

СОГЛАШЕНИЕ

по поддержке сайта администрации городского округа город Буй Костромской области на платформе Портала государственных органов Костромской области

г. Кострома

«Облаучет» 2021 г.

Государственное автономное учреждение «Агентство цифровых технологий Костромской области», именуемое в дальнейшем «Оператор», в лице директора Лебедева Игоря Вячеславовича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Администрация городского округа город Буй Костромской области, именуемая в дальнейшем «Участник», в лице главы городского округа город Буй Костромской области Ральникова Игоря Александровича, действующий на основании Устава с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Портал, Платформа Портала – платформа государственных сайтов органов власти Костромской области, размещённая в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Основным сайтом платформы является Портал государственных органов Костромской области доступный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://adm44.ru>;

Дата-центр – технологическая площадка Спецсвязи ФСО России на которой размещаются программные ресурсы Портала, обслуживаемые «Оператором», на основании утверждённого государственного задания (вид работ 13.2.22), с выходом в Интернет;

Портал технической поддержки – сайт Оператора для направления заявок в службу технической поддержки Оператора, расположенный по адресу <https://help.adm44.ru>;

Заявка - сообщение, направленное через Портал технической поддержки;

ЕСИА – Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации».

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

1.1. Предметом настоящего Соглашения является определение принципов и механизмов взаимодействия Сторон при организации функционирования сайта администрации городского округа город Буй Костромской области доступного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://buy.kostroma.gov.ru/>, созданного на Платформе Портала и размещённого на технологической площадке Дата-центра (далее - Сайт).

1.2. Соглашением также определяются порядок и стоимость технической поддержки Сайта, размещённого на технологической площадке Дата-центра (Приложение 1).

1.3. Сайт предоставляется Участнику в пользование для целей размещения информации о деятельности администрации городского округа город Буй Костромской области, а также получения обращений граждан. Порядок, сроки, и объём размещаемых данных, определяются Участником самостоятельно в соответствии с действующим законодательством.

2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Оператор обязуется:

2.1.1. В течении 5 (Пяти) рабочих дней с даты направления Заявки предоставить сотрудникам Участника доступ к разделам Сайта в соответствии с данными указанными в Заявке.

2.1.2. Обеспечить функционирование сайта в периоде 24/7/365 за исключением проведения восстановительных или плановых работ на Платформе.

2.1.3. Обеспечить в течении 24 часов после направления соответствующей Заявки блокировку доступа к административным инструментам Сайта сотрудника Участника;

2.1.4. Оказывать техническую поддержку уполномоченным сотрудникам Участника в соответствии с условиями, указанными в Приложении № 1 «Порядок технической поддержки».

2.1.5. В случае возникновения перерыва в работе Сайта принимать все возможные меры для устранения причин перерыва и возобновления его работы, если таковые возникли по вине Оператора.

2.1.6. В случае проведения планово-профилактических работ, влекущих приостановку работы Сайта, а также в случае необходимости (предупреждение аварийной ситуации) проведения внеплановых профилактических работ, направить соответствующее уведомление на официальный адрес электронной почты Участника не позднее чем за 2 (Два) рабочих дня до начала работ. В случае аварийных ситуаций в зоне ответственности Оператора, Участник уведомляется в течении 1 часа с момента наступления инцидента.

2.2. Участник обязан:

2.2.1. Использовать Сайт строго в соответствии с требованиями действующего законодательства.

2.2.2. Определить правовым актом ответственных за работу с административными инструментами Сайта сотрудников.

2.2.3. Обеспечивать регистрацию в ЕСИА сотрудников, которым необходимо предоставление доступа к административным инструментам Сайта, а также первичную авторизацию сотрудников на Портале.

2.2.4. Сообщать Оператору в течении 24 часов об увольнении сотрудников, которым был предоставлен доступ к административным инструментам Сайта.

2.2.5. Не вносить изменения в код или структуру Сайта без согласования с Оператором.

2.2.6. Своевременно проводить обучение и повышать компетенцию сотрудников, имеющих административным инструментам Сайта.

2.2.7. Направлять заявки в техническую поддержку через Портал технической поддержки;

2.2.8. Устранять выявленные нарушения в течении 24 часов с даты уведомления любым доступным способом. В случае, если нарушения не устранены в течении 24 часов, Оператор имеет право приостановить работу Сайта до устранения нарушений.

2.2.9. Выполнять законные требования, предъявляемые Оператором.

