналичному расчету путем перечисления денежных средств на счет Исполнителя, указанный в настоящем Договоре.
2.10 Датой исполнения обязательств по оплате считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

## 3. Срок оказания услуг по Договору

3.1 Срок оказания услуг: с «01» января 2026 г. по «31» декабря 2026 г.

## 4. Права и обязанности Сторон

4.1 **Исполнитель обязан:**
4.1.1. Оказать услуги в соответствии с предметом Договора качественно и в объеме, предусмотренном настоящим Договором и Приложениями к нему;
4.1.2. Оповещать Заказчика о проведении плановых (профилактических) мероприятий, о проведении неотложных ремонтных работ, в порядке и сроки, предусмотренные Техническим заданием (Приложение № 2 к Договору);
4.1.3. Обеспечивать круглосуточный и бесперебойный режим работы ПО Подсистем, за исключением перерывов для проведения необходимых плановых и неотложных ремонтных работ;
4.1.4. По требованию Заказчика, информировать Заказчика о ходе оказания услуг;
4.1.5. Обеспечивать конфиденциальность (неразглашение) информации, переданной Заказчиком Исполнителю в рамках оказания услуг и не подлежащей разглашению в силу закона или соглашения сторон;
4.1.6. Незамедлительно информировать Заказчика в случае невозможности исполнения обязательств по настоящему Договору, а также обстоятельствах, препятствующих оказанию услуг;
4.1.7. Выполнять иные обязательства, предусмотренные настоящим Договором и Приложениями к нему.
4.2 **Исполнитель вправе:**
4.2.1. В одностороннем порядке путем направления Заказчику письменного уведомления вносить изменения в п.14.1. настоящего Договора, в срок не превышающий 10 (десять) календарных дней с даты введения в действие соответствующих изменений.
4.2.2. Требовать от Заказчика исполнения обязательств по настоящему Договору, в т.ч. неисполненных перед Исполнителем денежных обязательств.
4.2.3. Приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Заказчиком требований, связанных с оказанием этих Услуг и установленных нормативными правовыми актами и настоящим Договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных Заказчику Услуг, до устранения нарушения или предоставления документов, подтверждающих оплату Исполнителю стоимости оказанных Услуг.
4.2.4. Запрашивать у Заказчика информацию, необходимую для оказания услуг;
4.2.5. Проводить в случае необходимости плановые (профилактические) мероприятия, в том числе ремонтно-настроечные работы, а также неотложные ремонтные работы;
4.2.6. Для выполнения своих обязательств по настоящему Договору привлекать специалистов сторонних организаций, неся ответственность за их действия, как за свои собственные;
4.2.7. Считать направленные Заказчику документы принятыми, согласованными и подписанными, если в течение 10 рабочих дней от Заказчика не получено замечаний по ним.
4.3 **Заказчик обязан:**
4.3.1 Своевременно принять и оплатить надлежащим образом оказанные услуги в порядке и сроки, установленные настоящим Договором;
4.3.2 Предоставить Исполнителю необходимую для оказания услуг информацию, оказывать Исполнителю любое содействие, которое может оказаться необходимым Исполнителю для реализации им своих обязательств по Договору, в том числе способствовать специалистам Исполнителя в идентификации и решении проблемы;


Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 2 из 30

4.3.3 Обеспечить беспрепятственный доступ технических специалистов Исполнителя, в том числе подрядчиков Исполнителя, к оборудованию Исполнителя в случае, если такое оборудование размещено на объекте Заказчика, а также ограничить доступ посторонних лиц к оборудованию Исполнителя;
4.3.4 Назначить из числа своих сотрудников ответственных лиц, имеющих право без доверенности действовать от имени Заказчика, на период оказания услуг по Договору.
4.3.5 Выполнять иные обязательства, предусмотренные настоящим Договором и Приложениями к нему.
4.3.6 Письменно уведомлять Исполнителя об изменении наименования юридического лица, юридического и почтового адреса Заказчика в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней с даты введения в действие соответствующих изменений. Письменно уведомить Исполнителя об изменении адреса доставки счетов, счетов-фактур, Актов и банковских реквизитов Абонента в течение 5 (пяти) календарных дней с момента изменения. Уведомление производится по реквизитам, указанным в разделе 14 Договора. Уведомление должно быть подписано лицом, уполномоченным на внесение изменений в Договор.
4.3.7 Принимать Услуги и возвращать Исполнителю подписанные со своей стороны уполномоченными лицами оригиналы Актов в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения. В том случае если в течение 10 (десяти) календарных дней со дня начала оказания Услуг и (или) окончания Отчетного периода (месяц оказания Услуг) Заказчик не предоставляет Исполнителю письменного мотивированного отказа в признании надлежащего исполнения обязательств Исполнителем, Заказчик считается согласившимся с датой, объемом и качеством Услуг, указанных в Актах.
4.3.8 В случае одностороннего полного отказа от Услуг по настоящему Договору письменно уведомить об этом Исполнителя, а также оплатить Исполнителю стоимость оказанных Услуг.
4.4 **Заказчик вправе:**
4.4.1. Получать от Исполнителя информацию, необходимую для исполнения настоящего Договора, в том числе информацию о реквизитах Исполнителя, режиме работы, тарифах и оказываемых услугах, о состоянии лицевого счета Заказчика;
4.4.2. В любое время проверять ход и качество оказания услуг, не вмешиваясь в оперативно-хозяйственную деятельность Исполнителя;
4.4.3. Требовать от Исполнителя устранения недостатков, выявленных в ходе оказания и/или при приемке услуг в соответствии с условиями Договора.

## 5. Порядок сдачи и приемки оказанных услуг

5.1. По окончании Расчетного периода Исполнитель в течение 7 (семи) рабочих дней предоставляет Заказчику 2 (Два) экземпляра подписанных со своей стороны Актов об оказанных услугах.
5.2. В течение 10 (Десяти) рабочих дней со дня получения соответствующих Актов Заказчик обязуется подписать Акты и передать подписанные Акты Исполнителю, либо направить Исполнителю письменный мотивированный отказ от их подписания с обоснованием причин такого отказа. В случае если Заказчик в течение 10 (Десяти) дней с момента получения соответствующих актов не передал Исполнителю подписанные акты и не направил мотивированный отказ, услуга считается оказанной в полном объеме и принятой Заказчиком.
5.3. При наличии мотивированного отказа Заказчика от приемки оказанных услуг Сторонами в течение 10 (десяти) дней составляется и подписывается Акт о выявленных недостатках. Стороны проводят совместное совещание с целью согласования дальнейших возможных мер по устранению выявленных недостатков.
5.4. Услуги считаются принятыми с даты подписания Сторонами соответствующего Акта об оказанных услугах.
5.5. Отчетная документация в соответствии с формами, приведенными в Приложении № 1 к Техническому заданию, предоставляется Исполнителем по письменному запросу Заказчика в течение всего срока действия Договора.

## 6. Ответственность Сторон

6.1. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг, оказываемых по Договору, Заказчик уплачивает Исполнителю неустойку в размере 1% стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности за Услуги, но не более суммы, подлежащей оплате. Заказчик обязан уплатить такую неустойку после предъявления ему (путем указания в счете) требования об ее оплате.
6.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Исполнитель связи несет ответственность перед Заказчиком в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Заказчик вправе потребовать полного возмещения причиненных ему убытков в случае ненадлежащего исполнения Исполнителем принятых на себя обязательств по настоящему Договору.


Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 3 из 30

6.3. Если иное прямо не предусмотрено Договором, законные проценты на сумму долга за период пользования любыми денежными средствами по любому денежному обязательству каждой из Сторон в соответствии со ст. 317.1 Гражданского кодекса РФ не начисляются и не подлежат к уплате противоположной Стороне по Договору

6.4. Заказчик вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть Договор при условии оплаты им понесенных Исполнителем расходов по оказанию ему Услуг. Договор расторгается на основании письменного заявления Заказчика, направленного в адрес Исполнителя в срок не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты расторжения Договора.

6.5. В случае не устранения Заказчиком нарушений, указанных в п.4.2.3. настоящего Договора, в течение шести месяцев со дня получения Заказчиком от Исполнителя уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг, Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

6.6. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего Договора или в связи с ним, Стороны рассматривают предварительно в претензионном порядке. Срок рассмотрения ответа на письменную претензию – 30 (тридцать) календарных дней с момента ее получения. В случае если споры и разногласия не урегулированы в претензионном порядке в сроки, определенные в настоящем пункте, каждая из Сторон вправе обратиться в Арбитражный суд по месту нахождения ответчика с иском о разрешении спора.

6.7. Если иное не предусмотрено законом или настоящим Договором Стороны освобождаются от ответственности за нарушение обязательств по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы или по вине другой Стороны. Стороны несут ответственность за несоблюдение условий о конфиденциальности в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

## 7. Адреса и способы доставки расчетно-платежных документов (РПД) и уведомлений

Заказчик соглашается получать от Исполнителя РПД (счет, счет-фактура, Акт выполненных работ (оказанных услуг) и письменные уведомления, подписанные Электронной подписью по телекоммуникационным каналам связи через оператора электронного документооборота. При этом, электронный документ, подписанный электронной подписью, признается документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью.

