

ДОГОВОР № НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ

г. Барнаул

«__»_____ 2026г.

КРАЕВОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «АЛТАЙСКИЙ ИНСТИТУТ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ ИМЕНИ ОЛЕГА РОСТИСЛАВОВИЧА ЛЬВОВА» (сокращенное наименование - КАУ ДПО "АИЦТИОКО ИМ. О.Р. ЛЬВОВА"), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице директора Рязанова Михаила Анатольевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

_____, именуем___ в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», в соответствии с законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами в сфере закупок, и на основании итогового протокола запроса котировок в электронной форме, с участием субъектов малого и среднего предпринимательства (МСП), от _____ № _____, заключили настоящий договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. Исполнитель обязуется собственными или привлеченными силами по заданию Заказчика оказать услуги по обеспечению технического сопровождения и расширенной технической поддержке модулей функциональных систем региональной информационной системы «Сетевой край. Образование» (далее – «услуга») и сдать ее результат Заказчику, который обязуется принять результат оказанной услуги и оплатить на условиях, определенных Договором.

1.2. Исполнитель гарантирует качество и безопасность оказываемой услуги в соответствии с требованиями Договора, а также в соответствии с техническими регламентами, стандартами, санитарно-эпидемиологическими правилами и иными нормативами, являющимися обязательными в отношении данного вида услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (далее – «РФ») на дату оказания услуги.

1.3. Состав услуги определяется Приложением № 1 и Приложением № 2 к Договору.

1.4. Место оказания услуги: услуга может быть оказана удаленно, по месту нахождения Исполнителя. Приемка результатов оказанной услуги будет осуществляться в административном здании, расположенном по адресу: 656008, Алтайский край, г. Барнаул, ул. Партизанская, д. 195, либо удаленно, при помощи программно-технических средств видеоконференцсвязи (далее – «место оказания услуги»).

2. Цена Договора и порядок оплаты

2.1. Цена Договора является твердой и определяется на весь срок исполнения Договора, не может изменяться в ходе исполнения Договора, за исключением случаев, установленных Договором и (или) предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Цена Договора составляет _____ (_____) рублей _____ копеек, включая налог на добавленную стоимость (___ %): _____ (_____) рублей _____ копеек (НДС не облагается на основании _____).

Цена единицы услуги указана в Спецификации (Приложение № 1).

В случае, если в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах налоги, сборы и иные обязательные платежи в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации, связанные с оплатой Договора, подлежат уплате в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации Заказчиком, то сумма, подлежащая уплате Заказчиком по Договору юридическому лицу или физическому лицу, в том числе зарегистрированному в качестве индивидуального предпринимателя, уменьшается на размер таких налогов, сборов и иных обязательных платежей.

2.2. В общую цену Договора включены все расходы Исполнителя, необходимые для осуществления им своих обязательств по Договору в полном объеме и надлежащего качества, а также все затраты, налоги, сборы и иные обязательные платежи, подлежащие уплате Исполнителем в связи с исполнением Договора.

2.3. Оплата по Договору производится в следующем порядке:

2.3.1. Оплата производится в безналичном порядке путем перечисления Заказчиком денежных средств на указанный в Договоре расчетный счет Исполнителя.

2.3.2. Оплата осуществляется в рублях Российской Федерации, за счет средств краевого бюджета, субсидии на иные цели, выделенной на реализацию комплекса процессных мероприятий «Совершенствование управления системой образования в Алтайском крае» государственной

программы Алтайского края «Развитие образования в Алтайском крае».

2.3.3. Авансовые платежи по Договору не предусмотрены.

2.3.4. Оплата оказанных услуг осуществляется Заказчиком в течение 7 (семи) рабочих дней с даты подписания Сторонами Акта, на основании представленных Исполнителем: счета и (или) универсального передаточного документа (УПД) (счета-фактуры) (при наличии).

2.3.5. В случае начисления Заказчиком Исполнителю неустоек (штрафов, пеней), предъявления требования об уплате неустоек (штрафов, пеней) и подписания Сторонами акта оказанной услуги, в котором указываются сведения о фактически исполненных обязательствах по Договору, сумма, подлежащая оплате в соответствии с условиями Договора, размер неустоек (штрафов, пеней), подлежащих взысканию, основания применения и порядок расчета неустоек (штрафов, пеней), итоговая сумма, подлежащая оплате Исполнителю по Договору, оплата оказанной услуги может осуществляться Заказчиком за вычетом соответствующего размера неустоек (штрафов, пеней).

2.3.6. Обязательства Заказчика по оплате считаются исполненными с момента списания денежных средств в размере, установленном Договором, с лицевого счета Заказчика. За дальнейшее прохождение денежных средств Заказчик ответственности не несет.

3. Права и обязанности Сторон

3.1 Заказчик имеет право:

3.1.1. Требовать от Исполнителя надлежащего исполнения обязательств в соответствии с Договором, а также требовать своевременного устранения выявленных недостатков.

3.1.2. Требовать от Исполнителя представления надлежащим образом оформленных документов, указанных в пункте 5.1 Договора, подтверждающих исполнение обязательств в соответствии с условиями Договора.

3.1.3. Запрашивать у Исполнителя информацию о ходе исполнения обязательств Исполнителем по Договору.

3.1.4. Отказаться (полностью или частично) от приемки и оплаты оказанной услуги, в случае неисполнения в срок или ненадлежащего исполнения Исполнителем принятых на себя обязательств в соответствии с условиями Договора.

3.1.5. Требовать возмещения убытков, причиненных по вине Исполнителя.

3.1.6. Требовать от Исполнителя возратить сумму излишне полученных денежных средств в случае установления контрольными органами фактов оплаты Заказчиком услуги сверх фактически исполненной услуги.

3.1.7. Проводить экспертизу предоставленных Исполнителем результатов, предусмотренных Договором, в части их соответствия условиям Договора своими силами или путем привлечения экспертов, экспертных организаций.

3.1.8. Осуществлять иные права, предусмотренные Договором и (или) законодательством Российской Федерации.

3.2. Заказчик обязан:

3.2.1. Обеспечить приемку оказанной услуги по Договору в соответствии с условиями Договора.

3.2.2. Оплатить оказанную услугу в порядке, предусмотренном Договором.

3.2.3. Направить Исполнителю требование об уплате неустоек (штрафов, пеней) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору.

3.3. Исполнитель вправе:

3.3.1. Требовать приемки и оплаты оказанной услуги в порядке, сроки и на условиях, предусмотренных Договором.

3.3.2. Запрашивать у Заказчика разъяснения и уточнения относительно оказываемой услуги в рамках исполнения Договора.

3.3.3. Требовать уплаты неустоек (штрафов, пеней) и (или) убытков, причиненных по вине Заказчика.

3.4. Исполнитель обязан:

3.4.1. Оказать услугу в соответствии с условиями Договора.

3.4.2. Соблюдать пропускной и внутриобъектовый режим Заказчика.

3.4.3. Предоставлять своевременно достоверную информацию о ходе исполнения своих обязательств, в том числе о сложностях, возникающих при исполнении Договора.

