

## ДОГОВОР № А-11779/2

### поставки сертификата на информационно-техническое сопровождение

г. Екатеринбург

 мая 2023г.

Общество с ограниченной ответственностью «ЭйВиДи-систем», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Токмакова Вячеслава Викторовича, действующего на основании Устава, с одной стороны и Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования город Краснодар средняя общеобразовательная школа №32, в лице директора Недилько Татьяны Владиславовны, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Пользователь», с другой стороны, при совместном упоминании именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», в соответствии с требованиями Федерального Закона от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц», и «Положением о закупке товаров, работ, услуг учреждения», заключили настоящий договор (далее – Договор) о нижеследующем:

#### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Исполнитель обязуется передать, а Пользователь принять и оплатить Сертификат(ы) на информационно-техническое сопровождение (далее – ИТС) программных продуктов согласно Спецификации (Приложение № 1).
- 1.2. Исполнитель обязуется оказывать услуги и выполнять работы согласно Условиям предоставления ИТС (Приложение № 2).
- 1.3. Сертификат(ы) на ИТС по настоящему Договору предоставляются для: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования город Краснодар средняя общеобразовательная школа №32, 350001, Краснодарский край, Краснодар, ул. КИМ, дом 17.

#### 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

- 2.1. Исполнитель обязуется:
  - 2.1.1. поставить Пользователю Сертификат(ы) на ИТС согласно Спецификации (Приложение № 1) не позднее 7 (семи) рабочих дней с момента подписания Договора;
  - 2.1.2. оказывать услуги и выполнять работы согласно Условиям предоставления ИТС (Приложение № 2) на основании заявок (запросов) Пользователя в течение срока действия Сертификата(ов) на ИТС.
- 2.2. Пользователь обязуется:
  - 2.2.1. принимать услуги и работы по ИТС в соответствии с Условиями предоставления ИТС (Приложение № 2 к настоящему Договору).
  - 2.2.2. Передача Сертификата(ов) на ИТС производится на основании Акта приемки-передачи. Все обязательства Исполнителя по информационно-техническому сопровождению согласно Сертификату на ИТС возникают с даты начала срока действия Сертификата и прекращаются датой окончания срока действия Сертификата.

#### 3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ СЕРТИФИКАТА НА ИТС

- 3.1. Стоимость Сертификата(ов) на ИТС определяется согласно Спецификации (Приложение № 1) и составляет 41000,00 (Сорок одна тысяча рублей 00 копеек), НДС не облагается на основании п.2 ст.346.11 НК РФ.
- 3.2. Оплата по Договору производится путем перечисления Пользователем денежных средств на расчетный счет Исполнителя в размере 100% установленной в п. 3.1 стоимости Сертификата(ов) на ИТС в течение 15 (пятнадцати) банковских дней с момента подписания Сторонами Акта приемки-передачи.
- 3.3. Обязательства Пользователя по оплате считаются исполненными на момент зачисления денежных средств на корреспондентский счет банка Исполнителя.
- 3.4. Финансирование за счет средств автономного учреждения.

#### 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 4.1. За нарушение сроков оплаты, указанных в п.3.2 Договора Исполнитель вправе требовать от Пользователя уплаты неустойки (пени) в размере 0,02 (ноль целых две сотых) процента от неуплаченной суммы за каждый день просрочки. Проценты, предусмотренные ст. 317.1 ГК РФ, не начисляются.
- 4.2. Во всех иных случаях неисполнения обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

#### 5. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

- 5.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие

действия непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, под которыми понимаются: запретительные действия органов власти, гражданские волнения, эпидемия, блокада, землетрясение, наводнение, пожары или другие стихийные бедствия.

- 5.2. В случае наступления этих обстоятельств Сторона обязана в течение 3 (трех) рабочих дней уведомить об этом другую Сторону.
- 5.3. Документ, выданный уполномоченным государственным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы.
- 5.4. Если обстоятельство непреодолимой силы продолжаются более 50 (пятидесяти) дней, то каждая Сторона вправе отказаться от Договора в одностороннем порядке.