7.1. Способ доставки оригиналов РПД: Электронный документооборот:

| | |
|---|---|
| ООО «Компания Тензор» (СБИС) | |
| АО «ПФ «СКБ Контур» (Диадок) | + |

Заказчик согласен на получение расчетных документов по выбранному им способу доставки. В случаях, когда счет Заказчику отправляется почтой, обязанность Исполнителя по обеспечению доставки счета считается выполненной в момент подачи почтовой корреспонденции в соответствующее почтовое отделение связи без получения уведомления о его получении.

7.2. Способ обмена письменными уведомлениями.

Надлежащим уведомлением Сторон считается доставка уведомлений одним из следующих способов: с использованием почтовой связью или курьером, направление на адрес электронной почты, указанный в Разделе 14 настоящего Договора.

## 8. Условия конфиденциальности

8.1. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность информации, полученной при выполнении настоящего Договора. Исполнитель обязуется принять все необходимые меры по обеспечению конфиденциальности полученных результатов, включая охрану документации и материалов, ограничению круга лиц, допущенных к информации, заключению соглашений о конфиденциальности с лицами, допущенными к конфиденциальной информации.

8.2. Исполнитель обязуется не передавать третьим лицам конфиденциальную информацию, а также публиковать или иным способом разглашать полученные результаты без письменного разрешения Заказчика.

8.3. Обязанности Сторон по соблюдению конфиденциальности, предусмотренные п. 8.1 Договора, остаются в силе и после прекращения Договора в течение 3 (трех) лет.



Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 4 из 30

## 9. Антикоррупционная оговорка

9.1. Стороны Договора обязуются принимать меры по предупреждению коррупции, указанные в статье 13.3 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

9.2. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей работникам Сторон для оказания влияния на действия или решения этих лиц в целях получения каких-либо неправомерных преимуществ или достижения иных неправомерных целей.

9.3. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны не осуществляют действия, квалифицируемые как коррупция в соответствии с пунктом 1 статьи 1 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

## 10. Прочие условия и досрочное расторжение Договора

10.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента заключения, распространяет свое действие на отношения сторон, возникшие с «01» января 2026 года и действует по «31» декабря 2026 года, а в части оплаты услуг до выполнения Заказчиком денежных обязательств.

10.2. Расторжение Договора допускается по соглашению Сторон, по решению суда, в случае одностороннего отказа Стороны Договора от исполнения Договора в соответствии с гражданским законодательством.

## 11. Порядок разрешения споров

11.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего Договора или в связи с ним, Стороны рассматривают предварительно в претензионном порядке.

11.2. В претензии должны быть указаны требования Стороны; сумма претензии и ее расчет; обстоятельства, на которых основываются требования, и доказательства, подтверждающие их; иные сведения, необходимые для урегулирования спора. К претензии должны быть приложены документы и другие доказательства, отсутствующие у Стороны, в адрес которой направлена претензия.

11.3. Сторона, получившая претензию, обязана рассмотреть её и направить другой Стороне письменный ответ (отзыв) по существу претензии не позднее 30 (тридцати) рабочих дней с момента ее получения. Ответ (отзыв) должен содержать согласие Стороны на полное или (частичное) удовлетворение претензии или отказ от полного (частичного) удовлетворения претензии, мотивы принятого решения.

11.4. Претензия, ответ (отзыв) и письма направляются почтовыми отправлениями с уведомлением о вручении или вручаются представителю Стороны под роспись.

11.5. Переписка Сторон может осуществляться в виде письма или телеграммы, а в случае направления телекса, факса, иного электронного сообщения с последующим предоставлением оригинала документа.

11.6. В случае не достижения соглашения путем переговоров в досудебном порядке все споры, разногласия или требования, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, в том числе касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, подлежат разрешению в Арбитражном суде Ростовской области.

## 12. Заключительные положения

12.1. Заявления, уведомления, извещения, требования или иные юридически значимые сообщения, с которыми закон или Договор связывают наступление гражданско-правовых последствий для другой стороны, должны направляться только одним из следующих способов (за исключением сообщений (документов), для которых законом либо Договором предусмотрен специальный способ направления): заказным письмом с уведомлением о вручении; по электронной почте.

12.2. При исполнении Договора не допускается перемена Исполнителя, за исключением случая, если новый Исполнитель является правопреемником Исполнителя по настоящему Договору вследствие реорганизации юридического лица в форме преобразования, слияния или присоединения (универсальное правопреемство).

12.3. В случае перемены Заказчика права и обязанности Заказчика, предусмотренные Договором, переходят к новому Заказчику.

12.4. Каждая из Сторон обязана в течение 5 (пяти) календарных дней информировать другую Сторону об изменении своего местонахождения, названия, банковских реквизитов, правового статуса.

12.5. Все уведомления, направленные по адресам и реквизитам, указанным в настоящем Договоре, считаются надлежащими.

12.6. Вопросы, не урегулированные настоящим Договором, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.



Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 5 из 30

12.7. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон – для Договоров на бумажном носителе.
12.8. Настоящий Договор подписывается посредством электронного документооборота с использованием только квалифицированной электронной подписи через операторов электронного документооборота.

## 13. Приложения

В состав настоящего Договора входят следующие Приложения, которые являются его неотъемлемой частью:
Приложение № 1 – Соглашение о составе и стоимости оказания услуг;
Приложение № 2 – Техническое задание.

## 14. Юридические адреса и реквизиты сторон

| 14.1. Заказчик | 14.2. Исполнитель |
|---|---|
| **МАОУ «Школа № 104»**<br>Адрес местонахождения: 344092, г. Ростов-на-Дону, бул. Комарова, 9/5<br>Тел/факс: (863) 307-65-64<br>E-mail: olecia.rubleva@mail.ru<br>ИНН 6161013587, КПП 616101001<br>ОГРН 1026102901560 | **Публичное акционерное общество «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком»)**<br>Юридический адрес: 191167, город Санкт-Петербург, вн.тер.г.муниципальный округ Смольнинское, Наб Синопская, д. 14 Литера А,<br>ИНН: 7707049388; КПП: 784201001<br>ОГРН: 1027700198767<br>**Исполнителем Договора является обособленное подразделение:**<br>Ростовский филиал ПАО «Ростелеком»<br>**Почтовый адрес**: 344019, г. Ростов-на-Дону, ул. Мурлычева, зд. 56-60<br>ИНН 7707049388 КПП 616743001<br>**факс** 8 (863) 286-16-11<br>**тел.** 8(863)286-17-06, **e-mail:** E.Ignatova@south.rt.ru<br>**для сверки расчетов:тел.** 8(863)286-17-07, **e-mail:** yana.dontsova@rt.ru<br>**Сайт Технической поддержки:** http://support.ris61edu.ru/ |
| **Банковские реквизиты:**<br>Муниципальное казначейство города Ростова-на-Дону (МАОУ «Школа № 104, л/с 31907Э87700)<br>Счет 03234643607010005800<br>ОКЦ № 9 ЮГУ БАНКА РОССИИ//УФК по Ростовской области, г. Ростов-на-Дону<br>БИК 016015102<br>ЕКС 40102810845370000050 | **БАНК** КРАСНОДАРСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ №8619 ПАО СБЕРБАНК<br>Адрес Банка: 350000, г. Краснодар, ул. Красноармейская, д.34<br>**Получатель:** ПАО «Ростелеком»<br>**БИК** 040349602<br>Расчетный счет № 40702810430020102244<br>**корр/счёт** 30101810100000000602 |

## Подписи сторон

| Заказчик | Исполнитель |
|---|---|
| Директор МАОУ «Школа № 104» | Руководитель проектов отдела прикладных проектов Ростовского филиала ПАО «Ростелеком» |
| **_____О.А. Рублева** | **_____ Е.Б. Игнатова** |


Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 6 из 30

**Приложение № 1**
**к Договору № ЭШ2026/ 185**

**Соглашение**
о составе и стоимости технической поддержки программного обеспечения информационных подсистем «Электронная школа», «Электронное дополнительное образование», являющихся составляющими региональной информационной системы Ростовской области «Образование»

муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Ростова-на-Дону «Школа № 104 имени Героя Советского Союза Шипулина А.А.» (МАОУ «Школа № 104»), в лице директора Рублевой Олеси Александровны, действующего на основании Устава_, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с одной стороны, и Публичное акционерное общество «Ростелеком», в лице руководителя проектов отдела прикладных проектов Ростовского филиала Игнатовой Екатерины Борисовны, действующего на основании №8fcc-487b-9c9e-bac9208a0e65 от 10.10.2025, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», настоящим подтверждаем, что Стороны пришли к соглашению о нижеследующем:

Определить следующий состав и стоимость ежемесячных услуг по технической поддержке ПО ИС ЭШ, ИС ЭДО, оказываемых Исполнителем Заказчику в рамках настоящего Договора:

| № | Наименование услуги | Количество услуг, шт. | Кол-во месяцев | Ежемесячная стоимость, (с НДС 22%) руб. | Итого, (с НДС 22%) руб. |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **Техническая поддержка ПО ИС ЭШ, ИС ЭДО** | 1 | 12 | 6 651,44 | 79 817,28 |
| 2 | **Техническая поддержка дополнительных аттестованных рабочих мест в сети 5203*** ***в случае, если у учреждения более одного аттестованного рабочего места** техническая поддержка второго и каждого последующего рабочего места стоит по 945,50 рублей с НДС в месяц | 1 | 12 | 945,50 | 11 346,00 |
| | **ИТОГО** | | | | **91 163,28** |

Цена Договора за весь срок действия составляет 91 163,28 (Девяносто одна тысяча сто шестьдесят три) рубля 28 копеек, в том числе НДС, предусмотренный действующим законодательством РФ.