3.4.4. Возратить сумму излишне полученных денежных средств в случае установления контролирующими органами фактов оплаты Заказчиком услуги сверх фактически оказанной услуги, а

также в других случаях, установленных актом проверки, в течение 10 (Десяти) дней с даты получения требования Заказчика.

3.4.5. В случае привлечения субподрядчиков, соисполнителей для выполнения работ, Исполнитель обязан предоставить Заказчику информацию о них не позднее десяти дней с момента заключения им договора с субподрядчиком, соисполнителем.

3.4.6. Обеспечить оказание услуг, требующих специального разрешения, лицами, имеющими такое разрешение.

3.4.7. Выполнять иные обязанности, предусмотренные Договором.

4. Порядок и сроки оказания услуги

4.1. Услуга должна быть оказана в полном объеме со дня заключения Договора до 10.12.2026 (включительно).

4.2. Исполнитель приступает к оказанию услуги со дня заключения Договора.

5. Порядок приема и передачи услуги

5.1. Исполнитель в срок, указанный в пункте 4.1 Договора, при оказании услуги, должен передать Заказчику следующие документы на русском языке, либо точный и достоверный перевод на русский язык: подписанный акт оказанной услуги, счет и (или) универсальный передаточный документ (счет-фактуру) (при наличии), отчет об уровне технической поддержки Системы, технический акт сдачи-приемки оказанных услуг.

Услуга должна быть оказана полностью. Заказчик вправе отказаться от приемки отдельных этапов оказания услуги.

5.2. Приемка Заказчиком оказанной услуги, включая проведение экспертизы результатов, предусмотренных Договором, в части их соответствия условиям Договора осуществляется в течение 4 (четырёх) рабочих дней после оказания услуги и получения от Исполнителя документов, указанных в пункте 5.1 Договора.

5.3. Экспертиза результатов, предусмотренных Договором, может проводиться Заказчиком своими силами или к ее проведению могут привлекаться эксперты, экспертные организации. Для приемки оказанной услуги Заказчик вправе создать приемочную комиссию, состоящую из не менее пяти человек. В случае привлечения Заказчиком для проведения экспертизы экспертов, экспертных организаций при принятии решения о приемке или об отказе в приемке услуги приемочная комиссия должна учитывать отраженные в заключении по результатам указанной экспертизы предложения экспертов, экспертных организаций, привлеченных для ее проведения.

5.4. Проверка соответствия услуги требованиям, установленным Договором, осуществляется в следующем порядке:

5.4.1. В присутствии представителей Заказчика, приемочной комиссии, экспертов, экспертных организаций и Исполнителя (если Исполнитель направил своих представителей для участия в приемке) осуществляется проверка наличия сопроводительных документов на услугу.

5.5. По истечении срока, указанного в пункте 5.2 Договора, Заказчик совершает одно из следующих действий:

- направляет Исполнителю один экземпляр подписанного акта оказанной услуги;
- направляет Исполнителю запрос о предоставлении разъяснений относительно оказанной услуги;
- направляет Исполнителю мотивированный отказ от подписания акта оказанной услуги;
- направляет Исполнителю акт, в котором указывает перечень выявленных недостатков, сроки для их устранения. В случае, если при приемке оказанной услуги будут выявлены излишки, то в акте должны быть указаны точные сведения об этих излишках.

5.6. В случае отказа Заказчика от принятия оказанной услуги в связи с необходимостью устранения выявленных недостатков, Исполнитель обязуется в срок, установленный в акте, составленном Заказчиком, устранить указанные недостатки за свой счет.

5.7. В случае если Исполнитель не согласен с актом, составленным Заказчиком, Исполнитель обязан самостоятельно подтвердить надлежащее исполнение обязательств по Договору заключением эксперта, экспертной организации и оригинал экспертного заключения представить Заказчику. Выбор эксперта, экспертной организации осуществляется Исполнителем. Оплата услуг эксперта, экспертной организации, а также всех расходов, связанных экспертизой, осуществляется Исполнителем.

5.8. Если Исполнитель в установленный срок не устранил нарушения, Заказчик вправе предъявить Исполнителю требование о возмещении своих расходов на устранение недостатков и (или) принять решение об одностороннем отказе от исполнения Договора.

5.9. В случае получения от Заказчика запроса о предоставлении разъяснений в отношении оказываемой услуги, Исполнитель обязуется в срок, указанный Заказчиком, предоставить запрашиваемые разъяснения в отношении оказываемой услуги.

5.10. Повторная процедура приемки услуги проводится в порядке, установленном в пунктах 5.3–5.8 Договора, по письменному извещению Заказчика Исполнителем об устранении выявленных в ходе приемки оказанной услуги недостатков, зафиксированных в акте, составленном Заказчиком, и готовности передать услугу Заказчику.

5.11. Датой приемки услуги является дата подписания Сторонами (Заказчиком, Исполнителем) акта оказанной услуги (в случае создания приемочной комиссии подписания всеми членами приемочной комиссии и утверждения Заказчиком).

6. Гарантийные обязательства

6.1. Исполнитель гарантирует качество оказания услуги в соответствии с требованиями Технического задания (Приложение № 2 к Договору), а также в соответствии с техническими регламентами, стандартами, санитарно-эпидемиологическими правилами и иными нормативно-правовыми актами, действующими в РФ.

6.2. Гарантийный срок составляет не менее 12 (двенадцати) месяцев и исчисляется со дня подписания Сторонами акта приемки оказанной услуги и распространяется на оказанные услуги в полном объеме.

7. Обеспечение исполнения Договора

7.1. Обеспечение исполнения Договора может предоставляться предъявлением независимой гарантии, соответствующей требованиям пункта 7.12 Договора, или внесение денежных средств на указанный Заказчиком счет, на котором в соответствии с законодательством Российской Федерации учитываются операции со средствами, поступающими Заказчику. Способ обеспечения исполнения Договора определяется Исполнителем самостоятельно.

7.2. Обеспечение исполнения Договора предоставляется Заказчику до заключения Договора. Размер обеспечения исполнения Договора составляет 165 315 (сто шестьдесят пять тысяч триста пятнадцать) рублей 00 копеек (5 процентов начальной (максимальной) цены Договора). Обеспечение Договора перечисляется на банковские реквизиты Заказчика: Министерство финансов Алтайского края (КАУ ДПО «АИЦТиОКО им. О.Р. Львова», л/с 902Е3757000), ЕКС 40102810445370000043, б/с 03224643010000005100, ОКЦ № 1 СиБГУ Банка России/ УФК по Новосибирской области, г. Новосибирск, код дохода – 00000000000000000510.

7.3. В случае отзыва в соответствии с законодательством Российской Федерации у банка, или других гарантов (иных кредитных организаций, а также других коммерческих организаций), выдавших независимую гарантию в качестве обеспечения исполнения Договора, лицензии на осуществление банковских операций, Исполнитель обязуется предоставить новое обеспечение исполнения Договора не позднее 1 (одного) месяца со дня надлежащего уведомления Заказчиком Исполнителя о необходимости предоставить соответствующее обеспечение.

