

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Давыдова Ольга Александровна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 02.06.2023 15:00:23  
Уникальный идентификатор документа:  
d2d7a371ab023ea391a36ad74ff55bd158f9d171a

Договор № 4

**на оказание услуг по обслуживанию Регионального сегмента единой федеральной межведомственной системы учета контингента обучающихся по основным образовательным программам, образовательным программам дошкольного образования и дополнительным общеобразовательным программам и среднего профессионального образования Калининградской области**

г. Калининград

«16» января 2023 года

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Калининградский колледж управления», расположенное по адресу: Калининградская обл., г. Калининград, ул. Баженова, д. 4, 236003, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице директора Давыдовой Ольги Александровны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и **Общество с ограниченной ответственностью «Холмрок-сервис»** (ООО «Холмрок-сервис»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Майсюка Александра Михайловича, действующего на основании Устава, с другой стороны, здесь и далее именуемые «Стороны», заключили настоящий договор (далее – договор) о нижеследующем:

### **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

Предметом настоящего Договора является **«Оказание услуг на обслуживание Регионального сегмента единой федеральной межведомственной системы учета контингента обучающихся по основным образовательным программам, образовательным программам дошкольного образования и дополнительным общеобразовательным программам и среднего профессионального образования Калининградской области»** (Далее – Система) для предоставления услуг в электронном виде для нужд Заказчика.

1.1. Исполнитель оказывает все Услуги в соответствии с Регламентом (Приложении 1 к настоящему Договору) и на условиях настоящего Договора, а Заказчик оплачивает их.

1.2. Начальный срок оказания услуги – 16 января 2023 года, конечный срок оказания услуг, в т.ч. сдача отчетной документации – 31 декабря 2023 года.

### **2. ЦЕНА И ОБЩАЯ СУММА ДОГОВОРА**

2.1. Общая стоимость (цена) Договора **25 200 (Двадцать пять тысяч двести) рублей 00 копеек**, НДС не предусмотрен.

Стоимость Услуг за отчетный период (квартал) **6 300 (Шесть тысяч триста) рублей 00 копеек**, НДС не предусмотрен.

2.2. В стоимость работ, услуг включаются расходы на уплату налогов, сборов и других обязательных платежей.

2.3. Услуги оказываются удаленно программными средствами. В случае выезда специалиста Исполнителя на территорию Заказчика в рамках оказания Услуг по настоящему Договору, размер расходов Исполнителя согласовывается Сторонами дополнительно и возмещается Заказчиком на основании отдельного счета.

2.4. Стоимость фиксированная, не подлежит изменению в течение всего срока действия Договора.

### **3. УСЛОВИЯ ПЛАТЕЖА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

3.1. Расчеты по Договору осуществляются по безналичному расчету.

3.2. Оплата Услуг производится Заказчиком на следующих условиях:

3.2.1. Оплата один раз в квартал, в размере трех месячных тарифов, в течение 5 (Пяти) банковских дней, следующих за днем получения от Исполнителя счетов, в соответствии УПД (универсальный передаточный документ), утверждаемых представителями сторон (Приложение № 2 к настоящему Договору), но не позже последнего дня квартала, за который выставлен счет.

#### **4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору стороны несут ответственность, в соответствии с действующим Законодательством РФ.

4.2. В случае ненадлежащего исполнения одной из сторон своих обязательств, сторона, право которой нарушено, направляет другой стороне претензию. Ответ на претензию должен быть дан в 10 (десятидневный) срок со дня ее получения.

4.3. В случае не качественного выполнения услуг, Исполнитель обязуется безвозмездно устранить неполадки.

4.4. Все уведомления (сообщения, счета, универсальный передаточный документ (УПД), Акт сверок, акт приема-передачи, акт выполненных работ и так далее), направляемые надлежащим образом, если они отправлены с помощью системы юридически значимого документооборота, со стороны «Исполнителя» оператор СКБ КонтурДиадок, либо через системы юридически значимого документооборота других доверенных операторов ЭДО НФС РФ.

4.5. Датой получения уведомления (сообщения, счета, УПД (универсальный передаточный документ), Акт сверок, акт приема-передачи, акт выполненных работ и так далее) считается дата в извещении о получении (ИОП), сформированного в системе юридически значимого документооборота.

4.6. Документы-оригиналы УПД (универсальный передаточный документ), переданные на подпись «Заказчику», должны быть возвращены в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты получения, датой получения считать дату выставления счета и формирования УПД.

4.7. В случае невозврата / не подписания в 10 (десятидневный) срок Исполнителю его экземпляра утвержденного Заказчиком УПД, а также при отсутствии письменных мотивированных возражений от Заказчика, считать услуги принятыми Заказчиком.

#### **5. ФОРС-МАЖОР**

5.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение какого-либо из обязательств вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы, таких как наводнение, пожар, землетрясение, а также в случае войны и военных действий или запретов компетентных государственных органов, возникших после заключения настоящего Договора.

5.2. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы срок исполнения договорных обязательств соразмерно откладывается на время действия соответствующего обстоятельства. При невозможности исполнения обязательств в срок свыше 2-х (Двух) месяцев, каждая из сторон имеет право расторгнуть настоящий Договор полностью или частично без обязательств по возмещению убытков.