**Заказчик**

Директор МАОУ «Школа № 104»

**_____О.А. Рублева**

**Исполнитель**

Руководитель проектов отдела прикладных проектов Ростовского филиала ПАО «Ростелеком»

**_____ Е.Б. Игнатова**



Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 7 из 30

**Приложение № 2**
**к Договору № ЭШ2026/185**

# ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

**на услуги по технической поддержке программного обеспечения информационных подсистем «Электронная школа», «Электронное дополнительное образование», являющихся составляющей региональной информационной системы Ростовской области «Образование»**

**2026 г**



Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 8 из 30

Содержание


**1. Общие сведения** 12

**1.1. Наименование объекта оказания услуг** 12

**1.2. Наименование услуг** 12

**1.3. Наименование Заказчика** 12

**1.4. Наименование Исполнителя** 12

**1.5. Нормативные основания оказания услуг** 12

**1.6. Сроки начала и окончания оказания услуг** 13

**2. Назначение и цели оказания услуг** 13

**3. Характеристика объекта автоматизации** 13

**3.1. Описание функционала ПО ИС ЭДО** 14

**3.2. Описание функционала ПО ИС ЭШ** 15

**3.3. Компоненты Платформы** 17

**4. Требования к составу и содержанию услуг** 20

**4.1. Консультационная поддержка пользователей ПО Подсистем** 20

**4.2. Техническая поддержка ПО Подсистем** 21

**4.3. Состав услуг по технической и консультационной поддержке пользователей типовых автоматизированных рабочих мест Подсистем** 21

**4.4. Общие параметры оказания услуг** 22

**4.5. Координаты Службы технической поддержки** 24

**4.6. Типы обращений** 24

**4.7. Порядок подачи обращений** 24

**4.8. Порядок взаимодействия при обработке обращений** 25

**4.8.1. Приоритеты обращений типа «Инцидент»** 25

**4.8.2. Статусы обращений** 25

**4.8.3. Ограничения при решении обращений** 25

**4.9. Плановые и неотложные ремонтные работы** 26

**4.9.1. Порядок взаимодействия при проведении плановых регламентных работ, выполняемых Исполнителем** 26

**4.9.2. Неотложные ремонтные работы, проводимые Исполнителем** 26

**4.10. Ограничения Услуги** 26

**4.11. Порядок эскалации** 26

**4.12. Оценка качества оказания услуги** 27

**4.12.1. Методика расчета оценки качества оказания услуги.** 27

**4.13. Обеспечение резервного копирования данных** 28

**5. Требования к патентной чистоте** 28

**6. Порядок приемки** 28

**7. Гарантийная поддержка** 28

**Приложение №1 к Техническому заданию** 29




Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 9 из 30

Термины и сокращения

| | |
|---|---|
| ВМ | Виртуальная машина |
| Время реакции | Период времени в рабочих часах от получения обращения Пользователя до принятия обращения Службой технической поддержки |
| Время разрешения Обращения/Запроса | Время с момента принятия обращения в работу до момента разрешения и/или закрытия обращения |
| ГВЭ | Государственный Выпускной Экзамен |
| ГИС «РУО» | Государственная информационная система «Реестры участников образовательных отношений» |
| ГК | Государственный контракт |
| Госуслуги | Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (сокращено – ЕПГУ) |
| ЕАИС ДО | Единая автоматизированная информационная система сбора и анализа данных по учреждениям, программам, мероприятиям дополнительного образования и основным статистическим показателям охвата детей дополнительным образованием в субъектах Российской Федерации |
| ЕГЭ | Единый государственный экзамен |
| ЕЛК | Единый личный кабинет |
| Единица услуги | 1 месяц оказания услуг по технической поддержке программного обеспечения информационной подсистемы «Электронная школа», «Электронное дополнительное образование», являющихся составляющей региональной информационной системы Ростовской области «Образование» |
| ЕСИА | Единая система идентификации и аутентификации |
| Заявка на модификацию | Обращение, которое Пользователи формируют в СУИ. Данное обращение содержит запрос на возможность оценки модификации ПО Системы. |
| Заказ | Обращение, которое Пользователи формируют в СУИ. Запрос на обеспечение какой-либо новой функциональной возможности Системы. |
| Инициатор | Пользователь, направивший Обращение посредством электронной почты или телефона |
| Инцидент | Любое событие, возникшее в результате исполнения пользователями Заказчика возложенных на них должностных обязанностей и не являющегося частью штатного (стандартного) функционирования прикладного программного обеспечения Системы, а также тип обращения на устранение такого события |
| ИС | Информационная система |
| ИС ЭДО | Информационная система «Электронное дополнительное образование», предназначенная для автоматизации деятельности организаций дополнительного образования |
| ИС ЭШ | Информационная система «Электронная школа», предназначенная для автоматизации деятельности организаций общего образования |
| ИТ | Информационные технологии |
| ИЭП | Инфраструктура электронного правительства |
| Концентратор | Форма-концентратор ЕПГУ |
| КТП | Календарно-тематическое планирование |
| Межведомственная система | Комплекс информационных систем, предназначенных для учета контингента обучающихся, взаимосвязанных с информационными системами органов государственной власти и государственных внебюджетных фондов |



Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 10 из 30

| | |
|---|---|
| Минпросвещения | Министерство просвещения |
| НДС | Налог на добавленную стоимость |
| НМО | Научно-методическое объединение |
| НСИ | Нормативно-справочная информация |
| ОГЭ | Основной Государственный Экзамен |
| ОДО | Организация дополнительного образования |
| ОО | Образовательные организации |
| ПАО | Публичное акционерное общество |
| ПО | Программное обеспечение |
| Пользователь | Сотрудники образовательных организаций Ростовской области общего, среднего профессионального, дополнительного образований имеющие доступ для работы с ПО Систем. |
| РВД | Региональная витрина данных |
| Подсистемы | Информационные системы «Электронная школа», «Электронное дополнительное образование», являющиеся составляющей региональной информационной системы Ростовской области «Образование» |
| СМЭВ | Система межведомственного электронного взаимодействия версии 3.х |
| ПФ ДОД | Персонифицированное финансирование дополнительного образования детей |
| РОИВ | Региональные органы исполнительной власти |
| Навигатор | Региональный информационный ресурс «Навигатор дополнительного образования детей в Ростовской области» |
| НПА | Нормативно-правовые акты |
| НСИ | Нормативно-справочная информация |
| Система | Региональная информационная система Ростовской области «Образование» |
| СПО | Среднее профессиональное образование |
| УМК | Учебно-методические материалы |
| Услуги по сопровождению | Услуги по адаптации и модификации ПО с целью исправления ошибок, выявленных в процессе сопровождения ПО, услуги по установке, тестированию и сопровождению ПО, а также иные услуги, направленные на обеспечение нормального функционирования Системы. |
| ФГОС | Федеральный государственный образовательный стандарт |
| ФИО | Фамилия, имя, отчество |
| ЭВМ | Электронно-вычислительная машина |
| Целевая модель | Внедрение целевой модели дополнительного образования детей |
| SLA | Соглашение об уровне предоставления услуги |
| e-mail | Электронная почта |
| SSD | Компьютерное энергонезависимое немеханическое запоминающее устройство на основе микросхем памяти, альтернатива жёстким дискам (HDD). |
| SAS | Serial Attached SCSI (SAS) — последовательный компьютерный интерфейс, разработанный для подключения различных устройств хранения данных, например, жёстких дисков и ленточных накопителей. |
| mb | Мегабайт |


Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 11 из 30

## 1. Общие сведения

Настоящее техническое задание определяют требования к оказанию услуг по технической поддержке программного обеспечения информационных подсистем «Электронная школа» «Электронное дополнительное образование» (далее – ПО Подсистем), а также аттестованного автоматизированного рабочего места региональной информационной системы Ростовской области «Образование» в МАОУ «Школа № 104».

### 1.1. Наименование объекта оказания услуг

- ПО подсистемы «Электронная школа» региональной информационной системы Ростовской области «Образование» (далее – ИС ЭШ)
- ПО подсистемы «Электронное дополнительное образование» региональной информационной системы Ростовской области «Образование» (далее – ИС ЭДО);
- Аттестованное автоматизированное рабочее место региональной информационной системы Ростовской области «Образование».

### 1.2. Наименование услуг

Техническая поддержка ПО ИС ЭШ, ИС ЭДО и аттестованного автоматизированного рабочего места Региональной информационной системы «Образование» (далее – Услуги).

### 1.3. Наименование Заказчика

**_МАОУ «Школа № 104»**

### 1.4. Наименование Исполнителя

ПАО «Ростелеком».