7.4. Непредставление обеспечения исполнения Договора в установленный срок и в соответствии с пунктом 7.2 Договора признается существенным нарушением Договора Исполнителем и является основанием для расторжения Договора по требованию Заказчика с возмещением ущерба в полном объеме.

7.5. В случае предоставления нового обеспечения исполнения Договора возврат независимой гарантии Заказчиком гаранту, предоставившему указанную независимую гарантию, не осуществляется, взыскание по ней не производится.

7.6. По Договору должны быть обеспечены обязательства Исполнителя, в том числе за исполнение таких обязательств, как оказание услуги надлежащего качества, соблюдение сроков оказания услуги, оплата неустоек (штрафов, пеней), возмещение ущерба и иных долгов, возникших у Исполнителя перед Заказчиком.

7.7. Заказчик возвращает денежные средства, внесенные в качестве обеспечения исполнения Договора, не позднее, чем в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня подписания Заказчиком документов, подтверждающих выполнение Исполнителем основных обязательств по Договору;

7.8. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, Заказчик вправе удержать из внесенных Исполнителем в качестве обеспечения исполнения Договора денежных средств сумму, равную сумме денежных средств, которую Исполнитель обязан уплатить Заказчику в качестве неустоек (штрафов, пеней) и (или) в качестве возмещения убытков, либо иной суммы денежных средств, подлежащей уплате Исполнителем Заказчику по Договору.

7.9. Удержание денежных средств, внесенных в качестве обеспечения исполнения Договора, осуществляется Заказчиком во внесудебном порядке с обязательным уведомлением Исполнителя.

7.10. Остаток денежных средств, внесенных в качестве обеспечения исполнения Договора, после удержания Заказчиком необходимой суммы, возвращается Исполнителю в порядке и сроки, предусмотренные пунктом 7.7 Договора.

7.11. При недостаточности денежных средств, внесенных в качестве обеспечения исполнения Договора, обращение за удовлетворением требований об уплате неустоек (штрафов, пеней) и (или) возмещения убытков, либо иной суммы денежных средств, подлежащей уплате Исполнителем Заказчику по Договору, происходит на условиях, предусмотренных Договором, в неудовлетворенной части (после удержания имеющихся денежных средств).

7.12. Требования к обеспечению исполнения Договора, предоставляемому в виде независимой гарантии:

7.12.1. Независимая гарантия не может быть отозвана выдавшим ее гарантом и должна содержать:

- условие об обязанности гаранта уплатить Заказчику (бенефициару) денежную сумму по независимой гарантии не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем получения гарантом требования Заказчика (бенефициара), соответствующего условиям такой независимой гарантии, при отсутствии предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации оснований для отказа в удовлетворении этого требования;

- перечень документов, подлежащих представлению Заказчиком гаранту одновременно с требованием об уплате денежной суммы по независимой гарантии, в соответствии с пунктом 4 части 32 статьи 3.4 Федерального закона от 18.07.2011 № 223-ФЗ;

- обязанность гаранта в случае просрочки исполнения обязательств по независимой гарантии, требование об уплате денежной суммы, по которой соответствует условиям такой независимой гарантии и предъявлено Заказчиком до окончания срока ее действия, за каждый день просрочки уплатить Заказчику неустойку (пени) в размере 0,1 (ноль целых одна десятая) процента денежной суммы, подлежащей уплате по независимой гарантии;

- срок действия независимой гарантии не может составлять менее 1 (одного) месяца с даты окончания предусмотренного извещением об осуществлении конкурентной закупки, документацией о такой закупке срока исполнения основного обязательства.

7.12.2. Не допускается включение в независимую гарантию условий о представлении Заказчиком гаранту судебных актов, подтверждающих неисполнение участником закупки обязательств, обеспечиваемых независимой гарантией.

8. Ответственность Сторон

8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. В случае просрочки исполнения обязательств Исполнителем (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).

8.3. Штрафы начисляются за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором, за исключением просрочки исполнения Исполнителем обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Договором.

За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Договором, размер штрафа устанавливается Договором в размере 5 % (пяти процентов) цены Договора.

За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Договором, которое не имеет стоимостного выражения (при наличии в Договоре таких обязательств), штраф устанавливается в размере, составляющем 1 000 (одну тысячу) рублей 00 копеек.

Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Договором, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Договором срока исполнения обязательства, в размере 1/300 (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.

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

8.5. Исполнитель обязан возместить убытки, причиненные Заказчику в ходе исполнения Договора, в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации, в том числе убытки, понесенные Заказчиком, в связи с возвратом целевых бюджетных средств в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации по причине несоблюдения условий их предоставления, вызванного неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств Исполнителя по Договору.

8.6. В качестве подтверждения фактов неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, Заказчик может использовать фото- или видеоматериалы, составленные им в одностороннем порядке и (или) с привлечением третьих лиц, являющиеся основанием для взыскания неустоек (штрафов, пеней) или применения иной формы ответственности в соответствии с действующим законодательством.

8.7. 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).

8.8. Штрафы начисляются за каждый факт неисполнения или ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств, предусмотренных Договором, за исключением просрочки исполнения обязательств.

Штраф устанавливается Договором в размере, составляющем 1 000 (одну тысячу) рублей 00 копеек.

Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Заказчиком обязательства, предусмотренного Договором, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Договором срока исполнения обязательства. Такая пеня устанавливается Договором в размере 1/300 (одной трехсотой), действующей на дату уплаты пеней ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от неуплаченной в срок суммы.

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

8.10. Уплата неустоек (штрафов, пеней) не освобождает виновную Сторону от выполнения принятых на себя обязательств по Договору.

8.11. Сторона освобождается от уплаты неустоек (штрафов, пеней), если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, предусмотренного Договором, произошло вследствие непреодолимой силы или по вине другой Стороны.

9. Форс-мажорные обстоятельства

9.1 Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное невыполнение обязательств по Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), а именно: пожара, наводнения, землетрясения, войны, военных действий, блокады, эмбарго, общих забастовок, и, если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение Договора.

9.2 Сторона, для которой создавалась невозможность выполнения обязательств по Договору, обязана немедленно (в течение 3 (трех) дней) известить другую Сторону о наступлении и прекращении вышеуказанных обстоятельств, указанных в пункте 9.1. Договора. Несвоевременное извещение об этих обстоятельствах лишает, соответствующую Сторону права ссылаться на них в будущем.

9.3 Обязанность доказать наличие обстоятельств непреодолимой силы лежит на Стороне Договора, не выполнившей свои обязательства по Договору.

9.4 Если обстоятельства, указанные в пункте 9.1 Договора, и их последствия будут длиться более 1 (одного) месяца, то Стороны вправе расторгнуть Договор. В этом случае ни одна из Сторон не имеет права потребовать от другой Стороны возмещения убытков.

10. Порядок разрешения споров

10.1. Все разногласия и споры, которые могут возникнуть при исполнении Договора, подлежат предварительному разрешению путем переговоров. В случае, если Стороны не придут к соглашению, спор подлежит рассмотрению в Арбитражном суде Алтайского края.