5.3. Сторона, которая не в состоянии выполнить свои обязательства, незамедлительно информирует другую сторону о начале и прекращении действия указанных обстоятельств, но в любом случае не позднее 5-ти (Пяти) дней после начала их действия. Несвоевременное уведомление об обстоятельствах непреодолимой силы лишает соответствующую Сторону права на освобождение от договорных обязательств по причине указанных обстоятельств.

#### **6. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА**

6.1. Договор вступает в силу с 16 января 2023 года и действует по 31 декабря 2023 года.

#### **7. АРБИТРАЖ**

7.1. Стороны принимают необходимые меры к тому, чтобы любые спорные вопросы, разногласия либо претензии, которые могут возникнуть или касаются настоящего Договора, были урегулированы путем переговоров. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров они подлежат рассмотрению в Арбитражном суде Калининградской области.

## 8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

8.1. Все изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу и являются неотъемлемой частью настоящего Договора в том случае, если они оформлены в письменном виде и подписаны полномочными представителями сторон.

8.2. Все приложения и дополнения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.

8.3. Исполнитель может привлекать для обеспечения выполнения обязательств по настоящему Договору организации, специалистов, технологии третьих сторон, принимая на себя ответственность за их действия перед Заказчиком.

8.4. Стороны обязуются незамедлительно информировать друг друга о возникших затруднениях, которые могут привести к невыполнению отдельных условий Договора, для согласования и принятия необходимых мер по их устранению.

## 9. ПРИЛОЖЕНИЕ

9.1. Приложение №1 – Регламент работы службы технической поддержки регионального сегмент единой федеральной межведомственной системы учета контингента обучающихся по основным образовательным программам, образовательным программам дошкольного образования и дополнительным общеобразовательным программам Калининградской области;

9.2. Приложение № 2 – Образец УПД (универсальный передаточный документ).

## 10. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ СТОРОН И ПОДПИСИ СТОРОН

**Заказчик:**

**АНПОО «ККУ»**

**Юридический адрес:** Россия, 236003,  
г. Калининград,  
ул. Баженова, 4

**Почтовый адрес:**

Россия, 236003,  
г. Калининград, ул. Баженова, д. 4  
ИНН 3906051560 КПП 390601001  
ОГРН 1023900993401  
р/с 40703810920130100468  
Отделение № 8626 Сбербанка России  
г. Калининград  
к/с 30101810100000000634  
БИК 042748634  
код ОКПО 44205520

  
/Давыдова О.А./  
«16» января 2023 г.

**Исполнитель:**

**ООО «Холмрок-сервис»**

**Юридический адрес:** Россия, 236040,  
г. Калининград,  
ул. Дзержинского, 1.

**Почтовый адрес:**

Россия, 236016,  
г. Калининград, ул.9 Апреля, д.104  
ИНН 3906074906 КПП 390601001  
ОГРН 1023900990662  
р/с 40702810620010100889  
Калининградское ОСБ № 8626  
г. Калининград,  
к/с 30101810100000000634,  
БИК 042748634,  
код ОКАТО 27401368000,  
код ОКПО 51789130.

  
/Майсюк А.М./  
«16» января 2023 г.



Регламент работы службы технической поддержки регионального сегмента единой федеральной межведомственной системы учета контингента обучающихся по основным образовательным программам, образовательным программам дошкольного образования и дополнительным общеобразовательным и среднего профессионального образования программам Калининградской области.

### Основные термины и определения

В настоящем документе нижеперечисленные термины будут иметь следующее значение:

**АИС** – региональный сегмент единой федеральной межведомственной системы учета контингента обучающихся по основным образовательным программам, образовательным программам дошкольного образования и дополнительным общеобразовательным программам и среднего профессионального образования. Региональный сегмент Межведомственной системы (далее «Региональный сегмент Межведомственной системы»), разработанная компанией ООО «Московские лаборатории экономики и технологии знаний»;

**Служба поддержки** – подразделение компании, оказывающее консультационную поддержку Регионального сегмента Межведомственной системы на основании договора, заключенного с ООО «Холмрок-сервис»;

**Время реагирования** – время от поступления заявки до реакции оператора службы поддержки для выяснения и устранения причины;

**Аварийная ситуация** – недоступность услуги Исполнителя, вызванная неисправностью программного обеспечения Исполнителя;

**Инцидент** – событие, обусловленное явной или предполагаемой недоступностью услуги Исполнителя в силу тех или иных причин;

**Запрос Заказчика об инциденте** – сообщение Заказчика о недоступности услуги Исполнителя, принимается по официальным адресам электронной почты и/или телефонам поддержки Исполнителя.

### Общие сведения

Настоящий документ определяет правила взаимоотношений Сторон, при осуществлении Исполнителем услуг Заказчику по сопровождению.

Консультационная поддержка должна оказываться по Автоматизированной информационной системе «Региональный сегмент Межведомственной системы».

В рамках консультационной поддержки должны быть выполнены работы, определённые данным регламентом, согласно установленным уровням обслуживания.