### 1.5. Нормативные основания оказания услуг

При оказании услуг Исполнитель должен руководствоваться следующими нормативно-правовыми актами:

1) Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

2) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»:

3) Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) Постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;

5) Постановление Правительства Российской Федерации от 8 июня 2011 г. № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;

6) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 г. № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями, и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

7) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

8) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 7 сентября 2010 г. № 1506-р «Изменения, которые вносятся в распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-р»;



Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 12 из 30

9) Приказ Минкомсвязи России от 23.06.2015 г. № 210 «Об утверждении Технических требований к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;

10) Регламент информационного взаимодействия Участников с Оператором ЕСИА и Оператором эксплуатации инфраструктуры электронного правительства, размещенного в сети Интернет по адресу https://digital.gov.ru/ru/documents/4244/;

11) Постановление Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 г. № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия».

12) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

13) Положение по аттестации объектов информатизации по требованиям безопасности информации (утверждено председателем Государственной технической комиссии при Президенте Российской Федерации 25.11.1994 г.).

14) Постановление Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2012 г. № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».

15) Постановление Правительства Российской Федерации от 21 марта 2012 г. № 211 «Об утверждении перечня мер, направленных на обеспечение выполнения обязанностей, предусмотренных Федеральным законом «О персональных данных» и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами, операторами, являющимися государственными или муниципальными органами».

16) Приказ ФСБ России от 10.07.2014 № 378 «Об утверждении Состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных с использованием средств криптографической защиты информации, необходимых для выполнения установленных Правительством Российской Федерации требований к защите персональных данных для каждого из уровней защищенности».

17) Приказ ФСТЭК России от 11 февраля 2013 г. № 17 «Об утверждении требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах».

### 1.6. Сроки начала и окончания оказания услуг

Срок оказания Услуг: с «01» января 2026г. по «31» декабря 2026г.

## 2. Назначение и цели оказания услуг

Целью оказания Услуг является обеспечение бесперебойного функционирования ПО Подсистем путем консультирования пользователей, устранения возникающих инцидентов, а также мониторинга работоспособности ПО Подсистем.

## 3. Характеристика объекта автоматизации

В Ростовской области на основании постановления Министерства общего и профессионального образования Ростовской области от 12.11.2018 №8 функционирует региональная информационная система Ростовской области «Образование» (далее – РИСО), которая включает в себя следующие Подсистемы:

ИС ЭДО. ИС ЭДО создана по Договору № 31503180027 от 10 февраля 2016 г. по заказу Государственного автономного учреждения Ростовской области «Региональный информационно-аналитический центр развития образования». В настоящее время Система функционирует на базе программы для ЭВМ «Навигатор дополнительного образования детей Inlearno в составе «Модуля социального заказа», правообладатель – ООО «Государство Детей».

ИС ЭШ, созданная по Договору № 31503180027 от 10 февраля 2016 г., по заказу Государственного автономного учреждения Ростовской области «Региональный информационно-аналитический центр развития образования». ИС ЭШ в качестве ПО использует программу для ЭВМ "БАРС.Образование - Электронная школа" (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2023680864, дата регистрации "06" октября 2023 года, Правообладатель - АО "БАРС.Груп").

Государственному автономному учреждению Ростовской области «Региональный информационно-аналитический центр развития образования» (Государственному Заказчику по договору № 31503180027 от



Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 13 из 30

10 февраля 2016) принадлежат права на использование ПО Подсистем на условиях простой неисключительной лицензии способом воспроизведения с правом передачи сублицензий Министерству общего и профессионального образования Ростовской области.

ПО Подсистем размещено на Государственной облачной платформе Ростовской области (далее – Платформа). Платформа предоставляется Министерством цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области. По согласованию с Заказчиком, Исполнитель может проводить аудит предоставленных мощностей, предоставлять фактуру и аргументы для возможного, необходимого увеличения мощностей.

### 3.1. Описание функционала ПО ИС ЭДО (Навигатор дополнительного образования)

ПО Подсистемы включает в себя следующие функции:

| **Функционал / модуль** | **Описание** |
|---|---|
| Ведение данных по организациям / «Организации» | ИС ЭДО имеет возможность ввода подробных данных об организации. |
| Ведение информации о сотрудниках / «Инвентаризация» | ИС ЭДО позволяет вести базу данных всех сотрудников ОДО. Реализована возможность ведения индивидуального портфолио для каждого сотрудника. |
| Ведение информации об учащихся / «Дети» | ИС ЭДО позволяет вести базу данных всех обучающихся ОДО. Реализована возможность ведения индивидуального портфолио для каждого обучающегося. |
| Ведение информации о учебных группах / «Журнал посещаемости» | ИС ЭДО позволяет вести реестр групп ОДО. Реестр «Группы» отображает все группы обучения выбранной организации. Реестр позволяет создавать, редактировать и удалять группы. |
| Ведение информации о родителях учащихся / «Пользователи сайта» | ИС ЭДО позволяет вести базу данных всех родителей, обучающихся ОДО. |
| Ведение образовательных программ / «Программы» | Раздел предназначен для хранения информации об образовательных программах организации. Позволяет создавать образовательные программы, редактировать и удалять. |
| Ведение мероприятий / «Мероприятия» | В раздел вносятся сведения о мероприятиях, проводимых в ОДО. Позволяет создавать, редактировать и удалять мероприятия. |
| Ведение расписания занятий / «Расписание» | ИС ЭДО обеспечивает выполнение работ:<br>– формирование общего расписания занятий;<br>– просмотр расписания занятий преподавателей;<br>– формирование расписания звонков. |
| Ведение электронного журнала учета работы группы в ОДО / «Журнал посещаемости» | ИС ЭДО обеспечивает выполнение работ:<br>– учет посещаемости и работы группы;<br>– список учащихся в группе;<br>– данные о родителях учащегося и руководителе группы (кураторе);<br>– список учащихся в группе, прошедших инструктаж по технике безопасности;<br>– замечания, предложения по работе группы. |
| Зачисление в ОДО / «Заявки», «Реестр зачислений» | ИС ЭДО позволяет ведение реестра заявлений на зачисление и выполнение распределения и зачисления по заявлениям обучающихся, поступивших при |



Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 14 из 30

| | |
|---|---|
| | личной подаче в учреждение ОДО, при подаче с портала Навигатор, и при подаче с ЕПГУ |
| Администрирование / «Пользователи» | ИС ЭДО позволяет создавать роли в Системе и назначать им права доступа ко всему функционалу Системы, что обеспечивает возможность разграничения доступа к ИС ЭДО (Навигатор дополнительного образования) пользователям в рамках их компетенций |
| Предоставление отчетности о деятельности ОДО / «Сводные данные» | ИС ЭДО (Навигатор дополнительного образования) позволяет формирование статистических отчетов, позволяющих производить мониторинговые исследования на уровне конкретного ОДО, сводных отчетов по подведомственным ОДО и сводных отчетов на уровне региона |
| Асинхронные задачи / (*) | ИС ЭДО обеспечивает контроль, прослеживание выгрузки отчетов с массивным объемом данных с возможностью скачивания отчета. |
| Модуль учета и выдачи сертификатов персонифицированного учета и персонифицированного финансирования дополнительного образования детей (далее - ПФДО) | Модуль ПФДО ИС ЭДО (Навигатор дополнительного образования) - позволяет вести учет и отображать информацию о сертификатах персонифицированного учета и персонифицированного финансирования дополнительного образования детей в личном кабинете родителя/ученика. |
| Общедоступный сайт Навигатора Дополнительного образования Ростовской области | Предназначен для получения информации об образовательных организациях, образовательных программах и мероприятиях, предоставляемых образовательными организациями региона. На портале Навигатор пользователю доступна подача заявления на обучение по образовательным программам и запись на участие в мероприятиях. |

### 3.2. Описание функционала ПО ИС ЭШ

| **Функционал / модуль** | **Описание** |
|---|---|
| Ведение данных по организациям | ИС ЭШ имеет возможность ввода подробных данных о своей организации. ИС ЭШ позволяет вести аудиторный фонд, данные о мероприятиях, методическим объединениям и городским событиям. |
| Ведение информации о сотрудниках | ИС ЭШ позволяет вести базу данных всех сотрудников образовательной организации. Реализована возможность ведения индивидуального портфолио формы Т-2 для каждого сотрудника. |
| Ведение информации об учащихся | ИС ЭШ позволяет вести базу данных всех обучающихся образовательной организации. Реализована возможность ведения индивидуального портфолио для каждого обучающегося. |
| Ведение учебных классов | ИС ЭШ позволяет вести реестр классов и групп обучения образовательной организации. Реализована возможность отражения по каждому классу следующей информации: Уровень класса, Литера, Классный руководитель, Специализация, Язык обучения, Период обучения, Форма обучения, Тип периода обучения, Смена, Режим обучения, Максимальная наполняемость, Список учащихся класса. |
| Ведение информации о родителях учащихся | ИС ЭШ позволяет вести базу данных всех родителей обучающихся образовательной организации. |


Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 15 из 30

| | |
|---|---|
| Ведение расписания ОО | ИС ЭШ позволяет создавать расписание уроков с учетом учебного периода и смены обучения. По каждой смене отдельного учебного периода ведется расписание звонков. Реализована возможность формирования исключений в расписании звонков для отдельного класса, для определенного дня недели, для определенной даты, для класса и дня недели, для класса и даты. |
| Ведение поурочного планирования | ИС ЭШ обеспечивает выполнение работ:<br>– Работа с учебным планом;<br>– Работа с календарно-тематическим планированием;<br>– Работа с планом урока. |
| Ведение электронного классного журнала | ИС ЭШ позволяет ведение электронного классного журнала успеваемости для каждого класса и периода обучения отдельно. Страница журнала успеваемости и посещаемости учащихся должна содержать следующую информацию: Предмет, Список учащихся, Дата проведения занятий, Преподаватель, Тема урока, Домашнее задание на текущий урок, Домашнее задание на следующий урок, Индивидуальное домашнее задание, Вид урока, Виды оценок. |
| Ведение результатов экзаменов ЕГЭ, ОГЭ, ГВЭ | ИС ЭШ позволяет вести базу данных результатов экзаменов ЕГЭ, ОГЭ, ГВЭ и составления расписания сдачи данных экзаменов (Функционал для родителей и учеников доступен при организованном взаимодействии с порталом госуслуг.) |
| Зачисление в образовательную организацию | ИС ЭШ позволяет ведение реестра заявлений на зачисление и выполнение распределение и зачисления по заявлениям обучающихся |
| Ведение электронного дневника | ИС ЭШ обеспечивает просмотр электронного дневника обучающегося без возможности редактирования.<br>Электронный дневник позволяет отображать следующую информацию в личном кабинете обучающегося и родителя:<br>– текущую успеваемость учащегося (с перечнем оценок, в таблице расписания занятий, в виде аналитических графиков);<br>– итоговую успеваемость учащегося;<br>– сведения о посещаемости занятий;<br>– выданные домашние задания, в том числе и индивидуальные;<br>– полное расписание уроков, со всеми вносимыми изменениями;<br>– сведения об организации, педагогическом составе и списке учащихся класса. |
| Администрирование | ИС ЭШ позволяет создание роли в системе и назначать им права доступа ко всему функционалу системы, что обеспечивает возможность разграничения доступа к системе пользователям в рамках их компетенций. Вход в ИС ЭШ реализован через ЕСИА.<br>ИС ЭШ позволяет производить массовое оповещение пользователей. При создании массового сообщения. ИС ЭШ позволяет определить тип пользователей, территорию, а также временной период, в который будет отправляться сообщение. |
| Ведение нормативно-справочной информации | ИС ЭШ позволяет выполнять следующие функции:<br>– Первичное (системное) наполнение данными объектов НСИ (справочников);<br>– Наполнение и редактирование данных объектов НСИ на уровне региона или дочерней (входящей) организации;<br>– Использование общероссийских классификаторов. |
| Асинхронные задачи | ИС ЭШ обеспечивает контроль, прослеживание выгрузки отчетов с массивным объемом данных с возможностью скачивания отчета |
| Импорт входных данных | ИС ЭШ позволяет импортировать информацию об учебных планах, КТП и результатах ЕГЭ, ОГЭ, ГВЭ. |



Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 16 из 30



| | |
|---|---|
| Предоставление выходных данных в печатной форме | ИС ЭШ позволяет вывод на печать входных данных, связанных с деятельность ОО |
| Предоставление отчетности о деятельности ОО | ИС ЭШ позволяет формирование статистических отчетов, позволяющих производить мониторинговые исследования различной направленности на уровне конкретного ОО, сводных отчетов по подведомственным ОО, сводных отчетов на уровне региона |
| Взаимодействие с формой-концентратора единого портала государственных услуг (далее-ЕПГУ) «Запись детей в первый класс» | ИС ЭШ взаимодействует с формой-концентратора ЕПГУ для предоставления услуги «Запись детей в первый класс» |
| Взаимодействие с РВД | В ИС ЭШ реализован функционал передачи данных об образовательных организациях, педагогических работниках, учениках и их родителей/законных представителей, расписании уроков, сведений из электронного журнала в региональную витрину. |
| Интеграция с ГИС «РУО» | В ИС ЭШ реализован функционал передачи данных об образовательных организациях, педагогических работниках, учениках и их родителях/законных представителях в ГИС «РУО». |

### 3.3. Компоненты Платформы

Услуги по технической поддержке оказываются с применением программно-аппаратных средств Платформы, используемых в следующем объеме:

ЭШ

| CPU | RAM | HDD |
|---|---|---|
| Xeon E5 2680 2.70 Ghz (416 штук) | 654 gb | SSD(скорость записи и скорость чтения не менее – 3000 mb/s) – 17 450 mb , SAS - 15 120 mb |

ЭДО

| CPU | RAM | HDD |
|---|---|---|
| 90 * Xeon E5-2680 2.70GHz | 60 Gb | / - 600 Gb |

Аппаратные требования к серверной инфраструктуре для размещения ПО ЭДО включают в себя четыре виртуальных сервера, а также дополнительные сервисы.

**Виртуальная машина#1 (база данных)**

Производительность:

- Виртуальный 16-ядерный процессор
- RAM: 32 Гб или более
- Свободное место на жестком диске — не менее 500 Гб.

**Виртуальная машина # 2 (приложения)**

Производительность:

- Виртуальный 16-ядерный процессор
- RAM: 16 Гб или более
- Свободное место на жестком диске — не менее 40 Гб.



Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 17 из 30

**Виртуальная машина #3 (ViPNet)**

Производительность:

- Виртуальный 4-ядерный процессор
- RAM: 8 Гб или более
- Свободное место на жестком диске — не менее 20 Гб.

**Виртуальная машина # 4 (Хранилище объектов)**

Производительность:

- Виртуальный 8-ядерный процессор
- RAM: 8 Гб или более
- Свободное место на жестком диске — не менее 500 Гб

**Общие требования к виртуальным серверам**

Каждый из четырех описанных выше виртуальных серверов должен в обязательном порядке соответствовать следующим требованиям:

**Программное обеспечение:**

- Операционная система: РЕД ОС, конфигурация "Сервер", сертифицированная (для целей аттестации) редакция, версия 7.3 или выше.
- Файловая система типа EXT4, либо XFS, файловая система должна быть собрана на технологии LVM.

**Технологии:**

- Docker Engine не ниже версии 18.
- SSH

**Общие требования к физическим серверам (хостам)**

В случае, если указанные выше виртуальные сервера реализованы на физических серверах (или сервере), к этим физическим серверам предъявляются нижеследующие аппаратные и системные требования:

**Аппаратные требования:**

- CPU: x86-совместимый процессор в 2- или выше-процессорной конфигурации не ниже 2.2. GHz и совместимый с инструкциями Intel VT-x (или AMD-v) и другими инструкциями виртуализации.
- **Подсистема хранения:** Программный или аппаратный массив типа RAID1 (Mirroring RAID), состоящий из двух SSD-дисков емкостью 1 TB и выше.

**Системные требования:** В качестве хостовой операционной системы необходимо использовать РЕД ОС (конфигурация «Сервер», сертифицированная редакция, версия 7.3. или выше).

Заказчик обеспечивает масштабируемость системы. (В процессе эксплуатации ИС ЭДО, в зависимости от нагрузки и режима работы, возможно возникновение необходимости расширения системы, включая добавление серверных мощностей, добавление дополнительных сервисов).

**Требования к почтовому сервису.**

Заказчик предоставляет учетную запись почтового сервера для рассылки почтовых уведомлений для пользователей ИС ЭДО со следующими характеристиками:

– возможность обеспечения рассылки от 20 000 и более электронных писем в день;

– поддержка заголовка return-path;

– *return-path - документы IETF: RFC2821, RFC3834, RFC4409, RFC5598, RFC5321.

**Требования к обеспечению работы доменных имен**

Если Заказчик использует собственные домены, то обязан предоставить SSL-сертификаты для доменов сайта и букинга (административной части).

**Требования к объектному хранилищу.**

Заказчик предоставляет адрес, логин и пароль объектного хранилища, совместимого с S3 API, для файловых данных, генерируемых системой. Резервирование данного сервиса обеспечивает Заказчик.



Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 18 из 30

**Требования к сервису резервного копирования.**

Для резервного копирования данных Заказчик предусматривает сервер, отличный от сервера базы данных, или внешний сервис. Заказчик самостоятельно осуществляет резервное копирование базы данных в указанное хранилище. В случае сбоя восстановление данных Навигатора выполняется Исполнителем на основе предоставленной Заказчиком резервной копии базы данных или доступа к хранилищу резервных копий. Порядок резервного копирования и восстановления данных согласовывается сторонами отдельно в формате Регламента резервного копирования.

В качестве хранилища резервных копий допустимо использовать один из двух вариантов:

Облачное хранилище на выбор Заказчика;

S3-совместимое объектное хранилище с доступом по ssh.S3-хранилище резервных копий может составлять часть указанного выше объектного хранилища. В случае, если S3-хранилище резервных копий организовано на физическом сервере, этот сервер должен быть отличным от физического сервера, на котором располагается база данных.