11. Расторжение Договора

11.1. Расторжение Договора допускается по соглашению Сторон, решению суда или в случае одностороннего отказа Стороны Договора от его исполнения в соответствии с гражданским законодательством при условии наличия в Договоре права Заказчика отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке.

11.2. Отказ от исполнения Договора в одностороннем порядке допускается, в случае существенного нарушения условий Договора, которые влекут для Заказчика такой ущерб, что Заказчик лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении Договора, и (или) влечет невозможность дальнейшего исполнения Договора, в том числе:

- в случае выявления факта несоответствия Исполнителя требованиям, установленным извещением о закупке или предоставления недостоверной информации о своем соответствии таким требованиям, что позволило ему стать победителем закупки, либо иным лицом, с которым в соответствии с Положением, заключался Договор;

- в случае, если Исполнителем осуществлено оказание услуги с характеристиками, которые отличаются от характеристик услуги, указанной в заявке, ненадлежащего качества с недостатками, которые не могут быть устранены в приемлемый для Заказчика срок, либо существенного или неоднократного нарушения сроков оказания услуги, предоставления документов, которые являются обязательными в соответствии с Договором;

- в случае, если Исполнитель не приступает к исполнению Договора в срок, установленный Договором, либо в ходе оказания услуги стало очевидно, что услуга не будет оказана надлежащим образом в установленный Договором срок;

- при отступлении от условий Договора или если недостатки результата оказанной услуги в установленный Заказчиком разумный срок не были устранены, либо являются существенными и неустраняемыми;

- в случае, если по результатам экспертизы оказанной услуги, в заключении эксперта, экспертной организации будут подтверждены нарушения условий Договора;

- иные основания, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

11.3. Решение об отказе от исполнения Договора в одностороннем порядке оформляется протоколом, который подписывается Стороной, принявшей решение отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке, и должен содержать:

- реквизиты Сторон по Договору, наименование, место нахождения, почтовый адрес, номер контактного телефона и факса, адрес электронный почты, а также для физического лица: фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства;

- указание на предмет Договора;

- указание на действия (бездействие) Заказчика либо Исполнителя, связанные с исполнением Договора, иные сведения, которые послужили основанием для отказа от исполнения Договора в одностороннем порядке с обоснованием принятого решения.

К протоколу прикладываются копии документов, подтверждающие обоснованность принятого решения об одностороннем отказе от исполнения договора (при их наличии), которые являются неотъемлемой частью протокола.

11.4. Протокол, указанный в пункте 11.3. Договора, направляется Исполнителю в течение трех дней со дня его подписания по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Договоре, по адресу электронной почты, либо посредством факсимильной связи, либо с использованием иных средств связи и доставки, обеспечивающих фиксирование такого уведомления и получение заказчиком подтверждения о его вручении Исполнителю.

К протоколу также прикладывается сопроводительное письмо, подписанное лицом, имеющим право действовать от имени Заказчика.

11.5. В случае принятия Заказчиком решения об одностороннем отказе от исполнения Договора, уведомление о принятом решении и протокол в течение 3-х (трех) дней с даты его подписания направляются учредителю с приложением копий документов.

11.6. Учредитель в течение 3-х (трех) дней с даты получения рассматривает документы и по результатам рассмотрения выносит следующие решения:

- подтверждает существенные нарушения условий Договора;

- не подтверждает существенные нарушения условий Договора.

11.7. Решение, принятое учредителем, оформляется протоколом. Указанный протокол направляется Сторонам по Договору в течение рабочего дня с даты его подписания.

11.8. Решение заказчика об одностороннем отказе от исполнения Договора вступает в силу, и Договор считается расторгнутым по истечении 10 (десяти) дней с даты надлежащего уведомления Исполнителя об одностороннем отказе от исполнения Договора при условии подтверждения учредителем наличия в действиях Исполнителя существенных нарушений условий Договора.

11.9. Заказчик обязан отменить не вступившее в силу решение об одностороннем отказе от исполнения Договора, если:

учредителем не подтверждено существенное нарушение условий Договора;

в течение десятидневного срока с даты надлежащего уведомления Исполнителя о принятом решении об одностороннем отказе от исполнения Договора, устранено нарушение условий Договора, послужившее основанием для принятия указанного решения, и заказчику компенсированы затраты на проведение экспертизы. Данное правило не применяется в случае повторного нарушения Исполнителем условий Договора, которые в соответствии с гражданским законодательством являются основанием для одностороннего отказа заказчика от исполнения Договора.

11.10. Исполнитель вправе принять решение об одностороннем отказе от исполнения Договора по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации для одностороннего отказа от исполнения отдельных видов обязательств, если в Договоре было предусмотрено право Заказчика принять решение об одностороннем отказе от исполнения Договора.

11.11. Решение Исполнителя об одностороннем отказе от исполнения Договора не позднее чем в течение 3-х (трех) рабочих дней с даты принятия такого решения, направляется Заказчику по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу Заказчика, указанному в Договоре, а также телеграммой, либо посредством факсимильной связи, либо по адресу электронной почты, либо с использованием иных средств связи и доставки, обеспечивающих фиксирование такого уведомления и получение Исполнителем подтверждения о его вручении Заказчику. Датой надлежащего уведомления признается дата получения Исполнителем подтверждения о вручении Заказчику указанного уведомления.

11.12. Решение Исполнителя об одностороннем отказе от исполнения Договора вступает в силу и Договор считается расторгнутым через 10 (десять) дней с даты надлежащего уведомления Исполнителем Заказчика об одностороннем отказе от исполнения Договора.

11.13. Исполнитель обязан отменить не вступившее в силу решение об одностороннем отказе от исполнения Договора, если в течение десятидневного срока с даты надлежащего уведомления Заказчика о принятом решении об одностороннем отказе от исполнения Договора устранены нарушения условий Договора, послужившие основанием для принятия указанного решения.

11.14. При расторжении Договора в связи с односторонним отказом стороны Договора от исполнения Договора другая Сторона Договора вправе потребовать возмещения только фактически понесенного ущерба, непосредственно обусловленного обстоятельствами, являющимися основанием для принятия решения об одностороннем отказе от исполнения Договора.

12. Срок действия Договора

12.1. Договор вступает в силу со дня подписания его Сторонами и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств по Договору.

13. Прочие условия

13.1. Любые уведомления, извещения, запросы и иная корреспонденция должны быть сделаны в письменной форме (далее – «корреспонденция»).

Корреспонденция отправляется по почте заказным письмом с уведомлением/извещением о вручении, курьерской службой, а также с использованием факсимильной связи, электронной почты по адресу Стороны, указанному в Договоре.

Документы, связанные с исполнением Договора, могут составляться и направляться в электронной форме по взаимному согласию Сторон и при наличии совместимых технических средств и возможностей для приема и обработки этих документов (система электронного документооборота или с использованием единой информационной системы в сфере закупок) и должны быть подписаны усиленной квалифицированной электронной подписью (далее – «электронный документ»). Электронный документ, направленный Сторонами через системы электронного документооборота или с использованием единой информационной системы в сфере закупок, имеет равную юридическую силу

с документом на бумажном носителе информации, подписанным собственноручными подписями Сторон, а также полученный Сторонами друг от друга при исполнении Договора.