#### 6. ИЗМЕНЕНИЕ И ДОСРОЧНОЕ РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

- 6.1. Все изменения и дополнения к Договору действительны, если совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами. Соответствующие дополнительные соглашения Сторон являются неотъемлемой частью Договора.
- 6.2. Договор может быть досрочно расторгнут по соглашению Сторон.
- 6.3. В случае расторжения Договора по любому основанию Стороны вправе не возвращать друг другу все исполненное по нему до момента расторжения, если иное не предусмотрено законодательством.
- 6.4. Расторжение настоящего Договора не влечет за собой прекращение обязательств перед Пользователем, возникших в период действия настоящего Договора.

#### 7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

- 7.1. Все споры, связанные с заключением, толкованием, исполнением и расторжением Договора, будут разрешаться Сторонами путем переговоров.
- 7.2. В случае недостижения согласия в ходе переговоров заинтересованная Сторона направляет другой Стороне претензию в письменной форме, подписанную уполномоченным лицом.
- 7.3. Сторона, которой направлена претензия, обязана рассмотреть полученную претензию и о результатах уведомить в письменной форме заинтересованную Сторону в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения претензии.
- 7.4. В случае неурегулирования разногласий в претензионном порядке спор разрешается в судебном порядке.

#### 8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 8.1. Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до 31.12.2023 г.
- 8.2. Стороны договорились, что обмен документами в рамках исполнения настоящего Договора (актами, уведомлениями и иными юридически значимыми сообщениями) осуществляется преимущественно в системе электронного документооборота, а также посредством факса, электронной почты или иным способом связи при условии, что он позволяет установить, от кого исходило сообщение и кому оно адресовано.
- 8.3. Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.
- 8.4. Неотъемлемой частью Договора являются приложения:
- 8.5. Приложение №1. Спецификация.
- 8.6. Приложение №2. Условия предоставления ИТС.
- 8.7. Приложение №3. Регламенты предоставления ИТС (информационно-технического сопровождения).

#### 9. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Исполнитель

ООО «ЭйВиДи-систем»  
ИНН 6623062077 КПП 667101001  
Юридический адрес: 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул.Радищева, д.28-517 Почтовый адрес: 620102, Свердловская область, г. Екатеринбург, А/Я 46  
Банковские реквизиты:  
р/с 40702810820490000387  
к/с 30101810800000000388  
в ТКБ БАНК ПАО г. Москва  
БИК 044525388  
Телефон: +7 (343) 317-17-25, 8(800)555-01-21  
Портал технической поддержки:  
<http://support.open4u.ru>  
e-mail: [market@open4u.ru](mailto:market@open4u.ru)

М.П.

Токмаков В. В.

Пользователь

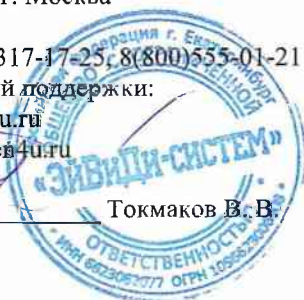
МБОУ СОШ №32  
ИНН 2309033492 КПП 230901001  
Юридический адрес: 350001, Краснодарский край, Краснодар, ул. КИМ, дом 17  
Банковские реквизиты л/с 925.08.507.8  
р/с 40701810800003000001  
в ЮЖНОЕ ГУ БАНКА РОССИИ г. КРАСНОДАР  
БИК 040349001

Телефон: +78612395550

e-mail: [school32@kubannet.ru](mailto:school32@kubannet.ru)

М.П.

Недилько Т.В.



### СПЕЦИФИКАЦИЯ

№	Наименование	Кол-во, шт.	Цена, руб.	Сумма, руб.
1	Сертификат ИТС: сервис Школьный стандарт	1,00	10000	10000,00
2	Сертификат ИТС ПО САБ ИРБИС64, в составе: Дополнительная клиентская лицензия ИРБИС RFIDISO ОСХ для Windows, ИРБИС RFID ISO ОСХ для Windows, ИТС Пакет - Базовый. Срок действия с 19 05..2023 по 18 05..2024	1	6000,00	6000,00
3	Сертификат ИТС ПО Продукты семейства СК, в составе: СК-SIP2, ИТС Пакет - Базовый. Срок действия с 19 05..2023 по 18 05..2024	1	25000,00	25000,00
Итого:				41000,00

Итого: 41000,00 (Сорок одна тысяча рублей 00 копеек), НДС - не облагается.

Исполнитель:  
М.П.  Гокмаков В. В.  


Пользователь:  
М.П.  Недилько Т.В.  