Служба поддержки должна регистрировать ошибки, выявленные в процессе эксплуатации Продукта, приниматься пожелания по улучшению функциональности АИС и его интерфейса, оказываться консультативная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших ошибку, а также предлагаться альтернативные пути для получения искомых результатов.

Сведения, полученные от пользователей в рамках консультационной поддержки, не подлежат разглашению третьим лицам.

### Виды консультационной поддержки

Исполнитель обязуется производить поддержку по телефону и электронной почте.

–По электронной почте: [e.strukova@holmrock.ru](mailto:e.strukova@holmrock.ru), [s.tenkova@holmrock.ru](mailto:s.tenkova@holmrock.ru),  
[support@ktelabs.ru](mailto:support@ktelabs.ru)

–По телефону: 8 (4012) 57-28-69, 57-28-67

–По вопросам документооборота 8 (4012) 57-28-37 [o.kaminskene@holmrock.ru](mailto:o.kaminskene@holmrock.ru)

### **Выполняемые Исполнителем работы**

В рамках консультационной поддержки должны быть выполнены следующие работы:

- консультирование по работе с системой;
- дозагрузка данных в систему при необходимости;
- удаленное устранение нештатных ситуаций, связанных со сбоями аппаратной платформы и общесистемного программного обеспечения;
- внесение изменений в печатные формы;
- обновление прикладного программного обеспечения системы в случае выхода версий, фиксирующих найденные ошибки;
- обновление сервисов взаимодействия с РСМЭВ в случае выхода новых спецификаций, при необходимости внесение изменений в запросы и настройки этих сервисов;
- консультирование, поиск и устранение неполадок, связанных с нарушением взаимодействия с порталом Государственных услуг;
- работы, связанные с установкой, отзывом, заменой сертификатов ЭП.

В рамки консультационной поддержки не входят следующие работы:

- обработка ошибок и проблем, возникших в результате использования программного и аппаратного обеспечения, не соответствующего системным требованиям, а также неправильно настроенного, неработоспособного;
- восстановления базы данных при отсутствии резервной копии;
- настройки программного и аппаратного обеспечения пользователя;
- обучение по работе с программным обеспечением сторонних производителей.

### **Требования к службе поддержки**

Служба поддержки должна принимать обращения пользователей по телефону или по электронной почте, указанных в разделе 3.

Служба поддержки должна принимать обращения по телефону согласно следующему режиму работы:

<b>Понедельник – Четверг</b>	<b>с 08:00 до 17:00 часов по местному времени</b>
<b>Пятница</b>	<b>с 08:00 до 17:00 часов по местному времени</b>
<b>Предпраздничные рабочие дни</b>	<b>с 08:00 до 17:00 часов по местному времени</b>
<b>Выходные и праздничные дни</b>	<b>не работает</b>

Обращения в службу поддержки по электронной почте должны регистрироваться круглосуточно.

При обращении в поддержку по электронной почте к письму могут быть прикреплены «скриншоты» в форматах: jpg, gif, png, doc, или другая информация.

Ответ должен быть дан в течении одного рабочего дня (т.е. либо в этот же день, либо в следующий рабочий день) на адрес указанный в поле «отправитель» или на любой другой, если об этом явно указано в письме.

Обращения в Службу поддержки должны обрабатываться в соответствии с приоритетом заявки и временем подачи заявки.

Причины для отклонения обращения пользователя могут быть следующими:

- пользователь не может предоставить достаточно исходной информации для выявления и решения проблемы;

- вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для программного продукта;
- вопрос выходит за рамки поддержки;
- вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

Требования к пользователю, обращающемуся в службу поддержки:

- пользователь, обращающийся в Службу поддержки, должен обладать навыками работы с персональным компьютером, и в сети интернет;
- перед обращением в Службу поддержки пользователю необходимо изучить доступную информацию по возникшему вопросу в документации и руководствах. Если вопрос уже рассматривался, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или обсуждение.

При обращении на электронную почту должны быть точно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Обращение должно включать следующую информацию:

- описание проблемы и, по возможности, пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы;
- название организации;
- контактный телефон;
- контактное лицо;
- критичность проблемы;
- периодичность возникновения проблемы.

Оценка качества работы службы поддержки должна осуществляться путем измерения показателей за определенный промежуток времени и сравнения их с такими же показателями за такой же промежуток времени в прошлом. Или вычисление среднего значения показателя за временной промежуток.

Качество работы службы поддержки должно оцениваться по следующим показателям:

- время реакции – время от начала общения по заявке, до назначения ответственного исполнителя, способного без задержек квалифицированно выполнить заявку;
- время решения – время от назначения исполнителя до принятия конкретного решения по проблеме;
- доступность – время ожидания абонентом ответа оператора;
- число разрешений на первом этапе – число заявок, завершаемых в течении первых 15 минут общения и не требующих дальнейших действий.

ЗАКАЗЧИК  
/Давыдова О.А./  
«16» 01 2023 г.



ИСПОЛНИТЕЛЬ  
/Майсюк А.М./  
«16» 01 2023 г.