Любая корреспонденция, связанная с Договором, будет считаться надлежащим образом доставленной другой Стороне и полученной ею, если она передана нарочно лично уполномоченному представителю другой Стороны под подпись, либо направлена другой Стороне заказным письмом с уведомлением о его вручении на адрес соответствующей Стороны (указанный в Договоре), или на другой адрес, который будет заблаговременно письменно сообщен другой Стороне. В случае отправления уведомлений посредством факсимильной связи и электронной почты уведомления считаются полученными Стороной в первый рабочий день после отправки.

Электронный документ будет считаться доставленным с даты направления Стороной оператору электронного документооборота файла с таким документом и перенаправленным последним адресату.

13.2 Корреспонденция считается доставленной Стороне также в случаях, если:

- Сторона отказалась от получения корреспонденции и этот отказ зафиксирован организацией почтовой связи;

- несмотря на почтовое извещение, Сторона не явилась за получением направленной корреспонденции, о чем организация почтовой связи уведомила отправителя;

- корреспонденция не вручена в связи с отсутствием Стороны по указанному адресу, о чем организация почтовой связи уведомила отправителя.

13.3 Договор составлен в форме электронного документа. После заключения Договора Стороны вправе изготовить копию Договора на бумажном носителе в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для Заказчика и Исполнителя.

13.4 Все приложения к Договору являются его неотъемлемой частью.

13.5 К Договору прилагаются:

- Спецификация (Приложение № 1 к Договору);

- Техническое задание (Приложение № 2 к Договору) с Приложениями к нему №№1,2.

13.6 В случае изменения наименования, адреса места нахождения или банковских реквизитов Стороны, она письменно извещает об этом другую Сторону в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты такого изменения.

13.7 По согласованию Сторон в ходе исполнения Договора допускается снижение цены Договора без изменения предусмотренных Договором объема услуги, качества услуги и иных условий Договора.

13.8 Заказчик при заключении и исполнении Договора по согласованию с Исполнителем, вправе изменить:

- цену единицы дополнительно оказываемой услуги или цену единицы услуги при уменьшении предусмотренного договором количества оказываемой услуги не должна превышать цену единицы услуги, указанную в договоре;

- предусмотренный Договором объем оказываемой услуги не более чем на 30 % (тридцать процентов) цены Договора. При этом по соглашению сторон допускается изменение цены Договора пропорционально дополнительному объему оказываемой услуги. При уменьшении предусмотренного Договором объема оказываемой услуги, стороны Договора обязаны уменьшить цену Договора исходя из цены услуги. Цена единицы дополнительно оказываемой услуги или цена единицы услуги при уменьшении предусмотренного договором количества оказываемой услуги не должна превышать цену единицы услуги, указанную в договоре;

- сроки исполнения Договора в случае, если необходимость изменения сроков вызвана обстоятельствами непреодолимой силы или просрочкой выполнения Заказчиком условий Договора, либо в случае возникновения обстоятельств, предвидеть которые на дату подписания Договора было невозможно;

- цену Договора, путем ее уменьшения без изменения предусмотренных Договором объема и качества оказываемой услуги, и иных условий Договора;

- иные существенные условия Договора в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

13.9 При исполнении Договора не допускается перемена Исполнителя, за исключением случаев, если новый Исполнитель является правопреемником Исполнителя по Договору вследствие реорганизации юридического лица в форме преобразования, слияния или присоединения.

13.10 В случае перемены Заказчика по Договору права и обязанности Заказчика по Договору переходят к новому Заказчику в том же объеме и на тех же условиях.

13.11 При исполнении Договора по согласованию Заказчика с Исполнителем допускается оказание услуги, качество, технические и функциональные характеристики (потребительские свойства) которой не хуже по сравнению с качеством и характеристиками услуги, указанными в Договоре, без изменения цены Договора.

13.12 При исполнении своих обязательств по Договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплачивать и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам для оказания влияния

на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или иные неправомерные цели.

14. Анतिकоррупционная оговорка

14.1. При исполнении обязательств по Договору Стороны, их аффилированные лица, работники, а также лица, действующие от имени и по поручению Сторон, не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или для достижения иных неправомерных целей.

14.2. При исполнении обязательств по Договору Стороны, их аффилированные лица, работники, а также лица, действующие от имени и по поручению Сторон, не осуществляют действия, квалифицируемые как дача (получение) взятки, коммерческий подкуп, а также иные действия, нарушающие требования законодательства Российской Федерации и международных актов о противодействии коррупции, и обязуются принимать меры по недопущению любой возможности возникновения конфликта интересов в связи с исполнением условий настоящего договора.

14.3. В случае возникновения у Стороны обоснованных подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений п. 14.1 и п. 14.2 Договора, а также возникновение личной заинтересованности при исполнении Договора, которая приводит или может привести к конфликту интересов, соответствующая Сторона обязуется уведомить об этом другую Сторону в письменной форме. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений п. п. 14.1 и 14.2 Договора, а также возникновение личной заинтересованности при исполнении Договора, которая приводит или может привести к конфликту интересов.

14.4. Сторона, получившая письменное уведомление, указанное в п. 14.3 Договора, обязана рассмотреть уведомление и сообщить другой Стороне об итогах его рассмотрения в течение 10 (десяти) дней с даты получения.

14.5. Стороны гарантируют осуществление надлежащего разбирательства по фактам нарушения положений п. п. 14.1 и 14.2 Договора и применение эффективных мер по предотвращению возможных конфликтных ситуаций.

14.6. В случае нарушения одной Стороной обязательств воздерживаться от запрещенных в разделах Договора действий и (или) неполучения другой Стороной в установленный Договором срок подтверждения, что нарушения не произошли или не произойдут, другая Сторона направляет информацию о фактах нарушений и материалы в компетентные органы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

15. Адреса места нахождения, банковские реквизиты и подписи Сторон

Заказчик:

КАУ ДПО "АИЦТИОКО ИМ. О.Р. ЛЬВОВА"

ИНН/КПП: 2223032810/222501001

Юридический/почтовый адрес: 656008,

Алтайский край, г. Барнаул, ул. Партизанская, д. 195

Телефон: + 7 (3852) 20-64-00

e-mail: office@cto22.ru

Банковский реквизиты:

Министерство финансов Алтайского края

(КАУ ДПО «АИЦТиОКО им. О.Р. Львова»,

л/с 902Е3757000)

ЕКС 401028104453700000043

б/с 03224643010000005100

ОКЦ № 1 СибГУ Банка России/

УФК по Новосибирской области, г. Новосибирск

БИК ТОФТ 015004950

ОКТМО 01000000

ОГРН 1022201392685

Исполнитель:

Директор

М.А. Рязанов

"__" ____ 2026 г.

М.П.

"__" ____ 2026 г.

М.П.