3. СРОКИ ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ

3.1. Соглашение вступает в силу с даты его подписания.

3.2. Соглашение является бессрочным.

3.3. Участник вправе расторгнуть Соглашение, предупредив об этом Оператора за 30 (Тридцать) календарных дней.

3.4. В случае неоднократного нарушения Участником обязательств по настоящему Соглашению, Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящее Соглашение уведомив об этом Участника за 14 календарных дней.

4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

4.1. В рамках настоящего Соглашения услуги Оператора оказываются на основании утверждённого государственного задания и утверждённых оператором тарифов на оказание технической поддержки (Приложение 2).

4.2. Все платные услуги оказываются Оператором на основании дополнительного соглашения с Участником.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Участник несёт полную ответственность за соответствие информационного содержимого, размещаемого им на Сайте, действующему законодательству Российской Федерации.

5.2. Оператор не несёт ответственности за сохранность и доступ к административным инструментам Сайта, а также размещённой на нём информации, если отсутствовали зафиксированные Участником и подтверждённые Оператором, в том числе включая заявки сотрудников участника направленные через Портал технической поддержки, факты сбоев в работе Сайта или Платформы и доказан факт связи между этими сбоями и потерей данных или прекращением доступа к информации Участника. Оператор также не рассматривает претензии третьих лиц по данному вопросу.

5.3. Оператор имеет право не рассматривать инциденты, заявленные Участником, если данный инцидент не зафиксирован в виде заявки на Портале технической поддержки с уникальным порядковым номером.

5.4. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Соглашению, если ненадлежащее исполнение Сторонами обязательств вызвано действиями обстоятельств непреодолимой силы, в том числе: пожара, наводнения и других стихийных природных бедствий, военных действий любого характера, эпидемий, отраслевых забастовок, террористических актов, решений федеральных ведомств делающие невозможными или существенно

затрудняющие исполнение Сторонами обязательств по настоящему Соглашению.

6. УСЛОВИЯ О ЗАЩИТЕ ИНФОРМАЦИИ

6.1. Участник обязан принимать меры к недопущению появления программных ошибок или уязвимостей с помощью доступных ему административных инструментов Сайта. Участником обязан выполнять требования Оператора, касающиеся указанных аспектов.

6.2. Размещённая Участником информация не должна содержать вредоносных программ (включая их исходные тексты), в том числе используемых для майнинга криптовалют.

6.3. При обнаружении таких программ Оператор вправе приостановить работу Сайта до устранения нарушений.

6.4. При выявлении Оператором грубых нарушений со стороны Участника, создающих угрозу для функционирования Сайта или Платформы. Оператор оповещает Участника о возникшей ситуации с описанием нарушений и имеет право приостановить работу Сайта или доступ отдельных сотрудников Участника к административным элементам Сайта до устранения замечаний.

6.5. Участник обязан принимать все необходимые меры по обеспечению информационной безопасности при размещении материалов на Сайте. Не публиковать информацию ограниченного доступа, ссылки на ресурсы, доступ к которым ограничен на территории Российской Федерации, на вредоносные сайты и программное обеспечение, не допускать несанкционированного размещения любых скриптов,

6.6. Не допускать, а в случае обнаружения пресекать случаи несанкционированного доступа к административным инструментам Сайта неуполномоченных сотрудников или третьих лиц.

7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

7.1. Стороны договорились, что в соответствии с настоящим Соглашением ими может передаваться друг другу информация конфиденциального характера, признаваемая таковой в соответствии с действующим законодательством РФ.

7.2. Стороны вправе раскрывать указанную информацию третьим лицам только с письменного согласия другой стороны.

7.3. Каждая из сторон по настоящему Соглашению имеет право разглашать полученную от другой стороны информацию своим сотрудникам, если лицу, получающему доступ к такой информации, даётся указание соблюдать конфиденциальность переданной информации.

7.4. Обязательства по соблюдению конфиденциальности сохраняют силу по истечении срока действия настоящего Соглашения в течение трёх лет.

7.5. За нарушение указанных выше обязательств нарушившая Сторона возмещает потерпевшей Стороне все возникшие убытки в результате раскрытия конфиденциальной информации.

8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

8.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего Соглашения будут по возможности разрешаться путём переговоров между Сторонами.