## Условия предоставления ИТС

### 1. Определение терминов

- «Программное обеспечение» «ПО» - программы для электронно-вычислительных машин (ЭВМ), представленные в объективной форме как совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств в целях получения определенного результата, включая порождаемые ими аудиовизуальные отображения, а также их обновления.
- «Служба поддержки» – группа специалистов, уполномоченная правообладателем ПО осуществлять техническую поддержку ПО.
- «Пользователь» – организация, которая в соответствии с условиями заключенного Лицензионного соглашения, получила право на использование ПО, и приобрела Сертификат на информационно-техническое сопровождение.
- «Сертификат ИТС» - документ, который подтверждает право Пользователя ПО на получение: технической поддержки в рамках выбранного пакета ИТС или на получение сервисов ИТС.
- «Пакет ИТС» - набор сервисов (услуг) информационно-технической поддержки ПО, которые доступны Пользователю, в течение срока действия Сертификата ИТС.
- «ЧТЗ» - документ содержащий требования Пользователя, определяющие порядок проведения работ, в соответствии с которым осуществляется их выполнение.

### 2. Предмет ИТС

#### 2.1. Сертификат ИТС: ПО САБ ИРБИС64

2.1.1. Служба поддержки, согласно условиям Сертификата, осуществляет информационно-техническую поддержку ПО, указанного в сертификате в соответствии с выбранным Пакетом ИТС.

#### 2.2. Сертификат ИТС: ПО Продукты семейства СК

2.2.1. Служба поддержки, согласно условиям Сертификата, осуществляет информационно-техническую поддержку ПО, указанного в сертификате в соответствии с выбранным Пакетом ИТС.

#### 2.3. Сертификат ИТС: на сервисы "Адаптация", "Модернизация", "Консалтинг", "Системная интеграция", "Конвертация", "Методист":

2.3.1. Служба поддержки, согласно условиям Сертификата ИТС, предоставляет сервисы, указанные в сертификате, в соответствии с регламентом предоставления сервиса ИТС.

2.3.2. Служба поддержки выполняет работы по сервису в суммарном объеме, не превышающем количество часов согласно Сертификату ИТС.

2.3.3. Служба поддержки выполняет работы по сервису согласно Сертификату ИТС по ЧТЗ, согласованному со службой поддержки в момент обращения на выполнение работ.

2.3.4. Объем работ согласно ЧТЗ оценивается в часах.

2.3.5. По окончании работ подписывается Акт о выполненных работах по сервису, согласно ЧТЗ, с указанием использованного количества часов.

#### 2.4. Сертификат ИТС на сервисы "Первая помощь", "Облачный архив", "Администрирование", "Учебный центр".

2.4.1. Служба поддержки, в соответствии с условиями Сертификата ИТС, предоставляет сервисы, указанные в сертификате, в соответствии с регламентом предоставления сервиса ИТС.

2.4.2. Служба поддержки выполняет работы по сервису согласно Сертификату ИТС по ЧТЗ, согласованному со службой поддержки в момент обращения на выполнение работ.

2.4.3. По окончании работ подписывается Акт о выполненных работах по сервису, согласно ЧТЗ.

#### 2.5. Сертификат ИТС на сервисы "Скорая помощь", "Скорая помощь RFID", "Сертификация"

2.5.1. Служба поддержки, в соответствии с условиями Сертификата ИТС, предоставляет сервисы, указанные в сертификате, в соответствии с регламентом предоставления сервиса ИТС.

2.5.2. По окончании работ подписывается Акт о выполненных работах по сервису.

#### 2.6. Сертификат ИТС: сервис "Запрос на каталогизацию"

2.6.1. Служба поддержки, в соответствии с условиями Сертификата ИТС, предоставляет сервисы, указанные в сертификате, в соответствии с регламентом предоставления сервиса ИТС.

2.6.2. Служба поддержки выполняет работы по сервису в суммарном объеме, не превышающем количество запросов согласно Сертификату ИТС.

