КОНТРАКТ № 0372100021726000018
на оказание услуг

г. Санкт-Петербург «16» марта 2026 г.

Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Академия промышленных технологий», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице директора Шабурина Юрия Павловича, действующего на основании Устава, с одной стороны,

и Общество с ограниченной ответственностью «Русские Программы», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице генерального директора Денисова Владимира Вячеславовича, действующего на основании Устава, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», с соблюдением требований Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее – Федеральный закон№ 44-ФЗ), по итогам электронного аукциона, извещение № 0372100021726000018от «24 февраля 2026г., (протокол подведения итогов № 0372100021726000018 от «04» марта 2026г.) заключили настоящий государственный контракт (далее – контракт) о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ КОНТРАКТА

1.1. По условиям настоящего контракта Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги по предоставлению неисключительных (пользовательских) лицензионных прав на программное обеспечение систем дистанционного и электронного обучения (среда электронного обучения ЗКЛ) (далее - услуги) в объеме и с характеристиками согласно спецификации (приложение № 1), являющейся неотъемлемой частью настоящего контракта, а Заказчик обязуется принять и оплатить указанные услуги в порядке и размере, установленном настоящим контрактом, за счет средств.

1.2. Идентификационный код закупки 261781701291278170100100390010000244.

2. ЦЕНА КОНТРАКТА

2.1.Цена контракта (стоимость услуг)составляет **600 000(Шестьсот тысяч) рублей 00 копеек**, НДС не облагается.

2.3.Цена контракта включает в себя все налоги, сборы и другие обязательные платежи, предусмотренные законодательством Российской Федерации, а также все расходы Исполнителя, связанные с оказанием услуг, являющиеся предметом настоящего контракта, в том числе расходы Исполнителя прямо не предусмотренные, но которые могут возникнуть в ходе исполнения Контракта.

2.4. Цена контракта может быть снижена по соглашению Сторон без изменения предусмотренных контрактом объёма и качества услуг, и иных условий контракта.

2.5.Источник финансирования Контракта:

Тип внебюджетных средств: Средства бюджетных учреждений;

Вид внебюджетных средств: субсидии на госзадания, целевая статья 0250020960 «Субсидии государственным профессиональным образовательным организациям на финансовое обеспечение выполнения государственного задания», код раздела 0704, код вида расходов 244, КОСГУ 226 «Прочие работы, услуги» кз «5».

2.6. Сумма, подлежащая уплате Заказчиком Исполнителю, уменьшается на размер налогов, сборов и иных обязательных платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации, связанных с оплатой Контракта, если в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах такие налоги, сборы и иные обязательные платежи подлежат уплате в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации Заказчиком.

3. СРОКИ, УСЛОВИЯОКАЗАНИЯ УСЛУГ, ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

3.1.Оказание услуг осуществляется в течение 10 рабочих дней с момента подписания Контракта.

3.2.Оказание услуг осуществляется Исполнителем по адресу: 196655, Санкт-Петербург, г. Колпино, ул. Труда 1/7, литера А.

3.3. Оплата по контракту осуществляется по безналичному расчёту платёжным поручением путём перечисления Заказчиком денежных средств на расчетный счёт Исполнителя, указанный в настоящем контракте. В случае изменения расчетного счета Исполнителя он обязан в 2-х дневный 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 контракте счёт Исполнителя, несёт Исполнитель. Днем оплаты оказанной услуги считается день списания денежных средств с лицевого счета Заказчика.

3.4. Оплата оказанных услуг производится не позднее 7 рабочих дней с даты подписания Заказчиком документа о приемке услуг(отдельного этапа исполнения контракта), за исключением случаев, если иной срок оплаты установлен законодательством Российской Федерации.

3.4.1. Оплата услуг, оказываемые в декабре текущего года, Заказчик производит предоплату на основании счета на предоплату, выставленного Исполнителем не позднее 15 декабря текущего года с последующим предоставлением акта сдачи-приемки оказанных услуг, не позднее 31.12.2026 и проведенной сторонами сверки расчетов.

3.5. Настоящим контрактом не предусмотрена выплата аванса.

4.ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

4.1.Исполнитель обязуется:

4.1.1.К окончанию установленного пунктом 3.1 настоящего контракта срока предоставить Заказчику результат оказанных услуг.

4.1.2. Обеспечить соответствие оказанных услуг предъявляемым к ним требованиям, указанным в спецификации, а также иным требованиям в соответствии с законодательством Российской Федерации.

По результатам оказания услуг не позднее 3 рабочих дней сформировать с использованием единой информационной системы документ по приемке в электронной форме с приложением документов указанных в пункте 7.2 Контракта.

4.1.3. Устранить недостатки оказанных услуг в течение 3-х рабочих дней с даты заявления о них Заказчиком, нести расходы, связанные с устранением данных недостатков.

4.1.4. Оказать услуги в объеме и с характеристиками согласно спецификации (приложение 1).

4.1.5. Предоставлять Заказчику полную и точную информацию об услугах, а также о ходе исполнения своих обязательств по настоящему контракту, в том числе о сложностях, возникающих при исполнении контракта.

4.1.6. Приступить к оказанию услуг в течение 2-х дней с даты заключения контракта.

4.1.7. Предоставить Заказчику новое обеспечение исполнения контракта в случае отзыва в соответствии с законодательством Российской Федерации у банка, предоставившего независимую гарантию в качестве обеспечения исполнения контракта, лицензии на осуществление банковских операций, не позднее одного месяца со дня надлежащего уведомления Заказчиком Исполнителя о необходимости предоставить соответствующее обеспечение. Размер такого обеспечения может быть уменьшен в порядке и случаях, которые предусмотрены частями 7, 7.1, 7.2 и 7.3 статьи 96 Федерального закона № 44-ФЗ.

4.1.8. В случае если действующим законодательством Российской Федерации и документацией о закупке предусмотрены требования, предъявляемые к лицам, оказывающим услуги, составляющие предмет настоящего контракта (объект закупки), - соответствовать таким требованиям.

4.2. Исполнитель вправе:

4.2.1. Требовать от Заказчика своевременного исполнения обязательств по приемке и оплате стоимости услуг по настоящему контракту.

4.2.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения соисполнителем обязательств, предусмотренных договором, заключенным с Исполнителем, осуществлять замену соисполнителя, с которым ранее был заключен договор, на другого соисполнителя из числа субъектов малого предпринимательства, социально ориентированных некоммерческих организаций.

4.2.3. Принять решение об одностороннем отказе от исполнения Контракта в соответствии с гражданским законодательством.

4.3. Заказчик обязуется:

4.3.1. Принять оказанные услуги (в том числе поэтапно) в соответствии с разделом 7 настоящего контракта и при отсутствии претензий, подписать и направить документ о приемке оказанных услуг Исполнителю с использованием единой информационной системы

4.3.2. Оплатить стоимость услуг, оказанных Исполнителем, согласно условиям настоящего контракта.

4.3.3. Осуществлять контроль за ходом оказания услуг Исполнителем.

4.3.4. Принять решение об одностороннем отказе от исполнения настоящего Контракта в случае, если в ходе исполнения Контракта установлено, что:

а) Исполнитель и (или) поставляемый товар перестали соответствовать установленным извещением об осуществлении закупки и (или) документацией о закупке (если Федеральным законом №44-ФЗ предусмотрена документация о закупке) требованиям к участникам закупки (за исключением требования, предусмотренного частью 1.1 (при наличии такого требования) статьи 31 настоящего Федерального закона) и (или) поставляемому товару;

б) при определении Исполнителя Исполнитель представил недостоверную информацию о своем соответствии и (или) соответствии поставляемого товара требованиям, указанным в подпункте "а" настоящего пункта, что позволило ему стать победителем определения исполнителя.

4.3.5. Требовать уплаты неустоек (штрафов, пеней) в случае просрочки исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом.

4.4. Заказчик вправе:

4.4.1. Требовать от Исполнителя исполнения обязательств, предусмотренных контрактом, надлежащим образом в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим контрактом.

4.4.2. Отказать Исполнителю в приемке оказанных услуг.

4.4.3. Принять решение об одностороннем отказе от исполнения контракта по основаниям, предусмотренным ГК РФ для одностороннего отказа от исполнения отдельных видов обязательств.

4.4.4. Предложить Исполнителю увеличить или уменьшить в процессе исполнения настоящего контракта объем оказываемых услуг, предусмотренных контрактом*(за исключением контракта, предметом которого является выполнение работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объекта капитального строительства, проведению работ по сохранению объектов культурного наследия)*, не более чем на 10 % в порядке и на условиях, установленных Федеральным законом № 44-ФЗ.

4.4.5. Отказаться от оплаты услуг ненадлежащего качества, а если услуги оплачены, потребовать возврата уплаченных сумм, а также требовать возмещения убытков.

4.5. При исполнении контракта по согласованию Заказчика с Исполнителем допускается оказание услуги, качество, технические и функциональные характеристики (потребительские свойства) которых являются улучшенными по сравнению с качеством и соответствующими техническими и функциональными характеристиками, указанными в контракте.

4.6. Решение Сторон об одностороннем отказе от исполнения контракта по основаниям, предусмотренным ГК РФ для одностороннего отказа от исполнения отдельных видов обязательств, принимается и реализуется в порядке и сроки, предусмотренные статьей 95 Федерального закона № 44-ФЗ.

5. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИСПОЛНЕНИЯ КОНТРАКТА

5.1. Обеспечение исполнения Контракта устанавливается в размере[1]10 (десяти) процентов от цены Контракта и составляет 60 000 руб. 00 коп.

В случае, если предложенные в заявке участника закупки цена, сумма цен единиц услуг снижены на двадцать пять и более процентов по отношению к начальной (максимальной) цене Контракта, начальной сумме цен единиц услуг, участник закупки, с которым заключается Контракт, предоставляет обеспечение исполнения Контракта с учетом положений статьи 37 Федерального закона № 44-ФЗ.

Если контракт заключается по результатам определения Исполнителя (подрядчика, исполнителя) в соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 30 настоящего Федерального закона и заказчиком установлено требование обеспечения исполнения Контракта, размер такого обеспечения устанавливается в соответствии с частями 6 и 6.1 статьи 96Федерального закона № 44-ФЗ от цены Контракта, по которой в соответствии с настоящим Федеральным законом заключается контракт.

5.2. Исполнение Контракта может обеспечиваться предоставлением независимой гарантии, соответствующей требованиям статьи 45 Федерального закона № 44-ФЗ и типовой форме независимой гарантии, утвержденной постановлением Правительства РФ от 08.11.2013 № 1005 «О независимых гарантиях, используемых для целей Федерального закона «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», или внесением денежных средств на указанный Заказчиком счет, на котором в соответствии с законодательством Российской Федерации учитываются операции со средствами, поступающими Заказчику.

Способ обеспечения исполнения Контракта, срок действия независимой гарантии определяются в соответствии с требованиями Федерального закона № 44-ФЗ, участником закупки, с которым заключается Контракт, самостоятельно. При этом срок действия независимой гарантии должен превышать предусмотренный контрактом срок исполнения обязательств, которые должны быть обеспечены такой независимой гарантией, не менее чем на один месяц, в том числе в случае его изменения в соответствии со статьей 95 Федерального закона № 44-ФЗ.

5.3. Денежные средства, внесенные Исполнителем в качестве обеспечения исполнения Контракта, в том числе часть этих денежных средств в случае уменьшения размера обеспечения исполнения Контракта в соответствии с частями 7, 7.1 и 7.2 статьи 96 Федерального закона № 44-ФЗ, возвращаются Исполнителю в срок не позднее 15(пятнадцати) календарных дней с даты исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных контрактом (если такая форма обеспечения исполнения Контракта применяется Исполнителем).

5.4. Независимая гарантия, предоставленная в качестве обеспечения исполнения Контракта, должна содержать условие об обязанности гаранта уплатить заказчику (бенефициару) денежную сумму по независимой гарантии не позднее 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.

5.5. В ходе исполнения Контракта Исполнитель вправе изменить способ обеспечения исполнения Контракта и (или) предоставить Заказчику взамен ранее предоставленного обеспечения исполнения Контракта новое обеспечение исполнения Контракта, размер которого может быть уменьшен в порядке и случаях, которые предусмотрены пунктами 5.6 и 5.7. Контракта. В случае если Контрактом предусмотрены отдельные этапы его исполнения

размер обеспечения исполнения Контракта в ходе исполнения Контракта подлежит уменьшению в порядке и случаях, которые предусмотрены пунктами 5.6 и 5.7 Контракта.

5.6. Размер обеспечения исполнения Контракта уменьшается посредством направления Заказчиком информации об исполнении Исполнителем обязательств по оказанию услуги или об исполнении им отдельного этапа исполнения и стоимости исполненных обязательств для включения в соответствующий реестр контрактов, предусмотренный статьей 103 Федерального закона № 44-ФЗ (далее - реестр контрактов). Уменьшение размера обеспечения исполнения Контракта производится пропорционально стоимости исполненных обязательств, приемка и оплата которых осуществлены в порядке и сроки, которые предусмотрены контрактом. В случае, если обеспечение исполнения Контракта осуществляется путем предоставления независимой гарантии, требование Заказчика об уплате денежных сумм по этой гарантии может быть предъявлено в размере не более размера обеспечения исполнения Контракта, рассчитанного Заказчиком на основании информации об исполнении Контракта, размещенной в реестре контрактов. В случае, если обеспечение исполнения Контракта осуществляется путем внесения денежных средств на счет, указанный Заказчиком, по заявлению Исполнителя ему возвращаются Заказчиком в установленный в пункте 5.3Контракта срок денежные средства в сумме, на которую уменьшен размер обеспечения исполнения Контракта, рассчитанный Заказчиком на основании информации об исполнении Контракта, размещенной в реестре контрактов.

5.7. Предусмотренное пунктом 5.5 Контракта уменьшение размера обеспечения исполнения Контракта осуществляется при условии отсутствия неисполненных Исполнителем требований об уплате неустоек (штрафов, пеней), предъявленных Заказчиком в соответствии с разделом 6 Контракта, а также приемки Заказчиком оказанной услуги, результатов отдельного этапа исполнения Контракта в объеме выплаченного аванса (если Контрактом предусмотрена выплата аванса) либо в объеме, превышающем выплаченный аванс (если в соответствии с законодательством Российской Федерации расчеты по Контракту в части выплаты аванса подлежат казначейскому сопровождению). Такое уменьшение не допускается в случаях, определенных Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 7.3 статьи 96 Федерального закона № 44-ФЗ.

5.8. В случае отзыва в соответствии с законодательством Российской Федерации у банка, предоставившего независимую гарантию в качестве обеспечения исполнения Контракта, лицензии на осуществление банковских операций, Исполнитель обязан предоставить новое обеспечение исполнения Контракта не позднее одного месяца со дня надлежащего уведомления Заказчиком Исполнителя о необходимости предоставить соответствующее обеспечение. Размер такого обеспечения может быть уменьшен в порядке и случаях, которые предусмотрены частями 7, 7.1, 7.2 и 7.3 статьи 96 Федерального закона № 44-ФЗ.

5.9. Уменьшение в соответствии с пунктом 5.5 Контракта размера обеспечения исполнения Контракта, предоставленного в виде независимой гарантии, осуществляется Заказчиком путем отказа от части своих прав по этой гарантии. При этом датой такого отказа признается дата включения предусмотренной пунктом 5.6 Контракта информации в соответствующий реестр контрактов.

5.10. В случае предоставления нового обеспечения исполнения Контракта в соответствии с частью 30 статьи 34, частью 7 статьи 96 Федерального закона № 44-ФЗ возврат независимой гарантии Заказчиком гаранту, предоставившему указанную независимую гарантию, не осуществляется, взыскание по ней не производится.

5.11. Положения настоящего раздела Контракта не применяются в случае заключения Контракта с участником закупки, который является казенным учреждением.

5.12. В случае заключения настоящего Контракта с Исполнителем по результатам определения Исполнителя в соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 30 Федерального закона
№ 44-ФЗ, такой Исполнитель освобождается от предоставления обеспечения исполнения Контракта, в том числе с учетом положений статьи 37 Федерального закона № 44-ФЗ, в случае предоставления таким Исполнителем информации, содержащейся в реестре

контрактов, заключенных заказчиками, и подтверждающей исполнение таким Исполнителем (без учета правопреемства) в течение 3 лет до даты подачи заявки на участие в закупке 3 контрактов, исполненных без применения к такому Исполнителю неустоек (штрафов, пеней). Такая информация представляется Исполнителем до заключения Контракта в случаях, установленных Федеральным законом № 44-ФЗ для предоставления обеспечения исполнения Контракта. При этом сумма цен таких контрактов должна составлять не менее начальной (максимальной) цены Контракта, указанной в извещении об осуществлении закупки и документации о закупке, по результатам осуществления которой заключен настоящий Контракт.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Контракту Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.2. Размер штрафа, начисляемого в случае ненадлежащего исполнения Заказчиком, неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом (за исключением просрочки исполнения обязательств Заказчиком, Исполнителем), и размер пени, начисляемой за каждый день просрочки исполнения Исполнителем, Заказчиком обязательства, предусмотренного Контрактом, утвержден Постановлением Правительства РФ от 30.08.2017 № 1042.

6.3. Ответственность Исполнителя: В случае просрочки исполнения Исполнителем обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Контрактом, Заказчик направляет Исполнителю требование об уплате неустоек (штрафов, пеней).

6.3.1. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных настоящим Контрактом, заключенным по результатам определения Поставщика (подрядчика, исполнителя) в соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 30 Федерального закона «О Контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее - Федеральный закон), за исключением просрочки исполнения обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных настоящим Контрактом, размер штрафа устанавливается в размере
1 процента цены контракта, но не более 5 тыс. рублей и не менее 1 тыс. рублей.

Размер штрафа составляет: 5000 руб.

6.3.3. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Контрактом, которое не имеет стоимостного выражения, размер штрафа устанавливается (при наличии в контракте таких обязательств) в виде фиксированной суммы, определяемой в следующем порядке:

а) 1000 рублей, если цена Контракта не превышает 3 млн. рублей;

б) 5000 рублей, если цена Контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно);

Размер штрафа составляет: 1000 руб.

6.3.4. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного контрактом срока исполнения обязательства, и устанавливается контрактом в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пени ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от цены контракта (отдельного этапа исполнения контракта), уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных контрактом (соответствующим отдельным этапом исполнения контракта) и фактически исполненных Исполнителем, за исключением случаев, если законодательством Российской Федерации установлен иной порядок начисления пени.

6.3.5. Общая сумма начисленных штрафов за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, не может превышать цену Контракта.

6.4. Ответственность Заказчика:

6.4.1. За каждый факт неисполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Контрактом, размер штрафа устанавливается в виде фиксированной суммы, определяемой в следующем порядке:

а) 1000 рублей, если цена контракта не превышает 3 млн. рублей (включительно);

б) 5000 рублей, если цена контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно);

Размер штрафа составляет: 1000 руб.

6.4.2. За просрочку исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, Заказчик уплачивает Исполнителю пени в размере 1/300 действующей на день уплаты пеней ключевой ставки Банка России от не уплаченной в срок суммы, за каждый день просрочки, начиная со дня, следующего за днем истечения установленного Контрактом срока исполнения обязательства, до момента фактического его исполнения, в том числе и за пределами срока действия Контракта. Заказчик не несет ответственности за нарушение сроков оплаты в случае не предоставления либо предоставления не надлежащим образом оформленных документов на оплату и (или) предоставления неполного пакета документов на оплату.

6.4.3. Общая сумма начисленной неустойки (штрафов, пени) за ненадлежащее исполнение

Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, не может превышать цену Контракта.

6.4.4. Факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств по

настоящему Контракту, а также расчет пени, штрафа определяется в Акте сдачи-приемки услуг или в претензии.

6.4.5. В случае, если сумма неустойки (штрафа, пени) превышает сумму денежных средств, внесенных в качестве обеспечения исполнения Контракта, часть неустойки, превышающая сумму этих денежных средств, по выбору Заказчика уплачивается Исполнителем по реквизитам, которые Заказчик указывает в соответствующей претензии.

6.4.6. Сторона освобождается от уплаты штрафных санкций, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, предусмотренного настоящим Контрактом, произошло вследствие непреодолимой силы или по вине другой стороны.

6.4.7. Уплата штрафных санкций по настоящему Контракту не освобождает Стороны от исполнения этих обязательств в натуре.

6.5. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Поставщиком обязательств, предусмотренных Контрактом, Заказчик вправе произвести оплату по Контракту за вычетом соответствующего размера неустойки (штрафа, пеней) или вернуть обеспечение исполнения Контракта, уменьшенное на размер начисленных штрафов, пеней.