**Требования к сервису детализированного журналирования.**

Для детализированного журналирования Заказчик предусматривает сервер или внешний сервис. Минимальный объем файловой системы для хранения данных: от 50gb. Файловая система для хранения данных базы данных журналов должна иметь вид: /opt

**Требования к сети**

В рамках оказания услуг Заказчиком осуществляется контроль за обеспечением наличия 24×7 доступа в Интернет для серверного оборудования, на котором развёрнут, и посредством которого функционирует Навигатор. Серверы размещаются в изолированном контуре сети Заказчика (DMZ). Узлы должны иметь сетевую связность друг с другом (находиться в одном VLAN и иметь IP-адреса из одной подсети).

Обязательны к открытию порты 80 и 443 сервиса клиентам. Внешний трафик системы фильтруется оборудованием Заказчика по политике: «Запрещено все, кроме того, что разрешено». Фильтрация доступа к портам осуществляется Заказчиком.

Виртуальные машины размещаются в изолированном контуре сети заказчика (DMZ). Узлы имеют сетевую связность друг с другом (находиться в одном VLAN и иметь IP-адреса из одной подсети).

На ВМ системы открыты порты:

tcp/22

tcp/80

Выделяемые адреса для системы согласовываются с Исполнителем в рабочем порядке.

Внешний трафик системы может фильтроваться оборудованием заказчика.

С терминирующего узла заказчика http трафик проксируется на порт 80 VMAPP SERVER.

К инфраструктуре заказчика доступ обеспечивается по ssh.

Заказчик в рамках предоставления доступа Исполнителю по ssh создает аккаунты двух пользователей: имена учетных записей направляются исполнителем вместе с открытыми ключами. Открытые ssh-ключи для этих пользователей предоставляются Исполнителем после сообщения Заказчика о полном соответствии подготовленной инфраструктуры требованиям, описанным в настоящем ТЗ.

Для обеспечения подключения региона к ЕАИС ДО предоставляется выделенная виртуальная машина в DMZ заказчика, имеющая доступ в интернет.

В случае необходимости подключения к инфраструктуре Заказчика через VPN, Заказчик обеспечивает возможность указанного подключения с нескольких внешних IP-адресов Исполнителя, сообщаемых Исполнителем.

**Требования к доступности внешних сервисов**

Заказчик обеспечивает доступ внутренних компонентов Навигатора до адресов из следующего списка (перечень может быть расширен в дальнейшем).

| Адрес сервиса | Назначение сервиса |
|---|---|
| Подсети разработчика системы | SSH: доставка обновлений, настройка системных компонентов |
| Gosuslugi.ru | Авторизация через модуль ЕСИА |



Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 19 из 30

| | |
|---|---|
| 11.0.0.0/24 | Взамодействие через випнет-сеть «Дети России» с сервисом ЕАИС ДО |
| Reg.inlearno.com | Регистр docker |
| Metrika.yandex.ru | Сервис веб-аналитики «Яндекс.Метрика» |

**Разграничение зон ответственности**

В рамках взаимодействия стороны разграничивают зоны ответственности указанным ниже образом.

Заказчик выполняет нижеперечисленные работы:

— развертывание виртуальных машин;
— настройка сетевой связности;
— установка сертификатов;
— установка и настройка средств защиты информации;
— настройка почтового сервера;
— установка SSL-сертификатов и контроль за их актуальностью;
— обеспечение работы доменных имен и контроль их продления;
— круглосуточный мониторинг серверной инфраструктуры;
— восстановление виртуальных машин из их резервных копий
— установка и администрирование серверного ПО за пределами docker-контейнеров.

Исполнитель обязуется выполнять нижеперечисленные работы:

— обеспечение работоспособности Системы;
— выполнение оптимизации исполняемого кода Навигатора с целью повышения быстродействия и снижения генерируемой вычислительной нагрузки;
— выпуск обновлений Системы в связи с выходом новых версий и доработкой функционала Системы;
— обновление и настройка Системы на серверах его размещения;
— своевременное устранение выявленных ошибок Системы;
— устранение проблем/инцидентов в работе Системы;
— обновления Системы без добавления нового функционала;
— установка и администрирование серверного ПО в пределах docker-контейнеров;
— проведение мониторинга работоспособности и корректного функционирования подсистем Системы в пределах docker-контейнеров;
— восстановление данных Системы на основе резервной копии базы данных при сбое Навигатора по требованию Заказчика.

**Перенос Системы на серверы Исполнителя**

Перенос Систем на серверы Исполнителя не входит в объем работ, указанных в настоящем техническом задании.

## 4. Требования к составу и содержанию услуг

Услуги должны включать в себя:

- Консультационную поддержку пользователей ПО Подсистем;
- Техническую поддержку ПО Подсистем.

### 4.1. Консультационная поддержка пользователей ПО Подсистем

Консультационная поддержка пользователей ПО Подсистем должна включать в себя организацию 1 (первой) и 2 (второй) линии поддержки.

Организация 1 (первой) линии поддержки должна предоставляться Исполнителем в составе:

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



Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 20 из 30

– Формирование отчетности по обращениям (Приложение №1);

Организация 2 (второй) линии поддержки должна предоставляться Исполнителем в составе:

– Плановая диагностика работоспособности ПО Подсистем, тестирование работоспособности;
– Анализ производительности и корректности работы ПО Подсистем;
– Экспертная поддержка по настройке ПО Подсистем;
– Экспертная поддержка по работе сервисов интеграции;
– Изменение и доработка рабочей документации при выходе обновлений;
– Прием «Заказов на модификацию» ПО Подсистем[1].

### 4.2. Техническая поддержка ПО Подсистем

Техническая поддержка ПО Подсистем включает в себя организацию 3 (третьей) линии технической поддержки.

Организация 3 (третьей) линии поддержки должна предоставляться Исполнителем в составе:

– Выявление причин, оперативное устранение сбоев и восстановление доступности ПО Подсистем;
– Решение инцидентов и устранение проблем в случае некорректной работы ПО Подсистем или отдельных его модулей, посредством внесения изменений в исходный код ПО Подсистем;
– Обновление ПО Подсистем в связи плановым выходом новых версий;
– Обеспечение работоспособности и актуализации сервисов интеграции.

### 4.3. Состав услуг по технической и консультационной поддержке пользователей типовых автоматизированных рабочих мест Подсистем

Услуги по сопровождению компонентов системы защиты информации аттестованных типовых автоматизированных рабочих мест Системы должны оказываться на все, установленные в соответствии с регламентом подключения, компоненты системы защиты информации каждого типового автоматизированного рабочего места.

В состав услуг по технической и консультационной поддержке пользователей типовых автоматизированных рабочих мест Систем должно входить:

1. Предоставление для каждого типового автоматизированного рабочего места Подсистем Сертификата активации сервиса совместной технической поддержки компонентов пользовательского сегмента защищенной сети ViPNet №5203 на срок с даты подписания договора по «31» декабря 2026 г., уровень – Расширенный.
2. Организация линии поддержки в составе:
   - Приём обращений и консультирование по электронной почте;
   - Приём обращений и консультирование по телефону «горячей линии»;
   - Консультирование по установке (переустановке), настройке и эксплуатации системы защиты информации аттестованных типовых автоматизированных рабочих мест Системы: 8х5, рабочие дни, с 9.00 до 18.00 по московскому времени по телефону «горячей» линии, по электронной почте и с помощью удаленного подключения;
   - Консультирование по устранению проблем, неисправностей и сбоев в работе компонентов системы защиты информации аттестованных типовых автоматизированных рабочих мест Системы: 8х5, рабочие дни, с 9.00 до 18.00 по московскому времени по телефону «горячей» линии, по электронной почте и с помощью удаленного подключения;
   - Консультирование по устранению конфликтов компонентов системы защиты информации аттестованных типовых автоматизированных рабочих мест Системы с другим ПО и оборудованием: 8х5, рабочие дни, с 9.00 до 18.00 по московскому времени по телефону «горячей» линии, по электронной почте и с помощью удаленного подключения;
   - Диагностика с целью установления факта ошибки в работе ПО ViPNet Client защищенной сети № 5203. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях ПО;

[1] Реализация заявок на модификацию не входит в состав услуг по данным Условиям предоставления услуг



Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 21 из 30

- Предоставление (в случае необходимости) обновлений, устраняющих дефекты, выявленные в компонентах системы защиты информации;
- Установка, настройка, передача Права на использование модуля персонального межсетевого экрана Средства защиты информации Secret Net Studio 8 (бессрочная лицензия)[2];
- Проверка работоспособности (в случае необходимости) сетевого соединения с серверной частью системы по защищенному каналу связи;
- Формирование ключей шифрования и персональных ключей пользователей ПО ViPNet Client защищенной сети №5203;
- Контроль (мониторинг) за обеспечением уровня защищенности информации, содержащейся в защищенной сети №5203, с целью выявления нарушений безопасности информации и угроз безопасности информации.
- Реагирование на последствия компьютерных атак на защищаемые ресурсы:
    - анализ данных об атаках на защищаемые ресурсы сети №5203 (мониторинг информационной безопасности);
    - консультация специалистов Заказчика по произошедшим инцидентам ИБ.

