

Договор на оказание услуг № 3121000258/26

г. Белгород

23.12.2025 г.

Публичное акционерное общество «Ростелеком» (ПАО «Ростелеком»), именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»**, в лице руководителя группы прикладных проектов Белгородского филиала ПАО «Ростелеком» Агафонов Олега Викторовича, действующего на основании Доверенности №0301/29/4/25 от 30.01.2025г, с одной стороны, и **Областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Дмитриевский аграрный колледж» (ОГАПОУ «ДАК»)**, именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**, в лице директора Овчинниковой Натальи Михайловны, действующего на основании Устава, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2011г. №223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» (далее - Федеральный закон № 223 - ФЗ), заключили настоящий Договор на оказание услуг (далее – **«Договор»**) о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. Предметом настоящего Договора является оказание услуг по технической поддержке и администрированию личного кабинета Заказчика прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа» **модуль «Общеобразовательные организации»** (далее – «Услуги»).

1.2. Исполнитель обязуется оказать Заказчику Услуги в соответствии с Техническим заданием (Приложение №1) и Планом-графиком оказания Услуг (Приложение №2) являющимися неотъемлемыми частями настоящего Договора.

1.3. Заказчик обязуется принять и оплатить Услуги в соответствии с условиями Договора.

1.4. Исполнитель обязуется оказать Услуги с 01.01.2026 г. по 31.12.2026 года. Договор предусматривает оказание Услуг в пять этапов:

первый этап: с 01.01.2026 г. по 31.01.2026 г.;

второй этап: с 01.02.2026 г. по 31.03.2026 г.;

третий этап: с 01.04.2026 г. по 30.06.2026 г.;

четвертый этап: с 01.07.2026 г. по 30.09.2026 г.;

пятый этап: с 01.10.2026 г. по 31.12.2026 г.

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

1.6. Доступ Заказчика к ПО осуществляется через публичную сеть Интернет. Организация доступа к сети Интернет является обязанностью Заказчика и не входит в обязанности Исполнителя по Договору.

2. Права и обязанности сторон

2.1. Порядок оказания Услуг по Договору определяется Техническим заданием (Приложение № 1 к Договору).

2.2. Исполнитель обязан оказать Услуги в объеме и в срок указанные в Договоре и в приложениях к нему.

2.3. Исполнитель вправе привлекать к оказанию Услуг субподрядчиков (соисполнителей).

2.4. Передача выполнения части исполнения своих обязательств по Договору субподрядчику (соисполнителю) не освобождает Исполнителя от обязательств и ответственности по Договору. Исполнитель принимает на себя ответственность за ненадлежащее исполнение субподрядчиком (соисполнителем) обязательств по Договору. Невыполнение субподрядчиками (соисполнителями) и (или) третьими лицами обязательств перед Исполнителем не освобождает Исполнителя от выполнения условий Договора.

2.5. Исполнитель обязан предоставлять Заказчику по его требованию документы, относящиеся к исполнению обязательств по Договору.

2.6. Заказчик обязан принять надлежащим образом оказанные Исполнителем Услуги и оплатить их в соответствии с условиями Договора.

2.7. Заказчик обязан своевременно предоставлять Исполнителю информационные, технические, а также иные параметры, в соответствии с которыми должны быть оказаны Услуги в рамках настоящего Договора, а также соблюдать технические и иные требования, предусмотренные настоящим Договором.

2.8. Исполнитель вправе запрашивать у Заказчика информацию, необходимую для оказания Услуг, а Заказчик обязан предоставлять запрашиваемую информацию в течение 3 (трёх) рабочих дней, если иные сроки не указаны в запросе Исполнителя.

2.9. Исполнитель имеет право приостанавливать оказание Услуги, оставляя за собой все права по настоящему Договору, в случае нарушения сроков оплаты Услуги, указанных в пункте 3.3 Договора.

2.10. Заказчик вправе в любое время проверять ход и качество оказания Услуг, оказываемых Исполнителем, не вмешиваясь в его деятельность.

2.11. Исполнитель обязуется проинформировать Заказчика по электронной почте о выделенном им номере технической поддержки пользователей и режиме его работы.

3. Стоимость услуг и порядок расчетов

3.1. Цена настоящего Договора является твердой и определяется на весь срок исполнения Договора, и включает расходы, связанные с исполнением обязательств по Договору, гарантийные обязательства, налоги, сборы и другие обязательные платежи, выплачиваемые Исполнителю за выполнение им своих обязательств в соответствии с настоящим Договором.

3.2. Цена настоящего Договора составляет 44 226,00 (сорок четыре тысячи двести двадцать шесть рублей 00 копеек) в том числе НДС.