6.6. Исполнитель несет в полном объеме ответственность за действия третьих лиц, привлеченных им в порядке и на условиях, установленных Контрактом, к Исполнению обязательств по Контракту.

6.7. В случае просрочки Подрядчиком (Поставщиком, Исполнителем) исполнения своих обязательств по поставке товара (выполнению работ или услуг) в соответствии с условиями настоящего Контракта, на срок более 10 (десяти) рабочих дней, Заказчик вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения настоящего Контракта полностью или в части, неисполненной Подрядчиком (Поставщиком, Исполнителем), в порядке установленным Контрактом.

Если в результате такого неисполнения, Заказчик понес убытки, он вправе потребовать от Подрядчика (Поставщика, Исполнителя) их возмещения в полном объеме, включая, но не ограничиваясь:

- расходами, понесенными Заказчиком в связи с заключением и исполнением настоящего Контракта;

- убытками, причиненными необходимостью заключения аналогичного Контракта с третьими лицами;

-упущенной выгодой.

Настоящий пункт не лишает Заказчика права требовать исполнения обязательств по Контракту в натуре, а также взыскания неустойки и/или убытков в случае нарушения Подрядчиком (Поставщиком, Исполнителем) обязательств, не связанных с просрочкой исполнения Контракта.

6.8. Все штрафные санкции могут быть взысканы с Исполнителя одновременно.

7. ПОРЯДОК И СРОК ПРИЕМКИ УСЛУГ

7.1. Приёмка результата исполнения Контракта (отдельных этапов исполнения Контракта)осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и настоящим контрактом.

По результатам оказанных услуг (отдельных этапов исполнения Контракта) в срок, установленный *пунктом 4.1.2* Исполнитель формирует с использованием единой информационной системы, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью (далее – усиленной электронной подписью) лица, имеющего право действовать от имени Исполнителя, и размещает в единой информационной системе документ о приемке, который должен содержать информацию, указанную в пункте 1 части 13 статьи 94 Федерального закона № 44-ФЗ.

7.2. К документу о приемке, предусмотренному пунктом 7.1 Контракта, Исполнитель прилагает следующие документы, которые считаются его неотъемлемой частью:

- *счета;*
- *счета-фактуры (при наличии);*
- *акт оказанных услуг;*
- *транспортной накладной (при наличии);*

При этом в случае, если информация, содержащаяся в прилагаемых документах, не соответствует информации, содержащейся в документе о приемке, приоритет имеет предусмотренная пунктом 7.1 Контракта информация, содержащаяся в документе о приемке.

7.3. Датой поступления Заказчику документа о приемке, подписанного Исполнителем, считается дата размещения в соответствии с пунктом 7.1.Контракта такого документа в единой информационной системе в соответствии с часовой зоной, в которой расположен Заказчик.

7.4. Не позднее двадцати рабочих дней, следующих за днем поступления Заказчику документа о приемке (отдельного этапа исполнения Контракта)в соответствии с пунктом 7.3 Контракта:

а) члены приемочной комиссии подписывают усиленными электронными подписями решение приемочной комиссии в составе поступившего документа о приемке или формируют с использованием единой информационной системы, подписывают усиленными электронными подписями мотивированный отказ от подписания документа о приемке с указанием причин такого отказа.

б) После подписания членами приемочной комиссии в соответствии с подпунктом "а" настоящего пункта документа о приемке или мотивированного отказа от подписания документа о приемке Заказчик подписывает документ о приемке или мотивированный отказ от подписания документа о приемке усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Заказчика, и размещает их в единой информационной системе.

в) Датой поступления Исполнителю документа о приемке, мотивированного отказа от подписания документа о приемке считается дата размещения в соответствии с настоящим пунктом таких документа о приемке, мотивированного отказа в единой информационной системе в соответствии с часовой зоной, в которой расположен Исполнитель.

7.5. В случае получения в соответствии с пунктом 7.4 Контракта мотивированного отказа от подписания документа о приемке Исполнитель вправе устранить причины, указанные в таком мотивированном отказе, и направить заказчику исправленный документ о приемке в порядке, предусмотренном настоящим разделом Контракта.

7.6. Датой приемки оказанной услуги считается дата размещения в единой информационной системе документа о приемке, подписанного Заказчиком.

7.7. Внесение исправлений в документ о приемке, оформленный в соответствии с настоящим разделом Контракта, осуществляется путем формирования, подписания усиленными электронными подписями лиц, имеющих право действовать от имени Исполнителем, Заказчика, и размещения в единой информационной системе исправленного документа о приемке.

7.8. Для проверки предоставленных Исполнителем результатов, предусмотренных контрактом, в части их соответствия условиям Контракта Заказчик проводит экспертизу. Экспертиза результатов, предусмотренных Контрактом может проводиться Заказчиком своими силами или к ее проведению могут привлекаться эксперты, экспертные организации на основании контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом № 44-ФЗ.

7.9. Оформление результата проведения приемочных мероприятий осуществляется в порядке и в сроки, указанные в пункте 7.4Контракта.

7.10. В случае выявления несоответствия условиям Контракта Заказчик вправе не отказывать в приемке оказанной услуги*(отдельного этапа исполнения Контракта)*, если выявленное несоответствие не препятствует приемке и устранено Исполнителем.

7.11. В случае оказания услуг ненадлежащего качества Исполнитель обязан безвозмездно устранить недостатки в течение 5 рабочих днейс даты заявления о них Заказчиком.

8. ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ

8.1. Качество услуг, оказываемых по настоящему контракту, должно соответствовать установленным в Российской Федерации государственным стандартам, техническим регламентам и требованиям настоящего контракта, изложенным в показателях качества Спецификации.

9. ДЕЙСТВИЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ НЕПРЕОДОЛИМОЙСИЛЫ

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему контракту, если их исполнению препятствует чрезвычайное и непреодолимое при данных условиях обстоятельство (непреодолимая сила), а именно: стихийные бедствия, наводнения, землетрясения, пожары, военные действия, забастовки, массовые заболевания(эпидемия), повлекшие введение режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации.

9.2. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств по настоящему контракту одной из Сторон, она обязана оповестить другую Сторону не позднее 2-х дней с момента возникновения таких обстоятельств. Извещение должно содержать данные о характере указанных обстоятельств, оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по контракту. К извещению должно прилагаться документальное подтверждение наступления указанных обстоятельств (официальные документы, выданные лицом, уполномоченным выдавать такие документы).

При этом срок выполнения обязательств по контракту переносится соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства. В случае если такие обстоятельства длятся более одного календарного месяца Стороны праве расторгнуть настоящий контракт по соглашению Сторон.

9.3. Если одна из Сторон не направит или несвоевременно направит документы, указанные в пункте 9.2 настоящего раздела, то такая Сторона не вправе ссылаться на возникновение обстоятельства непреодолимой силы в целях обоснования неисполнения и (или) ненадлежащего исполнения обязательства по настоящему контракту, а вторая Сторона вправе не принимать во внимание наступление обстоятельства непреодолимой силы при предъявлении претензий и исковых заявлений в связи с неисполнением и (или) ненадлежащим исполнением обязательств по настоящему контракту.

10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

10.1. Все споры или разногласия, возникающие между Сторонами по настоящему контракту или в связи с ним, разрешаются путем переговоров (в досудебном порядке).

10.2. Уведомления, не относящиеся к п. 10.3 настоящего Контракта, составляются в письменной форме и направляются одной Стороной другой Стороне по адресу Стороны-адресата, установленному настоящим Контрактом, с использованием курьерской доставки с отметкой о вручении либо с использованием почтовой связи заказным, или ценным письмом с уведомлением о вручении. Момент получения уведомления Стороной-адресатом определяется в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

10.3. В случае обмена документами при применении мер ответственности и совершении иных действий в связи с нарушением Исполнителем или Заказчиком условий контракта, такой обмен осуществляется с использованием ЕИС путем направления электронных уведомлений. Такие уведомления формируются с использованием ЕИС, подписываются усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Заказчика, Исполнителя, и размещаются в ЕИС без размещения на официальном сайте.

В претензии перечисляются допущенные при исполнении Контракта нарушения со ссылкой на соответствующие положения Контракта или его приложений, отражаются стоимостная оценка ответственности (неустойки), а также действия, которые должны быть произведены Стороной для устранения нарушений.

10.4. Срок рассмотрения претензии не может превышать 5 дней.

10.5. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров они подлежат рассмотрению в Арбитражном суде Санкт- Петербурга и Ленинградской области.

11. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯИРАСТОРЖЕНИЯ КОНТРАКТА

11.1. Настоящий контракт действует с даты заключения по 31.12.2026 г. Окончание срока действия контракта не влечет прекращения неисполненных обязательств Сторон по контракту, в том числе гарантийных обязательств Исполнителя при их установлении Заказчиком, не освобождает Стороны от ответственности за его нарушение.

11.2. Изменение существенных условий контракта при его исполнении не допускается, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом № 44-ФЗ.

11.3. Любые изменения и дополнения к настоящему контракту имеют силу только в том случае, если они оформлены в письменном виде и подписаны обеими Сторонами. В случае изменения у какой-либо из Сторон местонахождения, названия, банковских реквизитов или в случае реорганизации она обязана в течение 2-х дней письменно известить об этом другую Сторону.

11.4. Расторжение контракта допускается по соглашению Сторон, по решению суда, в случае одностороннего отказа Стороны контракта от исполнения контракта в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

11.5. Во всем, что не предусмотрено настоящим контрактом, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

12. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

12.1. При исполнении настоящего контракта не допускается перемена Исполнителя, за исключением случая, когда новый исполнитель является правопреемником Исполнителя по контракту вследствие реорганизации юридического лица в форме преобразования, слияния или присоединения.

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

12.3. Стороны Контракта признают и согласны, что ни одна из сторон не имеет права передавать, уступать или иным образом отчуждать свои права и обязанности по настоящему договору третьим лицам без предварительного письменного согласия другой стороны. В случае нарушения данного условия, сторона, допустившая нарушение, несет ответственность перед другой стороной за все убытки, возникшие в результате такого нарушения. Данное ограничение не распространяется на случаи передачи прав и обязанностей в результате

слияния, поглощения или иного реорганизации стороны, при условии, что передающая сторона уведомила об этом другую сторону за 30 дней до такой передачи

12.4.Контракт составлен в форме электронного документа, подписанного усиленными электронными подписями Сторон.

12.5. Приложения: № 1 «Описание объекта закупки»;

12.6. Приложение №2 «Расчет цены Контракта»;

14. МЕСТА НАХОЖДЕНИЯ И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫСТОРОН

«Заказчик»
Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Академия промышленных технологий»

Местонахождение и почтовый адрес: 196654, г. Санкт-Петербург, вн. тер. г. город Колпино, ул. Труда, д. 1/7, литера А
ИНН 7817012912 КПП781701001
Комитет финансов Санкт-Петербурга (СПб ГБПОУ «АПТ»)
лиц. счет № 0821020
Р/сч: 03224643400000007200
К/сч: 40102810945370000005
БИК 014030106
ОКЦ №1 Северо-Западное ГУ Банка России// УФК по г. Санкт-Петербургу, г. Санкт-Петербург
ОКПО: 00211760, ОКВЭД: 85.21, ОГРН: 1027808759440, ОКТМО: 40342000
ОКОПФ: 75203ОКФС: 13
ОКАТО: 40277501000
Адрес электронной почты: zakupki.sppk@gmail.com
Телефон: 8(812)461-52-49

Директор СПб ГБПОУ «АПТ»

_____ /Шабурин Ю.П./
(подписано ЭЦП)

«Исполнитель»
Общество с ограниченной ответственностью «Русские Программы»

Местонахождение и почтовый адрес: 127106 г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Отрадное, проезд Нововладыкинский, д. 8, стр. 3, этаж 1, ком. 101
ИНН:7713409230
КПП:771501001
ОГРН:5157746184140
ОКПО:52624891
ОКТМО:45339000000
Дата постановки на учет в налоговый орган: 19.12.2015
Банковские реквизиты:
АО «АЛЬФА-БАНК»
Р/сч: 40702810502540002977
БИК 044525593
К/сч: 30101810200000000593
Адрес электронной почты: tender@ruprogram.ru
Телефон: 8 495 6644182

Генеральный директор ООО «Русские Программы»

_____ /Денисов В.В./
(подписано ЭЦП)

Приложение № 1 к Контракту
№0372100021726000018
от «16» марта 2026 г.

ОПИСАНИЕ ОБЬЕКТА ЗАКУПКИ

Описание объекта закупки

1. Общие требования

1.1. Предметом настоящего описания объекта закупки является Оказание услуг по предоставлению неисключительных (пользовательских) лицензионных прав на программное обеспечение систем дистанционного и электронного обучения (среда электронного обучения ЗКЛ).
1.2. Способ определения Исполнителя – Электронный аукцион.
1.3. Начальная (максимальная цена контракта): **600 000 руб. 00 коп.**
1.4.Источник финансирования закупки: Внебюджетные средства.
Тип внебюджетных средств: Средства бюджетных учреждений;
Вид внебюджетных средств: субсидии на госзадания, целевая статья 0250020960 «Субсидии государственным профессиональным образовательным организациям на финансовое обеспечение выполнения государственного задания», код раздела 0704, код вида расходов 244, КОСГУ 226 «Прочие работы, услуги» кз «5».
1.5. Код по Общероссийскому классификатору продукции по видам экономической деятельности (ОКПД2) ОК 034-2014, соответствующий предмету электронного аукциона:

Код по Общероссийскому классификатору продукции по видам экономической деятельности (ОКПД2) ОК 034-2014 с указанием вида продукции, соответствующий предмету конкурса	**Код конечного каталожного наименования (ККН)**	**Каталог товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд (КТРУ)**
58.29.50.000 Услуги по предоставлению лицензий на право использовать компьютерное программное обеспечение	*Отсутствует*	5*8.29.50.000-00000001 Услуги по предоставлению лицензий на право использовать компьютерное программное обеспечение*

1.6. Цели и правовое основание для оказания Услуг:
- Обеспечение учебного процесса учреждения.
- Выполнение функций и полномочий государственных органов РФ, органов управления государственными внебюджетными фондами РФ, государственных органов субъектов РФ, органов управления территориальными внебюджетными фондами, муниципальных органов.
1.7. Основанием для оказания услуг являются:
- план-график закупок товаров, работ, услуг СПб ГБПОУ «Академии промышленных технологий» на 2026 финансовый год и на плановый период 2027 и 2028 годов.
- Закон Санкт-Петербурга от 28.11.2025 N 659-124 «О бюджете Санкт-Петербурга на 2026 год и на плановый период 2027 и 2028 годов»
1.8. Место оказания услуг: 196655, Санкт-Петербург, г. Колпино, ул. Труда 1/7, литера А.
1.9. В соответствии с постановлением Правительства РФ от 23.12.2024 № 1875 «О мерах по предоставлению национального режима при осуществлении закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд, закупок товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц, об изменении и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации» установлен:

- запрет закупок товаров (в том числе поставляемых при выполнении закупаемых работ, оказании закупаемых услуг), происходящих из иностранных государств, работ, услуг, соответственно выполняемых, оказываемых иностранными лицами (устанавливается при закупке товаров, включенных в приложение № 1 к ПП РФ от 23.12.2024 № 1875);
Реестровая запись №7069 от 07.10.2020 (Среда электронного обучения 3KL).

2. Описание объекта закупки.

2.1. Требования к качественным и иным характеристикам Среды электронного обучения

№ п/п	Наименование товара	Наименование показателя	Значения показателей, которые не могут изменяться
1	Среда электронного обучения	**Общие требования к СЭО**	
		Система должна быть зарегистрирована в Реестре российского программного обеспечения	Наличие
		Система должна обеспечивать кроссплатформенность серверной части системы, позволяя осуществлять полнофункциональное использование системы на базе только свободно распространяемого программного обеспечения, включая операционную систему, веб-сервер и СУБД, без необходимости покупки лицензий на дополнительные программные продукты.	Наличие
		Система должна быть локализована на русский язык, а также иметь возможность установки английской, немецкой, испанской и французской локализаций, не менее, чем на 98 %, с возможностью пользователя переключать язык интерфейса в процессе работы системы.	Наличие
		Система должна включать возможность автоматического обновления локализации с сайта разработчиков, а также встроенный интерфейс для самостоятельного редактирования локализации, позволяющий изменить любую надпись в интерфейсе системы. Отредактированный администратором локальной системы перевод интерфейса не должен затираться при автоматическом обновлении локализации с сайта разработчика, при этом должны обновляться только не измененные администратором локальной системы подписи.	Наличие
		При увеличении количества пользователей должна быть реализована возможность дальнейшей модернизации ПО, предусмотрена возможность увеличения производительности системы путем ее масштабирования.	Наличие
		Требования к интерфейсу СЭО	
		Система должна позволять проведение всех пользовательских операций, включая обучения в системе, преподавание в системе, разработку и модификацию учебных курсов, и администрирование	Наличие

		системы через веб-интерфейс, совместимый с распространенными веб-браузерами	
		Возможность создания и редактирования учебных материалов прямо в интерфейсе системы	Наличие
		Неограниченное количество пользователей СЭО	Наличие
		Возможность импорта/экспорта сведений об успеваемости в форматах csv, xml	Наличие
		Возможность создания собственной темы оформления.	Наличие
		Настраиваемый вид главной страницы	Наличие
		Настраиваемые блоки на всех страницах	Наличие
		Возможность установки совместимых модулей сторонней разработки без потери функциональности и возможности простого перехода на будущие версии	Наличие
		Поддержка отображения элементов и материалов курса плитками	Наличие
		Гибкие настройки для стилизации и брендирования, включающие загрузку фоновых изображений верхнюю и нижнюю часть шаблона оформления (шапку и подвал).	Наличие
		Полнофункциональная адаптивная верстка, позволяющая с удобством использовать СЭО на мобильных устройствах.	Наличие
		Безопасность СЭО:	
		Иерархическая система полномочий на основе настраиваемых ролей; настройка разделения прав доступа.	Наличие
		Управление пользователями через панель администрирования, импорт/экспорт, ручная регистрация	Наличие
		Система должна позволять настройку режима авторизации пользователей по внешней базе данных с помощью административного интерфейса, без модификации программных файлов	Наличие
		Синхронизация списка пользователей с SQL или LDAP	Наличие
		Саморегистрация пользователей с подтверждением по электронной почте	Наличие
		Логирование всех действий пользователей в системе.	Наличие
		Возможность запрета одновременной работы под одной учетной записью с нескольких устройств.	Наличие
		Защита контента от копирования: блокировка правой клавиши мыши, запрет Copy-Past.	Наличие
		Управление подписками на курсы СЭО	
		Ручная подписка пользователей администратором.	Наличие
		Самоподписка слушателей.	Наличие
		Синхронизация подписок с SQL.	Наличие
		Запрос курса с уведомлением по email.	Наличие
		Автоматическая подписка на курс пользователей, удовлетворяющих условиям.	Наличие
		Учебные материалы СЭО удовлетворяют следующим требованиям:	
		Оглавление курса, разделенное по учебным темам или неделям.	Наличие
		Визуальное редактирование текстов с форматированием	Наличие

		и изображением.	
		Глоссарий.	Наличие
		Адаптивные учебные материалы (модуль "Лекция").	Наличие
		Форумы с поддержкой учебных режимов.	Наличие
		Настраиваемые учебные базы данных.	Наличие
		Изображения в любых форматах.	Наличие
		Генерация электронных сертификатов.	Наличие
		Офлайн-тестирование.	Наличие
		Импорт docx-файлов в текстовый редактор вместе с форматированием и изображениями.	Наличие
		Поддержка следующих форматов и стандартов:	
		Wiki	Наличие
		SCORM	Наличие
		Изображения в любых форматах (в том числе: jpg, bmp, gif, png, tiff, psd)	Наличие
		MS Office и Open Office	Наличие
		Аудиофайлы	Наличие
		Видеоролики	Наличие
		HTML	Наличие
		PDF	Наличие
		Контроль и сопровождение обучения:	
		Сводный журнал оценок по курсу с возможностью ручного редактирования.	Наличие
		Настраиваемая формула вычисления итоговой оценки.	Наличие
		Настраиваемые критерии выполнения задания.	Наличие
		Автоматическое отслеживание завершения задания.	Наличие
		Прогресс-бар завершения курса.	Наличие
		Отчет о непроверенных заданиях по курсу и по сайту.	Наличие
		Полный отчет о деятельности слушателя в курсе (портфолио).	Наличие
		Сводный отчет по статистике работы пользователей и курсов.	Наличие
		Отображение оценок по всей истории обучения, включая пройденные и удаленные курсы.	Наличие
		Тестирование слушателей в СЭО	
		Банк вопросов: хранение и повторное использование вопросов.	Наличие
		Вопросы на исключительный выбор из заданных вариантов (в закрытой форме).	Наличие
		Вопросы на множественный выбор из заданных вариантов (в закрытой форме).	Наличие
		Вопросы на соответствие (в закрытой форме).	Наличие
		Вопросы на пропущенные слова/знаки/числа в тексте (в открытой форме).	Наличие
		Вопросы на заданное число с погрешностью (в открытой форме).	Наличие
		Вопросы на заданное слово с вариантами написания (в открытой форме).	Наличие
		Вопросы на вычисление по формуле (в открытой форме).	Наличие
		Вопросы-эссе с проверкой тренером (в открытой	Наличие