Приложение № 1
к Договору от ____ 2026г. № _____

СПЕЦИФИКАЦИЯ

на оказание услуг по обеспечению технического сопровождения и расширенной технической поддержке модулей функциональных систем региональной информационной системы «Сетевой край. Образование»

№	Наименование услуги	Единица измерения	Количество	Стоимость услуги, руб.
1	Услуги по обеспечению технического сопровождения и расширенной технической поддержке модулей функциональных систем региональной информационной системы "Сетевой край. Образование"			

Стоимость услуги: _____ (_____) рублей ____ копеек, включая налог на добавленную стоимость (___ %): _____ (_____) рублей _____ копеек (НДС не облагается на основании _____).

Заказчик:

Исполнитель:

Директор

_____ М.А. Рязанов

М.П.

М.П.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по обеспечению технического сопровождения и расширенной технической поддержке модулей функциональных систем региональной информационной системы «Сетевой край. Образование»

Барнаул, 2026 г.

ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Термин / сокращение	Определение
Адаптивное сопровождение	(adaptive maintenance): Изменение (модификация) программного продукта после поставки, обеспечивающее его работоспособность в измененных или изменяющихся условиях (среде), в соответствии с ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002
АИС	Автоматизированная информационная система
РИС СКО, Система	Региональная информационная система Алтайского края «Сетевой край. Образование»
АИС ЕУ	Действующая в регионе автоматизированная информационная система «Е-Услуги. Образование», входящая в состав Системы
АИС СРО	Действующая в регионе автоматизированная информационная система «Сетевой регион. Образование», входящая в состав Системы
АИС УК	Действующая в регионе автоматизированная информационная система «Учет контингента», входящая в состав Системы
АИС Аттестация	Действующая в регионе автоматизированная информационная система «Аттестация педагогических работников», входящая в состав Системы
ДОО АИС СРО	Модуль «ДОО» АИС «Сетевой Регион. Образование»
ДОО АИС ЕУ	Модуль «Зачисление в ДОО» АИС «Е-услуги. Образование»
ЕПГУ	Единый портал государственных услуг и функций
ЕСИА	Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации»
ФГИС ДДО	Федеральная государственная информационная система доступности дошкольного образования
ГИС ДДО	Государственная информационная система субъектов Российской Федерации доступности дошкольного образования
ФГИС ФРИ	Федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр инвалидов»
ЕГР ЗАГС	Федеральная государственная информационная система «Единый государственный реестр записей актов гражданского состояния»
СТП	Служба технической поддержки
ТЗ	Техническое задание
ЦОД	Центр обработки данных
СПО	Специальное программное обеспечение
ОПО	Общесистемное программное обеспечение (операционные системы, СУБД, системы защиты данных)

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Наименование услуг

Оказание услуг по обеспечению технического сопровождения и расширенной технической поддержке, действующей в Алтайском крае региональной информационной системы «Сетевой край. Образование» (далее – «Услуги»).

1.2. Наименование Заказчика

Краевое автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Алтайский институт цифровых технологий и оценки качества образования имени Олега Ростиславовича Львова»

1.3. Юридический адрес Заказчика

656008, Алтайский край, г. Барнаул, ул. Партизанская, д. 195

1.4. Плановые сроки начала и окончания оказания услуг

Услуги по обеспечению технического сопровождения и расширенной технической поддержке, действующей в Алтайском крае региональной информационной системы «Сетевой край. Образование»:

Начало: с даты подписания Договора.

Окончание: до 10.12.2026 (включительно).

1.5. Место оказания услуг

Услуги должны быть оказаны по адресу Заказчика: 656008, Алтайский край, г. Барнаул, ул. Партизанская, д. 195, либо удаленно, при помощи программно-технических средств видеоконференцсвязи.

1.6. Цель оказания услуг

Целью по обеспечению технического сопровождения и расширенной технической поддержки является обеспечение корректного функционирования Системы (модуля «Общеобразовательная организация» АИС «Сетевой регион. Образование», модуля «Зачисление в общеобразовательную организацию» АИС «Е-услуги. Образование», модуля «Зачисление в Профессиональную образовательную организацию» АИС «Е-услуги. Образование», модуля «Профессиональная образовательная организация» АИС «Сетевой Регион. Образование», АИС «Аттестация педагогических работников», АИС «Учет контингента»), необходимого уровня информационной поддержки пользователей и технической поддержки Системы в части:

- обеспечения доступности модулей;
- консультирования и методического обеспечения;
- адаптации Системы;
- мониторинга работоспособности Системы и технического обслуживания.

1.7. Описание объекта оказания услуг

Объектами сопровождения и технического поддержки Системы являются ее подсистемы, компоненты и модули, а также объединяющая их информационно-коммуникационная инфраструктура.

Система включает в себя следующие компоненты:

- АИС Учета контингента;
- АИС СГО;
- АИС ЕУ;
- АИС ПОО;
- АИС Аттестация.

С помощью Системы создана единая информационная образовательная среда региона, позволяющая повысить качество образования, получить новые образовательные результаты, автоматизировать управление сферой образования, оказывать государственные и муниципальные услуги в электронном виде в сфере образования, организовать электронное взаимодействие всех участников образовательных отношений.

1.8. Пользователи

Категории пользователей Системы и количество пользователей данных категорий представлены в таблице 1 настоящего ТЗ.

Таблица 1 - Категории пользователей Модулей и количество пользователей

№ п/п	Наименование категории пользователей	Количество пользователей
1	Сотрудники регионального органа исполнительной власти в сфере образования	43
2	Сотрудники муниципальных органов управления образования	69
3	Сотрудники дошкольных образовательных организаций	~58000

1.9. Сведения о программном и техническом обеспечении, используемом в рамках Системы

Сведения о техническом и программном обеспечении, используемом в рамках Системы, представлены в таблице 2 настоящего ТЗ.

Таблица 2 – Сведения о техническом и программном обеспечении, используемом в рамках Системы

№ п/п	Наименование	Характеристики	Ед. изм.	Кол-во
Сервера БД				
1	Платформа	DEPO 3500Z2R	шт.	2
	ОЗУ	1 Тб		
	Процессоры	INTEL(R) XEON(R) GOLD 6542Y , 2900 ГГц (2 шт.)		
	Объем системы хранения (дисковое пространство)	14 Тб		

	Сетевое подключение (количество и скорость портов LAN)	2 порта, скорость 25 Гбит/сек		
	Программное обеспечение	ОС Альт СП Сервер релиз 10 PostgreSQL 16		
	Физическая реализация	Физический		
Веб-сервера				
2	Платформа	DEPO Storm 3500Z1R	шт.	4
	ОЗУ	1 Тб		
	Процессоры	INTEL(R) XEON(R) GOLD 6530, 2100 ГГц (2 шт.)		
	Объём системы хранения (дисковое пространство)	5.3 Тб		
	Сетевое подключение (количество и скорость портов LAN)	2 порта, скорость 25 Гбит/сек		
	Программное обеспечение	ОС Альт СП Сервер релиз 10		
	Физическая реализация	Физический с установленной виртуализацией PVE		

2. ТРЕБОВАНИЯ К СЛУЖБЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ СИСТЕМЫ

Для оказания услуг у Исполнителя должна быть организована служба технической поддержки (далее – СТП), осуществляющая прием обращений пользователей.