3.3. Оплата оказанных Услуг производится Заказчиком по завершению каждого из этапов, указанных в Плане-графике оказания услуг (Приложение №2), по безналичному расчету платежными поручениями путем перечисления Заказчиком денежных средств в рублях Российской Федерации на расчетный счет Исполнителя, указанный в настоящем Договоре в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты подписания Заказчиком Акта об оказанных услугах (далее – «Акт») соответствующего этапа и выставлением Исполнителем счёта и счета-фактуры.

В случае изменения его расчётного счёта Исполнитель обязан в однодневный срок в письменной форме сообщить об этом Заказчику, с указанием новых реквизитов расчётного счёта. В противном случае все риски, связанные с перечислением Заказчиком денежных средств на указанный в настоящем Договоре счёт Исполнителя, несёт Исполнитель.

3.3.1. Заказчик вправе производить авансовые платежи за оказываемые услуги. Сумма авансового платежа учитывается Исполнителем при выставлении счета в соответствующем Расчетном периоде (этапе).

3.4. Обязательство Заказчика по оплате считается выполненным с даты поступления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя. Если Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты выполнения Заказчиком обязательства по оплате не получит денежные средства на свой расчётный счёт, то Заказчик по запросу Исполнителя направляет Исполнителю простую копию соответствующего платёжного поручения.

3.5. Стороны обязуются осуществлять сверку расчётов по Договору (далее – Сверка) с оформлением двустороннего акта сверки расчётов не реже одного раза в год, а также по мере необходимости. Если Сторонами не используется система электронного документооборота для направления акта сверки расчётов, то акт может быть направлен по электронной почте по адресу, указанному в Договоре. В случае направления акта сверки расчетов по электронной почте, такой акт будет признаваться Сторонами в качестве документа, составленного в письменной форме.

Акт сверки расчётов составляется ПАО «Ростелеком» по его форме вне зависимости от того, кто является инициатором Сверки, и подписывается уполномоченными представителями Сторон. Если инициатором Сверки является Контрагент, он обязан направить в ПАО «Ростелеком» запрос на проведение Сверки. ПАО «Ростелеком» формирует и направляет в адрес Контрагента акт сверки расчётов в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения запроса.

В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчетов Контрагент должен подписать и направить один экземпляр акта сверки расчетов в адрес ПАО «Ростелеком» или направить свои письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в акте сверки расчетов информации. Если в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчетов Контрагент не направит в адрес ПАО «Ростелеком» подписанный акт сверки расчетов или письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации, акт сверки расчетов считается признанным Контрагентом в редакции ПАО «Ростелеком».

Стороны признают равную юридическую силу собственноручной подписи и факсимильной подписи, воспроизведенных с помощью средств механического или иного копирования на актах сверки расчетов к Договору.

Контактные данные лиц Сторон для коммуникаций по вопросам Сверки определены в Договоре.

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

E-mail: ekaterina_averina@center.rt.ru; контактный телефон: +7 4722 32-20-77.

3.5.2. Контактные данные Заказчика для коммуникаций по вопросам сверки расчетов: E-mail: dak@dmitrkol31.ru; контактный телефон: 4724468241.

3.6. В рамках исполнения Договора Стороны могут обмениваться первичными учетными документами посредством электронного документооборота с использованием только квалифицированной электронной подписи через операторов электронного документооборота - ООО «Компания Тензор» или ЗАО «ПФ «СКБ Контур». В момент осуществления фактических действий по обмену электронными документами Заказчик присоединяется к соглашению об использовании электронных документов, размещенном по адресу <http://www.rostelecom.ru/about/disclosure>.

3.7. Источник финансирования: средства бюджетного учреждения (собственные средства).

3.8. Расчеты за неполный этап оказания услуг осуществляются пропорционально количеству календарных дней этапа, в течение которого осуществлялось фактическое оказание услуг.

4. Порядок приемки услуг

4.1. Оказание Услуг оформляется двухсторонним Актом об оказанных услугах (далее – «Акт»).

4.2. Исполнитель выставляет Заказчику Акт, счет и счет-фактуру не позднее 5 (Пятого) числа месяца, следующего за окончанием этапа, в котором Исполнитель оказал Услуги.

4.3. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней подписывает Акт либо направляет Исполнителю мотивированный отказ от его подписания, в котором указывает перечень выявленных нарушений настоящего Договора в те же сроки по электронной почте ответственному работнику Исполнителя. Неполучение Исполнителем подписанного Акта либо мотивированного отказа от его подписания в указанный выше срок приравнивается к подписанию Заказчиком Акта и подтверждает надлежащее и полное исполнение обязательств Исполнителем по Договору.