		форме).	
		Вопросы на перетаскивание текста (в закрытой форме).	Наличие
		Вопросы на перетаскивание изображения (в закрытой форме).	Наличие
		Перемешивание вариантов ответов в тесте.	Наличие
		Перемешивание вопросов в тесте.	Наличие
		Генерация индивидуальных заданий по банку вопросов.	Наличие
		Настраиваемый порядок прохождения (постраничная разбивка, количество и оценка попыток).	Наличие
		Автосохранение попыток прохождения.	Наличие
		Обучающие тесты (отображение пояснения к выбранному варианту ответа).	Наличие
		Настраиваемый алгоритм вычисления оценки (веса вопросов и ответов, приведение к шкале).	Наличие
		Ограничение доступа к тесту по времени, ip-адресу, продолжительности.	Наличие
		Подробный отчет о каждой попытке прохождения.	Наличие
		Аналитика качества вопросов по статистике прохождения.	Наличие
		Возможность сдачи индивидуальных заданий в различных форматах (текст, файл, несколько файлов, задание вне сайта, сообщение в форуме, запись в глоссарии, заполненная анкета, открытый вопрос в тестах).	Наличие
		Дополнительные модули и функционал поставляемой СЭО:	
		Двухколоночный режим отображения содержимого курса	Наличие
		Витрина курсов – альтернативное отображение главной страницы.	Наличие
		Отображение разделов курса в виде сетки.	Наличие
		Режим отображения курса в виде сворачиваемых разделов.	Наличие
		Автоматическая регистрация учетных записей для сотрудников через модуль "Электронный Деканат".	Наличие
		Защита контента от копирования: блокировка правой клавиши мыши, запрет Copy-Paste.	Наличие
		Возможность запрета одновременной работы под одной учетной записью с нескольких устройств.	Наличие
		Запрос курса с уведомлением по email.	Наличие
		Автоматическая подписка на курс пользователей, удовлетворяющих условиям.	Наличие
		Автоматическая подписка на курс, предусмотренный учебным планом, через "Электронный деканат".	Наличие
		Задание в виде кроссворда и другие тесты в формате hotpotatoes.	Наличие
		Чек-лист.	Наличие
		Импорт docx-файлов в текстовый редактор вместе с форматированием и изображениями.	Наличие
		Офлайн-тестирование.	Наличие
		Генерация электронных сертификатов.	Наличие
		Прогресс-бар завершения курса.	Наличие

		Отчет о непроверенных заданиях по курсу и по сайту.	Наличие
		Сводный отчет по статистике работы пользователей и курсов.	Наличие
		Отображение оценок по всей истории обучения, включая пройденные и удаленные курсы.	Наличие
		Вопросы на перетаскивание текста (в закрытой форме).	Наличие
		Вопросы на перетаскивание изображения (в закрытой форме).	Наличие
		Вопросы на упорядочение.	Наличие
		Аналитика компетенций пользователей с построением траектории обучения.	Наличие
		Присвоение пользователю баллов/уровней за выполнение действий в системе.	Наличие
		Ограничение доступа к элементам курса по продолжительности времени (от начала курса, от старта подписки на курс).	Наличие
		Ограничение доступа к элементам курса по выбранному языку.	Наличие
		Ограничение доступа к элементам курса по завершению курса.	Наличие
		Ограничение доступа к элементам курса по набранному опыту.	Наличие
		Ограничение доступа к элементам курса по полученным значкам.	Наличие
		Блок «Задать вопрос тьютору курса».	Наличие
		Настраиваемые отчеты.	Наличие
		Блок рассылки писем с возможностью вложения файла.	Наличие
		Отчет с указанием занимаемого курсами места на диске.	Наличие
		Подсказка, отображающая полный путь до курса в перечне пройденных курсов.	Наличие
		Возможность задать собственное изображение для категории курсов.	Наличие
		Сбор заявок на курс от неавторизованных пользователей.	Наличие
		Настройка, позволяющая пропускать страницу описания курса для подписанных или всех пользователей.	Наличие
		Настраиваемые оповещения для произвольных событий слушателя в курсе.	Наличие
		Различный текст оповещений для различных категорий пользователей	Наличие
		Импорт списка менторов ученика через профиль пользователя из внешних баз данных и ActiveDirectory.	Наличие
		Ограничение доступа не только по значкам (бейджам) курса, но и по глобальным значкам (бейджам) системы.	Наличие
		Ограничение доступа по времени начала курса или начала подписки. Например, возможность открыть элемент через 5 дней после того, как пользователь подписался на курс.	Наличие
		Ограничение доступа по количеству полученных оценок в курсе. Например, возможность открыть доступ к ресурсу, если пользователь получил 5 положительных	Наличие

		оценок из 10 оцениваемых элементов курса.	
		Возможность выводить в сертификат таблицу оценок за оцениваемые элементы курса.	Наличие
		Требования к встроенной системе Электронный Деканат:	
		Учебные программы и траектории.	Наличие
		Журнал успеваемости и посещаемости.	Наличие
		Учебный план с автоматической подпиской на курс Moodle.	Наличие
		Учебное расписание.	Наличие
		Замены и разовые изменения расписания.	Наличие
		Личный кабинет: фамилия, имя, отчество, занимаемая в организации должность, ведомость успеваемости, расписание мероприятий	Наличие
		Ведение договоров с учениками и сотрудниками с автоматическим созданием и удалением учетных записей в Moodle.	Наличие
		Планирование и контроль нагрузки.	Наличие
		Больничные и отпуска с передачей нагрузки.	Наличие
		Индивидуальные учебные планы на весь срок обучения.	Наличие
		Учебный календарь с фиксацией отпусков, праздников и переносов.	Наличие
		Кабинет тренера: нагрузка, расписание, отметка о проведении занятий.	Наличие
		Функционал разделения портфолио по ролям: свой перечень достижения у тренеров, сотрудников и т. д.	Наличие
		Личный кабинет модуля Электронный Деканат объединен с личным кабинетом Moodle.	Наличие
		Инструмент "Участники" для быстрого добавления пользователей.	Наличие
		Импорт и экспорт пользователей из CSV.	Наличие
		Интерфейс корректного перевода обучаемых между учебными потоками (предмето-классами).	Наличие
		Инструмент массовой активации учебных процессов в уже стартовавшем учебном периоде.	Наличие
		Возможность гибкого управления правами в модуле ЭД типового пользователя "сотрудник" и "авторизованный пользователь без назначения на должность".	Наличие

2.2. Регламент предоставления сервисов гарантийной технической поддержки

Настоящий Регламент определяет условия и порядок предоставления Лицензиаром Сервисов в составе гарантийной поддержки Продуктов (далее – «Регламент»), право использование которого передается в рамках Контракта.

1. Термины и определения

1.1. **Активация** — процесс сообщения Исполнителю Кода активации, вместе с регистрационными данными Заказчика и контактными данными Представителя Заказчика, а также, если применимо, Серийного номера Инсталляции и/или, при необходимости, уникальных сведений о технических параметрах ЭВМ, в память которой записан экземпляр ПО. Активация обеспечивает дальнейшую возможность использования

Продукта, товара, работ или услуг в соответствии с условиями Договора. Представитель Заказчика, чьи данные указаны в процессе Активации, считается уполномоченным Представителем Заказчика в соответствии с разделом «Представители и контактные лица». В предусмотренных Договором и Регламентом случаях, Активация может происходить автоматически, без ввода Заказчиком Кода активации.

1.2. **Активационная форма** — форма, размещенная на сайте Исполнителя, при заполнении которой Заказчик вводит Код активации и дополнительные данные, установленные Регламентом. Отправка Исполнителем Заказчику корректно заполненной Активационной формы необходима для Активации ПО.

1.3. **Анонс** - статья в новостной ленте сайта Исполнителя, посвященная выходу очередной версии Продукта и содержащая информацию о реализованных новых функциях Системы, улучшениях, исправлениях ошибок, выпускаемая Исполнителем одновременно с выпуском новой версии Продукта.

1.4. **Аттестованная инсталляция продукта** – Инсталляция, выполненная Исполнителем, или Инсталляция, в отношении которой предоставлен Сервис «Аттестация инсталляции продукта». Регламентом предусмотрен ряд вмешательств и ситуаций, после которых Аттестованная Инсталляция продукта перестает считаться таковой до повторного предоставления Сервиса «Аттестация инсталляции продукта». Если Инсталляция продукта не является Аттестованной, Исполнитель вправе ограничивать предоставляемые в отношении нее Сервисы гарантийной технической поддержки, а также принятые на себя гарантийные обязательства до момента предоставления Сервиса «Аттестация инсталляции продукта».

1.5. **Аутентификационные данные** — пара логин-пароль, используемая Представителем Заказчика для входа в Кабинет клиента, где логином является адрес электронной почты Представителя Заказчика, указанный в активационной форме, а пароль генерируется Исполнителем в момент Активации и направляется SMS-сообщением по номеру мобильного телефона Представителя Заказчика, указанному в активационной форме.

1.6. **База знаний** — раздел на сайте Исполнителя, содержащий электронные справочные материалы по Продуктам, товарам, работам и услугам Исполнителя. База знаний включает как публичные материалы, доступные без авторизации, так и разделы ограниченного доступа, предназначенные для Представителей Заказчика. Для доступа к разделам ограниченного доступа необходимо использовать аутентификационные данные от Кабинета клиента. Исполнитель может предоставлять доступ к некоторым материалам Базы знаний в пользовательском интерфейсе Продукта.

1.7. **Базовая техническая поддержка** – предоставление любого из согласованных Договором Сервисов «Консультационная техническая поддержка» или «Удаленное администрирование: установка, настройка, поддержание работоспособности и обновление», либо их совокупности.

1.8. **Гарантийная техническая поддержка** - комплекс сервисов, прямо названных Лицензионным договором или договором поставки, как Гарантийная техническая поддержка, стоимость предоставления которых включена в стоимость Договора,

предоставляемых в течение срока, определенного Договором. При отсутствии в Договоре перечня сервисов, входящих в Гарантийную техническую поддержку, либо срока предоставления Гарантийной технической поддержки, Гарантийная техническая поддержка не предоставляется.

1.9. **Бонусные нормо-часы** — нормо-часы, начисленные Исполнителем без оплаты Заказчиком счета на расширенную техническую поддержку, в том числе в составе гарантийной поддержки на программный продукт, в рамках маркетинговых акций, либо в качестве поощрений или компенсаций в ходе оказания других услуг, либо в рамках Тарифных планов базовой технической поддержки, предусматривающих начисление нормо-часов. Бонусные нормо-часы во всех случаях расходуются после исчерпания оплаченных нормо-часов. Бонусные нормо-часы могут быть израсходованы только на исполнение заявок в рамках расширенной технической поддержки и не могут быть конвертированы в другие услуги или денежные средства, в том числе, ни при каких условиях, невозможно получение Заказчиком денежных средств в счет неизрасходованных бонусных нормо-часов.

1.10. **Демонстрационный стенд** — экземпляр системы, установленный в IT-инфраструктуре Исполнителя, без контента или демонстрирующий тестовый контент, к которому Заказчику предоставляется временный доступ по протоколу http или https через сеть Интернет.

1.11. **Заказчик** — сторона по Договору (заказчик, лицензиат, сублицензиат, пользователь, покупатель, клиент), являющаяся, в соответствии с Договором, пользователем Сервисов Исполнителя, поименованных в настоящем Регламенте, согласованных Договором.

1.12. **Заявка представителя Заказчика (Заявка)** — вопрос или техническое поручение Представителя Заказчика, обработка которого предусмотрена Сервисом. Письменные Заявки с перепиской по ним отображаются в Кабинете клиента.

1.13. **Кабинет клиента** — раздел на сайте Исполнителя, предназначенный для взаимодействия Представителя Заказчика со специалистами Исполнителя.

1.14. **Каналы администрирования** — допустимые каналы подключения специалистов Исполнителя к обслуживаемому Продукту и Технической площадке. Работа специалистов Исполнителя с использованием не предусмотренных выбранным Заказчиком Тарифным планом Каналов администрирования выходит за рамки Базовой технической поддержки. В случае отсутствия возможности или отказа Заказчика предоставлять Исполнителю доступ к Каналу администрирования, вместо предоставления сервисов, требующих этого канала, Исполнитель предоставляет Заказчику рекомендации по самостоятельной настройке. Тарифный план и/или спецификация Продукта могут предусматривать один или несколько из перечисленных Каналов администрирования, либо не предусматривать Каналов администрирования в принципе в случае, если Каналы администрирования создаются Исполнителем самостоятельно.

1.15. **Каналы консультирования** — допустимые способы взаимодействия Представителя Заказчика со службой технической поддержки Исполнителя. Исполнитель принимает Заявки представителя Заказчика только по Каналам консультирования, предусмотренным

выбранным Заказчиком Тарифным планом. Тарифный план и/или спецификация Продукта могут не предусматривать Каналов консультирования. В случае, если Тарифный план и/или спецификация Продукта не предусматривают Каналов консультирования, техническая поддержка Заказчику не предоставляется.

1.16. **Код активации (Код)** — число-буквенный код, который Исполнитель высылает Представителю Заказчика в момент, установленный Договором. Код активации подтверждает право обратившегося с ним Представителя Заказчика на Активацию связанного с данным Кодом Продукта (включая доступ к гарантийной технической поддержке), товара или услуги (включая доступ к использованию входящих в данную услугу Сервисов). Заказчик обязан не разглашать Код активации лицам, не являющимся Представителем Заказчика, до момента Активации и самостоятельно несет риск утраты Кода активации или неправомерной Активации в случае, если данным Кодом завладеет постороннее лицо. По одному Коду активации может быть совершена только единократная Активация. После использования Кода активации, он считается «погашенным» и аннулируется. Если Договор предусматривает несколько Продуктов, товаров, услуг или Представителей Заказчика, каждому из них соответствует отдельный Код активации.

1.17. **Конечные пользователи** — все пользователи, осуществляющие взаимодействие с Продуктом, включая посетителей (гостей), зарегистрированных посетителей, слушателей, тьюторов, преподавателей, редакторов курса, методистов, администраторов и других.

1.18. **Конкурентные пользователи** — конечные пользователи, осуществлявшие обращение к Продукту в течение одного и того же 10-минутного интервала времени. Поддерживаемое количество конкурентных пользователей определяет пиковую нагрузку, выдерживаемую Инсталляцией продукта.

1.19. **Локальная инсталляция продукта** – Инсталляция продукта, размещенная на Технической площадке, не имеющей прямого соединения с сетью Интернет посредством Стабильного канала передачи данных. Прямым подключением при этом считается подключение посредством назначения непосредственно на сетевой порт Технической площадки (сервера или виртуальной машины) статического "белого IP-адреса", не использующего технологии преобразования сетевых адресов (NAT, DMZ, маскарадинг, проброс портов) и доступного для маршрутизации и соединения всем пользователям сети Интернет. Также, к Локальной инсталляции продукта относятся те Инсталляции продукта, которые доступны пользователям сети Интернет, но соединение с которыми не может считаться Стабильным каналом передачи данных, в понимании такового Регламентом; Исполнитель не несет ответственности, не консультирует и не принимает Заявок, вызванных некорректным функционированием Локальной инсталляции продукта для внешних пользователей сети Интернет. Если Договором согласовано предоставление Сервиса «Удаленное администрирование: установка, настройка, поддержание работоспособности и обновление», и Заказчик предоставил Стабильный канал передачи данных, предусмотренный Договором и/или Регламентом для предоставления Сервиса, Исполнитель проверяет правильность функционирования веб-интерфейса Локальной инсталляции продукта до исходящего порта Технической площадки, а дальнейший маршрут находится в зоне ответственности Заказчика. Предоставление Сервисов,

связанных с работой Исполнителя с веб-интерфейсом Локальной инсталляции продукта, выполняется на усмотрение Исполнителя при наличии технической возможности.

1.20. **Маршрут внедрения** — раздел на сайте Исполнителя, предназначенный для Представителей Заказчиков, получающих Сервис «Консультационная техническая поддержка».

1.21. **Нормо-час** — условная единица, в которой измеряется объем оказанных в рамках расширенной технической поддержки услуг. Если не указано иное, один нормо-час соответствует одному астрономическому часу рабочего времени одного специалиста Исполнителя.

1.22. **Облачные службы Исполнителя (далее — Облачные службы)** — электронные цифровые ресурсы, поддерживаемые Исполнителем на собственных площадках и расширяющие функционал Продукта, путем взаимодействия с некоторыми модулями Продукта. Порядок предоставления и гарантии при использовании Облачных служб определяются разделом «Сервис «Облачные службы» Регламента. Исполнитель гарантирует работу Облачных служб и зависящих от них функций Продукта только в период предоставления гарантийной технической поддержки, в состав которой они включены на основании Договора и вправе ограничить или прекратить доступ к ним после окончания предоставления гарантийной технической поддержки. Облачные службы, помимо прочего, обеспечивают работу таких функций, как: взаимодействие с источниками в модуле «Библиотека ресурсов», взаимодействие с сервисами вебинаров, элемент «Занятие», взаимодействие с сервисами поиска заимствований («антиплагиат»), взаимодействие с сервисами приема электронных платежей. Исполнитель вправе развивать и запускать новые Облачные службы, разрабатывать и включать в состав Продукта функции, зависящие от этих Облачных служб. Некоторые Облачные службы для полноценной работы требуют приобретения Стороннего ПО и Служб, которые не входят в стоимость Продукта. Поскольку доступ к Облачным службам происходит посредством сети Интернет, данные Службы могут быть недоступны для Локальных инсталляций продукта.

1.23. **Одна инсталляция продукта (Инсталляция, Инсталляция продукта)** — один экземпляр набора исполняемых файлов Продукта (дистрибутив), размещенный в папке веб-сервера на Технической площадке Заказчика, и один набор таблиц базы данных продукта, размещенный в СУБД на Технической площадке Заказчика.

1.24. **Оплаченные нормо-часы** — Нормо-часы, фактически оплаченные Заказчиком по Тарифам расширенной технической поддержки. Оплаченные нормо-часы во всех случаях расходуются первыми.

1.25. **Опции сервиса** — набор параметров предоставления Сервиса, задаваемых Договором.

1.26. **Перемещение инсталляции продукта** — перенос исполняемых файлов Продукта и базы данных, используемых данной Инсталляцией продукта, на новую Техническую площадку, с прекращением обслуживания и удалением старой Инсталляции. Перемещение без удаления старой Инсталляции считается новой Инсталляцией.

1.27. **Представитель Заказчика (контактное лицо Заказчика, диспетчер-администратор)** — лицо, надлежащим образом уполномоченное Заказчиком представлять интересы Заказчика по всем техническим и организационным вопросам, в рамках получения Сервисов, согласованных Договором. Во всех случаях обращения Представителя Заказчика с использованием аутентификационных данных данного Представителя, Исполнитель презюмирует, что Представитель Заказчика уполномочен Заказчиком представлять его надлежащим образом.

1.28. **Продукт (Поддерживаемый продукт, ПО)** — программный Продукт, права на который переданы Заказчику по Договору, техническая поддержка которого осуществляется Исполнителем. Продукт является свободно распространяемым программным обеспечением. Исполнитель передает Заказчику права на Продукт на основании международной лицензии GNU GPL v3. Условия лицензии GNU GPL v3 действуют расширенно по отношению к условиям Договора. Если условия Договора противоречат условиям лицензии GNU GPL v3, применяются условия лицензии GNU GPL v3.

