

Техническое задание

1. Общие сведения

1.1. *Наименование программного обеспечения*

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

1.2. *Наименование услуги*

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

1.3. *Сроки оказания услуг*

1 этап – 01.01.2027 г.-31.01.2027 г.

2 этап – 01.02.2027 г.-31.03.2027 г.

3 этап – 01.04.2027 г.-30.06.2027 г.

4 этап – 01.07.2027 г.-30.09.2027 г.

5 этап – 01.10.2027 г.-31.12.2027 г.

1.4. *Место оказания услуг*

По месту нахождения Исполнителя. Услуги оказываются удаленно.

1.5. *Перечень документов*

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

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

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

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

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

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

1.6. *Используемые термины и сокращения*

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

2. Цели оказания Услуги

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

3. Перечень оказываемых Услуг

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

3.1. 1 этап

Исполнитель оказывает следующие услуги:

- адаптация личного кабинета прикладного ПО пользователей Государственного Заказчика;
- настройка функций личного кабинета прикладного ПО на основе обращений Заказчика;
- проведение и модерация онлайн-семинаров по работе в личном кабинете прикладного ПО для пользователей Государственного Заказчика;
- сопровождение цифровой базы знаний по работе в личном кабинете организации прикладного ПО;

3.2. 2 этап

Исполнитель оказывает следующие услуги:

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

3.3. 3 этап

Исполнитель оказывает следующие услуги:

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

3.4. 4 этап

Исполнитель оказывает следующие услуги:

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

3.5. 5 этап

Исполнитель оказывает следующие услуги:

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

4. Характеристика объекта обслуживания

4.1. Общая характеристика

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

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

4.2. Перечень сопровождаемых подсистем:

4.2.1. Модуль ИСОУ ВШ «Дошкольное образование»:

- Подсистема «Информация об образовательной организации»
- Подсистема «Подача заявления в образовательное учреждение»
- Подсистема «Воспитанники групп дошкольной образовательной организации»
- Подсистема «Группы»
- Подсистема «Кадры»
- Подсистема «Комплектование дошкольной образовательной организации»
- Подсистема «Личный кабинет»
- Подсистема «Медицинская справка»

4.2.2. Модуль ИСОУ ВШ «Общеобразовательные организации»:

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

4.2.3. Модуль ИСОУ ВШ «Организации дополнительного образования детей»:

- Подсистема «Информация об образовательной организации»
- Подсистема «Воспитанники групп»
- Подсистема «Кадры»
- Подсистема «Услуги/Реестр услуг»
- Подсистема «Личный кабинет»
- Подсистема «Уведомления»

4.2.4. Модуль ИСОУ ВШ «Организации отдыха и оздоровления детей»:

- Подсистема «Информация об образовательной организации»
- Подсистема «Подача заявлений в организацию отдыха и оздоровления»
- Подсистема «Личный кабинет»
- Подсистема «Оплата услуг»

4.2.5 Модуль ИСОУ ВШ «Аналитика и контроль»:

- Подсистема «Информация об образовательной организации»
- Подсистема «Личный кабинет»
- Подсистема «Аналитика»
- Подсистема «Запись на прием»
- Подсистема «Уведомления»
- Подсистема «Рейтингование»
- Подсистема «Реестры участников образовательных отношений» (Сотрудники, обучающиеся, воспитанники);
- Подсистема «Питание».

5. Требования к порядку оказания Услуги

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

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

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

№ п/п	Перечень оказываемых услуг	Условия оказываемых услуг
1	Адаптация личного кабинета прикладного ПО пользователей Государственного Заказчика	Единовременно, в рамках срока 1 этапа
2	Настройка функций личного кабинета прикладного ПО на основе обращений Заказчика	С 09:00 до 18:00 восьмичасовой рабочий день
3	Проведение и модерация онлайн-семинаров по работе в личном кабинете прикладного ПО для пользователей Государственного Заказчика	В удаленном режиме по запросу
4	Сопровождение цифровой базы знаний по работе в личном кабинете организации прикладного ПО	В удаленном режиме по запросу

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

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

		• Электронный почтовый адрес. • Почтовый адрес для направления официальных писем. Заказчик вправе выбирать любой из вышеперечисленных способов для направления обращения к Исполнителю. Также Исполнитель обязуется информировать о состоянии (статусе) обращений по запросу Заказчика. Сроки реакции на поступающие обращения со стороны Заказчика регламентируются положениями, представленными в Таблице 1 Приложение №1 к данному ТЗ.
3.3.	Проведение и модерация онлайн-семинаров по работе в личном кабинете прикладного ПО для пользователей Государственного Заказчика.	В рамках оказания услуги Исполнитель должен осуществлять проведение и модерацию онлайн-семинаров по работе в личном кабинете прикладного ПО для пользователей Государственного Заказчика.
3.4.	Сопровождение цифровой базы знаний по работе в личном кабинете организации прикладного ПО.	В рамках оказания услуги Исполнитель должен осуществлять сопровождение цифровой базы знаний по работе в личном кабинете организации прикладного ПО.
4.	Требования к результатам работ и отчётной документации	Исполнитель предоставляет Заказчику следующие отчетные документы: Акт оказанных услуг не позднее 5-го числа месяца, следующего за окончанием этапа, в котором Исполнитель оказал услуги.

6. Требования к защите информации

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

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

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

7. Требования к обеспечению работы.

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

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

8. Требования к Исполнителю

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

9. Требования к документированию

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

Язык оформления документации – русский, за исключением общепринятых названий.

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

10. Перечень документации, подлежащей оформлению и сдаче заказчику

В результате оказания Услуг по каждому этапу Заказчику не позднее 4 (четырёх) рабочих дней предоставляется Акт оказанных услуг.

11. Дополнительные требования

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

Таблица 1. Типы обращений и сроки реакции на обращения

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

Таблица 2. Порядок решения технических вопросов при работе в ЛК

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