8.2. В случае невозможности разрешения споров путём переговоров Стороны передают их на рассмотрение Арбитражного суда Костромской области.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящее Соглашение составлено в двух идентичных экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

9.2. В случае изменения местонахождения, почтового адреса, реквизитов Стороны уведомляют об этом друг друга незамедлительно.

9.3. Все приложения к Соглашению являются его неотъемлемой частью:

Приложение № 1 «Порядок технической поддержки»

Приложение № 2 «Тарифы на оказание технической поддержки»

10. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Оператор:

ГАУ учреждение «Агентство цифровых технологий Костромской области»
156006, г. Кострома, ул. Дзержинского, 15
ИНН 4401193734 КПП 440101001
Департамент финансов Костромской области (ГАУ АЦТКО л/с 800.04.008.7)
ОТДЕЛЕНИЕ КОСТРОМА БАНКА РОССИИ //УФК ПО КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ
г. Кострома
ЕКС: 40102810945370000034
К/С: 03224643340000004101
БИК 013469126
ОКТМО 34701000
Телефон: (4942) 400-200
E-mail: dta@adm44.ru

Участник:

Администрация городского округа город Буй Костромской области
157000, Костромская область, г. Буй, пл. Революции, 12
ИНН 4402003908 КПП 440201001
Л/счет 03413003950 в ФО ГО г. Буй
Отделение Кострома Банк России//
УФК по Костромской области г. Кострома
ЕКС: 40102810945370000034 (кор.сч.)
К/С:03231643347050004100(рас.счет)
БИК 013469126
ОКТМО 34705000
Телефон: 8 (49435) 4 45 03
E-mail: gorod_buy@adm44.ru

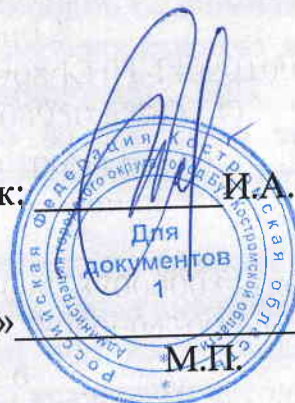
Оператор: _____

« *СВ* » _____ 20 21 г.



Участник: _____

« _____ » _____ 20 _____ г.



Порядок технической поддержки

1. Термины и определения

Техническая поддержка - мероприятия, проводимые персоналом Оператора по обеспечению надлежащего функционирования Платформы в рамках Соглашения, включая своевременное предоставление информации, необходимой для нормального функционирования Сайтов Платформы.

Служба Технической Поддержки (далее - СТП) – технический персонал Оператора, осуществляющий Техническую поддержку.

Портал технической поддержки – сайт Оператора для направления заявок в СТП, расположенный по адресу <https://help.adm44.ru>.

2. Условия оказания технической поддержки Участнику.

2.1. Техническая поддержка по вопросам работы Сайта оказывается участнику на условиях, указанных в Таблице 1.

2.2. В случае отсутствия дополнительного соглашения с Оператором, Участнику оказывается только консультационная поддержка по общим вопросам функционирования Сайта или Платформы, порядку подключения/отключения пользователей или критическим инцидентам функционирования Сайта. Изменение базового шаблона Сайта производится Оператором только при централизованном изменении Портала или Платформы обусловленными принятием нормативных, нормативно-правовых или организационно-методических актов, затрагивающих все органы власти и органы местного самоуправления Костромской области.

3. Порядок обработки заявок СТП.

3.1. Основанием для выполнения работ является заявка уполномоченных сотрудников Участника, направленная через Портал технической поддержки.

Заявка – созданное через Портал технической поддержки сообщение, содержащее в себе:

- адрес электронной почты одного из уполномоченных сотрудников Пользователя;
- тип сервиса в рамках которого создана заявка;
- максимально подробное описание проблемы с указанием всех необходимых скриншотов, сетевых адресов.

3.2. При получении СТП заявки, сотрудник Участника получает уведомление о начале её обработки. Заявке присваивается уникальный номер заявки, который необходимо сохранять во всех последующих письмах в СТП на эту тему.

3.3. Запросы по другим каналам (в частности, устные телефонные звонки, переписка в мессенджерах или электронной почте) не являются официальными и не могут использоваться при расследовании инцидентов. Подобные средства связи рассматриваются только как средство личного общения.