В соответствии с данной лицензией, Заказчик получает весь набор прав, предусмотренных лицензией GNU GPL v3, включая право (лицензию) свободно использовать (воспроизводить, исполнять), изучать, модифицировать Продукт в любых целях без ограничений. В случае распространения Продукта Заказчиком полностью, частично или в составе другого продукта, за плату или бесплатно, Заказчик выражает согласие с условиями лицензии GNU GPL v3 и обязуется их соблюдать, включая условие обязательного распространения действия лицензии GNU GPL v3 в отношении всех распространяемых экземпляров Продукта и распространения всех экземпляров Продукта вместе со всеми исходными кодами и передачи прав, полученных согласно лицензии GNU GPL v3, в полном объеме вместе со всеми экземплярами, содержащими Продукт полностью или частично.
В соответствии с условиями лицензии GNU GPL v3, исключительные права на Продукт и его составляющие остаются за их текущими правообладателями, а правообладатели, в свою очередь, предоставляют всем обладателям экземпляра оговоренные выше права, предусмотренные лицензией GNU GPL v3.

1.29. **Рабочие дни** – дни с понедельника по четверг, за исключением общегосударственных праздничных дней, с 10:00 до 18:00 по Московскому времени, пятница, за исключением общегосударственных праздничных дней, с 10:00 до 17:00 по Московскому времени. Отсчет сроков при предоставлении Сервисов и оказании услуг начинается с первого рабочего дня, следующего за днем поступления соответствующей Заявки.

1.30. **Расширенный анонс** версии Продукта - статья в Базе знаний, посвященная выпуску очередной версии Продукта, дублирующая содержание Анонса, публикуемого на сайте Исполнителя. Текст Расширенного анонса публикуется регулярно и может дополнительно включать поясняющие примеры и ссылки на статьи в Базе знаний и Маршруте внедрения.

1.31. **Рекомендуемые системные требования** — набор минимальных аппаратных и программных характеристик, перечня системного программного обеспечения и серверного окружения, а также запущенных служб, настроек и других технических характеристик Технической площадки, при соблюдении которых Исполнитель гарантирует ее совместимость с Поддерживаемым продуктом и осуществляет установку,

обслуживание и техническую поддержку. Исполнитель предоставляет Заказчику рекомендованные системные требования по его запросу.

1.32. **Самостоятельная установка** — комплекс мероприятий, по развертыванию, обновлению и техническому обслуживанию Продуктов, проведенных Заказчиком собственными силами. К проведению данных мероприятий могут быть допущены только специалисты, сертифицированные разработчиком Продукта или его уполномоченным представителем на проведение данного типа мероприятий. В противном случае Исполнитель вправе отказать в консультировании (гарантийном обслуживании, обработке Заявок) по данной Инсталляции продукта, либо предложить исполнить Заявку в рамках Сервиса Расширенной технической поддержки.

1.33. **Сервис** — комплекс мероприятий, проводимых Исполнителем с целью выполнения работ, оказания услуг или предоставления гарантийной технической поддержки товара или Продукта. Работа, услуга или гарантийная техническая поддержка включают закрытый перечень Сервисов, определяемый в Договоре. Настоящий Регламент описывает стандартные Сервисы Исполнителя, порядок их предоставления, регламенты взаимодействия Исполнителя и Заказчика при предоставлении Сервисов. Сервис является составной частью работы, услуги или гарантийного обслуживания товара или Продукта и может предоставляется только в их составе.

1.34. **Серийный номер инсталляции продукта (Серийный номер)** — уникальный буквенно-числовой код Инсталляции продукта в базе данных Исполнителя, присваиваемый в момент установки или первого запуска Продукта. Связывает Инсталляцию продукта, уникальные сведения о технических параметрах ЭВМ, в память которой записана Инсталляция продукта, секретный ключ и сведения об Активации, условиях и сроках предоставления гарантийной технической поддержки Инсталляции. При перемещении Инсталляции продукта Серийный номер сохраняется. Серийный номер Инсталляции вместе с секретным ключом серийного номера обеспечивают возможность подключения данной Инсталляции продукта к облачным службам Исполнителя и возможность автоматической Активации Продукта при приобретении прав на пакет обновления.

1.35. **Среда электронного обучения** — программный Продукт, разработанный Исполнителем и предназначенный для электронного обучения. В настоящем Регламенте упоминается в связи с предоставлением Исполнителем технической поддержки, предоставлением консультаций или прочих Сервисов по данному Продукту.

1.36. **Стабильный канал передачи данных** – это двусторонний канал связи, поддерживающий передачу данных по протоколу TCP/IP, с доступной пропускной способностью не менее 5 мегабит в секунду в обе стороны, задержками пакетов не более 50 миллисекунд и потерями пакетов не более 0.2%, при использовании которого стороннее ПО, включая антивирусы, брандмауэры, прокси-серверы не оказывает существенного влияния на передаваемые данные и взаимодействие Конечных пользователей с Продуктом.

1.37. **Стороннее ПО и службы (Стороннее ПО)** — программное обеспечение, не входящее в состав Продукта, но используемое совместно с Продуктом, интегрируемое с

Продуктом или влияющее на функционирование Продукта. Стороннее ПО поставляется независимыми разработчиками и провайдерами, Исполнитель не осуществляет техническую поддержку, в том числе гарантийную техническую поддержку Стороннего ПО, и не несет ответственности за функционирование Стороннего ПО. Даже если Стороннее ПО поставляется с Продуктом единым комплектом, но в спецификации указан правообладатель Стороннего ПО, отличный от Исполнителя, все обязательства и техническая поддержка, в том числе гарантийная техническая поддержка данного ПО, лежит на указанном правообладателе или лице, им уполномоченном. В состав Продукта может входить плагин интеграции со Сторонним ПО; в этом случае Исполнитель осуществляет поддержку только этого плагина, но не подключаемого к нему Стороннего ПО. Помимо прочего, к Стороннему ПО относятся: модули и плагины, не входящие в состав Продукта и установленные по заявке Заказчика, службы вебинаров, проверки на заимствования, приема электронной оплаты, электронные библиотечные системы и др.

По Заявке Представителя Заказчика в Кабинете клиента, Исполнитель осуществляет загрузку и установку Стороннего ПО на сервер Заказчика, при этом Заказчик самостоятельно урегулирует вопросы, связанные с заключением лицензионных соглашений с правообладателями данного Стороннего ПО.

1.38. **Тарифный план (Тариф)** — стоимость и характеристики Продукта, товаров, работ, услуг, предоставляемых Исполнителем Заказчику. Тариф определяет состав Сервисов и их опций и отображается в Договоре.

1.39. **Техническая площадка** — программно-аппаратный комплекс, предназначенный для установки Поддерживаемого продукта и соответствующий системным требованиям к Продукту. Представляет собой физический или виртуальный сервер, подключенный к компьютерной сети, на который установлена поддерживаемая Продуктом операционная система и необходимое для его функционирования серверное окружение.

1.40. **Типовая версия продукта (Типовая версия)** - версия Продукта, выпускаемая Исполнителем для широкого круга пользователей. О выходе Типовой версии продукта Исполнитель оповещает с помощью анонса. Дистрибутив Типовой версии размещается в Кабинете клиента, где он доступен для скачивания Заказчиком, Договором с которым предусмотрено предоставление Сервиса "Предоставление дистрибутива и обновлений". Все материалы в Базе Знаний, а также сервисы Базовой технической поддержки предназначены для актуальной на текущий момент (последней, из выпущенных Исполнителем) Типовой версии продукта.

Аттестованными могут считаться только инсталляции Типовых версий продукта. Типовая версия, в которую внесены любые изменения, такие как: патчи (модификации исполняемых файлов), адд-оны (дополнительные файлы, размещаемые в папку к исполняемым файлам, но не являющиеся плагинами), дополнительные плагины (плагины, не входящие в Типовую версию продукта), даже если они были внесены Исполнителем (в рамках исполнения заявки на Расширенную техническую поддержку или исполнения самостоятельного Договора), но не были включены в очередную Типовую версию продукта, не рассматривается, как Типовая, и классифицируется, как «Модифицированная версия продукта».
В случаях, предусмотренных Регламентом и/или Договором, дистрибутив Модифицированной версии продукта собирается Исполнителем по индивидуальному запросу и передается Заказчику через Кабинет клиента в индивидуальном порядке, либо

устанавливается Исполнителем на Техническую площадку Заказчика. Любая инсталляция Модифицированной версии продукта автоматически считается не аттестованной.
Если Договором не согласовано иное, версия Продукта является Типовой.

1.41. **Учебный центр** - раздел на сайте Исполнителя используемый для размещения Маршрута внедрения, электронных материалов тренинг-практикума по разработке и ведению курсов в Среде электронного обучения и некоторых других электронных материалов.

1.42. **Экспериментальный стенд** - экземпляр системы, установленный в IT-инфраструктуре Исполнителя, содержащий данные Заказчика, к которому Заказчику предоставляется временный доступ по протоколу http или https через сеть Интернет. Экспериментальный стенд создается по требованию Заказчика, либо для демонстрации разработанного для данного Заказчика функционала (в этих случаях время, затраченное Исполнителем на создание Экспериментального стенда включается в нормо-часы по Заявке), либо по инициативе Исполнителя в отладочных целях (в этом случае время создания не включается в нормо-часы по Заявке).

2. Представители и контактные лица

2.1. Для предоставления Сервисов в соответствии с настоящим Регламентом, Заказчик обязан назначить своего Представителя и оповестить об этом Исполнителя, сообщив ФИО, адрес электронной почты и мобильный телефон Представителя Заказчика.

2.1.1. Если иное не указано в Договоре, оповещение Исполнителя о назначении Представителя и сообщение его контактных данных происходит в процессе Активации. При этом Код активации признается Сторонами простой электронной подписью, удостоверяющей контактные данные Представителя и согласие Заказчика наделить указываемое лицо всеми полномочиями Представителя, предусмотренными Договором и Регламентом.

2.1.2. Если в Договоре, Спецификации или Регламенте не предусмотрено иного, для каждого Сервиса может быть назначен только один Представитель Заказчика, причем, если Сервисы предоставляются пакетом (далее — Пакет), то есть для одной и той же Инсталляции или в составе гарантийной технической поддержки одного и того же Продукта, назначается единый Представитель Заказчика для всего пакета сервисов.

2.1.3. Если для одного или нескольких Сервисов Пакета предусмотрено назначение более одного Представителя Заказчика, Заказчик обязан назначить хотя бы одного Представителя, имеющего доступ сразу ко всем Сервисам Пакета (далее - «Основной Представитель Заказчика»). При этом, при назначении Представителей Заказчика, имеющих доступ к одному или нескольким Сервисам Пакета (далее – «Дополнительные Представители Заказчика»), назначаются Заказчиком так, чтобы соблюсти принцип максимального пересечения Представителей Заказчика: например, если для одного Сервиса Пакета предусматривается назначение только одного Представителя Заказчика, для второго — два, а для третьего — три, то Представитель для первого сервиса в обязательном порядке входит в число Представителей для второго и третьего Сервисов, а представители для второго Сервиса обязательно входят в число Представителей для третьего Сервиса.

В случае, если какой-то из Сервисов Пакета предусматривает назначение нескольких Представителей, для остальных Сервисов Пакета (где прямо не оговорено назначение нескольких Представителей), назначается только один Представитель

2.2. Исполнитель принимает Заявки только от уполномоченного Представителя Заказчика.

2.3. Все действия, обращения, Заявки, запросы и поручения Представителя считаются действиями самого Заказчика.

2.4. Представитель Заказчика обязан соблюдать конфиденциальность аутентификационных данных, а в случае угрозы их компрометации (получения их лицом, отличным от Представителя Заказчика), незамедлительно сменить пароль. Все поручения и вопросы, поступающие Исполнителю через Кабинет клиента с использованием реквизитов доступа данного Представителя, считаются переданными лично данным Представителем.

2.5. Если в регламенте предоставления конкретного Сервиса не указано иное, Заказчик гарантирует, что с момента назначения Представителя и до момента его замены все действия, обращения, заявки, запросы и поручения к Исполнителю будут готовиться, направляться, а ответы Исполнителя будут обрабатываться лично данным Представителем. Если внутренним инициатором обращения, Заявки, запроса является другой сотрудник Заказчика или третье лицо, Представитель Заказчика до передачи обращения Исполнителю проводит предварительный анализ обращения, с учетом имеющейся у него информации о Продукте и ранее переданных обращений и ответов Исполнителя, дополняет недостающей информацией и формулирует запрос от своего имени, с учетом имеющегося у него понимания ситуации, а, затем, самостоятельно доносит ответ Исполнителя до внутреннего инициатора обращения.

2.6. Заказчик гарантирует, что назначенный Представитель обладает компетенциями уверенного пользователя персонального компьютера, офисных пакетов и сети Интернет; обладает навыками работы с файловыми архивами, форматированным текстом, электронной почтой, файлами, папками и графическими изображениями.

2.7. Заказчик гарантирует, что назначенный Представитель обладает всей полнотой знаний о целях и задачах Заказчика, связанных с внедрением и эксплуатацией Продукта, товара, работ, услуг, пониманием связанных с этим бизнес-процессов Заказчика, достаточным уровнем полномочий и компетенций, для определения, корректировки и интерпретации концепции эксплуатации Продукта, товара, работ, услуг Заказчиком, наполнения Продукта учебными материалами и организаций процесса обучения и сопутствующих процессов.

2.8. Представитель Заказчика обязан получать сообщения, направляемые ему Исполнителем через Кабинет клиента.

2.9. Если иное не установлено Договором, смена Представителя Заказчика производится в следующем порядке:

2.9.1. Заказчик обязан оповестить о смене Представителя Заказчика Исполнителя путем направления Исполнителю через Кабинет клиента Заявки в категории «Смена представителя клиента» с приложением уведомления о смене Представителя Заказчика, подписанного усиленной ЭЦП Заказчика, либо скана уведомления за подписью лица,

имеющего право действовать от имени Заказчика без доверенности, либо лица, действующего от имени Заказчика на основании доверенности (с приложением копии доверенности), заверенного печатью Заказчика с обязательным последующим (в течение пяти дней) направлением оригинала по почтовому адресу Исполнителя.

Исполнитель, получивший скан уведомления о смене Представителя Заказчика, через Кабинет Клиента имеет право по собственному усмотрению отказать в смене Представителя Заказчика и затребовать уведомление, подписанное квалифицированной ЭЦП Заказчика или оригинал такого уведомления.
Исполнитель, получивший уведомление, обязан в течение трех рабочих дней с момента получения такого уведомления осуществить смену Представителя Заказчика, либо уведомить Заказчика об отказе в смене Представителя Заказчика с указанием документов, которые Заказчик должен предоставить для осуществления смены Представителя Заказчика, формы и порядка предоставления таких документов;

2.9.2. в случае утраты Заказчиком доступа к Кабинету клиента, Заказчик обязан уведомить Исполнителя о смене Представителя электронным письмом с вложением уведомления, подписанного усиленной ЭЦП Заказчика, либо скана уведомления за подписью лица, имеющего право действовать от имени Заказчика без доверенности, либо лица, действующего от имени Заказчика на основании доверенности (с приложением копии доверенности), заверенного печатью Заказчика с обязательным последующим (в течение пяти дней) направлением оригинала, при условии отправки такого скана строго с использованием адресов электронной почты, указанных в качестве контактных данных Представителя или Заказчика в Договоре;

2.9.3. если в заключенном между сторонами Договоре отсутствует адрес электронной почты Заказчика, либо адрес электронной почты совпадает с адресом электронной почты предыдущего контактного лица Заказчика, и Заказчик не использует квалифицированную ЭЦП, смена данных Представителя осуществляется на основании оригинала уведомления за подписью лица, имеющего право действовать от имени Заказчика без доверенности, либо лица, действующего от имени Заказчика на основании доверенности (с приложением копии доверенности), заверенного печатью Заказчика;

2.9.4. в случае необходимости оперативной смены Представителя, Исполнитель проводит верификацию подписанта посредством видеосвязи с использованием Skype, при этом уведомление о смене Представителя зачитывается лицом, имеющим право действовать от имени Заказчика без доверенности, либо лицом, действующего от имени Заказчика на основании доверенности, предъявившим удостоверение личности, под видеозапись с последующим направлением скана уведомления и, при необходимости, доверенности уполномоченного лица, электронной почтой. Оригинал уведомления и (при необходимости) доверенности или ее заверенной копии должен быть отправлен Заказчиком в течение пяти дней с момента осуществления верификации;

2.9.5. до момента получения Исполнителем такого уведомления, Представитель Заказчика считается уполномоченным действовать во исполнение Договора от имени Заказчика, и Заказчик несет все риски, связанные с действиями этого лица.

2.10. При назначении или замене Представителя, вновь назначенный Представитель обязан ознакомиться с материалами, которые направит ему Исполнитель в процессе Активации. В случае замены Представителя, новый представитель обязан ознакомиться с Заявками

предыдущего Представителя и данными на них ответами Исполнителя, размещенными в Кабинете клиента.

3. Порядок подключения и отключения Сервисов, Активация

3.1. Заказчик для подключения любого из Сервисов обязан, если иное не предусмотрено Договором, пройти Активацию в следующем порядке:

3.1.1. если иного не предусмотрено Договором, в течении 10 рабочих дней с момента заключения Договора Исполнитель направляет Заказчику Код активации на адрес электронной почты, указанный в Договоре, как адрес электронной почты для получения Кода активации.

3.1.2. В случае, если на момент отправки Кода активации Заказчик не имеет доступа к электронной почте, поступающей по данному адресу, но при этом данный Код активации еще не был погашен, смена адреса электронной почты для получения Кода активации осуществляется в порядке, установленном Регламентом для смены Представителя Заказчика;

3.1.3. Заказчик сообщает своему Представителю Код активации, полученный от Исполнителя. Представитель Заказчика переходит на сайт Исполнителя и заполняет Активационную форму, имеющую следующие поля: активационный код, ИНН Заказчика, ФИО, адрес электронной почты и мобильный телефон Представителя Заказчика. В случае, если Договор заключен с физическим лицом, не являющимся Индивидуальным предпринимателем, в поле ИНН Заказчика проставляются нули;

3.1.4. Исполнитель, в течение трех рабочих дней с момента получения активационной формы, проверяет валидность Кода активации, сроки его действия, корректность данных Представителя. Для случаев, когда Код активации закреплен за конкретным Заказчиком, Исполнитель проверяет соответствие Кода активации ИНН Заказчика, за которым закреплен данный Код активации, и в случае прохождения проверки, осуществляет Активацию Продукта, погашает Код активации и направляет уведомление об успешном прохождении процедуры Активации на адрес электронной почты, указанный в Договоре, как адрес для получения Кода активации, а так же на адрес электронной почты, указанный как адрес Представителя Заказчика при Активации. Активация Продукта считается состоявшейся в момент направления Исполнителем Заказчику уведомления об успешном прохождении процедуры Активации;

3.1.5. в случае обнаружения некорректных данных, Исполнитель отказывает Заказчику в Активации. В случае отказа в Активации, Исполнитель высылает уведомление об отказе в Активации на адрес электронной почты, указанный в Договоре как адрес для получения Кода активации;

3.1.6. в случае, если Представитель Заказчика, совершающий Активацию, ранее не имел доступа к Кабинету клиента, Исполнитель создает учетную запись в Кабинете клиента, соответствующую переданным при Активации контактным данным Представителя и высылает пароль от данной учетной записи SMS-сообщением на мобильный телефон

Представителя Заказчика, указанный в активационной форме, либо способом, согласованным Договором. В случае, если при Активации был указан некорректный номер мобильного телефона, либо по тем или иным причинам Представитель не может получить SMS-сообщением с паролем по указанному им номеру телефона (за исключением случаев, когда иной способ получения пароля согласован Договором), Заказчик выполняет смену Представителя или его контактных данных, в соответствии с процедурой, предусмотренной Регламентом;

3.1.7. по окончании процедуры Активации, Код активации, использованный в процессе Активации, считается погашенным, аннулируется и более не может использоваться ни для других активаций, ни для смены Представителя или его контактных данных.

3.2. В случае, если Код активации закреплен за конкретным Серийным номером инсталляции продукта, Договором предусмотрена автоматическая Активация и Заказчик не направил заполненную Активационную форму до даты, с которой возможна Активация, Исполнитель осуществляет автоматическую Активацию в отношении Представителя Заказчика, назначенного Заказчиком для данной Инсталляции продукта на момент окончания предыдущего срока предоставления Гарантийной технической поддержки. По окончании автоматической Активации, смена Представителя Заказчика возможна исключительно в порядке, предусмотренном разделом «Представители и контактные лица» Регламента.

3.3. Исполнитель предоставляет Представителю Заказчика доступ к Кабинету клиента или другому каналу взаимодействия, предусмотренному заказанными Сервисами.