2.7. В рамках выбранного Пользователем Пакета ИТС, Служба поддержки осуществляет следующие:

Сервисы	Пакеты ИТС		
	Базовый	Комфорт	Премиум
Неограниченное количество обращений в персональном кабинете на портале поддержки support.open4u.ru	•	•	•
Срок реакции на обращения в количестве рабочих дней	5	2	1
Получение консультаций по бесплатному телефону 8-800	-	-	•
Удаленная помощь в настройке ПО под требования пользователя	-	-	•
Удаленное подключение для актуализации обращения	-	•	•
Удаленная помощь в установке патчей с исправлениями ошибок для текущей версии ПО	-	•	•
Консультации по установке и настройке ПО	•	•	•
Консультации по функциональным возможностям ПО	•	•	•
Консультации, касающиеся создания конфигураций в рамках возможностей, встроенных в ПО	•	•	•
Консультации, касающиеся структуры базы данных и способа сохранения информации в ней	•	•	•
Консультирование по возможности интеграции с внешними системами	•	•	•
Консультация по RFID-технологиям	•	•	•
Предоставление новых версий и критических патчей	•	•	•
Доступ к форуму Ассоциации ЭБНИТ для получения консультаций	•	•	•
Доступ к персональному кабинету на портале поддержки support.open4u.ru	•	•	•
Доступ к базе знаний	•	•	•

2.8. Пользователь не может использовать одновременно разные виды Пакетов ИТС.

2.9. По истечении срока действия Сертификата на ИТС обязательства Исполнителя по оказанию услуг и выполнению работ прекращаются и при отсутствии претензий со стороны Пользователя считаются исполненными надлежащим образом и принятыми Пользователем.

2.10. В рамках технической поддержки Службой поддержки не предоставляются консультации по всем другим вопросам, включая, но не ограничиваясь:

- Обучение пользователей;
- Консультации по работе других программных продуктов.

3. Регламенты предоставления ИТС (Приложение № 3).

М.П.



Токмаков В. В.

М.П.



Недилько Т.В.

## Регламенты предоставления ИТС (информационно-технического сопровождения)

### Регламент предоставления ИТС программного обеспечения САБ ИРБИС64 и Продуктов семейства СК

1. Предмет информационно-технического сопровождения программного обеспечения
  - 1.1. Исполнитель обязуется оказывать информационно-техническое сопровождение (далее - ИТС) программного обеспечения САБ ИРБИС64 и Продуктов семейства СК (далее – ПО) согласно выбранному Пакету ИТС.
  - 1.2. Состав, перечень ПО и срок предоставления ИТС устанавливается в соответствующем Сертификате ИТС.
2. Общие положения
  - 2.1. Данный регламент устанавливает порядок предоставления ИТС Пользователю согласно выбранному пакету:
    - Базовый
    - Комфорт
    - Премиум
3. Время, способ и порядок обращения за ИТС
  - 3.1. Заявка на предоставление ИТС должна быть оформлена:
    - обращением авторизованного со стороны Пользователя лица в персональном кабинете на портале поддержки Исполнителя (<http://support.open4u.ru>);
    - по бесплатному телефону: 8 (800) 555-01-21.
  - 3.2. Пользователь может создавать неограниченное количество обращений в персональном кабинете на портале поддержки Исполнителя (<http://support.open4u.ru>).
  - 3.3. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов, обращение должно включать следующую информацию:
    - описание проблемы/ошибки и/или конкретно поставленный вопрос;
    - версия ПО и номер установленного обновления;
    - в случае возникновения ошибки при работе ПО - текст ошибки или скриншот;
    - описание последовательности действий, приведших к ситуации, потребовавшей обращения за ИТС;
    - дополнительно, службой поддержки может быть запрошена другая информация необходимая для выявления и решения проблем.
  - 3.4. Перед созданием обращения на портале поддержки Пользователю необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах, поставляемых с ПО, в Базе знаний на портале поддержки Исполнителя. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации, статьях Базы знаний или в соответствующем обсуждении на форуме, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или обсуждение.
  - 3.5. В случае возникновения нескольких вопросов/ошибок/нештатных ситуаций - должны быть созданы отдельные обращения на каждый случай.
  - 3.6. При создании обращения предпочтительно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG.
  - 3.7. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, будут даны в виде ссылок на соответствующую страницу документации по ПО, на скачивание руководств пользователя, на статью в разделе портала поддержки База знаний.
  - 3.8. Ответы по обращениям Пользователя предоставляются Исполнителем с 05-00 до 14-00 по времени г. Москвы в рабочие дни, в соответствии с производственным календарем РФ.
  - 3.9. Обращения на портале поддержки обрабатываются в порядке их поступления.
  - 3.10. Максимальный срок реакции на обращение определяется Сертификатом ИТС:
    - Базовый - срок реакции на обращение 5 рабочих дней.
    - Комфорт - срок реакции на обращение 2 рабочих дня.
    - Премиум - срок реакции на обращение 1 рабочий день.
  - 3.11. Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса разработчику ПО. Служба поддержки не может гарантировать время решения проблемы, в связи с влиянием различных факторов: своевременность

и полнота ответа Пользователя, необходимость подготовки и выпуска обновления программного продукта и т.п.