4.4. Приемка оказанных услуг: в течение двух рабочих дней после подписания Акта об оказании услуги.

5. Обеспечение конфиденциальности

5.1. Настоящим Стороны договорились, что конфиденциальной информацией являются условия настоящего Договора и любая информация, которой Стороны обменивались в процессе заключения, исполнения и прекращения Договора. В течение срока действия настоящего Договора и в течение 3 (Трех) лет после его окончания каждая Сторона обязуется не раскрывать без предшествующего письменного согласия другой Стороны любую конфиденциальную информацию, полученную от раскрывающей Стороны. Когда любая информация раскрывается третьему лицу с таким согласием, Сторона, раскрывающая такую информацию третьему лицу, должна гарантировать, что третье лицо связано положениями данного Договора.

5.2. Получающая Сторона, которая получила любую конфиденциальную информацию (либо устно, при условии, что письменное сообщение относительно конфиденциальности такой информации было получено от другой Стороны, либо в письменной форме) не должна раскрывать

ее, и обязуется обрабатывать такую информацию с той степенью заботливости и осмотрительности, которая применяется относительно ее деловых и финансовых данных того же уровня важности.

5.3. Несмотря на любые другие положения информация, полученная принимающей Стороной, не рассматривается как конфиденциальная и, соответственно, принимающая Сторона не подпадает под обязательства о сохранности конфиденциальности в отношении такой информации, если информация удовлетворяет одной из следующих характеристик:

5.3.1. информация во время ее раскрытия является публично известной;

5.3.2. информация представлена Стороне с письменным указанием на то, что она не является конфиденциальной;

5.3.3. информация получена от любого третьего лица законным путем без нарушения статьи 5 настоящего Договора;

5.3.4. информация должна быть раскрыта в соответствии с соответствующим законом, прочим нормативно – правовым актом, судебным актом, при условии, что Сторона, которая получила информацию от другой Стороны, предварительно письменно и с подтверждением необходимости в таком раскрытии уведомит об этом другую Сторону.

5.4. В случае нарушения условий конфиденциальности одной из Сторон такая Сторона должна возместить второй Стороне реальный ущерб, на основании вступившего в силу решения Арбитражного суда Белгородской области.

6. Ответственность сторон

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение Договора Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями Договора.

6.2. В случае просрочки исполнения Исполнителем обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Договором, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором, Заказчик направляет Исполнителю требование об уплате неустоек (штрафов, пеней).

6.3. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором, за исключением просрочки исполнения Исполнителем обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Договором, Исполнителем уплачивается Заказчику штраф. Размер штрафа определяется в соответствии с Правилами определения размера штрафа, начисляемого в случае ненадлежащего исполнения заказчиком, неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем (подрядчиком, исполнителем) обязательств, предусмотренных Договором (за исключением просрочки исполнения обязательств заказчиком, Исполнителем (подрядчиком, исполнителем), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30 августа 2017 г. № 1042 (далее - Правила), и составляет **10 процентов** цены Договора (этапа).

6.4. Пени начисляется за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Договором, в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пени ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от цены Договора, уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных Договором и фактически исполненных Исполнителем.

6.5. Общая сумма начисленных штрафов за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором, не может превышать цену Договора.

6.6. В случае просрочки исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Договором, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Договором, Исполнитель вправе потребовать уплаты неустоек (штрафов, пеней).

6.7. Пеня начисляется за каждый день просрочки Заказчиком исполнения обязательства, предусмотренного Договором, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Договором срока исполнения обязательства. Такая пеня устанавливается Договором в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пеней ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от не уплаченной в срок суммы.

6.8. За каждый факт неисполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Договором, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Договором, размер штрафа устанавливается в размере **1 000 (Одна тысяча рублей 00 копеек)**.

6.9. Общая сумма начисленных штрафов за ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств, предусмотренных Договором, не может превышать цену Договора.

6.10. Сторона освобождается от уплаты неустойки (штрафа, пени), если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, предусмотренного Договором, произошло вследствие непреодолимой силы или по вине другой стороны.

7. Действие обстоятельств непреодолимой силы

7.1. Стороны по Договору освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств в случае, если такое неисполнение явилось прямым следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть событий, которые нельзя было предвидеть или предотвратить. К таким событиям относятся: стихийные бедствия, военные действия и иные действия, находящиеся вне разумного предвидения и контроля Сторон.