3.4. Кабинет клиента по усмотрению Исполнителя, может поддерживать возможность Представителя подключать к обсуждению Заявки дополнительных лиц. Данные лица не считаются Представителями, Исполнитель не обязан вступать с ними в диалог и исполнять их поручения, однако, на свое усмотрение, может использовать предоставленную ими информацию. Исполнитель не несет ответственности за любые действия данных лиц, последствия этих действий, корректность предоставленной данными лицами информации и последствия ее использования, а так же возможность получения данными лицами сведений, содержащихся в Заявке.

3.5. Кабинет клиента, по усмотрению Исполнителя, может направлять автоматические уведомления Представителю и добавленным им к обсуждению Заявки дополнительным лицам. Данные уведомления направляются на адреса электронной почты Представителя и дополнительных лиц, при этом Заказчик, Представитель и добавленные им лица, подключаясь к обсуждению, дают свое полное и безоговорочное согласие на получение таких уведомлений. Эти уведомления могут содержать сведения из Заявки, комментарии к Заявке, а также ссылки, содержащие код, позволяющий перейти к чтению и комментированию данной Заявки без ввода логина и пароля.

3.6. Если иное не установлено Договором, датой начала предоставления Сервисов, согласованных Договором, является дата Активации, за исключением Сервисов, подлежащих тарификации в нормо-часах. Дата начала предоставления таких Сервисов согласуется Представителем и Исполнителем в Кабинете клиента, при этом, предоставление таких Сервисов до момента Активации невозможно. При отсутствии

согласования Представителем и Исполнителем даты начала предоставления сервисов, подлежащих тарификации в нормо-часах, датой начала предоставления таких Сервисов считается дата подачи соответствующей Заявки в Кабинете клиента.

3.7. При этом, если предоставление Сервиса или обработка Заявки требует действий со стороны Заказчика, таких как подача Заявки, обращения, предоставления дополнительных сведений или ресурсов от Заказчика (например, доступ к площадке, соответствующей требованиям к технической площадки для установки Инсталляции продукта), Исполнитель начинает фактическую обработку Заявки или предоставления Сервиса с момента получения этих сведений и ресурсов. Ожидание Исполнителем данных событий не может считаться нарушением сроком обработки Заявки или предоставления Сервисов, а, в случае, если событие так и не произошло до окончания оговоренного срока предоставления Сервиса, Сервис считается предоставленным надлежащим образом.

3.8. Все Сервисы предоставляются только в период, указанный в Договоре. Предоставление Сервиса прекращается в момент, указанный в Договоре, при этом прекращается прием новых Заявок и обработка старых Заявок Представителя Заказчика по данному Сервису.

4. Общие положения предоставления Сервисов

4.1. В случае, если по требованию Заказчика, Исполнитель направляет своего специалиста для предоставления Сервисов на объект Заказчика по адресу, указанному Заказчиком (Сервис предоставляется вне пределов офиса Исполнителя), все выезды в пределах Москвы и Московской области тарифицируются по времени, исходя из одного нормо-часа за один астрономический час, проведенный специалистом Исполнителя в дороге и двух нормо-часов за 1 один астрономический час нахождения Исполнителя на объекте Заказчика. Отсчет времени начинается с момента посадки специалиста в такси и заканчивается моментом его возвращения в офис Исполнителя. Дополнительно к оплате нормо-часов, Заказчиком компенсируется стоимость услуг такси, рассчитанная на основании отчета сервиса GetTaxi, Яндекс.Go или другого, согласованного между Заказчиком и Исполнителем сервиса. Заказчик может самостоятельно организовать транспортировку специалиста Исполнителя легковым автотранспортом до объекта Заказчика и обратно в офис Исполнителя, тогда тарификация начинается с момента посадки в транспорт, организованный Заказчиком.

4.2. В случае, если по требованию Заказчика Исполнитель направляет своего специалиста для предоставления Сервисов на объект Заказчика по адресу, указанному Заказчиком (Сервис предоставляется вне пределов офиса Исполнителя), расположенному вне пределов Москвы и Московской области, Сторонами отдельно заключается соглашение о размере вознаграждения Исполнителя. В любом случае вознаграждение Исполнителя включает в себя затраты Исполнителя на трансфер до/из Аэропорта/вокзала, авиабилет эконом-класса (в случае, если место назначения расположено в пределах 100 (Ста) километров от ближайшего аэропорта) и обратно, либо купейный билет до места назначения и обратно (в случае, если место назначения расположено за пределами 100 (Ста) километров от ближайшего аэропорта), гостиницу (классом не ниже, чем 3*), трансфер гостиница-Заказчик-гостиница, суточные.

4.3. ПО предоставляется на условиях «КАК ЕСТЬ». Так, Исполнитель не гарантирует, что ПО не содержит ошибок, а также не несет ответственности за прямые или косвенные убытки (ущерб), включая упущенную выгоду, потерю конфиденциальной информации, возникшие у Заказчика в результате применения ПО, в том числе из-за возможных ошибок или опечаток в ПО. Исполнитель не гарантирует, что ПО будет соответствовать требованиям Заказчика, а также не гарантирует работоспособность ПО совместно с программным обеспечением и оборудованием других изготовителей. Исполнитель не дает никаких гарантий относительно составляющих других программ, которые могут включаться в ПО и являются собственностью третьих лиц.

4.4. Исполнитель не несет ответственности за полные или частичные перерывы в предоставлении Сервисов (при отсутствии вины Исполнителя в наступлении нижеуказанных событий), вызванные:

4.4.1. приостановкой работы программных и/или аппаратных средств, обеспечивающих предоставление Сервисов и/или функционирование ПО;

4.4.2. обнаружением существенных неисправностей, ошибок и сбоев в работе Сервисов, предотвращения случаев Несанкционированного доступа, а также в целях проведения профилактических работ, при условии, что Заказчик уведомлен о предстоящих профилактических работах не менее чем за 24 часа до запланированного проведения работ. Надлежащим считается уведомление, опубликованное на сайте Исполнителя и/или направленное Заказчику через Кабинет клиента;

4.4.3. сбоями Стороннего программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих Исполнителю;

4.4.4. нарушением нормального функционирования Сервисов в случаях нарушения функционирования отдельных сегментов сети Интернет (предоставление Сервисов зависит, в силу конструктивных особенностей сети связи общего пользования, от качества оборудования провайдеров сети связи, местных проводных телефонных линий и линий мобильной связи, сервис-провайдеров Интернет, провайдеров междугородных и международных линий, которые опосредованно задействованы в процессе предоставления Сервисов Исполнителем, но за качество работы которых Исполнитель ответственности не несет);

4.4.5. несоблюдением требований к Технической площадке и Рабочему месту пользователя;

4.4.6. несовместимостью ПО или дополнительных утилит, необходимых для функционирования отдельных инструментов Сервисов, указанных в настоящем разделе с другими веб-узлами, службами, программным обеспечением и/или оборудованием Заказчика. Исполнитель также не несет ответственности за ущерб и/или убытки Заказчика, понесенные вследствие указанной несовместимости.

4.5. Исполнитель ни при каких обстоятельствах не несет ответственности перед Заказчиком или третьими лицами за действия, совершенные Заказчиком или его представителями с использованием Сервисов и ПО, а также за действия Заказчика, его представителей или третьих лиц, совершенные с использованием аутентификационных данных.

4.6. Исполнитель не несет ответственности за ущерб, причиненный Заказчику:

4.6.1. действиями третьих лиц (в т.ч. из-за ненадлежащего качества программных продуктов и оборудования, используемых совместно с ПО, либо влияющих, прямо или опосредованно, на его работоспособность), или обстоятельствами непреодолимой силы;

4.6.2. при использовании Заказчиком аппаратного или программного обеспечения, не отвечающего критериям совместимости с ПО;

4.6.3. при обстоятельствах, за которые в соответствии с законодательством РФ не отвечает ни одна из Сторон, а также во всех иных случаях, когда ответственность за возмещение прямого ущерба прямо не возлагается на Исполнителя в силу действующего законодательства РФ.

4.7. В новых версиях могут изменться вид и функции программного обеспечения без дополнительного уведомления и согласования. При выпуске новой версии, Исполнитель путем размещения информации в Кабинете клиента уведомляет Заказчика о возможности обновления, предоставляет список основных свойств новой версии, а также предупреждает о рисках продолжения использования устаревшей версии, если о таковых известно. В случае критических обновлений, Исполнитель осуществляет новостную или адресную электронную рассылку уведомления. По требованию Заказчика, ему предоставляется возможность ознакомиться с новой версией на демонстрационном стенде Исполнителя. Основываясь на полученной информации Заказчик самостоятельно принимает решение о целесообразности обновления и сообщает о нем Исполнителю. В случае установки обновления дистрибутива ПО силами Исполнителя, по требованию Заказчика обновление может быть отменено с восстановлением состояния системы и данных на момент предыдущего резервного копирования до обновления.

4.8. В случае, если представитель Заказчика в обращении к Исполнителю (в ходе разговора с сотрудником Исполнителя) ведет себя некорректно, допускает оскорбительные высказывания, высказывания, унижающие честь и достоинство сотрудника Исполнителя и третьих лиц, грубые выражения, обсценную лексику, любые дискриминационные высказывания, сотрудник Исполнителя имеет право прервать сеанс консультирования, уведомив представителя Заказчика о недопустимости некорректного обращения к сотруднику Исполнителя в соответствии с настоящим пунктом.

4.9. Если письменная Заявка Представителя Заказчика составлена с употреблением оскорбительных выражений, высказываний, унижающих честь и достоинство сотрудников Исполнителя и третьих лиц, грубые выражения, обсценную лексику, любые дискриминационные выражения, сотрудник Исполнителя отклоняет заявку Заказчика, как нарушающую данное положение.

4.10. В случае прерывания сеанса консультирования или отклонения Заявки в случаях, указанных выше, Сервис считается предоставленным.

4.11. Заказывая конкретный сервис, Заказчик понимает, что несоответствие результатов работы системы ожиданиям Заказчика (Представителя Заказчика), при условии их соответствия введенным Пользователем настройкам и исходным данным не может считаться дефектом работы системы.

4.12. Функционирование отдельных инструментов Сервисов возможно только при установке и использовании Заказчиком дополнительных бесплатных утилит, правообладателем которых являются третьи лица. Список данных утилит приведен в Базе знаний.

По Заявке Представителя Заказчика в Кабинете клиента, Исполнитель осуществляет скачку и установку данных утилит на сервер Заказчика, при этом Заказчик самостоятельно урегулирует вопросы, связанные с заключением лицензионных соглашений с правообладателями данных сторонних утилит.

5. Требования к рабочему месту пользователя

5.1. Если не оговорено иное, рабочее место пользователя Продукта должно быть оснащено веб-браузером, входящим в перечень поддерживаемых или условно-поддерживаемых браузеров. Данные перечни пересматриваются Исполнителем по мере необходимости. Новые версии Перечня поддерживаемых версий веб-браузеров публикуются Исполнителем в составе новой версии Регламента или в виде самостоятельного документа на своем сайте.

5.2. Поддерживаются только штатные версии перечисленных браузеров, без расширений и дополнений, установленные на исправном рабочем месте, с чистой Инсталляцией операционной системы, со стабильным и полнофункциональным подключением к сети Интернет, без дополнительных устройств и программного обеспечения, способного нарушить отображение веб-интерфейса (к данному ПО относятся компьютерные вирусы, расширения браузеров, блокировщики рекламы, защитное ПО, осуществляющее фильтрацию и модификацию http и https-контента, proxy-сервер и др.).

5.3. Исполнитель поддерживает корректное отображение веб-интерфейса Продукта при использовании браузеров в соответствии с приведенными перечнями:

5.3.1. Поддерживаемые браузеры. Для браузеров данного перечня Исполнитель поддерживает корректное отображение веб-интерфейса и производит тестирование в данных браузерах веб-интерфейса всех разрабатываемых продуктов и улучшений. В случае обнаружения Заказчиком некорректной работы веб-интерфейса штатного функционала Продукта, мешающей использованию Продукта по основному назначению, при наличии у данного Заказчика Базовой технической поддержки для данного Продукта, Исполнитель вносит исправления в рамках обработки заявки Заказчика на Базовую техническую поддержку.

К поддерживаемым браузерам относятся:

- Chrome 94;
- Firefox 92 и более поздние версии;
- Safari 14.1 и более поздние версии;
- Edge 93 и более поздние версии;
- Opera 79 и более поздние версии;

- Internetexplorer 11 и более поздние версии.

5.3.2. Условно-поддерживаемые браузеры. Для браузеров данного перечня Исполнитель поддерживает корректное отображение веб-интерфейса. В случае обнаружения Заказчиком некорректной работы веб-интерфейса штатного функционала Продукта, мешающей использованию продукта по основному назначению, при наличии у данного Заказчика Базовой технической поддержки для данного продукта, Исполнитель вносит исправления в рамках обработки заявки Заказчика на Базовую техническую поддержку.

К условно поддерживаемым браузерам относятся:

- Chrome 69 и более поздние версии (до поддерживаемой версии);
- Firefox 62 и более поздние версии (до поддерживаемой версии);
- Safari 12 и более поздние версии (до поддерживаемой версии);
- Opera 56 и более поздние версии (до поддерживаемой версии);
- Edge 17 и более поздние версии (до поддерживаемой версии).

5.3.3. Условно-неподдерживаемые браузеры. К данному перечню относятся все остальные браузеры, которые отсутствую в перечнях поддерживаемых и условно-поддерживаемых браузеров. Работа Продукта в данных браузерах не гарантируется и не регламентируется. Любые исправления, связанные с корректировкой отображения веб-интерфейса Продукта в данных браузерах выполняются Исполнителем в рамках сервиса Расширенной технической поддержки.

5.4. В случае, если в Расширенном анонсе версии Продукта, опубликованном в Базе знаний, указаны требования к рабочему месту пользователя, отличные от приведенных в данном разделе, действуют рекомендации, указанные в этом анонсе.

6. Требования к Технической площадке

6.1. Если в Договоре или в описании Сервиса в настоящем Регламенте не указано иное, для работы Продукта требуется техническая площадка (физический сервер или виртуальная машина) соответствующая перечисленным ниже условиям:

6.1.1. операционная система UbuntuServer 20.04 LTS 64 bit;

6.1.2. площадка может использоваться только для размещения Инсталляций продукта и не должна содержать другие продукты, веб-сайты, сервисы и др.;

6.1.3. площадка должна быть подключена к сети Интернет по Стабильному каналу передачи данных и иметь неограниченный доступ к Интернет-ресурсам;

6.1.4. площадка должна быть доступна Конечным пользователям по протоколам http (порт 80) и https (порт 443).

6.2. Фактическая потребность в системных ресурсах Площадки зависит от ряда факторов, включая объем базы данных, тип и объем контента, сценарии работы пользователей, качество оборудования и ряда других, поэтому рекомендованные ниже формулы применимы только для предварительного определения потребности в системных ресурсах. Фактическая потребность может корректироваться по результатам пробной эксплуатации и может изменяться с течением времени.

6.2.1. Потребность в оперативной памяти определяется в гигабайтах и рассчитывается по формуле: 2 + (количество конкурентных пользователей / 25) Гигабайт. Минимально-рекомендуемый объем составляет 8 (Восемь) Гигабайт.

6.2.2. Потребность в количестве ядер центрального процессора рассчитывается по формуле: 2 + (количество конкурентных пользователей / 50) шт. Минимально-рекомендуемое количество составляет 4 (Четыре) вычислительных ядра.

6.2.3. Потребность в объеме постоянной (дисковой) памяти в гигабайтах рассчитывается по формуле: 30 + объем учебных материалов * 3 * 1.3 Гигабайт. Минимальный рекомендуемый объем постоянной памяти составляет 50 Гигабайт.

Для хранения инкрементных резервных копий необходимо дисковое пространство в объеме, не менее удвоенного суммарного объема базы данных, учебных материалов и исполняемых файлов. Если требуется дополнительно выполнять полное резервное копирование — каждая резервная копия занимает дисковое пространство, равное суммарному объему базы данных всех хранящихся в системе файлов и программных файлов.
В случае исчерпания свободного дискового пространства на сервере, может произойти сбой, результатом которого может быть недоступность системы, а также частичная или полная потеря данных. Заказчик обязан обеспечить постоянное наличие свободного дискового пространства в объеме, не менее 30 (Тридцати) % от общего дискового пространства. Риск простоя, утраты данных и других негативных последствий, вызванных исчерпанием свободного постоянной (дисковой) памяти Заказчик несет самостоятельно.
Рекомендуется выделять отдельный раздел или диск для размещения файлов СУБД, а также отдельный раздел или диск для размещения резервных копий, с целью уменьшения вероятности таких сбоев и уменьшения возможных последствий.
Рекомендуется применять носители информации, обеспечивающие избыточность, повышение надежности и производительности.
Скорость обращения системы к дискам и задержка обращения оказывает значительное влияние на производительность системы.

6.2.4. Потребность в пропускной способности подключения к каналам передачи данных, по которым происходит взаимодействие с пользователями в мегабитах в секунду рассчитывается по формуле: 5 + (количество конкурентных пользователей /10) мегабит в секунду. Минимально-рекомендуемая пропускная способность составляет 10 мегабит в секунду.

Даже если взаимодействие Продукта с пользователями происходит по каналам передачи данных, не связанными с сетью Интернет, для проведения установки и технического обслуживания система должна быть подключена к глобальной сети Интернет стабильным каналом передачи данных с пропускной способностью не менее 5 мегабит в секунду.

6.3. В случае, если в соответствии с условиями Договора или предоставляемого Сервиса Исполнитель осуществляет настройку технической площадки, Исполнитель

самостоятельно устанавливает и настраивает необходимое для работы Продукта серверное окружение.

6.3.1. По согласованию с Заказчиком, предварительную установку операционной системы Заказчик может выполнить своими силами, либо поручить это Исполнителю.

В случае самостоятельной предварительной установки, Заказчик передает Исполнителю систему, установленную до этапа, позволяющего Исполнителю самостоятельно подключиться к площадке по протоколу ssh посредством сети Интернет, с правами суперадминистратора (root), а дальнейшую установку и настройку выполняет Исполнитель. На момент передачи Исполнителю, система должна быть установлена в минимальном варианте, без любого дополнительного программного обеспечения, контента, настроек и учетных записей, кроме минимального набора автоматически-установленных операционной системой пакетов программного обеспечения, необходимых и достаточных для удаленного подключения по протоколу ssh. По запросу Заказчика, Исполнитель консультирует его по порядку предварительной установки.
В случае, если Заказчик может обеспечить удаленное подключение Исполнителя к графическому терминалу (KVM-IP по протоколу VNC или RDP) посредством сети Интернет, а также возможность подключения к системе образа дистрибутива требуемой версии операционной системы, Исполнитель может выполнить установку полностью самостоятельно.

6.4. В случае, если Договор предусматривает возможность самостоятельной установки Продукта Заказчиком, и Заказчик выбрал этот способ установки, помимо перечисленных выше требований, он обязан самостоятельно обеспечить установку и настройку необходимого для данной версии Продукта серверного окружения, перечень требований к которому Исполнитель предоставляет по запросу Заказчика. К выполнению этих работ могут быть допущены только сертифицированные разработчиком Продукта специалисты. Если Договором не предусмотрено иное, Исполнитель не несет ответственности за последствия некорректного выполнения Самостоятельной установки, и в обязанности Исполнителя не входит консультирование по порядку Самостоятельной установки, отладке функционирования серверного окружения, устранению последствий некорректного функционирования самостоятельно установленного серверного окружения, а так же по проблемам, возникшим в результате несоблюдения требований к серверному окружению данной версии Продукта.

6.5. В случае, если в соответствии с условиями Договора или предоставляемого Сервиса Исполнитель осуществляет администрирование Продукта и Технической площадки, Заказчик обеспечивает Исполнителю доступ к Технической площадке по протоколу ssh (входящий порт 22) с правами суперадминистратора операционной системы (root), а также по протоколу https (входящий порт 443) с правами супер-администратора Продукта и возможность исходящего подключения к системе мониторинга Zabbix (исходящий порт 10050). В случае отсутствия такого доступа считается, что Заказчик не предоставил Исполнителю необходимые ресурсы для выполнения обслуживания Инсталляции продукта или обработки Заявки, Исполнитель прекращает предоставление соответствующих Сервисов и обработку соответствующих Заявок, при этом Сервис, работа или услуга считаются предоставленными надлежащим образом.