3.12. Для актуальных версий ПО предоставляется ИТС в полном объеме согласно регламенту. ИТС предыдущих версий ПО может быть ограничена или прекращена.

#### 4. Состав ИТС

4.1. Независимо от выбранного Пакета ИТС Исполнитель предоставляет:

- новые версии ПО и критические патчи;
- доступ к разделу портала поддержки База знаний через персональный кабинет;
- доступ к форуму Ассоциации ЭБНИТ для получения консультаций.

4.2. Независимо от пакета ИТС Исполнитель оказывает консультативную помощь в решение следующих вопросов:

- установка и настройка ПО;
- функциональные возможности ПО;
- структура баз данных и способы сохранения информации в ней;
- возможности интеграции с внешними системами;
- RFID-технологиям.

4.3. В соответствии с Пакетом ИТС Исполнитель оказывает удаленную помощь в решение следующих вопросов:

4.3.1. Удаленное подключение для актуализации обращения - подключение к техническим средствам Пользователя для эффективного и оперативного решения возникающих проблем.

Удаленное подключение осуществляется для:

- выявления проблемы на технических средствах Пользователя;
- определения путей решения проблем/ошибок;
- предоставления рекомендаций по устранению ошибок;
- решения проблемы удаленно на технических средствах Пользователя, (в случае возможности ее решения в пределах 2 часов рабочего времени).

Ситуации, предусматривающие удаленное подключение к техническим средствам Пользователя:

- повреждение файлов базы данных;
- повреждение файлов словарей баз данных;
- ошибки, связанные с техническим сбоем программного обеспечение;
- полная или частичная потеря данных в случае аварийной ситуации;
- ошибки конфигурации, не фиксируемая на базовом дистрибутиве поставки;
- ошибки обновления версии;
- ошибки установки патчей для текущей версии;
- ошибки, возникающие в случае нарушения технологии, заложенной в ПО для конкретного процесса;
- фиксация ошибок, выявленных Пользователем в процессе работы с программным обеспечением;
- фиксация ошибок, возникших при модификации Пользователем базовой версии программного обеспечения.

Для оказания удаленной помощи Пользователь должен обеспечить:

- предоставление удаленного доступа к техническим средствам Пользователя с помощью программы удаленного доступа Team Viewer (Версия 15). Ссылка для скачивания дистрибутива программы удаленного доступа доступна на портале поддержки <http://support.open4u.ru>;
- предоставление доступа к резервным копиям баз данных в случае необходимости.

Результатами удаленного подключения для актуализации обращения являются:

- Фиксация ошибок (при наличии), выявленных Пользователем в процессе работы с программным обеспечением.
- Рекомендации по устранению ошибок, связанных с техническим сбоем программного обеспечения (запуск службы сервера, восстановление лицензий, восстановление файлов конфигурации пользователей, восстановление работоспособности АРМов).
- Предоставление рекомендаций, в случае обнаружения нарушения технологии, предусмотренной системой.
- Рекомендации по устранению ошибок работы системы в случае некорректной модификации Пользователем базовой версии.
- Рекомендации по восстановлению файлов базы данных, файлов словарей при наличии такой возможности.

- Рекомендации по восстановлению системных файлов САБ ИРБИС64, обеспечивающих функционирование системы, в случае отсутствия возможности выполнить это в текущий момент на технических средствах Пользователя (например, повреждено оборудование).
- 4.3.2. Удаленная помощь в установке обновлений для текущей версии ПО - удаленное подключение к техническим средствам Пользователя для установки обновлений текущей версии ПО.

Для оказания удаленной помощи Пользователь должен обеспечить:

- запрос в виде обращения в персональном кабинете на портале поддержки или по бесплатному телефону: 8 (800) 555-01-21;
- предоставление удаленного доступа к техническим средствам Пользователя с помощью программы удаленного доступа Team Viewer (Версия 15). Ссылка для скачивания дистрибутива программы удаленного доступа доступна на портале поддержки <http://support.open4u.ru>.

В результате удаленной помощи Пользователь получает версию ПО, актуализированную до последнего обновления.