### 4.4. Общие параметры оказания услуг

При оказании услуг Исполнитель должен соблюдать общие параметры оказания услуг, приведенные в Таблице 1:

Таблица 1. Общие параметры оказания услуг

| | |
|---|---|
| **Временной режим доступности ПО Подсистем на Платформе** | круглосуточно (24х7) |
| **Временной режим регистрации обращений** | с 09:00 до 18:00 часов (местное время Заказчика) по рабочим дням |
| **Временной интервал проведения регламентных работ** | Для проведения плановых работ, имеющих риск возникновения инцидентов, выделяется технологическое окно с 19:00 до 08:00 следующего дня (местное время Заказчика) |
| **Минимальное время уведомления о регламентных работах** | 8 рабочих часов |
| **Минимальное время уведомления о неотложных ремонтных работах** | 2 часа |
| **Сроки предоставления отчетности** | По запросу Заказчика в течение десяти рабочих дней, но не чаще одного раза в календарный квартал по Форме Приложения № 1 |
| **Временной режим доступности Исполнителя по телефону и e-mail (прием и регистрация обращений)** | с 09:00 до 18:00 часов (местное время Заказчика) ежедневно по рабочим дням |

При оказании услуг Исполнитель должен руководствоваться следующими определениями инцидентов:

**Инцидент1-го приоритета** - серьезные сбои, нарушающие использование ПО Подсистем в целом, а также отдельных ее служб. Сбой делает невозможной работу в ПО Подсистем отдельных ключевых пользователей, целых групп;

**Инцидент 2-го приоритета** - сбой не останавливает работу ПО Подсистем в целом, но часть функций работает некорректно;

**Инцидент 3-го приоритета** - сбой, влияющий на удобство работы в ПО Подсистем, снижающий эффективность ее использования и иные инциденты.

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

При оказании услуг Исполнитель должен руководствоваться следующими определениями инцидентов и временными рамками:

[2] С целью совместимости с уже имеющимся у Заказчика ПО позиция приобретается без указания эквивалентности.



Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 22 из 30

| Приоритет обращения/инцидента | Описание приоритета | Типы ошибок (примеры для определения приоритетов) | Время реакции, в рабочих часах | Время анализа и решения, в рабочих часах |
|---|---|---|---|---|
| 1-го приоритета | Серьезные сбои, нарушающие использование всей ИС ЭДО и ИС ЭШ или отдельных ее частей, служб. Сбой может охватывать работу целой группы пользователей. | Одна из подсистем недоступна.<br>Массовая невозможность авторизации пользователей. | Не более 4 | Не более 24 |
| 2-го приоритета | Сбой не останавливает работу ПО Систем в целом, но основной функционал работает некорректно. | Единичные случаи невозможности авторизации пользователей.<br><br>(в ИС ЭШ не доступна функциональная возможность выставления оценок при работе с реестром «Классный журнал».<br>Невозможность работы с заявлением в реестре «Реестр заявлений». | Не более 24 | Не более 160 |
| 3-го приоритета (нормальный) | Сбой, снижающий качество работы и эксплуатации ПО Системы | Ошибки при формировании отчетов, или в самих расчетах в отчете.<br>Не доступна функциональная возможность открытия портфолио ученика или студента.<br>Недоступно прикрепление файлов в ИС ЭДО или ИС ЭШ. | Не более 48 | Определяется по согласованию с Заказчиком, но не позднее срока окончания оказания услуг. |
| Информационный запрос | Любой вопрос от пользователей по использованию ПО Системы, требующий пояснения либо уточнения порядка работы с ПО Систем, разъяснения функциональных возможностей ПО Системы, любая справка о работе ПО Систем. | | Не более 48 | Определяется по согласованию с Заказчиком, но не позднее срока окончания оказания услуг. |



Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 23 из 30

Под временем реакции понимается количество рабочих часов, прошедших с момента регистрации инцидента Исполнителем, в течение которых назначенный специалист службы поддержки Исполнителя приступает к работе по решению обращения или запрашивает у Заказчика, пользователя необходимую информацию для более глубокой диагностики проблемы.

### 4.5. Координаты Службы технической поддержки

- Система регистрации заявок Исполнителя: http://support.ris61edu.ru.
- Телефон: 8-800-100-99-61;
- E-mail: support@ris61edu.ru;

### 4.6. Типы обращений

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

- Инцидент (недоступность услуги, либо существенное отклонение качественных параметров услуги от требований, установленных данными условиям предоставления услуг по технической поддержке);
- Информационный запрос (Заявка на консультацию);
- «Заявка на модификацию» ПО Подсистем[3].

Должны приниматься обращения, сформированные следующими участниками:

| Тип обращения | Инициатор обращения |
|---|---|
| Инцидент, информационный запрос | Пользователи[4] |
| «Заявка на модификацию» | Пользователь |

### 4.7. Порядок подачи обращений

При возникновении инцидентов или необходимости в получении консультации, пользователь должен формировать заявку по инциденту или информационному запросу для отправки Исполнителю.

Отправка обращения пользователя к Исполнителю должно осуществляться с помощью:

- электронной почты по адресу: support@ris61edu.ru;
- по номеру телефона:
  - для инцидентов 1 приоритета и прочих обращений: 8 (800) 100-99-61.

Обращение должно содержать следующие сведения:

- идентификационные и контактные сведения пользователя, создавшего обращение: фамилию, имя, отчество, контактный телефон и e-mail;
- описание обращения;
- скриншоты, лог-файлы, другую информацию, подтверждающую возникновение инцидента;
- регистрационный номер первичной заявки в случае повторного обращения;
- другую обязательную информацию или документы/приложения, скрин-шоты для выполнения Обращения.

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

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

Подготовка ответов на обращения должна выполняться Исполнителем. Ответ на обращение должен содержать следующую информацию:

- регистрационный номер обращения;
- содержание обращения;
- описание ответа на обращение;
- предполагаемые сроки разрешения обращения.

[3] Реализация «Заявок на модификацию» не входит в состав услуг данного Технического задания.

[4] Сотрудники образовательных организаций Ростовской области общего, среднего профессионального, дополнительного образований, имеющие доступ для работы с ПО Подсистем.



Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 24 из 30

Ответ на обращение должно передаваться инициатору Обращения по электронной почте. В случае несогласия инициатора обращения с результатами обработки Обращения или при возникновении претензией по качеству, инициатор обращения должен сообщить об этом в течение 24 рабочих часов с момента завершения обработки обращения, после чего существующее обращение должно быть открыто заново и его обработка продолжится. В случае отсутствия ответа инициатора обращения о несогласии по истечении 24 рабочих часов с момента завершения обработки обращения, обращение должно считаться закрытым и открытию заново не должно подлежать.

### 4.8. Порядок взаимодействия при обработке обращений

#### 4.8.1. Приоритеты обращений типа «Инцидент»

Решение обращений типа «Инцидент» должно осуществляться Исполнителем в соответствии с нормативным временем устранения соответствующего приоритета, указанным в Таблице 1. Заказчик, по согласованию с Исполнителем, должен иметь возможность запросить изменение приоритета обращения типа «Инцидент». В случае применения временного (обходного) решения приоритетного инцидента, обращение по высокоприоритетному инциденту должно быть закрыто и при этом зарегистрировано новое с более низким приоритетом и независимым временем восстановления доступности ПО Подсистем.

#### 4.8.2. Статусы обращений

Всем Обращениям должны присваиваться «Статусы»:

- Статус «Новое» - обращение описано, но никакие действия с ним еще не проводились;
- Статус «Анализ» - обращение находится на рассмотрении специалистами службы технической поддержки, установление причины инцидента;
- Статус «В работе» - причины обращения установлены, обращение передано на реализацию;
- Статус «Приемка» - обращение реализовано и передано для тестирования Заказчику;
- Статус «Закрыто» - обращение принято пользователем, претензий к реализации обращения нет;
- Статус «Отложено» - решение обращение приостановлено.

#### 4.8.3. Ограничения при решении обращений.

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

- Устранение неисправности на оборудовании или сетях Заказчика или Пользователей, если таковая выявлена Исполнителем в результате диагностики;
- Заказчик или Пользователь не предоставили ответ на запрос о получении дополнительной информации влияющей на доступность Услуги;
- Исполнителю не предоставляется доступ на объект Заказчика для устранения неисправности, находящейся в зоне ответственности Исполнителя;

Решение обращения может быть отложено по следующим основным причинам:

1. Невозможно повторить описанную проблему на демонстрационной базе конфигурации;
2. Решение требует доработки функционала и/или выпуска обновления для программного продукта;
3. Решение выходит за рамки технической поддержки;

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

Исполнитель передает соответствующее уведомление Заказчику или Пользователю. В информационном уведомлении должна содержаться следующая информация:

- регистрационный номер обращения;
- описание обращения;
- предполагаемая причина возникновения обращения;
- результаты диагностики Исполнителем.



Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 25 из 30

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

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

Исполнитель, после заключения договора с Заказчиком, по запросу от Заказчика на официальную электронную почту Исполнителя, предоставляет доступ в систему учета Инцидентов, путем предоставления всей необходимой информации на официальную электронную почту Заказчика.