7.2. При наступлении обстоятельств, указанных в пункте 7.1. Договора, каждая Сторона должна не позднее 5 (пяти) дней с момента наступления таких обстоятельств известить о них в письменном виде другую Сторону с приложением подтверждения Торгово-Промышленной палаты или иного компетентного органа. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств, оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по Договору, а также предполагаемые сроки их действия.

7.3. В случае наступления обстоятельств, предусмотренных пунктом 7.1. Договора, срок выполнения Стороной обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют эти обстоятельства и их последствия.

7.4. Если действие обстоятельств непреодолимой силы продолжается свыше одного месяца, Стороны проводят дополнительные переговоры для выявления приемлемых альтернативных способов исполнения Договора, либо Договор подлежит расторжению во внесудебном порядке путем одностороннего отказа от исполнения обязательств по инициативе любой из Сторон.

8. Разрешение споров

8.1. В случае возникновения споров и разногласий, связанных с исполнением настоящего Договора, Стороны принимают меры для их урегулирования путем переговоров.

8.2. Все достигнутые договоренности Стороны оформляют в виде дополнительных соглашений к настоящему Договору, подписанных уполномоченными представителями Сторон.

8.3. Для разрешения неурегулированных споров, связанных с нарушением Сторонами сроков исполнения обязательств, до передачи спора на разрешение Арбитражного суда Белгородской области, Стороны применяют досудебный (претензионный) порядок разрешения споров.

8.3.1. Не позднее 30 дней с момента, когда стало Стороне известно о наличии оснований для предъявления требований об уплате неустойки, другой Стороне направляется претензия заказным письмом с уведомлением о вручении. Срок для ответа на претензию не должен превышать 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня ее получения. Оставление претензии без ответа в установленный срок означает признание претензионных требований.

8.3.2. В претензии должны быть изложены требования с указанием долга и его полный и обоснованный расчет.

8.3.3. В подтверждение заявленных требований к претензии должны быть приложены надлежащим образом оформленные и заверенные необходимые документы либо выписки из них.

В претензии могут быть указаны иные сведения, которые, по мнению заявителя, будут способствовать более быстрому и правильному ее рассмотрению, объективному урегулированию спора.

8.3.4. Датой направления ответа на претензию считается дата, указанная в почтовой квитанции, либо дата ответа на претензию, направленного по электронной почте или с использованием факсимильной связи.

8.4. В случае недостижения взаимного согласия Сторон при разрешении споров путем переговоров или с соблюдением претензионного порядка урегулирования споров, споры по Договору разрешаются в Арбитражном суде Белгородской области.

9. Порядок изменения, дополнения и расторжения договора

9.1. Настоящий Договор вступает в силу и считается заключённым с даты подписания Сторонами и действует до «31» декабря 2026 года включительно, а в части неисполненных обязательств по оплате – до полного исполнения.

9.2. Действие настоящего Договора может быть прекращено в следующих случаях:

9.2.1. в случае полного невыполнения обязательств одной из Сторон по Договору вследствие обстоятельств непреодолимой силы (раздел 7 настоящего Договора);

9.2.2. по письменному соглашению Сторон. Порядок досрочного расторжения Соглашения регулируется указанным соглашением Сторон;

9.2.3. по вступившему в законную силу решению суда;

9.2.4. в одностороннем внесудебном порядке Заказчиком при условии направления письменного уведомления Исполнителю об этом за 10 (десять) дней до даты прекращения Договора.

9.3. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору допускаются только по обоюдному согласию Сторон настоящего Договора, оформляются в виде дополнительных соглашений, подписываются уполномоченными представителями обеих Сторон и прилагаются к настоящему Договору в качестве его неотъемлемых частей. Дополнительные соглашения подлежат исполнению, толкованию в том же порядке, что и другие положения настоящего Договора.

9.4. Прекращение действия Договора не освобождает Стороны от исполнения ими взятых на себя обязательств и не влечет прекращение денежных обязательств Сторон, существовавших на момент прекращения (или расторжения) Договора.

10. Прочие условия

10.1. Любые изменения или дополнения к настоящему Договору должны совершаться Сторонами в письменной форме.

10.2. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

10.3. Неотъемлемыми приложениями к настоящему Договору являются:

10.3.1. Приложение № 1 – Техническое задание;

10.3.2. Приложение № 2 – План-график оказания Услуг;

10.3.3. Приложение № 3 – Поручение на обработку персональных данных.