4.3.3. Удаленная помощь в настройке ПО под требования Пользователя

Настройка ПО под требования Пользователя включает:

- создание баз данных;
- редактирование справочников ввода мест хранения, ФИО каталогизаторов, каналов поступления, кафедры выдачи, соответствие кафедр выдачи и мест хранения;
- настройка учетных записей пользователей.

Для оказания удаленной помощи Пользователь должен обеспечить:

- запрос в виде обращения в персональном кабинете на портале поддержки или по бесплатному телефону: 8 (800) 555-01-21;
- предоставление удаленного доступа к техническим средствам Пользователя с помощью программы удаленного доступа Team Viewer (Версия 15). Ссылка для скачивания дистрибутива программы удаленного доступа доступна на портале поддержки <http://support.open4u.ru>.

Результатом удаленной помощи являются выполненные настройки по запросу Пользователя.

4.4. В рамках ИТС Исполнителем не предоставляются консультации по всем другим вопросам, включая, но не ограничиваясь:

- обучение персонала Пользователя;
- консультации по работе других программных продуктов.

4.5. Если в процессе работы над обращением Исполнитель выясняет, что обращение связано с продуктом стороннего производителя, то Пользователю рекомендуется обратиться в службу технической поддержки соответствующего производителя.

4.6. Если вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для ПО. В данном случае проблема, зафиксированная в обращении, передается разработчику ПО. Обращение считается закрытым. Исполнитель не несет ответственность за сроки выхода обновления для ПО.

4.7. Обращение может быть закрыто по следующим основным причинам:

- Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации ПО.
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
- Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию ПО, внесены изменения в программный код ПО и т.п.
- Пользователь выполняет действия в нарушение технологии работы с ПО
- Используется нелегальная копия ПО.
- Вопрос выходит за рамки ИТС.

4.8. При отсутствии реакции Пользователя на предложенное Службой поддержки решение или запрос дополнительной информации в течение 10 рабочих дней с даты получения Пользователем соответствующего решения или запроса от Службы поддержки, обращение считается неактуальным. ИТС по обращению Пользователя считается своевременно оказанным, а само обращение - закрытым.

### Регламент предоставления ИТС: сервис Школьный стандарт

#### Термины и определения

«Программное обеспечение» «ПО» - программы для электронно-вычислительных машин (ЭВМ), представленные в объективной форме как совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств в целях получения определенного результата, включая порождаемые ими аудиовизуальные отображения, а также их обновления.



«Пользователь» – организация, которая в соответствии с условиями заключенного Лицензионного соглашения, получила право на использование программного обеспечения (ПО) и получила Сертификат на информационно-техническое сопровождение.

«Исполнитель» – организация, уполномоченное правообладателем ПО осуществлять информационно-техническое сопровождение ПО или организация, являющаяся правообладателем ПО и имеющая право осуществлять информационно-техническое сопровождение ПО.

«Сертификат ИТС» - документ, который подтверждает право Пользователя ПО на получение сервисов ИТС.

## 1. Общие положения

1.1. Данный регламент устанавливает порядок предоставления Пользователю сервиса Школьный стандарт.

1.2. Для оказания сервиса Пользователь должен предоставить Исполнителя контактные данные ответственных(ого) лиц(а) со стороны Пользователя.

## 2. Состав сервиса

2.1. Установка и настройка программного обеспечения (ПО), имеющегося у Пользователя в одной из конфигураций:

- Базовый комплект для общеобразовательных школ, конфигурация Windows-стандарт;
- Базовый комплект для общеобразовательных школ, конфигурация Windows-стандарт плюс;
- Базовый комплект для общеобразовательных школ, конфигурация Linux-стандарт;
- Базовый комплект для общеобразовательных школ, конфигурация Linux-стандарт плюс.

2.1.1. Настройка ПО, включает:

- создание баз данных;
- редактирование справочников ввода: места хранения, ФИО каталогизаторов, каналы поступления;
- настройка учетных записей пользователей;
- настройка книговыдачи: список баз данных для книговыдачи, редактирование справочников: кафедры выдачи, соответствие мест хранения и кафедры выдачи.

2.1.2. Для выполнения работ по установке и настройке ПО Пользователь должен предоставить Исполнителю:

- дистрибутив ПО;
- удаленный доступ с правами администратора к программно-аппаратным средствам, удовлетворяющим системным требованиям ПО;
- список баз данных для создания;
- информация для редактирования справочников ввода;
- список пользователей для создания учетных записей;
- информация для настройки электронной книговыдачи.