### 4.9. Плановые и неотложные ремонтные работы

#### 4.9.1. Порядок взаимодействия при проведении плановых регламентных работ, выполняемых Исполнителем

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

#### 4.9.2. Неотложные ремонтные работы, проводимые Исполнителем

Исполнитель обязуется уведомлять Заказчика о проведении неотложных ремонтных работ, связанных с работоспособностью ПО Подсистем, находящихся в их зоне ответственности, согласно параметру «Минимальное время предупреждения о неотложных ремонтных работах» Таблицы 1.

В уведомлении указывается:

- время, дата и продолжительность проведения плановых регламентных работ;
- предполагаемая продолжительность недоступности ПО Подсистем;
-контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

### 4.10. Ограничения Услуги

Стороны должны договориться об установлении пороговых значений, при превышении которых, Заказчик не вправе требовать у Исполнителя пересчёта стоимости оказания услуги, при снижении интегрального показателя уровня качества оказания услуги ниже допустимого.

Значения, при которых Исполнитель гарантирует исполнение обязательств в полном объеме:

Таблица 4. Пороговые значения

| № п/п | Условие/ограничение | Параметр |
|---|---|---|
| 1 | Максимальное количество обращений (за календарный месяц) по телефону службы технической поддержки (далее –СТП) | *<=20* |
| 2 | Максимальное количество обращений (за календарный месяц) по e-mail СТП | *<=20* |

### 4.11. Порядок эскалации

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

| Уровень эскалации | Ответственный за принятие решения со стороны Заказчика | Ответственный за принятие решения со стороны Исполнителя |
|---|---|---|
| 1 | Директор МАОУ « Школа № 104» Рублева Олеся Александровна olecia.rubleva@mail.ru_ | Руководитель проектов<br>Игнатова Екатерина Борисовна<br>E.Ignatova@south.rt.ru |



Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 26 из 30

### 4.12. Оценка качества оказания услуги

#### 4.12.1. Методика расчета оценки качества оказания услуги.

Для определения качества оказания облачной услуги применяется интегральный показатель уровня качества.

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

Методика расчета интегрального показателя качества оказания услуги.

$$K = \sum_{i=1}^{N} (K_i * Q_i)$$

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

$P_i$ - Целевое значение показателя

$P_i'$ - Фактическое значение показателя

$K_i = \frac{P_i'}{P_i}$ - Относительный показатель отношения фактического и целевого значений показателей

$Q_i$ - Весовой коэффициент показателя – доля показателя i в интегральном показателе

| **Наименование показателя, единица измерения** | **Целевое значение показателя** $P_i$ | **Фактическое значение показателя** $P_i'$ | **Относительный показатель** $K_i = \frac{P_i'}{P_i}$ | **Весовой коэффициент показателя** $Q_i$ | **Взвешенное значение показателя** $K_{Qi}$ |
|---|---|---|---|---|---|
| Гарантируемый уровень доступности | 95% | | | 0,3 | |
| Устранение инцидентов[5] 1-го приоритета | 90% | | | 0,3 | |
| Устранение инцидентов 2-го приоритета | 85% | | | 0,2 | |
| Устранение инцидентов 3-го приоритета | 85% | | | 0,1 | |
| Выполнение Информационных запросов | 85% | | | 0,1 | |
| ИТОГО: | | | | 1 | |

В случае если интегральный показатель качества услуги ниже значения 0,95 Заказчик имеет право на проведение перерасчета стоимости оказание услуги за расчетный период.

Расчет штрафных санкций производится Заказчиком.

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

| Значение Интегрального показателя уровня качества | Штраф, в % от плановой стоимости услуги за расчетный период (месяц) | Плановая стоимость оказания услуги в расчетном периоде, руб. без НДС | Размер штрафа, руб. без НДС |
|---|---|---|---|
| $0.9 \leq K < 0.95$ | 1 | | |
| $0.8 \leq K < 0.9$ | 5 | | |
| $0 \leq K < 0.8$ | 10 | | |



Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 27 из 30

Общая сумма перерасчета стоимости услуги не может превышать 10% (десять процентов) платежей за расчетный месяц, в котором была оказана услуга.

### 4.13. Обеспечение резервного копирования данных

Исполнитель должен обеспечить резервное копирование ПО Подсистем на работоспособные и исправные ресурсы, предоставляемые Заказчиком. Ресурсов, предоставленных Заказчиком, должно хватать для выполнения резервного копирования. Исполнитель должен информировать о нехватке ресурсов, либо о необходимости предоставления дополнительных ресурсов для возможности копирования. Резервное копирование должно осуществляться ежедневно. Срок хранения резервной копии не менее 7 календарных дней обеспечивается Заказчиком. Резервная копия должна обеспечивать возможность восстановления работоспособности Системы на момент создания резервной копии.

В случае если восстановление Подсистем из созданных резервных копий приведет к потере данных по вине Исполнителя, Исполнитель несет ответственность, предусмотренную условиям Договора. Потерей данных по вине Исполнителя считается невозможность восстановления внесенных данных более чем за 24 часа с момента сбоя.

Заказчик имеет право изменять схему организации резервного копирования по согласованию с Исполнителем. Исполнитель несет полную финансовую ответственность за корректность резервных копий, в соответствии с условиями Договора.

## 5. Требования к патентной чистоте

Все проектные и технические решения в результате оказания услуг должны отвечать требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Должны быть выполнены требования законов, в частности части четвертой Гражданского кодекса Российской Федерации.

Выполнение требований по обеспечению лицензионной чистоты обновлений должно обеспечиваться Исполнителем. Исполнитель должен гарантировать соблюдение авторских, исключительных и иных прав на объекты интеллектуальной собственности третьих лиц в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации на момент исполнения Договора.

Для оказания услуг по данным Техническим требованиям Исполнитель обязан обладать правами на внесение изменений в исходный код ПО Систем, в связи с необходимостью устранения инцидентов. Исполнитель должен предоставить документальное подтверждение в соответствии с действующим законодательством РФ по запросу Заказчика в течение 5 (пяти) дней с даты направления запроса.

Информация, накопленная в результате эксплуатации Системы будет принадлежать Министерству общего и профессионального образования Ростовской области.

## 6. Порядок приемки

Приемка оказанных услуг осуществляется ежемесячно в сроки и в порядке, предусмотренные условиями Договора и оформляется Актом сдачи-приемки оказанных услуг.

## 7. Гарантийная поддержка

Исполнитель должен предоставлять гарантию качества на обновления, установленных в результате решения инцидента, сроком до 31.03.2027 года.

При обнаружении недостатков, в обновленной версии ПО Подсистем, возникших по вине Исполнителя, Исполнитель обязуется за свой счет устранить обнаруженные дефекты в срок, согласованный с Заказчиком.

На услуги по консультационной поддержке гарантийный срок не предусмотрен.

| | |
|---|---|
| **Заказчик**<br>Директор МАОУ «Школа № 104» | **Исполнитель**<br>Руководитель проектов отдела прикладных проектов Ростовского филиала ПАО «Ростелеком» |
| **_____О.А. Рублева** | _____ Е.Б. Игнатова |



Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 28 из 30

**Приложение №1 к Техническому заданию**

**Формы отчетной документации**

1.Отчет по Обращениям

Отчет по обращениям за период с "__"_____ ____ г. по "__"_____ 20__г.

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

**Заказчик**
Директор МАОУ «Школа № 104»

**_____О.А. Рублева**

**Исполнитель**
Руководитель проектов отдела прикладных проектов Ростовского филиала ПАО «Ростелеком»

_____ Е.Б. Игнатова



Передан через Диадок 12.01.2026 18:50 GMT+03:00;
4cd4c97d-1e76-4afb-97b6-3f386e4df270
Страница 29 из 30

# Документ подписан и передан через оператора ЭДО АО «ПФ «СКБ Контур»

| | Организация, сотрудник | Доверенность: рег. номер, период действия и статус | Сертификат: серийный номер, период действия | Дата и время подписания |
|---|---|---|---|---|
| Подписи отправителя: | Ростовский филиал ПАО "Ростелеком" (Юг)<br>Игнатова Екатерина Борисовна<br>Доверитель: ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "РОСТЕЛЕКОМ" | 26b1b611-8fcc-487b-9c9e-bac9208a0e65<br>с 10.10.2025 00:00 по 06.10.2026 23:59 GMT+03:00<br>Доверенность прошла проверку | 323BB8001AB240BF477FEABBD3689DA0<br>с 31.10.2024 14:00 по 31.01.2026 14:00 GMT+03:00 | 12.01.2026 18:50 GMT+03:00<br>Подпись соответствует файлу документа |
| Подписи получателя: | МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА РОСТОВА-НА-ДОНУ "ШКОЛА № 104 ИМЕНИ ГЕРОЯ СОВЕТСКОГО СОЮЗА ШИПУЛИНА А.А."<br>Рублева Олеся Александровна<br>Директор | Не требуется для подписания | 00DE6EE03FF087CC9C479A399DB263D4E8<br>с 22.10.2025 16:42 по 15.01.2027 16:42 GMT+03:00 | 12.01.2026 21:03 GMT+03:00<br>Подпись соответствует файлу документа |