Приём обращений в СТП должен осуществляться:

- по электронной почте;
- через электронную форму подачи заявки в СТП;

СТП Исполнителя должна производить регистрацию и обработку обращений от пользователей Системы в соответствии с режимами работы, указанными в таблице 3.

Таблица 3– Режимы работы СТП

№ п/п	Параметр	Режимы работы
1.	Рабочие время (дни)	- с 9:00 до 18:00 (время московское) - понедельник-пятница
2.	Нерабочее время (дни)	- будни с 18:00 до 9:00 (время московское) - выходные дни (суббота, воскресенье) - праздничные дни

Поддержка работоспособности Системы осуществляется Исполнителем в части программных средств. Обеспечение работоспособности, аппаратной составляющей Системы осуществляется Заказчиком. Техническое сопровождение Системы должно оказываться на протяжении выполнения Договора в соответствии со сроками, приведенными в разделе 1.4. настоящего ТЗ.

Срок реакции на обращение определяется в соответствии со временем оказания ТП по стандартному SLA

Классификация заявок:

Категория	Описание
Инцидент	Обращение пользователя по поводу сбоя или иного нарушения работы Системы, которое привело к отказу в предоставлении ИТ-услуги или недопустимому снижению уровня предоставления ИТ-услуги.
ЗНО	Запрос пользователя на информацию, консультацию, изменение, доступ к ИТ-услуге.
ЗНИ	Модификации, требующиеся для решения инцидентов и ЗНО

Приоритет инцидента определяется Заказчиком на основании степени воздействия и срочности его решения.

Приоритеты инцидентов:

Приоритет	Описание
Средний	Данный статус необходимо проставлять всем заявкам, не попадающим под описание высокого приоритета (статус по умолчанию).
Высокий	Заявка, связанная с критичными для пользователя

	функциями и не возможностью достижения конечного результата исполнения бизнес-процесса средствами Системы (предусмотренными текущим функционалом).
Наивысший	Недоступность API, в том числе проблемы критически влияющие на работу связанных логически или интеграционных систем

По результатам оказания услуг Исполнитель должен обеспечить своевременную и качественную техническую поддержку, а именно обеспечить соблюдения временных рамок в решении инцидентов, ЗНО и ЗНИ, указанных ниже.

Сроки решения:

Категория заявки	Приоритет	Максимальное время решения, в рабочих часах
Инцидент	Средний	20
	Высокий	8
	Наивысший	4
ЗНО	-	24
ЗНИ	-	по согласованию Сторон

3. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В целях оказания услуг, предусмотренных требованиями настоящего ТЗ:

1. Исполнитель и Заказчик, для обеспечения эффективного и оперативного взаимодействия, должны обмениваться информацией о назначенных ответственных сотрудниках, с указанием данных о контактных адресах электронной почты.

2. Для технических специалистов Исполнителя Заказчик должен обеспечить удаленный (дистанционный) доступ к компонентам (серверам) промышленной (и тестовой, при ее наличии) платформы Системы, с соответствующими правами доступа необходимыми для осуществления функций управления (администрирования) и тестирования (при необходимости).

3. Доступ специалистов Исполнителя к продуктивной платформе Системы предоставляется Заказчиком в случае невозможности дистанционной диагностики проблемы при инцидентах с доступностью Модулей.

4. Заказчик должен обеспечить доступ для специалистов Исполнителя к электронным сервисам продуктивной платформы Системы.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГ

Исполнитель в рамках выполнения Договора должен обеспечить реализацию видов услуг, предусмотренных ТЗ. Описание и требования к срокам оказания услуг приведены в таблице 4.

Таблица 4 – Описание видов услуг

№	Наименование вида услуг	Содержание услуг по видам	Срок исполнения
1	Техническое сопровождение, расширенная техническая поддержка Системы	Поддержка работоспособности Системы и её адаптивное сопровождение	С даты подписания Договора до 10.12.2026 (включительно)

В рамках оказания услуг Исполнитель должен обеспечить:

- консультирование пользователей по вопросам функционирования Системы;
- поддержание работоспособности Системы и решение инцидентов, связанных с доступностью Системы;
- проведение адаптации Системы;
- системное администрирование Системы.

В процессе оказания услуг Исполнителем могут проводиться работы по плановому и внеплановому обслуживанию Системы на стороне Заказчика, в том числе работы по системному администрированию Системы.

Выполнение плановых и внеплановых работ должно осуществляться в соответствии с режимом работы (доступности) Системы при условии предоставления доступа к серверам Системы со стороны Заказчика.

К плановым работам относятся:

- системное администрирование Модулей;
- мониторинг работоспособности Системы.

К внеплановым работам относятся любые другие работы требующие обслуживания Системы и не связанные с ее текущей работоспособностью. Выполнение работ по устранению инцидентов не является внеплановыми работами.

4.1. Требования к консультированию пользователей по вопросам функционирования Системы

В рамках оказания услуг по консультационной и методической поддержке, Исполнитель должен обеспечить:

- дистанционные консультации и проведение инструктажа по эффективному использованию Системы посредством электронной почты, для ответственных по работе с Системой сотрудников Заказчика.

4.2. Требования к поддержанию работоспособности и решению инцидентов, связанных с доступностью Системы

В рамках оказания услуг по поддержанию работоспособности Системы, Исполнитель должен обеспечить:

- устранение инцидентов (ошибок, сбоев), мешающих полноценному использованию Системы.

Зоны ответственности за устранение инцидентов, связанных с недоступностью Модулей указаны в таблице 5.

Таблица 5 – Зоны ответственности

Причины возникновения аварии или инцидента	Ответственный за устранение
Аппаратно-программный сбой, выражающийся в недоступности серверов, на которых установлено специальное программное обеспечение Модулей (или недостаточности их отдельных системных ресурсов), локальной вычислительной сети, каналов передачи данных или средств защиты информации	Заказчик
Сбой на уровне операционной Системы, сбой на уровне СУБД, сервера приложений, специального программного обеспечения Системы	Исполнитель

4.3. Требования к проведению адаптации Системы

В соответствии с требованиями пункта 4.1 ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002 Исполнитель должен осуществлять адаптивное сопровождение Системы, а именно - изменение (модификацию) программного продукта после поставки, обеспечивающее его работоспособность в измененных или изменяющихся условиях (среде).

В соответствии с требованиями пункта 6.2 ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002 изменения, вносимые при адаптивном и полном сопровождении, модернизируют программный продукт. Данные требования вносят сверх технических требований (спецификаций), установленных при проектировании или выпуске программного средства. Изменения, вносимые при адаптивном сопровождении (адаптивные изменения), связаны с необходимостью адаптации программного продукта к изменившейся среде (условиям).

В соответствии с указанными выше требованиями ГОСТ, Исполнитель должен обеспечить адаптивные изменения Системы в случае изменения окружающей среды, а именно:

- разработку и установку плановых пакетов обновлений Системы (не менее одного обновления в год), по инициативе Исполнителя;
- адаптацию существующих сервисов СМЭВ, адаптеров к сервисам и видам сведений СМЭВ в соответствии с изменениями в федеральных требованиях, не расширяющими существующий функционал Системы;
- актуализацию справочников Системы, необходимых для приема заявлений с ЕПГУ.