2.1.3. Заявка на предоставление сервиса должна быть оформлена в форме обращения авторизованного со стороны Пользователя лица в персональном кабинете на портале поддержки Исполнителя (<http://support.open4u.ru>). Максимальный срок реакции на обращение - 5 рабочих дней.

2.2. Настройка на технических средствах Пользователя доступа к заимствованию библиографических записей из информационных ресурсов сетевого издания «Открыт для тебя» («Open for you»).

2.2.1. Доступ к заимствованию готовых библиографических записей настраивается в соответствии со сроком действия Сертификата ИТС.

2.2.2. Для выполнения работ по настройке доступа к заимствованию Пользователь должен предоставить Исполнителю удаленный доступ с правами администратора к программно-аппаратным средствам.

2.3. Выполнение запросов по заявке Пользователя на создание библиографических записей (БЗ) в случае отсутствия доступных для заимствования записей на необходимые документы в информационных ресурсах сетевого издания «Открыт для тебя» («Open for you») в течение срока действия Сертификата ИТС.

2.3.1. БЗ должны соответствовать современным стандартам и правилам каталогизации (ГОСТ 7.80-2000 “Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления”, ГОСТ Р 7.0.100–2018 “Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления”, Российским правилам каталогизации, российским требованиям к структуре машиночитаемой записи “RUSMARC”).

2.3.2. Заявка Должна быть сформирована Пользователем в соответствии со следующими требованиями:

- на каждое издание оформляется отдельное обращение на портале поддержки Исполнителя (<http://support.open4u.ru>);
- к комментарию в обращении должны быть прикреплены скан-копии страниц издания, на которое требуется создать запись: титульного листа (титульной страницы и ее оборота), страницы с выходными данными документа. На скан-копиях должно быть четкое и полное изображение документа, в противном случае запрос будет отклонен.

2.3.3. На каталогизацию не принимаются заявки:

- содержащие скан-копии более чем на один документ;
- не содержащие скан-копий;
- на учебники, изданные более 10 лет назад (письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.12.2011 № МД1634/03);

- на рабочие тетради и другие материалы однократного использования;
  - на периодические издания.
- 2.3.4. Максимальное количество запросов на создание БЗ от Пользователя 50 шт.
- 2.3.5. Запросы на создание БЗ обрабатываются в порядке поступления. В первую очередь обрабатываются запросы на учебные документы.

### 3. Результаты оказания сервиса

- 3.1. Программное обеспечение установлено и настроено на технических средствах Пользователя.
- 3.2. Доступ к заимствованию библиографических записей из информационных ресурсах сетевого издания «Открыт для тебя» («Open for you») настроен на технических средствах Пользователя.
- 3.3. Результатом выполнения запроса на создание БЗ является добавление в информационные ресурсы СИ «Открыт для тебя» новой БЗ согласно заявке Пользователя. Информирование Пользователя о наличии в ресурсах СИ «Открыт для тебя» новой БЗ, доступной для заимствования в электронный каталог Пользователя.

Исполнитель:  
М.П. \_\_\_\_\_ Токмаков В. В.



Пользователь:  
М.П. \_\_\_\_\_ Нецилько Т.В.



**АКТ**  
**приемки-передачи**  
**сертификата(ов) на информационно-техническое сопровождение**  
**по договору № А-11779/2 от 05.2023**

г. Екатеринбург

\_\_\_\_\_ г.

Общество с ограниченной ответственностью «ЭйВиДи-систем», в лице директора Токмакова Вячеслава Викторовича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны, и

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования город Краснодар средняя общеобразовательная школа №32, именуемое в дальнейшем «Пользователь», в лице директора Недилько Татьяны Владиславовны, действующего на основании Устава, с другой стороны, составили настоящий акт о том, что:

1. Исполнитель предоставил Пользователю сертификат (сертификаты) на информационно-техническое сопровождение программных продуктов.
2. Стоимость сертификата (сертификатов) на информационно-техническое сопровождение программных продуктов для «Пользователя» составляет 41000,00 (Сорок одна тысяча рублей 00 копеек) НДС не облагается.
3. Стороны взаимных претензий не имеют.

Исполнитель  
М.П. \_\_\_\_\_ Токмаков В. В.



Пользователь  
М.П. \_\_\_\_\_ Недилько Т.В.