11. Реквизиты и подписи сторон

ОГАПОУ «ДАК»

Юридический адрес: 309063, Белгородская область, Яковлевский м.о., с. Дмитриевка, ул. Молодежная, д. 14

ИНН 3121000258

КПП 312101001

ОГРН 1023101456795

Банковские реквизиты:

ПАО «Ростелеком»

Юридический адрес: 191167, город Санкт-Петербург, вн. тер. г. муниципальный округ Смольнинское, Наб. Синопская, д. 14 Литера А

ИНН 7707049388 КПП 784201001

ОГРН 1027700198767

Исполнителем договора является обособленное подразделение:

ОКЦ №11 ГУ Банка России по ЦФО//УФК по
Белгородской области г Белгород
Казначейский счет 03224643140000002600
Банковский счет 40102810745370000018
БИК 011403102

Директор

МП **Н.М. Овчинникова**

Белгородский филиал ПАО «Ростелеком»
Почтовый адрес: 308009, г. Белгород,
пр. Б. Хмельницкого, д. 81
ИНН 7707049388 КПП 312343001
Банковские реквизиты:
Расчетный счет: 40702810307000103044
Наименование банка: Белгородское
отделение №8592 ПАО Сбербанк г.
Белгород
БИК 041403633
Кор.счет: 30101810100000000633
Руководитель группы прикладных проектов

МП **О.В. Агафонов**

Техническое задание

1. Общие сведения

1.1. Наименование программного обеспечения

Программа для ЭВМ «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа»».

1.2. Наименование услуги

Оказание услуг по технической поддержке и администрированию личного кабинета Заказчика прикладного программного обеспечения

1.3. Сроки оказания услуг

1 этап – 01.01.2026 г.-31.01.2026 г.

2 этап – 01.02.2026 г.-31.03.2026 г.

3 этап – 01.04.2026 г.-30.06.2026 г.

4 этап – 01.07.2026 г.-30.09.2026 г.

5 этап – 01.10.2026 г.-31.12.2026 г.

1.4. Место оказания услуг

По месту нахождения Исполнителя. Услуги оказываются удаленно.

1.5. Перечень документов

– Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2012 №210-ФЗ;

– Федеральный закон РФ от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в РФ»;

– Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

– Постановление Правительства РФ от 8 сентября 2010 г. № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;

– Распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 №1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями»;

– Распоряжение Правительства Российской Федерации РФ от 16 июля 2020 г. № 1845-р «Об утверждении Методических рекомендаций по порядку формирования и ведения региональных информационных систем, указанных в части 14 статьи 98 ФЗ «Об образовании в РФ»

1.6. Используемые термины и сокращения

Инцидент	Любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги.
ЛК	Личный кабинет
ИСОУ ВШ	Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа»
ПО	Программное обеспечение

Прикладное программное обеспечение	Программа для ЭВМ «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа»»
ТЗ	Техническое задание

2. Цели оказания Услуги

Целью оказания услуг является организация службы технической поддержки пользователей Заказчика по работе с программным обеспечением (далее ПО).

3. Перечень оказываемых Услуг

Исполнитель оказывает услуги по технической поддержке и администрированию личного кабинета Заказчика прикладного программного обеспечения в 5 этапов:

3.1. 1 этап

Исполнитель оказывает следующие услуги:

- адаптация личного кабинета прикладного ПО пользователей Заказчика;
- настройка функций личного кабинета прикладного ПО на основе обращений Заказчика;
- проведение и модерация онлайн-семинаров по работе в личном кабинете прикладного ПО для пользователей Заказчика;
- сопровождение цифровой базы знаний по работе в личном кабинете организации прикладного ПО;
- организация единого номера технической поддержки пользователей Заказчика;
- консультационное сопровождение по работе технической поддержки личного кабинета Заказчика.

3.2. 2 этап

Исполнитель оказывает следующие услуги:

- настройка функций личного кабинета прикладного ПО на основе обращений Заказчика;
- проведение и модерация онлайн-семинаров по работе в личном кабинете прикладного ПО для пользователей Заказчика;
- сопровождение цифровой базы знаний по работе в личном кабинете организации прикладного ПО;
- обслуживание единого номера технической поддержки пользователей Заказчика;
- консультационное сопровождение по работе технической поддержки личного кабинета Заказчика.

3.3. 3 этап

Исполнитель оказывает следующие услуги:

- настройка функций личного кабинета прикладного ПО на основе обращений Заказчика;
- проведение и модерация онлайн-семинаров по работе в личном кабинете прикладного ПО для пользователей Заказчика;
- сопровождение цифровой базы знаний по работе в личном кабинете организации прикладного ПО.
- обслуживание единого номера технической поддержки пользователей Заказчика;
- консультационное сопровождение по работе технической поддержки личного кабинета Заказчика.