6.6. В случае размещения Инсталляции продукта на собственной технической площадке Заказчика, оборудование, на котором размещена Техническая площадка, должно быть

предназначено для непрерывной бесперебойной работы, оснащено надежными и зарезервированными источниками питания и системой охлаждения. Запрещается выключение системы путем отключения питания, без корректного завершения всех приложений и сервисов, сохранения данных, синхронизации дисков и корректного завершения работы операционной системы. В случае прекращения подачи питания, система должна корректно завершать свою работу по сигналу от источника бесперебойного питания, ресурса которого должно быть достаточно для данной процедуры. Рекомендуется организовать круглосуточное дежурство квалифицированных специалистов, отвечающих за бесперебойное функционирование оборудования. Помещение, в котором размещено оборудование, должно поддерживать специальный климатический режим, отвечать требованиям физической, информационной, пожарной и электробезопасности.

6.7. Требования к Кроссплатформенной технической площадке:

6.7.1. требования к Кроссплатформенной технической площадке совпадают с общими требованиями к Технической площадке, перечисленными выше, за исключением отдельных параметров, перечисленных в данном подразделе. Данные требования применяются только в том случае, если использование Кроссплатформенной Технической площадки явно предусмотрено Договором;

6.7.2. помимо операционной системы, указанной в общих требованиях к Технической площадке, допустимо применение следующих операционных систем:

- WindowsServer 2019 (версия 1709) и более поздние;
- Альт 8СП, Альт Сервер;
- Debian 9.

При использовании данных операционных систем, Исполнитель выбирает по собственному усмотрению способ обеспечения совместимости, в том числе, Исполнитель вправе использовать перечисленные ниже технологии. Если Заказчик пытается запретить или ограничить использование данных технологий как техническими, так и организационными мерами, Исполнитель вправе прекратить обработку заявок, связанных с данной Технической площадкой, при этом Сервис будет считаться предоставленным. Исполнителем могут использоваться следующие технологии:

- WSL (Windows Subsystem for Linux) на MS Windows;
- Chroot, Debootstrap, LXC, LXD на операционных системах семейства *nix;

6.7.3. помимо Канала администрирования, указанного в общих требованиях к Технической площадке, допустимо применение следующих каналов администрирования:

- Cisco VPN, подключение к которому доступно Исполнителю посредством сети Интернет;
- VPN Криптошлюз Континент 3.9, подключение к которому доступно Исполнителю посредством сети Интернет;
- OpenVPN, подключение к которому доступно Исполнителю посредством сети Интернет.

6.8. Требования к системному окружению Технической площадки:

6.8.1. данные требования распространяются на все типы Технических площадок, включая Нестандартную техническую площадку и Техническую площадку, администрируемую силами Заказчика или третьим лицом;

6.8.2. если Техническая площадка администрируется Исполнителем или привлеченным им третьим лицом, он самостоятельно поддерживает данные требования; в остальных случаях администрирование находится в зоне ответственности Заказчика;

6.8.3. по Заявке Заказчика, Исполнитель вправе отступить от требований к системному окружению на Технической площадке, администрируемой Исполнителем, либо отказаться выполнить данное требование, по выбору Исполнителя.

В случае, если Заказчик принял решение использовать системное окружение Технической площадки, отличное от указанного в настоящем разделе, даже если это решение Заказчика было исполнено силами Исполнителя, Заказчик принимает на себя все риски и возможные последствия, а также соглашается с возможным ограничением гарантийных обязательств Исполнителя. Исполнитель ставит Заказчика в известность о возможных ограничениях гарантийных обязательств Исполнителя при принятии Заявки к исполнению;

6.8.4. Если в Расширенном анонсе версии Продукта, опубликованном в Базе знаний, либо Договоре, указаны иные требования к системному окружению Технической площадки, действуют требования, указанные в таком анонсе. Во всех остальных случаях действуют следующие требования:

- локаль по умолчанию — ru_RU.UTF-8.
- интерпретатор PHP 7.2, с расширениями: mysqlnd, bcmath, dom, gd, json, pdo_dblib, pgsql, shmop, sqlite3, tokenizer, xmlwriter, opcache, openssl, calendar, exif, gettext, ldap, pdo_mysql, phar, simplexml, sysvmsg, wddx, xsl, pdo, ctype, fileinfo, iconv, mbstring, pdo_pgsql, posix, soap, sysvsem, xmlreader, zip, xml, curl, ftp, intl, mysqli, pdo_sqlite, readline, sockets, sysvshm, xmlrpc, zlib, spl, pcre, hash; и настройками: memory_limit не менее 256 мегабайт, file_uploads включен, max_execution_time не менее 600 секунд, opcache.enable включен.
- Веб-сервер Apache 2.4;
- СУБД MySQL 5.6 и выше;
- Unoconv;
- Msodbcsql;
- КриптоПро CSP, КриптоПро ЭЦП SDK (необходимо для функции интеграции с ЕСИА);
- Cron установлен и настроен на запуск скрипта admin/cron.php не реже 1 раза в 30 минут;
- Время синхронизировано с интернет-службами NTP.

7. Особенности интерпретации Заявок

7.1. Данный раздел оговаривает правила и особенности интерпретации Заявок, заданий, поручений, технических заданий и обращений Заказчика (далее — «Техническое здание»). Установленные данным разделом правила интерпретации Технического задания также применимы к правилам оценки результатов исполнения Технического задания (далее «Результат»), в том числе при осуществлении сдачи-приемки результатов выполненных работ и оказанных услуг и последующего их гарантийного сопровождения, если таковое предусмотрено Договором.

7.2. Обязанностью Заказчика является полное и правильное отображение перечня Результатов и требований, которым должен соответствовать Результат, а также предоставление достоверных и корректных исходных данных в Техническом задании. Все особенности исполнения Технического задания, существенные для Заказчика, должны быть в явной форме отражены в Техническом задании. Если в Техническом задании не оговорена форма реализации каких-либо положений Технического задания, то форма их реализации остается на усмотрение Исполнителя и не может являться причиной для отказа от приемки Результата.

7.3. Созданию или изменению в рамках исполнения Технического задания подлежат только те объекты (модули, подсистемы, контент, настройки, интерфейсы, формы), для которых в Техническом задании присутствует прямое указание необходимости их разработки или модификации Исполнителем в рамках исполнения такого Технического задания. В остальных случаях считается, что упомянутый в Техническом задании объект или функционал, включая, но не ограничиваясь функционалом операционных систем, браузеров, смежных систем и подсистем, серверного окружения, вспомогательных утилит и т.п., а также уже разработанных ранее или планируемых в будущем версий и доработок, упомянуты в Техническом задании исключительно с целью описания среды и инфраструктуры, в которой ведется разработка или с целью комплексного описания сценария работы пользователя или системы.

7.4. Если используемая или разрабатываемая система или подсистема предполагает внесение пользовательского контента (списки пользователей, текстовые и мультимедийные материалы, настройки, редактируемые пользователем или администратором сценарии или формы, информация в базе данных и т.д.), Исполнитель в рамках исполнения Технического задания только обеспечивает техническую возможность внесения контента, кроме случаев, когда в Техническом задании прямо указано, что данный контент разрабатывает и/или вносит в систему Исполнитель.

7.5. Если в Техническом задании не указано иное, требования к рабочему окружению и совместимости Результата определяются разделами Регламента «Требования к рабочему месту Пользователя» и «Требования к Технической площадке». Любые претензии к Результату рассматриваются Исполнителем, только если они воспроизводятся в данном рабочем окружении.

7.6. Если в Техническом задании не указано иное, демонстрация и сдача-приемка доработок выполняется на Демонстрационном Стенде.

7.7. Направляя Исполнителю или согласуя Техническое задание, Заказчик понимает, что несоответствие результатов работы системы ожиданиям Заказчика (Представителя

Заказчика), при условии их соответствия условиям Технического задания, не может считаться дефектом Результата и служить основанием для отказа от его приемки.

8. Сервис «Консультационная техническая поддержка» (Каналы консультирования: Кабинет клиента, по телефону)

8.1. Сервис «Консультационная техническая поддержка» представляет собой консультирование Представителя Заказчика специалистами Исполнителя по вопросам функционирования и настройки Инсталляции продукта, установленной Исполнителем или прошедший Самостоятельную установку.

Сервис предназначен для использования его исключительно Представителем Заказчика, поименованным в Договоре. Порядок назначения, изменения и требования к квалификации Представителя Заказчика, допущенного к получению Сервиса, устанавливаются Договором и настоящим Регламентом.

8.2. Исполнитель по собственной инициативе может предоставить Представителю Заказчика доступ к Каналам консультирования, не поименованным в Спецификации, в том числе, с наделением Представителя Заказчика полномочиями самостоятельно подключать к таким Каналам консультирования третьих лиц, не являющихся Представителем Заказчика в понимании такового Договором и Регламентом, при этом, предоставление данного Канала консультирования в случае, если он не предусмотрен Договором, не может рассматриваться Заказчиком, как обещание или намерение Исполнителя предоставлять данный Канал консультирования и/или полномочия самостоятельно подключать к такому Каналу консультирования третьих лиц в дальнейшем. В случае, если Заказчик, реализуя предоставленные Исполнителем полномочия, допустил к использованию таких Каналов консультирования третьих лиц, не поименованных в Договоре, он несет полную ответственность за действия данных лиц и Заявки, направляемые ими; Заявки, принятые Исполнителем к рассмотрению, направленные данными лицами, безоговорочно засчитывается в счет общего лимита предоставления Сервиса.

8.3. Сервис заключается в эпизодическом консультировании Представителя Заказчика по отдельным аспектам работы Продукта, с которыми Заказчик столкнулся в процессе эксплуатации Поддерживаемого продукта и предоставляется с учетом следующих ограничений и рекомендаций:

8.3.1. объем и детализация консультации, осуществляемой в рамках предоставления Сервиса, ограничен конкретными вопросами, связанными с предоставлением Сервисов, и может включать в себя проведение диагностических работ в объеме, необходимом для ответа на конкретные вопросы, связанные с предоставлением Сервисов. В процессе консультаций Заказчика, Исполнитель может ссылаться на справочную информацию по использованию Сервисов и работе ПО, в том числе на статьи в Базе знаний и/или информацию, содержащуюся в Маршруте внедрения. В случае, если ответ на вопрос, с которым обращается Представитель Заказчика, содержится в Базе знаний и/или Маршруте внедрения, Сервис считается предоставленным в момент указания Исполнителя на статью в Базе знаний и/или информацию, содержащуюся в Маршруте внедрения;

8.3.2. в любом случае, объем одной консультации, осуществляемой в рамках Сервиса, не может превышать (в случае осуществления письменной консультации) 3 000 (Трех тысяч) знаков с пробелами или (в случае осуществления устной консультации) 20 (Двадцати) минут телефонного разговора, в зависимости от используемого Канала консультирования;

8.3.3. для получения максимально детализированного ответа, Заказчику рекомендуется сужать и уточнять тему обращения. Исполнитель вправе уменьшать степень детализации ответа при ответе на общие или обширные вопросы;

8.3.4. В случае, если Представитель Заказчика уже обращался к Исполнителю с данным или аналогичным вопросом, и ответ содержится в ответе на предыдущее обращение, Исполнитель имеет право указать Представителю Заказчика номер обращения в Кабинете клиента. Сервис считается предоставленным и новое обращение обработанным в момент указания на номер предыдущего обращения;

8.3.5. за рамки обязательств Исполнителя по данному Сервису выходит:

- предоставление пошаговых консультаций;
- предоставление систематических и методически структурированных консультаций, предполагающих последовательное и/или систематическое освоение функционала Продукта и смежных тем, в том числе, приемов работы с сопутствующими утилитами, программными продуктами и операционными системами;
- ввод и редактирование материалов Заказчика, детальное проектирование комплекса системных объектов и/или связей между ними (включая, но не ограничиваясь: курсов, их категорий и/или элементов, методов подписки, блоков, условий доступа, экранов лекции, вопросов, тестов и т.д.), в том числе, отвечающих задаче, материалам или спецификации Заказчика, а также разработка и/или сообщение пошагового алгоритма ввода этих данных в систему (формального или неформального, устного или письменного);
- любые операции, требующие написания и/или редактирования программного кода, в том числе на языках PHP, SQL, JavaScript, HTML, CSS, а также проектирование дополнений, плагинов и модулей для Продукта;
- консультирование Представителя Заказчика по приемам системного администрирования Продукта, операционных систем и серверного окружения, а также консультирование по внутренней (программной) архитектуре Продукта, его СУБД, внутреннему API, правилам кодирования для Продукта, приемам разработки дополнений и модулей Продукта, реализации интеграции силами собственных сотрудников Заказчика и сторонних специалистов;
- все Заявки, предполагающие взаимодействие Исполнителя с Инсталляцией продукта, разрешаются в рамках предоставления Сервиса «Удаленное администрирование: установка, настройка, поддержание работоспособности и обновление»;
- обработка Заявок по проблемам, вызванным действиями лиц, не являющихся сотрудниками Исполнителя, которые были наделены Заказчиком полномочиями настройки и администрирования Продукта и/или правами доступа к площадке, на которой

размещен продукт, а также обработка Заявок в ситуации, когда Представитель Заказчика не обладает предусмотренными разделом «Представители и контактные лица» компетенциями;

- обработка Заявок, связанных с рабочими местами Пользователей и Техническими площадками, не отвечающими требованиями разделов «Требования к рабочему месту пользователя» и «Требования к технической площадки» Регламента;

- обработка Заявок, связанных с вопросами, вызванными особенностями функционирования удаленного рабочего места конкретного Пользователя (приемы работы в операционной системе, браузере Пользователя, приемы работы с офисными, графическими пакетами, пакетами видеомонтажа и др.), а также консультирование по ситуациям, вызванным ограниченным или нестабильными каналами передачи данных, по которым осуществляется подключение Пользователя или его оборудования к сети Интернет, сетевыми настройками, работой сетевого, антивирусного ПО или брандмауэров;

- обработка Заявок по вопросам, связанным с другими Инсталляциями продукта;

- обработка Заявок по вопросам, связанным с функционированием Стороннего ПО и служб;

- обработка Заявок по вопросам, связанным с ситуациями, вызванными нарушением Заказчиком условий эксплуатации ПО, а также рекомендаций, приведенных в Регламенте, Базе знаний и информации, размещенной в Кабинете клиента;

- отладка отправки сообщений электронной почты за пределами предоставления статуса попытки подключения к предоставленному Заказчиком smtp-серверу или записи в логах о попытке отправки сообщения по протоколу smtp: выяснение и устранение причин недоступности предоставленного Заказчиком сервиса отправки, либо его отказа принять конкретное сообщение, а также причин отказа внешних smtp-сервисов принимать письмо, доставлять его адресату или причин помещения сообщений в «СПАМ»;

- отладка процедуры обмена данными с предоставленными Заказчиками источниками, получателями и сетевыми службами обмена данными, в том числе поиск ошибок в подготовленных Заказчиком структурах данных;

- обработка Заявок, связанных с устаревшими версиями Продукта. Исполнитель вправе приостановить обработку таких Заявок до момента обновления Инсталляции до самой свежей версии Продукта, после чего, для возобновления Заявки, Представитель Заказчика отправляет комментарий к приостановленной Заявке.

8.4. Данный сервис предоставляется в форме обработки Заявок Представителя Заказчика, переданных Исполнителю по предусмотренным Договором Каналам консультирования.

8.5. Сервис предоставляется до момента окончания оказания услуг или предоставления гарантийной технической поддержки ПО, в рамках которых он предоставлен, при этом прекращается прием новых Заявок и обработка старых Заявок Представителя Заказчика.

8.6. Если в Договоре не указано иное, Сервис предоставляется только для одного Представителя Заказчика только по одной Инсталляции продукта, с возможностью не более одного Перемещения инсталляции продукта в год с удалением предыдущей Инсталляции.

8.7. Если в Договоре не указано иное, максимальное общее количество новых Заявок, принимаемых по всем допустимым Каналам консультирования за один календарный месяц - 10 (Десять) Заявок.

8.8. В целях реализации предоставления Сервиса, Стороны фиксируют в Договоре:

8.8.1. наименование Продукта, для которого предоставляется Сервис;

8.8.2. допустимые Каналы консультирования. Заявки принимаются только от Представителя Заказчика. В составе Сервиса могут предоставляться все или некоторые из нижеперечисленных каналов консультирования со следующими сроками реагирования Исполнителя на Заявку:

- Кабинет клиента. Максимальный срок реагирования на Заявку Представителя Заказчика составляет 3 (Три) рабочих дня;

- интерфейс подачи Заявок, встроенный в Продукт. Заявки принимаются в Рабочие дни, максимальный срок реагирования на Заявку Представителя Заказчика составляет 3 (Три) рабочих дня.

  Исполнитель по собственному усмотрению может предоставлять данный Канал консультирования, даже если он не был предусмотрен Договором, с учетом особенностей, предусмотренных настоящим Регламентом;
- чат технической поддержки. Заявки принимаются в Рабочие дни, максимальный срок реагирования на Заявку Представителя Заказчика составляет 3 (Три) рабочих дня.

  Исполнитель по собственному усмотрению может предоставлять данный Канал консультирования, даже если он не был предусмотрен Договором, с учетом особенностей, предусмотренных настоящим Регламентом.
  Одним обращением по данному каналу считается один интерактивный чат с Представителем Заказчика, общей продолжительностью до 1 (Одного) астрономического часа и посвященный одной ситуации, вопросу или проблеме.
- телефон горячей линии технической поддержки, указанный на сайте Исполнителя. Заявки принимаются в Рабочие дни, максимальный срок реагирования на Заявку Представителя Заказчика составляет 3 (Три) рабочих дня.

8.9. В целях подтверждения полномочий Представителя Заказчика, Исполнитель имеет право потребовать подтвердить через Кабинет клиента Заявку, поступившую по другим Каналам консультирования.

8.10. Реагированием на Заявку в рамках предоставления данного Сервиса считается ответ на вопрос Заказчика, запрос необходимой дополнительной информации по Заявке, сообщение о выполненном поручении, обоснованное уведомление о невозможности выполнить данное поручение, в том числе в рамках предоставления Сервиса или

выбранного Тарифного плана, сообщение с назначенным сроком выполнения поручения или ответа на вопрос, требующий дополнительного исследования.

8.11. Одной Заявкой Представителя Заказчика считается новая Заявка (вопрос, поручение) Представителя Заказчика, направленная с использованием Каналов консультирования и посвященная одной ситуации, вопросу или проблеме. Ответы представителя Заказчика на уточняющие вопросы Исполнителя, отдельной Заявкой не считаются. Исполнитель вправе приостановить обработку Заявки Представителя Заказчика до наступления следующего календарного месяца, если количество новых Заявок, направленных Заказчиком, превысит максимальное количество Заявок за календарный месяц, включенное в Тариф, или у Исполнителя возникнут подозрения в недобросовестном использовании Сервиса: использовании Каналов консультирования по одной и той же Инсталляции продукта несколькими лицами, недостаточной технической компетентности Представителя Заказчика, направлении вопросов по нескольким Инсталляциям продукта в рамках одной оплаченной Инсталляции.

8.12. Исполнитель вправе считать новой Заявкой дополнительные вопросы или описание ситуаций, не имеющих прямой связи с исходной Заявкой.

8.13. В случае, если предмет Заявки находится за пределами сферы ответственности Исполнителя, например, касается работы каналов передачи данных, аппаратного обеспечения, Технической площадки, администрируемой силами Заказчика или привлеченных им третьих лиц, стороннем программном обеспечении, используемом Заказчиком, загруженном Заказчиком контенте, разработанным Заказчиком самостоятельно или с привлечением третьих лиц, Исполнитель сообщает Заказчику о предполагаемом источнике проблемы и прекращает работу над Заявкой.

8.14. В случае, если источником проблемы является программная ошибка в поддерживаемом продукте, Исполнитель действует в зависимости от уровня ошибки:

8.14.1. критической ошибкой считается ошибка, в результате которой использование Продукта по назначению становится полностью невозможным; такие ошибки Исполнитель устраняет своими силами в кратчайшие сроки. Для устранения ошибки, Исполнитель может предоставить Заказчику обновление (заплатку), рекомендации, осуществить настройку;

8.14.2. не критической ошибкой считается ошибка, затрагивающая какой-то аспект работоспособности Продукта, либо ухудшающая его характеристики, но с сохранением объективной работоспособности всех основных заявленных функций Продукта (независимо от того, считает ли Заказчик данную функцию критичной лично для себя); о таких ошибках Исполнитель сообщает разработчикам соответствующей подсистемы и устраняет ее по мере возможности. Для устранения ошибки, Исполнитель может предоставить Заказчику обновление (заплатку), рекомендации, осуществить настройку, обновить Базу знаний или Маршрут внедрения, выпустить новый релиз Продукта;

8.14.3. незначительной ошибкой считается ошибка во второстепенной функции Продукта или аспект функционирования Продукта, вызывающий неудобства, но не препятствующий

применению Продукта по основному назначению; такие ошибки Исполнитель обрабатывает и устраняет по своему усмотрению.