4.4. Требования к мониторингу доступности и производительности Системы

В рамках оказания услуг по мониторингу Системы Исполнитель должен согласовать с Заказчиком возможность использования СПО мониторинга Zabbix и, в случае согласования, разработать и согласовать с Заказчиком Регламент мониторинга.

После утверждения Регламента мониторинга Заказчиком Исполнитель должен установить и настроить СПО для мониторинга, после чего начать осуществлять мониторинг Системы в соответствии с утверждённым Регламентом мониторинга.

СПО для мониторинга доступно по адресу:
<http://www.zabbix.com/download.php>.

В случае, если Заказчик не согласовывает использование СПО для мониторинга, мониторинг осуществляется встроенными средствами операционной системы сервера, на котором расположена Система.

4.5. Требования к системному администрированию

В рамках оказания услуг по системному администрированию Системы Исполнитель должен осуществлять:

- анализ целостности БД - ежедневно;
- оптимизацию БД - при необходимости;
- оптимизацию индексов базы данных - при необходимости.

4.6. Требования к резервному копированию

Резервное копирование и проверка целостности базы данных должны осуществляться встроенными средствами резервного копирования Системы по настроенному расписанию, согласованному с Заказчиком.

Хранение созданных резервных копий сведений Системы должно осуществляться на технических средствах Заказчика отдельно от самой Системы. Технические средства для размещения резервных копий предоставляются Заказчиком.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТАЦИИ

Исполнитель по окончании оказания услуги должен предоставить Заказчику отчет об оказании услуг и Технический акт сдачи-приемки оказанных услуг, в срок до 10.12.2026 г. (включительно). Форма Технического акта сдачи-приемки оказанных услуг представлена в Приложении № 2 к настоящему ТЗ.

Вся документация должна быть представлена Заказчику на машинном носителе в 1 (одном) экземпляре. Текстовые документы, передаваемые на машинных носителях должны быть в формате .pdf.

Документация должна быть выполнена на русском языке, за исключением официальных наименований используемого программного и технического обеспечения, а также кодов программ.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ СДАЧИ-ПРИЕМКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Сдача-приёмка результатов Услуг, оказанных по требованиям ТЗ, проводится в следующем порядке:

1. Исполнитель в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента завершения услуг должен сформировать и направить Заказчику:

- подписанный с его Стороны «Отчет об уровне технической поддержки Системы» (далее – Отчет) по форме, приведенной в Приложении № 1 к ТЗ;
- подписанный Заказчиком Технический акт сдачи-приемки оказанных услуг по форме, приведенной в Приложении № 2 к Техническому заданию;
- 2 (два) экземпляра подписанных с его стороны Акта сдачи – приёмки оказанных услуг;
- счет, счет-фактуру.

2. Заказчик не позднее 4 (четырех) рабочих дней с даты поступления от Исполнителя документов, указанных в пункте 1 настоящего раздела, должен рассмотреть их, и при отсутствии каких-либо замечаний, подписать Акт сдачи–приёмки оказанных услуг.

3. В случае выявления Заказчиком в ходе рассмотрения документов, указанных в пункте 1 настоящего раздела, неактуальных, противоречивых либо неполных сведений Заказчик возвращает Исполнителю документы на доработку с указанием причин отказа в приемке документов. В этом случае Акт сдачи – приёмки оказанных услуг подписывается между Исполнителем и Заказчиком после полного устранения Исполнителем выявленных Заказчиком замечаний.

4. Подписанный между Исполнителем и Заказчиком Акт сдачи – приёмки оказанных услуг является основанием для оплаты Услуг, оказанных по требованиям ТЗ.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

Отчет об уровне технической поддержки Системы

Журнал обращений

1. Наименование Исполнителя в период с _____ по _____ выполнил(о) работу/услугу «Техническая поддержка» в объеме, указанном в Таблице 1.

Таблица 1 – Обращения в Службу технической поддержки Исполнителя

№ п/п	Дата и время регистрации и обращения	Дата и время решения обращения	Тип обращения	Статус	Приоритет обращения	Краткое описание обращения	Сведения о ходе решения обращения	Способ получения обращения	ФИО и должность, обратившегося	Контакты для обратной связи

ИТОГО зарегистрировано:
 Всего обращений: _____
 Из них инцидентов: _____

ИТОГО решено (Статус обращения «Закрито»):
 Всего обращений: _____
 Из них инцидентов: _____

Журнал обслуживания ПО (ОПО)

с «__» _____ по «__» _____

Уникальный идентификатор (номер) операции.	Дата и время выполнения операции	Вид операции	Описание операции	Фамилия, имя, отчество сотрудника, выполнившего операцию	Уникальный идентификатор обращения, с которым связана операция (при наличии)

Количество выполненных операций обслуживания за период:

Вид операции	Количество выполненных операций
установка обновлений ПО (ОПО)	
внесение изменений в настройки ПО (ОПО)	
адаптация Системы в связи с изменениями окружающей среды	

**Ответственное лицо
Исполнителя**

ФИО

Должность

Подпись

**Ответственное лицо
Заказчика**

ФИО

Должность

Подпись

Отчет о недоступности Системы

с «__» _____ по «__» _____

Отчет о недоступности Системы сформирован на основе данных системы мониторинга СПО Zabbix.

№ п/п	Дата и время зафиксированног о случая недоступности Системы	Время недоступности Системы, час*	В том числе время недоступности по причинам в зоне ответственности Исполнителя, час*	Описание причины недоступности Системы
1.				
2.				
3.				

Суммарное время недоступности (часы): _____

**Ответственное лицо
Исполнителя**

ФИО

Должность

Подпись

**Ответственное лицо
Заказчика**

ФИО

Должность

Подпись

* – При определении времени недоступности Системы учитывается только время недоступности Системы в рабочее время.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2**Технический акт сдачи-приемки оказанных услуг**

Мы, нижеподписавшиеся, от лица Исполнителя

_____ действующ _____ на основании _____

и от лица Заказчика _____

_____ действующ _____ на основании _____

составили настоящий технический акт сдачи-приемки оказанных услуг (далее – Акт) о нижеследующем:

1. В соответствии с Договором № _____ от «___» _____ 202_г. Исполнителем оказаны, а Заказчиком приняты следующие услуги:

1. _____

2. _____

3. _____

2. Услуги оказаны в полном объеме и в соответствии с требованиями, установленными Техническим заданием (Приложение № 2 к Договору).

3. Объем оказанных услуг подтверждается следующими отчетными документами (при наличии):

- _____;
- _____.

4. Стороны подтверждают, что Услуги оказаны надлежащим образом, в согласованные сроки и надлежащего качества. Претензий друг другу Стороны не имеют.

5. Особые условия

6. Настоящий акт составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

Заказчик

Исполнитель

_____/

_____/

_____/

_____/

М.П.

М.П.

«___» _____ 2026 г.

«___» _____ 2026 г.