3.4. 4 этап

Исполнитель оказывает следующие услуги:

- настройка функций личного кабинета прикладного ПО на основе обращений Заказчика;
- проведение и модерация онлайн-семинаров по работе в личном кабинете прикладного ПО для пользователей Заказчика;
- сопровождение цифровой базы знаний по работе в личном кабинете организации прикладного ПО.
- обслуживание единого номера технической поддержки пользователей Заказчика;

- консультационное сопровождение по работе технической поддержки личного кабинета Заказчика.

3.5. 5 этап

Исполнитель оказывает следующие услуги:

- настройка функций личного кабинета прикладного ПО на основе обращений Заказчика;
- проведение и модерация онлайн-семинаров по работе в личном кабинете прикладного ПО для пользователей Заказчика;
- сопровождение цифровой базы знаний по работе в личном кабинете организации прикладного ПО.
- обслуживание единого номера технической поддержки пользователей Заказчика;
- консультационное сопровождение по работе технической поддержки личного кабинета Заказчика.

4. Характеристика объекта обслуживания

4.1. Общая характеристика

Объектом обслуживания является прикладное программное обеспечение - Программа для ЭВМ «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа»».

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

4.2. Перечень сопровождаемых подсистем:

4.2.1. Модуль ИСОУ ВШ «Общеобразовательные организации»:

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

5. Требования к порядку оказания Услуги

Услуги должны быть оказаны в соответствии с требованиями настоящего раздела ТЗ.

Требования к организации оказания услуг по технической поддержке и администрированию личного кабинета Заказчика прикладного программного обеспечения указаны в таблицах 1-2.

Таблица 1. Условия оказания услуг по технической поддержке и администрированию личного кабинета Заказчика прикладного программного обеспечения

№ п/п	Перечень оказываемых услуг	Условия оказываемых услуг
1	Адаптация личного кабинета прикладного ПО пользователей Заказчика	Единовременно, в рамках срока 1 этапа
2	Настройка функций личного кабинета прикладного ПО на основе обращений Заказчика	С 09:00 до 18:00 восьмичасовой рабочий день

3	Проведение и модерация онлайн-семинаров по работе в личном кабинете прикладного ПО для пользователей Заказчика	В удаленном режиме по запросу
4	Сопровождение цифровой базы знаний по работе в личном кабинете организации прикладного ПО	В удаленном режиме по запросу
5	Организация единого номера технической поддержки пользователей Заказчика	Единоновременно, в рамках срока 1 этапа
6	Обслуживание единого номера технической поддержки пользователей Заказчика	24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году
7	Консультационное сопровождение по работе технической поддержки личного кабинета Заказчика.	В рабочие дни с 09:00 до 18:00

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

№ п/п	Наименование показателя	Требования, установленные к функциональным, качественным характеристикам услуг, входящих в объект закупки
1.	Наименование услуг, входящих в объект закупки	Оказание услуг по технической поддержке и администрированию личного кабинета Заказчика прикладного программного обеспечения
2.	Цель использования оказываемых услуг	Организация службы технической поддержки пользователей Заказчика по работе с программным обеспечением
3.	Перечень оказываемых услуг Исполнителем	1. Адаптация личного кабинета прикладного ПО пользователей Заказчика. 2. Настройка функций личного кабинета прикладного ПО на основе обращений Заказчика. 3. Проведение и модерация онлайн-семинаров по работе в личном кабинете прикладного ПО для пользователей Заказчика. 4. Сопровождение цифровой базы знаний по работе в личном кабинете организации прикладного ПО. 5. Организация единого номера технической поддержки пользователей Заказчика 6. Обслуживание единого номера технической поддержки пользователей Заказчика 7. Консультационное сопровождение по работе технической поддержки личного кабинета Заказчика.
3.1.	Адаптация личного кабинета прикладного ПО пользователей Заказчика.	В рамках оказания услуги Исполнитель должен осуществить настройку пользовательский прав и уровней доступа
3.2.	Настройка функций личного кабинета прикладного ПО на основе обращений Заказчика.	В рамках оказания услуги Исполнитель обязан обеспечить прием обращений Заказчика в рабочие дни с 9:00 до 18:00 – с понедельника по пятницу с перерывом на обед с 13-00 до 14-00, выходные и праздничные дни – согласно Постановления Правительства РФ от 24.09.2025 N 1466 «О переносе выходных дней в 2026 году» по любым каналам связи доступным Заказчику. Исполнитель должен обеспечить следующие способы коммуникации с Заказчиком: • Телефонный номер call-центра технической поддержки Исполнителя. • Электронный почтовый адрес. • Почтовый адрес для направления официальных писем. Заказчик вправе выбирать любой из вышеперечисленных способов для направления обращения к Исполнителю.