8.15. В случае если Заказчиком производилась Самостоятельная установка, либо по требованию Заказчика устанавливались сторонние модули, исправления или дополнения к Продукту, либо произошло вмешательство в функционирование Продукта лиц, не являющимися сотрудниками Исполнителя, включая, но не ограничиваясь, изменение параметров Технической площадки и серверного окружения, изменение программного кода Продукта, установку сторонних продуктов и модулей, не входящих в состав Продукта, прямое редактирование содержимого СУБД, файлов, либо данных Продукта, выполненное вручную или с помощью утилит и сторонних программных средств, в обход пользовательских форм, процедур и API, либо если функционирование системы было нарушено в результате редактирования глобальных настроек, требующих прав супер-администратора Продукта, либо если представитель Заказчика запросил или самостоятельно получил root-доступ к площадке, на которой размещена Инсталляция продукта, Исполнитель вправе перестать считать данную Инсталляцию продукта Аттестованной и осуществлять консультирование только по общим аспектам функционирования продукта. Обращения, связанные с техническими проблемами или особенностями функционирования данной Инсталляции продукта, рассматриваются только в случае, если Заказчик самостоятельно воспроизвел проблему на Демонстрационном стенде, при этом любая Заявка, связанная с взаимодействием Исполнителя с данной Инсталляцией продукта может быть отклонена Исполнителем; Исполнитель также может продолжить ее обработку в рамках предоставления Сервиса «Расширенная техническая поддержка», при этом Сервис «Консультационная техническая поддержка» в отношении данной Заявки считается предоставленным.

Для возврата к возможности получения Сервиса «Консультационная техническая поддержка» в таком случае необходимо пройти процедуру, описанную в регламенте Сервиса «Аттестация инсталляции продукта». Данный сервис не входит в состав Сервиса «Консультационная техническая поддержка» и предоставляется по отдельному соглашению.

8.16. Никакая информация или советы, даваемые Исполнителем (ответственным должностным лицом Исполнителя), не могут рассматриваться как гарантии, поскольку являются консультациями, но не техническим способом исполнения Договора.

9. Сервис «Удаленное администрирование: установка, настройка, поддержание работоспособности и обновление», тип Технической площадки - Собственная Техническая площадка Исполнителя

9.1. Сервис включает в себя: установку, обновление, поддержание работоспособности и настройку Поддерживаемого продукта в соответствии с пожеланиями Заказчика силами Исполнителя. Данный Сервис не включает в себя работы, требующие программирования, ввода или редактирования контента Заказчика, которые выполняются в рамках Сервисов «Расширенная техническая поддержка», «Работа с электронными материалами Заказчика».

9.2. Взаимодействие с Представителем Заказчика в рамках данного Сервиса происходит посредством и в порядке, установленном для Сервиса «Консультационная техническая поддержка». Сервис не может предоставляться отдельно от Сервиса «Консультационная техническая поддержка», при этом Сервис «Консультационная техническая поддержка» может предоставляться как самостоятельно, так и в совокупности с иными Сервисами. Все ограничения и предупреждения, указанные в описании Сервиса «Консультационная техническая поддержка» распространяются на данный Сервис.

9.3.

9.4. Если в Договоре не указано иное, Сервис предоставляется только для одного Представителя Заказчика только по одной Инсталляции продукта, с возможностью не более одного Перемещения инсталляции продукта в год с удалением предыдущей Инсталляции.

9.5. Техническая площадка соответствующего типа является необходимым ресурсом для предоставления данного Сервиса. Предоставление Сервиса начинается только после получения Исполнителем доступа к Технической площадке в соответствии с указанным в Договоре типом.

9.6. В целях реализации предоставления Сервиса, Стороны фиксируют в Договоре:

9.6.1. наименование Продукта, для которого предоставляется Сервис;

9.6.2. тип Технической площадки, на которой предоставляется Сервис, а именно:

- Типовая Техническая площадка — Техническая площадка, отвечающая требованиям раздела «Требования к Технической площадке» Регламента;

- Собственная Техническая площадка Исполнителя – Техническая площадка, предоставляемая Исполнителем в рамках Сервиса «Предоставление в пользование Программного продукта, развернутого на площадке Исполнителя». Исполнитель самостоятельно, без участия Заказчика, осуществляет создание, ввод в эксплуатацию и обслуживание собственной Технической площадки;

- Кросс-платформенная Техническая площадка — Техническая площадка, отвечающая требованиям к Кросс-платформенной площадке, указанным в разделе «Требования к Технической площадке» Регламента. Удаленное администрирование таких Площадок и Инсталляций продуктов, размещенных на них, осуществляется только по предварительному согласованию и только в рамках Тарифов, предусматривающих работу с Кросс-платформенной Технической площадкой и отражается в Договоре.

  По предварительному согласованию устанавливается разграничение зон ответственности за состояние Кросс-платформенной Технической площадки между Заказчиком и Исполнителем. В случае, если источник технической проблемы или Заявки находится вне зоны ответственности Исполнителя, Исполнитель сообщает об этом Заказчику и прекращает обработку Заявки, при этом Сервис считается предоставленным в момент прекращения обработки Заявки;
- Нестандартная Техническая площадка — Техническая площадка, характеристики которой отличаются от установленных разделом «Требования к Технической площадке»

Регламента. Удаленное администрирование таких площадок и Инсталляций продуктов, размещенных на них, осуществляется только по предварительному согласованию и только в рамках Тарифов, предусматривающих работу с нестандартной Технической площадкой.

По предварительному согласованию, устанавливается разграничение зон ответственности за состояние нестандартной Технической площадки между Заказчиком и Исполнителем. В случае, если источник технической проблемы или Заявки находится вне зоны ответственности Исполнителя, Исполнитель сообщает об этом Заказчику и прекращает обработку Заявки, при этом Сервис считается предоставленным в момент прекращения обработки Заявки.
Если иное не установлено Договором, Сервис предоставляется для собственной Технической площадки, если в Договоре также согласовано предоставление Сервиса «Предоставление в пользование программного продукта, развернутого на площадке Исполнителя», или для стандартной Технической площадки, если Договором не согласовано предоставление Сервиса «Предоставление в пользование программного продукта, развернутого на площадке Исполнителя».

9.7. В начале предоставления Сервиса, если у Заказчика имеется Самостоятельно установленная Инсталляция продукта или его community-версии (версии не выше, чем версия устанавливаемого Продукта), либо Инсталляция, для которой до начала предоставления Сервиса данный Сервис не предоставлялся более трех календарных дней, по запросу Заказчика, вместо первоначальной установки, Исполнитель проводит в отношении имеющейся версии процедуру Аттестации инсталляции продукта по правилам Сервиса «Аттестация инсталляции продукта», а затем обновление до устанавливаемой версии Продукта и перенос его на Техническую площадку, подготовленную и обслуживаемую Исполнителем.

Если, в процессе Аттестации инсталляции продукта не будет выявлено фактов, для исправления которых требуются операции, выходящие за рамки данного Сервиса «Удаленное администрирование: установка, настройка, поддержание работоспособности и обновление», в том числе модификаций исходного кода Продукта, сторонних модулей, нарушения целостности базы данных Продукта и его файлов и других последствий неквалифицированного вмешательства в работу Продукта, нарушивших целостность его структуры и данных, единоразовое предоставление Сервиса «Аттестация инсталляции продукта» включается в стоимость Продукта, товара или услуги.
В случае, если в ходе выполнения процедуры Аттестации инсталляции продукта обнаруживаются вышеуказанные факты, Исполнитель предлагает Заказчику выбор между выполнением первоначальной установки чистой Инсталляции продукта, не содержащей данных Заказчика, и, при наличии возможности, отменой части изменений, либо предлагает провести «Аттестацию инсталляции продукта» на платной основе или в рамках Сервиса «Расширенная техническая поддержка» или Сервиса «Аттестация инсталляции продукта» с внесением изменений в Договор или заключением нового Договора.

9.8. Сервис предназначен только для Аттестованных инсталляций продукта. В остальных случаях Исполнитель вправе ограничить или приостановить предоставление данного Сервиса до прохождения процедуры Аттестации инсталляции продукта по правилам предоставления Сервиса «Аттестация инсталляции продукта», при этом Сервис считается предоставленным в полном объеме.

9.9. В целях обеспечения информационной безопасности, в процессе подготовки Технической площадки и установки Продукта, Исполнитель может изменить административные пароли

и доступы к Технической площадке или ее компонентам, особенно в случаях, если Заказчик пересылал пароли открытым текстом по каналам связи общего пользования или разместил их в тексте обращения. В любой момент предоставления Сервиса, кроме случая, когда Сервис предоставляется для собственной Технической площадки, по требованию Заказчика, Заказчику могут быть предоставлены пароли и доступы к Технической площадке.

Предоставление паролей и доступов к Технической площадке осуществляется после получения Исполнителем от Заказчика подтверждения, что Заказчику разъяснены и понятны положения Регламента, в соответствии с которыми, после получения Представителем Заказчика или третьим лицом root-доступа к Площадке, либо иного прямого вмешательства Заказчика или третьих лиц в работу Инсталляции продукта или Технической площадки, Исполнитель вправе перестать считать расположенную на ней Инсталляцию продукта Аттестованной инсталляцией продукта.

9.10. В целях предотвращения нежелательных действий и изменений глобальных настроек, в период адаптации Представителем Заказчика и ознакомления им с функционалом Продукта, при первоначальной установке некоторых версий Продукта Исполнитель назначает учетной записи Представителя Заказчика права менеджера, позволяющие выполнять в отношении Продукта любые действия, кроме изменения глобальных технических настроек Продукта. В любой момент времени, по требованию Заказчика, ему может быть предоставлен полный административный доступ к настройкам Инсталляции продукта, после получения подтверждения Заказчика, что ему разъяснены и понятны, положения Регламента, ограничивающие ответственность Исполнителя за последствия настроек и действий, выполненных в Инсталляции продукта самим Заказчиком или третьими лицами.

9.11. Некоторые действия пользователей, наделенных полномочиями изменять содержимое и настройки в Инсталляции продукта, могут привести к необратимым последствиям, отменить которые возможно только путем восстановления состояния Инсталляции из резервной копии с потерей всех изменений, внесенных в Инсталляцию после даты создания данной резервной копии.

9.12. Резервное копирование Инсталляции продукта, размещенной на любой Технической площадке, кроме Собственной Технической площадки, настраивается по расписанию и на носители Заказчика. Если на типовой или нестандартной Технической площадке достаточно дискового пространства, в процессе установки Исполнитель настраивает ежедневное инкрементное резервное копирование на внутренний диск сервера. Исполнитель настраивает автоматическое удаление слепков инкрементного резервного копирования старше 14 (Четырнадцати) дней. По требованию Заказчика, Исполнитель отменяет резервное копирование или изменяет его график.

9.13. Инкрементные резервные копии используются при инсталляции, обновлении, Перемещении инсталляции продукта, восстановлении состояния Инсталляции продукта на конкретный день. Если на Технической площадке недостаточно постоянной (дисковой) памяти для хранения инкрементных резервных копий, перечисленные процедуры могут быть недоступны, а Исполнитель вправе считать данную Инсталляцию не Аттестованной. Кроме того, в случае отсутствия инкрементных резервных копий становится

невозможным восстановление состояния Инсталляции продукта после сбоя, взлома, деструктивных действий пользователя и других негативных ситуаций.

9.14. Восстановление состояния Инсталляции продукта на указанную Заказчиком дату, при наличии резервной копии на указанную дату, производится Исполнителем не более 3 (Трех) раз за один календарный месяц. Каждое последующее восстановление Инсталляции на любую указанную Заказчиком дату, при наличии резервной копии Инсталляции на указанную дату, осуществляемое в течение одного календарного месяца, выполняется исключительно в рамках Сервиса «Расширенная техническая поддержка». При размещении Продукта на собственной Технической площадке, резервное копирование выполняется один раз в сутки и резервные копии хранятся в течение двух недель с момента создания. При размещении Продукта на Типовой или нестандартной Технической площадке, резервное копирование выполняется по графику, предложенному Заказчиком.

9.15. Частичное восстановление данных из резервной копии, в том числе восстановление отдельных курсов или элементов, осуществляется в рамках предоставления Сервиса «Расширенная техническая поддержка».

9.16. В случае, если источник технической проблемы или предмет Заявки находится вне зоны ответственности Исполнителя, недосягаем для Исполнителя по причинам, зависящим от Заказчика, либо проблема вызвана нарушением Заказчиком Регламента, в том числе в части положений разделов «Требования к рабочему месту пользователя», «Требования к Технической площадке», условий эксплуатации, рекомендаций, приведенных в Регламенте, Базе знаний или Маршруте внедрения, Исполнитель сообщает об этом Заказчику и прекращает обработку Заявки, при этом Сервис считается предоставленным надлежащим образом;

9.17. В случае, если Продукт размещен на Технической площадке, предоставленной Заказчиком, Заказчик понимает и согласен с тем, что некоторые технические действия с системой, например, замена оборудования, в том числе материнских плат и дисковых контроллеров, перенастройка или расширение дисковых разделов, перераспределение данных между дисками, замена или подключение дополнительных дисков и ряд других операций, несут потенциальную неустранимую угрозу потери данных. Перед выполнением данных манипуляций необходимо выполнение резервного копирования, либо выгрузка данных на внешний носитель, либо создание снимка состояния системы средствами виртуализации. Ответственность за предоставление внешнего носителя для резервной копии, подачу Заявки на выполнение выгрузки резервной копии, либо создание снимка состояния средствами виртуализации, равно как и за риски утраты данных, если этого не было сделано, несет Заказчик.

9.18. Сервис предполагает использование только типовых настроек Технической площадки и входящих в нее программных продуктов, утилит и служб, состояние которых управляется с помощью автоматизированных сценариев Исполнителя. Установка и настройка дополнительного ПО, утилит, служб, применение нетиповых настроек, например, оптимизация параметров СУБД, веб-сервера, применение к веб-серверу

параметров, соответствующих пожеланиям Заказчика, выходит за рамки данного Сервиса.

10. Сервис «Предоставление в пользование программного продукта, развернутого на площадке Исполнителя»(с ограничением по системным ресурсам: оперативная память 20 Гб, процессор 12 ядер, твердотельный накопитель 130 Гб, жесткий диск 1300 Гб; полезное пространство 330 Гб, в том числе база данных не более 60 Гб).

10.1. Сервис «Предоставление в пользование программного продукта, развернутого на площадке Исполнителя» предоставляется посредством выделения ресурсов на собственной Технической площадке Исполнителя, размещения на ней силами Исполнителя Инсталляции программного продукта и предоставления Заказчику доступа к данной Инсталляции посредством сети Интернет.

10.2. В начале предоставления Сервиса, если у Заказчика имеется Самостоятельно установленная Инсталляция продукта или его community-версии (версии не выше, чем версия устанавливаемого Продукта), либо Инсталляция, для которой до начала предоставления Сервиса данный Сервис не предоставлялся более трех календарных дней, по запросу Заказчика, вместо первоначальной установки, Исполнитель проводит в отношении имеющейся версии процедуру Аттестации инсталляции продукта по правилам Сервиса «Аттестация инсталляции продукта», а затем обновление до устанавливаемой версии Продукта и перенос его на Техническую площадку, подготовленную и обслуживаемую Исполнителем.

Если, в процессе Аттестации инсталляции продукта не будет выявлено фактов, для исправления которых требуются операции, выходящие за рамки данного Сервиса «Удаленное администрирование: установка, настройка, поддержание работоспособности и обновление», в том числе модификаций исходного кода Продукта, сторонних модулей, нарушения целостности базы данных Продукта и его файлов и других последствий неквалифицированного вмешательства в работу Продукта, нарушивших целостность его структуры и данных, единоразовое предоставление Сервиса «Аттестация инсталляции продукта» включается в стоимость Продукта, товара или услуги.

10.3. В момент прекращения предоставления Сервиса, прекращается возможность получения Заказчиком и другими пользователями доступа к данной Инсталляции. Исполнитель сохраняет материалы, загруженные в Продукт (базы данных, списки пользователей, оценки, загруженные учебные материалы), в течение срока, не превышающего 30 (Тридцати) календарных дней с момента прекращения предоставления Сервиса.

10.4. Если в Договоре не указано иное, Сервис предоставляется только по одной Инсталляции продукта.

10.5. Материалы, загруженные в Продукт Заказчиком при использовании данного Сервиса, принадлежат Заказчику. Заказчик вправе получить данные материалы в формате, пригодном для развертывания копии Инсталляции продукта, в течение срока хранения таких материалов, определенного настоящим разделом Регламента. Из данного положения

ни при каких обстоятельствах не вытекает обязанность Исполнителя предоставлять Заказчику дистрибутив Продукта или содействовать развертыванию копии Инсталляции продукта на Технической площадке Заказчика, если данная обязанность прямо не установлена Договором.

10.6. Обработка Заявок Заказчика, истребующего копию материалов, загруженных Заказчиком в Продукт, производится Исполнителем в порядке, установленном Регламентом для предоставления сервиса «Консультационная техническая поддержка». Материалы предоставляются путем направления Заказчику ссылки на загрузку архива, содержащего материалы, посредством сети Интернет, при этом стоимость единократного предоставления материалов посредством размещения архива в сети Интернет и направления ссылки для скачивания такого архива Заказчику в течение одного календарного месяца предоставления Сервиса, включена в Тариф. По желанию Заказчика, материалы могут быть предоставлены за дополнительную плату, определенную Договором, на материальном носителе. В случае обращения Заказчика за получением копии материалов чаще 1 (Одного) раза в месяц, Исполнитель вправе тарифицировать каждый последующий факт предоставления материалов по правилам предоставления Сервиса «Расширенная техническая поддержка» в размере 1 (Одного) нормо-часа за создание и отправку одной копии.

10.7. Принятие к размещению и/или согласование Исполнителем каких-либо материалов и/или каких-либо изменений в материалах, ни при каких обстоятельствах не означает подтверждение Исполнителем права Заказчика и/или предоставление Исполнителем Заказчику права на какое-либо использование в таких материалах объектов исключительных прав третьих лиц. Всю ответственность за такое использование и любые последствия такого использования Заказчик несет самостоятельно. Исполнитель не проверяет правовую чистоту предоставленных заказчиком материалов и ни при каких обстоятельствах не несет ответственности за соблюдение правовой чистоты предоставленных материалов.

10.8. Заказчик самостоятельно несет всю ответственность за соблюдение в размещаемых материалах всех требований применимого законодательства, включая законодательство о рекламе, о защите авторских и смежных прав, об охране товарных знаков и знаков обслуживания, о защите детей от информации, причиняющей вред их развитию и здоровью, но не ограничиваясь перечисленным, включая полную ответственность за содержание и форму материалов, на которые Заказчик устанавливает (может установить) в Продукт переадресующую гиперссылку, иные действия, осуществляемые им в качестве лица, размещающего материалы, рекламодателя и/или рекламопроизводителя.

10.9. Заказчик обязуется своими силами и за свой счет разрешать все споры и урегулировать все претензии и иски третьих лиц, предписания и требования уполномоченных государственных и муниципальных исполнительных органов власти, поступившие как в адрес Заказчика, так и в адрес Исполнителя в связи с размещением и/или иным использованием материалов, загруженных Заказчиком в Продукт, либо предоставленных Исполнителю для загрузки их в Продукт, и /или материалов, на которые ссылаются материалы, загруженные в Продукт, а также безоговорочно и в полном объеме

возместить все убытки и расходы, понесенные Исполнителем, в связи с такими претензиями.

10.10. Заказчик может использовать Программное обеспечение только в пределах тех прав и теми способами, которые предусмотрены Договором, с учетом особенностей, установленных международной лицензией GNUGPLv3. Право использования программного обеспечения, прямо не указанное в Договоре, либо международной лицензией GNUGPLv3, не считается предоставленным Заказчику.

10.11. В ходе предоставления Сервиса, Исполнитель предпримет все усилия для устранения технических сбоев и ошибок, в случае их возникновения при использовании Заказчиком Программного обеспечения. При этом Исполнитель не гарантирует полного отсутствия технических ошибок и сбоев по причинам, вызванным неисправностью оборудования, ошибками разработчиков программного обеспечения и прочими обстоятельствами, указанными в Договоре.