3.4. Заявки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок принятия заявки в обработку СТП - 1 час в рабочие дни. Вне очереди могут обрабатываться экстренные заявки. Экстренной может считаться заявка о недоступности Сайта или инциденте информационной безопасности, полученная сотрудником Оператора через мессенджер или по телефону. При этом создание заявки об указанном инциденте строго обязательно в течении 30 минут после уведомления СТП Оператора. В случае отсутствия заявки в указанный срок, Оператор оставляет за собой право отказать сотруднику Участника до выполнения указанного требования.

3.5. СТП не обязана осуществлять консультирование по вопросам, программирования, веб-дизайна, настроек клиентских скриптов и программ, а также по другим аналогичным вопросам. Перечень вопросов, по которым осуществляется техническая поддержка указан в Таблице 1

3.6. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут выдаваться в виде ссылок на соответствующую страницу инструкций на сайте Оператора или на соответствующие страницы сайтов поддержки, сайты разработчиков программного обеспечения.

3.7. В выполнении заявки может быть отказано по следующим основным причинам:

- отсутствие обратной связи от уполномоченных сотрудников Участника по вопросам, связанным с выполнением заявки в указанные в запросе сроки;
- предъявление требований, не соответствующих условиям Соглашения;
- в случае блокирования предоставления услуг;
- в случае направления заявок уволенными сотрудниками Участника, если об этом имеется соответствующая заявка от Участника;
- в случае запросов, не относящихся к зоне ответственности Оператора.

4. Режим работы.

4.1. Заявки через Портал технической поддержки принимаются в круглосуточном режиме без обеденного перерыва, выходных и праздничных дней.

4.2. Обработка заявок СТП осуществляется в рабочие дни: с 09.00 до 18.00.

Оператор: _____
« 20 » _____ г.



Участник: _____ И.А. Ральников
« _____ » _____ 20 _____ г.



М.П.

Таблица 1

Условия оказания технической поддержки

Вид технической поддержки	Тариф, частота обращений, заявок в месяц	Примечание	
В рамках базового Соглашения			
инсультации по вопросам	функционалирования Сайта или Платформы	Бесплатно, частота обращений неограничена	
	порядка подключения пользователей		
	порядка отключения/блокировки пользователей		
	структуры базового шаблона Сайта		
	работы с обращениями граждан в рамках Платформы при недоступности Сайта		
иём обращений	наличия критических ошибок при работе Сайта		
	для добавление/блокировку пользователей, изменение прав доступа на изменение сайта в случае принятия региональных правовых актов об административном делении или слиянии		
В рамках дополнительного соглашения			
инсультации по вопросам	форматирования стиля и использования программного кода при размещении информации	Базовый, кол-во заявок, шт. Не более 2	Расширенный, кол-во заявок, шт. Не более 5
	переноса информации с иных ресурсов загрузки изображений в галерею	Не более 2	Не более 4
	создание страницы Сайта в существующем разделе	Не более 5	Не более 10
	создание раздела Сайта с прикрепленной страницей	Не более 2	Не более 6
	создание раздела Сайта с подразделами и прикрепленными к ним страницами	Не более 2	Не более 6
иём обращений	Установка баннера	Не более 1	Не более 5
	Установка интерактивного элемента на главной странице	Не более 1	Не более 3
	Создание галереи	Не более 2	Не более 5
Загрузка фотографий в галерею	Не более 20	Не более 100	Фотографии должны быть предоставлены в формате jpg или png в виде архива на любом «облачном» ресурсе
Установка метрик поисковых систем	Не более 1	Не более 3	

В одной заявке может быть указан только один элемент (страница) Сайта

Фотографии должны быть предоставлены в формате jpg или png в виде архива на любом «облачном» ресурсе

В одной заявке может

Разовые работы	Установка перенаправления элементов	Не более 3	Не более 10	Быть указана только одна метрика для одной страницы Сайта
	Создание дополнительной новостной ленты в существующем разделе	Не более 1	Не более 3	В одной заявке может быть указан только один элемент (страница) Сайта
	Перенос текстовой информации с другого ресурса с сохранением форматирования	Не более 10	Не более 50	В одной заявке может быть указан только один элемент (страница) Сайта
	Перенос графической информации (изображения) информации с другого ресурса в новую галерею на Сайте	Не более 20	Не более 100	
	Создание отдельного сайта с выделенным именем в домене *.kostroma.gov.ru и шаблонной структурой разделов	Не более 1	Не более 10	

Оператор: _____

« 06 » август 2017 г.



Участник: И.А. Ральников

« _____ » _____ 20__ г.