		Также Исполнитель обязуется информировать о состоянии (статусе) обращений по запросу Заказчика. Сроки реакции на поступающие обращения со стороны Заказчика регламентируются положениями, представленными в Таблице 1 Приложение №1 к данному ТЗ.
3.3.	Проведение и модерация онлайн-семинаров по работе в личном кабинете прикладного ПО для пользователей Заказчика.	В рамках оказания услуги Исполнитель должен осуществлять проведение и модерацию онлайн-семинаров по работе в личном кабинете прикладного ПО для пользователей Заказчика.
3.4.	Сопровождение цифровой базы знаний по работе в личном кабинете организации прикладного ПО.	В рамках оказания услуги Исполнитель должен осуществлять сопровождение цифровой базы знаний по работе в личном кабинете организации прикладного ПО.
3.5.	Организация единого номера технической поддержки пользователей Заказчика	В рамках оказания услуги Исполнитель предоставляет телефонный номер в коде АВС региона, в котором оказываются услуги по технической поддержке и администрированию личного кабинета Заказчика. Услуги связи в рамках заключенного Договора должны предоставляться Заказчику 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году, а прием обращений по единому номеру должен осуществляться в рабочие дни с 09:00 до 18:00, за исключением перерывов для проведения плановых профилактических и регламентных работ. О проведении профилактических и/или регламентных работ Исполнитель письменно уведомляет Заказчика не менее чем за 24 часа до начала их проведения.
3.6.	Обслуживание единого номера технической поддержки пользователей Заказчика	В рамках оказания услуги Исполнитель должен своевременно устранять технические неисправности. В случае возникновения аварийной ситуации Исполнитель обеспечивает восстановление работоспособности единого номера технической поддержки пользователей Заказчика в срок до 2(двух) часов с момента обращения Заказчика для устранения неисправностей.
3.7.	Консультационное сопровождение по работе технической поддержки личного кабинета Заказчика.	В рамках оказания услуги Исполнитель консультирует пользователей Заказчика по вопросам, связанным с оказанием технической поддержки, оптимизирует процессы обслуживания пользователей, проводит оценку эффективности работы технической поддержки.
4.	Требования к результатам работ и отчётной документации	Исполнитель предоставляет Заказчику следующие отчетные документы: Акт оказанных услуг не позднее 5-го числа месяца, следующего за окончанием этапа, в котором Исполнитель оказал услуги.

6. Требования к защите информации

В рамках оказания услуг по Договору Исполнитель обязан получить необходимые атрибуты доступа к личному кабинету прикладного программного обеспечения. Информация предоставляется Заказчиком в течении 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего запроса от Исполнителя. Запрос на предоставление доступа к системе Исполнитель должен подать не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты заключения договора.

В случае получения доступа к персональным данным, Исполнитель обязан обеспечить соблюдение конфиденциальности персональных данных и обеспечение безопасности персональных данных при их обработке в соответствии со статьей 19 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», постановлением Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных», приказом Федеральной службы по техническому и экспортному контролю от 18.02.2013 № 21 «Об утверждении Состав и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».

Исполнитель обязуется соблюдать конфиденциальность информации, полученной в ходе выполнения работ по-настоящему ТЗ, и использовать ее исключительно в целях исполнения договора. Все действия, связанные с доступом к личному кабинету прикладного ПО, должны выполняться в соответствии с инструкциями Заказчика.

7. Требования к обеспечению работы.

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

- Обеспечение оперативного реагирования на запросы Заказчика;
- Обеспечение качественного технического сопровождения Заказчика.

8. Требования к Исполнителю

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

9. Требования к документированию

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

Язык оформления документации – русский, за исключением общепринятых названий.

Вся документация должна быть оформлена на бумажных носителях в количестве двух экземпляров или в электронном виде в формате doc.

10. Перечень документации, подлежащей оформлению и сдаче заказчику

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

11. Дополнительные требования

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

Заказчик
Директор

Исполнитель
Руководитель группы прикладных проектов

М.П. Н.М. Овчинникова

М.П. О.В. Агафонов

Приложение № 1 к Техническому заданию

Таблица 1. Типы обращений и сроки реакции на обращения

№ п/п	Тип обращения	Срок реакции/ выявление причины (раб. час)	Срок исполнения обращения
1	Входящее обращение по номеру телефона	Не более 2 часов	Не более 6 часов
2.	Входящее обращение по электронной почте	Не более 4 часов	Не более 8 часов
3.	Входящее обращение по иным каналам связи	Не более 4 часов	Не более 8 часов