10.12. Исполнитель не несет ответственности за невозможность использования Программного обеспечением или ненадлежащую его работу, если они вызваны факторами, не входящими в компетенцию Исполнителя, определенную Договором, в том числе качеством Каналов связи Заказчика и его провайдера, программным обеспечением, установленным на оконечном или серверном оборудовании Заказчика и Конечных пользователей, программными продуктами третьих лиц, в том числе используемыми Заказчиком для подготовки материалов, несоблюдением Заказчиком «Требований к рабочему месту пользователя», условий эксплуатации и рекомендаций, приведенных в Регламенте, Базе знаний и Маршруте внедрения, некомпетентными действиями Заказчика и Конечных пользователей и др.

10.13. За исключением гарантий, прямо указанных в Договоре, Исполнитель не предоставляет никаких иных прямых или косвенных гарантий Заказчику в отношении работоспособности и/или доступности ПО и Сервиса.

10.14. В спорных ситуациях достаточным подтверждением факта предоставления Сервиса являются данные электронной статистики Исполнителя, доступные Заказчику в электронном виде через веб-интерфейс Продукта в Кабинете клиента или переданные Заказчику по электронной почте.

10.15. В целях реализации предоставления Сервиса, Стороны фиксируют в Договоре:

10.15.1. наименование Продукта, для которого предоставляется Сервис;

10.15.2. тип ограничения выделяемых ресурсов. Договором могут быть установлены следующие типы ограничения выделяемых ресурсов:

- ограничение по системным ресурсам.

  Данный тип ограничения означает, что ограничения задаются в системных (аппаратных) ресурсах, потребляемых приложением: объеме оперативной памяти, количестве вычислительных ядер, объеме дискового пространства. При этом следует учитывать ресурсы, потребляемые на системные нужды для функционирования приложения, серверного окружения и вспомогательных приложений, а также необходимость

обеспечения постоянного наличия свободного дискового пространства в объеме, не менее 30 (Тридцати) % от общего дискового пространства на каждом разделе. Заказчик уведомлен, что полезный объем доступного пространства составляет не более, чем 1/3 от 70 (Семидесяти) % системного объема дискового пространства.

Обновление версии Продукта происходит по заявкам Заказчика, однако, если Инсталляция продукта использует версию старше одного года, Исполнитель вправе направить Заказчику предложение назначить дату обновления и, если Заказчик не отреагирует на данное предложение в течение месяца или предложит дату, превышающую двухмесячный срок с момента направления предложения, Исполнитель оставляет себе право самостоятельно произвести обновление, уведомив Заказчика о сроке и продолжительности работ по обновлению, если они связаны с приостановкой доступа к Инсталляции продукта;

10.15.3. возможность установки дополнительных модулей и программных модификаций, как разработки Исполнителя, так и сторонней разработки.

11. Сервис «Облачные службы»

11.1. Если в Договоре не указано иное, Сервис предоставляется в составе согласованных в Договоре Сервисов гарантийной технической поддержки Продукта. Сроки предоставления Сервиса совпадают со сроком предоставления Гарантийной технической поддержки. Исполнитель вправе на свое усмотрение предоставить, ограничить или прекратить предоставление Сервиса в период времени, продолжив при этом предоставление Гарантийной технической поддержки.

11.2. Предоставление Сервиса может осуществляться с использованием программных продуктов, принадлежащих Исполнителю. В этом случае, предоставление Сервиса возможно только после принятия Заказчиком лицензионных условий использования таких программных продуктов.

11.3. Перечень Облачных служб содержится в Базе знаний.

11.4. Необходимым техническим условием предоставления Сервиса являются наличие зафиксированного в базе данных Исполнителя Серийного номера инсталляции продукта и наличие стабильного неограниченного исходящего доступа в сеть Интернет с Технической площадки, на которой размещена Инсталляция продукта. Некоторым Облачным сервисам для работы может требоваться публичный IP-адрес и неограниченный входящий доступ к Инсталляции продукта из сети Интернет по протоколам http/https.

11.5. Облачные службы расширяют функционал Продукта и могут быть необходимы для работы некоторых включенных в Продукт плагинов или отдельных функций, указанных в Техническом задании. Лицензиар вправе изменять состав данных плагинов и функций в Продукте и связанных с ними Облачных служб без специального уведомления.

11.6. Некоторые Облачные службы являются драйверами интеграции со Сторонним ПО и службами и для полноценного использования требуют отдельного приобретения Заказчиком прав на это Стороннее ПО и служб на условиях, установленных правообладателями прав на Стороннее ПО и поставщиками служб.

12. **Сервис «Расширенная техническая поддержка» (в составе 2-х бонусных нормо-часов).**

12.1. Сервис «Расширенная техническая поддержка» предоставляется в форме исполнения Заявок Представителя Заказчика и тарифицируется в нормо-часах, исходя из времени специалистов Исполнителя, фактически затраченного на исполнение Заявки. Представитель Заказчика направляет Заявки через Кабинет клиента.

12.2. В рамках предоставления Сервиса, Исполнитель может консультировать Заказчика по Каналам консультирования. Консультации с использованием любых Каналов консультирования инициируются Заказчиком, при этом Заказчик самостоятельно оплачивает услуги связи, необходимые для получения доступа к Каналам консультирования.

12.3. Об ответах, результатах, событиях, о которых Исполнителю не удалось сообщить Заказчику немедленно, в процессе консультирования, Исполнитель по своему выбору сообщает Заказчику через Кабинет клиента, самостоятельно открыв от имени Заказчика новую Заявку, или в комментарии к ранее открытой Заказчиком Заявке, либо при следующем сеансе консультирования, инициированном Заказчиком.

Заказчик не может настаивать на инициации сеанса консультирования Исполнителем.
Тарификации и оплате в рамках предоставления Сервиса подлежит время всего сеанса консультирования, с момента начала соединения и до момента его окончания, а также время выполнения Заявки Исполнителем после окончания взаимодействия с Представителем Заказчика через Каналы консультирования, в случае, если решение Заявки потребовало дополнительной обработки и исполнения.

12.4. Исполнитель ведет баланс нормо-часов Заказчика в Кабинете клиента, учитывая все пополнения и списания нормо-часов. Заказчик в любой момент может ознакомиться с данной информацией в электронном виде в Кабинете клиента.

12.5. Заявки исполняются при условии положительного остатка нормо-часов на балансе Заказчика. При исчерпании нормо-часов предоставление Сервиса, в том числе работа над всеми текущими Заявками Заказчика, приостанавливается до пополнения баланса нормо-часов.

12.6. Заявки исполняются с учетом специализации Исполнителя в отношении Поддерживаемого продукта и с использованием технологий LAMP (Linux, Apache, MySQL, PHP). Заявки, затрагивающие другие программные продукты и технологии, могут быть исполнены или отклонены на усмотрение Исполнителя.

12.7. Заявки, которые невозможно выполнить удаленно, с использованием распространенных протоколов связи и сети Интернет (email, skype, ssh, ftp, vnc, rdp, http, https, OpenVPN, ppptp, pppoe) или требующие личного присутствия сотрудника Исполнителя вне офиса Исполнителя, могут быть исполнены или отклонены на усмотрение Исполнителя, при условии их тарификации по правилам, установленным разделом «Общие условия предоставления Сервисов».

12.8. Обязанностью Заказчика является надлежащая постановка Задачи Исполнителю, предоставление достоверных и корректных исходных данных. Исполнитель обрабатывает Заявки с учетом положений раздела «Особенности интерпретации технического задания».

12.9. Исполнитель может запросить у Заказчика согласование уточнений к требованиям и перечню результатов исполнения Заявки и общим требованиям к ним, согласование которых осуществляется через Кабинет клиента, при этом, отсутствие возражений на предложенный Исполнителем вариант реализации или отдельные его этапы считается одобрением данного варианта Заказчиком.

12.10. В числе прочего, Заявки, выполняемые в рамках предоставления Сервиса и подлежащие тарификации и оплате, включают изучение пожеланий, требований, заданий, уточнений и других материалов, предоставленных Заказчиком, участие специалистов Исполнителя в очных и дистанционных встречах и совещаниях, инициированных Заказчиком по поводу исполнения данной Заявки, проектирование, описание предлагаемого решения и его вариантов Заказчику, отладка, тестирование и исправление ошибок и несоответствий заданию, выявленных как на этапе предварительного тестирования, так и в процессе сдачи-приемки или после него, если Заказчик настаивает на их исправлении, а так же установка разработанных решений на Техническую площадку, консультирование Заказчика по Самостоятельной установке и по другим аспектам функционирования разработанных решений.

12.11. Все дополнительные трудозатраты, связанные с выполнением требований Заказчика по изменению порядка исполнения Заявок, в том числе, с предоставлением дополнительных отчетов, в том числе о ходе обработки Заявок, специальными режимами коммуникации, дополнительным требований к результатам исполнения Заявки и др., также подлежат тарификации и оплате в общем порядке. Все перечисленные требования принимаются к исполнению только при согласии Исполнителя. Отказ Исполнителя от исполнения отдельных дополнительных требований и изменений к порядку исполнения Заявок не влечет за собой прекращения остальных обязательств по предоставлению Сервиса.

12.12. В случае, если по требованию Заказчика, Исполнитель отслеживает и обрабатывает Заявки во внешних информационных системах, помимо Кабинета клиента на сайте Исполнителя, Исполнитель по согласованному графику подключается к внешней информационной системе для проверки наличия Заявок и их обработки. При наличии Заявок во внешней информационной системе, Исполнитель дублирует их в Кабинете клиента, обрабатывает, а, затем, копирует ответ во внешнюю информационную систему. Каждое такое подключение тарифицируется с учетом фактически затраченного времени специалиста Исполнителя, но не менее 0,5 нормо-часа.

12.13. В течение трех рабочих дней с момента подачи Заявки, Исполнитель обязан согласовать с Заказчиком срок исполнения Заявки с учетом оценочной трудоемкости Заявки и текущей загруженности специалистов. В случае несогласия, Заказчик может отозвать или изменить Заявку.

12.14. Заявки, поступившие от Представителя Заказчика, исполняются в порядке общей очередности их поступления. При наличии возможности у Исполнителя и согласии

Представителя Заказчика, Заявка может быть исполнена вне очереди при условии ее тарификации в двойном размере.

12.15. По требованию Заказчика, при согласии Исполнителя, Исполнитель может зарезервировать указанное Заказчиком количество нормо-часов на заданную дату. В случае поступления к заданной дате Заявок, Исполнитель расходует зарезервированное количество нормо-часов на обработку поступивших Заявок. В случае отсутствия Заявки или неполного использования зарезервированных нормо-часов, половина от оставшихся неизрасходованными нормо-часов учитывается Исполнителем, как плата за резервирование. Без взимания платы за резервирование, Заказчик может письменно отказаться от резервирования не менее, чем за 5 (Пять) рабочих дней до заданной даты.

12.16. Исполнитель передает результаты исполнения Заявки и отчет о результатах Заказчику через Кабинет клиента. Отчет включает перечень исполненных Заявок или достигнутых промежуточных результатов и затраченное количество нормо-часов. В случае, если над Заявкой работает более одного специалиста или работа длится дольше одного рабочего дня, отчет предоставляется каждым задействованным специалистом в конце каждого дня их работы над Заявкой.

12.17. По согласованию с Представителем Заказчика, Оплаченные нормо-часы могут быть конвертированы в оплату других услуг или Сервисов по Договору, либо на компенсацию дополнительных расходов Исполнителя на исполнение Заявки (транспортные расходы, курьерская доставка, оплата субподрядчиков, программных продуктов, услуг или материалов других поставщиков, необходимых для исполнения Заявки), при этом Стороны подписывают отдельное Соглашение или обмениваются письмами с просьбой и согласием конвертировать оплаченные нормо-часы в оплату других услуг, Сервисов или компенсацию расходов. Стороны признают Заявку на конвертацию нормо-часов, составленную Заказчиком в Кабинете клиента и согласованную Исполнителем, заменяющей подписание отдельного Соглашения или обмен письмами.

12.18. Исполнитель несет ответственность за соблюдение авторских и иных прав третьих лиц только в случае, если принятая Заявка включала явно указанное требование разработки программного продукта «с нуля» силами Исполнителя и без использования продуктов, разработанных третьими лицами. В остальных случаях Исполнитель имеет право использовать при исполнении Заявки свободное программное обеспечение, распространяемое на условиях, совместимых с лицензией GNU GPL v3.

12.19. Если иное явно не оговорено при согласовании Заявки, Исполнитель передает Заказчику разработанные по его Заявкам программные продукты и право использования их на условиях простой неисключительной лицензии способами, указанными в лицензионном соглашении на использование Продукта, в том числе заключенного в упрощенном порядке путем присоединения к лицензионным условиям в момент Активации; исключительные права на разработанные по Заявкам программные продукты, включая право их использования и распространения на условиях, определенных Исполнителем, остаются у Исполнителя.

В случае, если в Заявке оговаривается другой объем передаваемых прав, Исполнитель вправе изменить тарификацию Заявки или отказаться от исполнения данной Заявки, что не влечет за собой прекращение других обязательств в рамках предоставления Сервиса. Исключительные права на результаты выполнения Заявки передаются только на основании отдельного соглашения, заключенного Исполнителем и Заказчиком и за отдельную плату, согласованную дополнительно.

12.20. В случае, если в рамках Заявки выполняется модификация существующего Программного продукта, результатом выполнения Заявки являются различия на уровне программного и объектного кода модифицированного Программного продукта, с модифицируемым Программным продуктом. Сами модифицируемые Программные продукты предоставляются Заказчику на основании отдельного Договора, права на модифицированные Программные продукты передаются в порядке, установленном для передачи прав настоящим разделом.

12.21. При подаче Заявки, Заказчик может ограничить количество нормо-часов, используемых на исполнение данной Заявки; в этом случае Заявка обрабатывается либо до ее выполнения, либо до достижения заданного лимита, в зависимости от того, какое обстоятельство наступит раньше, после чего Заказчику передаются запрошенные в Заявке окончательные или промежуточные результаты и/или отчет.

12.22. По запросу Заказчика, при наличии возможности, может быть проведена предварительная тарификация, которая имеет справочный характер и не может расцениваться в качестве обязательства исполнения Заявки в пределах указанных в предварительной тарификации нормо-часов. По усмотрению Исполнителя, время, затраченное на такую оценку, может быть учтено в общем порядке предоставления Сервиса.

13. Сервис «Аттестация инсталляции продукта»

13.1. Данный Сервис предназначен для оценки состояния Инсталляции продукта, выявления и устранения угроз ее стабильному и безопасному функционированию.

13.2. Кроме случаев, описанных в Регламенте и Договоре, Сервис предоставляется в рамках предоставления Сервиса «Расширенная техническая поддержка», по регламенту, правилам тарификации и ценам предоставления данного Сервиса.

13.3. Аттестация инсталляции продукта состоит из следующих шагов:

13.3.1. проверка целостности Технической площадки. Если Техническая площадка подготавливалась Исполнителем, содержит актуальные версии утилит серверного окружения и в ее конфигурацию не вносилось значимых изменений, Исполнитель может решить сохранить данную площадку, ограничившись внесением изменений и обновлений в ее конфигурацию. Если Техническая площадка подготавливалась Заказчиком или третьими лицами, либо в конфигурацию площадки, подготовленной Исполнителем были внесены значительные изменения, Исполнитель готовит новую площадку, а, затем осуществляет перенос Инсталляции продукта на нее;

13.3.2. проверка целостности исполняемых файлов продукта. В рамках данной проверки, исполняемые файлы сравниваются с исходной версией Продукта, на которой они базируются и формируется реестр сторонних модулей и правок исходного кода. Исполнитель согласовывает с Заказчиком перечень сторонних модулей и правок исходного кода на предмет выявления тех, которые Заказчик желает сохранить на сервере. Сторонние модули, которые требуется сохранить, при условии стабильности их работы и доступности свежей свободно распространяемой версии данного модуля обновляются до новой версии. Остальные модули и правки, которые требуется сохранить, могут быть переработаны для корректной работы и совместимости с устанавливаемой версией Продукта силами Исполнителя, либо силами Заказчика или третьих лиц, с условием последующей проверкой Исполнителем и принятием решения о допуске модуля или правки к работе в Аттестованной инсталляции. В случае, если Заказчик настаивает на использовании сторонних модулей, распространяемых под закрытой лицензией, Заказчик самостоятельно приобретает права на указанные модули и передает их Исполнителю для дальнейшей установки. Исполнитель ни при каких обстоятельствах не несет ответственности за нарушение прав третьих лиц использованием Заказчиком сторонних модулей, распространяемых под закрытой лицензией; Остальные модули и правки удаляются из Инсталляции продукта.

13.3.3. проверка изолированности исполняемых файлов, внутренней базы данных и файловой области Инсталляции продукта. В рамках этой проверки обнаруживаются и удаляются из Системы, либо отключаются любые утилиты, модули, модификации и доступы, которые осуществляют или потенциально могут осуществлять прямую запись или модификацию исполняемых файлов, базы данных и содержимого файловой области Инсталляции продукта. Перечисленные выше компоненты могут быть сохранены по требованию Заказчика при условии проведения проверки Исполнителем, по результатам которой будет установлено, что они обращаются к данным Инсталляции продукта исключительно с использованием регламентированных методов API, не нарушают стандарты кодирования Moodle и совместимы с версией Moodle, на которой базируется устанавливаемая версия Продукта. Если требуется сохранить компоненту, не отвечающую данным требованиям, Исполнитель предлагает провести ее рефакторинг с целью привести ее к соблюдению указанных требований;

13.3.4. Проверка целостности базы данных. В рамках этой проверки, Исполнитель исследует базу данных Инсталляции продукта на предмет следов от прямого редактирования базы данных, некорректных данных, несогласованностей и дефектов. В случае обнаружения нарушения целостности, Исполнитель рекомендует выполнить установку продукта с нуля, либо, при возможности, предлагает работы по восстановлению целостности базы данных. Поскольку база данных содержит множество таблиц, полей и связей, проверка или восстановление целостности не гарантируют отсутствия других некорректных данных, несогласованностей и дефектов. В случае, если такие ситуацию будут выявлены в последствии, Исполнитель не несет ответственности за данные дефекты, даже если проводилась Аттестация или восстановление. По данной причине, Исполнитель категорически не рекомендует выполнять прямое вмешательство в содержимое базы данных Продукта или использовать утилиты, которые выполняют данное вмешательство в обход штатного API Системы, а если такое вмешательство происходило — выполнить

полную переустановку Продукта, либо использовать Инсталляцию продукта на свой страх и риск;

13.3.5. Проверка целостности файлов Инсталляции продукта. В рамках этой проверки, Исполнитель исследует файловую область Инсталляции продукта на предмет следов от прямого редактирования файлов и потерянных файлов. В случае выявления таковых, Исполнитель ставит об этом в известной Заказчика и предлагает повторно загрузить необходимые данные в Систему силами Исполнителя или самого Заказчика, с использованием штатных интерфейсов и механизмов. Поскольку, в большинстве случаев, отсутствие отдельных файлов приводит только к неполному открытию некоторых учебных материалов и не оказывают критического влияния на функционирование остальной Системы, данная проверка проводится только по отдельному требованию Заказчика, если он согласен на списание нормо-часов, потраченных на выполнение данной проверки.

Директор СПб ГБПОУ «АПТ»

_____ /_____/
(подписано ЭЦП)

_____ /Шабурин Ю.П./
(подписано ЭЦП)

Приложение № 2 к Контракту
№0372100021726000018
от «16» марта 2026 г.

РАСЧЕТ ЦЕНЫ КОНТРАКТА

№ п/п	Наименование услуги	Единица измерения	Количество единиц измерения	Цена (с учетом коэффициента снижения)	Сумма
1	Оказание услуг по предоставлению неисключительных (пользовательских) лицензионных прав на программное обеспечение систем дистанционного и электронного обучения (среда электронного обучения ЗКЛ)	Условная единица (усл. ед)	1	600 000.00	600 000.00 Ставка НДС: Без НДС
				ИТОГО: без НДС	**600 000.00**

п/н	Наименование ТРУ	Товарный знак	Национальный режим	Страна происхождения	Вид реестра	Реестровый номер	Количество баллов	Ссылка на реестровую запись
1	Оказание услуг по предоставлению неисключительных (пользовательских) лицензионных прав на программное обеспечение систем дистанционного и электронного обучения (среда электронного обучения ЗКЛ)		Запрет	Российская Федерация	РРПО	7069		