Таблица 2. Порядок решения технических вопросов при работе в ЛК

Приоритет заявки	Описание критерия установки приоритета	Максимальный срок устранения инцидента
Высокая	Сбой в работе ЛК прикладного ПО, который приводит к невозможности выполнения технологического процесса с использованием прикладного ПО	До 10 календарных дней (в зависимости от сложности обращения)
Средняя	Сбой в работе ЛК прикладного ПО, который не влияет на возможность выполнения технологического процесса с использованием прикладного ПО	До 20 календарных дней (в зависимости от сложности обращения)
Низкая	Незначительные ошибки в работе ЛК прикладного ПО, которые не влияют на возможности выполнения технологического процесса с использованием прикладного ПО	До 45 календарных дней (в зависимости от сложности обращения)
*приоритет заявки определяется Заказчиком, количество приоритетных заявок не более 3х раз в 2-3 недели		

Заказчик
Директор

Исполнитель
Руководитель группы прикладных проектов

М.П. Н.М. Овчинникова

М.П. О.В. Агафонов

План-график оказания Услуг

№ Этапа	Услуги	Сроки оказания услуг	Стоимость услуг этапа, руб. с учетом НДС
I	Оказание услуг по технической поддержке и администрированию личного кабинета Заказчика прикладного программного обеспечения	01.01.2026-31.01.2026	19 901,70
II	Оказание услуг по технической поддержке и администрированию личного кабинета Заказчика прикладного программного обеспечения	01.02.2026-31.03.2026	4 422,60
III	Оказание услуг по технической поддержке и администрированию личного кабинета Заказчика прикладного программного обеспечения	01.04.2026-30.06.2026	6 633,90
IV	Оказание услуг по технической поддержке и администрированию личного кабинета Заказчика прикладного программного обеспечения	01.07.2026-30.09.2026	6 633,90
V	Оказание услуг по технической поддержке и администрированию личного кабинета Заказчика прикладного программного обеспечения	01.10.2026-31.12.2026	6 633,90
Итого:			44 226,00

Заказчик

Директор

Н.М. Овчинникова
МП

Исполнитель

Руководитель группы прикладных проектов

О.В. Агафонов
МП

ПОРУЧЕНИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

В связи с заключением и исполнением Договора, Стороны согласовали следующие условия поручения на обработку персональных данных (далее по тексту – Поручение) о нижеследующем:

При оказании услуг по технической поддержке и администрированию личного кабинета Заказчика прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа» модуль «Общеобразовательные организации» в рамках Договора Исполнитель по поручению Заказчика осуществляет обработку персональных данных пользователей с согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом, в соответствии со следующими условиями:

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

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

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

Цель обработки персональных данных Исполнителем: исполнение обязательств по Договору.

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

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

Исполнитель обязуется соблюдать конфиденциальность и обеспечивать безопасность персональных данных при их обработке, не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных. При этом Исполнитель вправе поручить обработку персональных данных в рамках исполнения настоящего поручения соисполнителям, привлекаемым к оказанию Услуг в соответствии с Договором, на условиях, соответствующих условиям настоящего поручения.

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

назначить лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных;

издать документы, определяющие политику в отношении обработки персональных данных, локальные акты по вопросам обработки персональных данных, определяющие для каждой цели обработки персональных данных категории и перечень обрабатываемых персональных данных, категории субъектов, персональные данные которых обрабатываются, способы, сроки их обработки и хранения, порядок уничтожения персональных данных при достижении целей их обработки или при наступлении иных законных оснований, а также локальные акты, устанавливающих процедуры, направленные на предотвращение и выявление нарушений законодательства Российской Федерации, устранение последствий таких нарушений;

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

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

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

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

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

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

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

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

учетом машинных носителей персональных данных;

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

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

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

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

принятием иных мер, предусмотренных законодательством РФ.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Заказчик
Директор

Н.М. Овчинникова
МП

Исполнитель
Руководитель группы прикладных проектов

О.В. Агафонов
МП

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ		Оператор ЭДО ООО "Компания "Тензор"	
		Идентификатор: 8f0063f9-122d-4187-af1d-5268242805ea	
ОТПРАВЛЕНО	ПАО "РОСТЕЛЕКОМ", Агафонов Олег Викторович Эл.доверенность №6b0beb66-6450-4a4e-b846-68a304fd881f	22.12.25 08:35 (MSK)	Сертификат 4DDD630084B2E0AB48574580A42A3F11
УТВЕРЖДЕНО	ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДМИТРИЕВСКИЙ АГРАРНЫЙ КОЛЛЕДЖ", Овчинникова Наталья Михайловна, директор	23.12.25 15:01 (MSK)	Сертификат 2457EE909157F57DC8F3D300D8E11014