

Утверждены  
приказом Министерства образования и  
науки Российской Федерации  
от «21» сентября 2009 г. № 341

**Требования к оснащению рабочих мест для детей-инвалидов и педагогических работников, а также центров дистанционного образования детей-инвалидов компьютерным, телекоммуникационным и специализированным оборудованием и программным обеспечением для организации дистанционного образования детей-инвалидов, а также к подключению и обеспечению технического обслуживания указанных оборудования и программного обеспечения**

**4. Требования к установке и подключению комплектов программно-технических средств к сети «Интернет»**

Услуга по установке и подключению поставленных комплектов программно-технических средств к сети «Интернет» должна предоставляться в соответствии со следующими требованиями:

обеспечение пользователей комплектами программно-технических средств и доступом к сети «Интернет» осуществляется при наличии минимально необходимых технических условий: наличие электричества и других;

соответствующие комплекты программно-технических средств должны быть собраны и протестированы до момента установки;

приобретаемые комплекты программно-технических средств должны быть доставлены до мест непосредственного проживания детей-инвалидов, мест проживания педагогических работников или мест размещения центров дистанционного образования детей-инвалидов;

должен быть организован выделенный канал связи до мест непосредственного проживания детей-инвалидов, мест проживания педагогических работников или мест размещения центров дистанционного образования детей-инвалидов;

подключение к сети «Интернет» осуществляется при установке соответствующего комплекта программно-технических средств;

время установки комплектов программно-технических средств и подключения их к сети «Интернет» не должно превышать для детей-инвалидов и педагогических работников одного рабочего дня, для центров дистанционного образования детей-инвалидов – пяти рабочих дней;

после установки комплектов программно-технических средств и подключения их к сети «Интернет» должна быть протестирована их работа и наличие доступа к сети «Интернет» в соответствии с утвержденными требованиями;

после установки комплектов программно-технических средств и подключения их к сети «Интернет» должно быть проведено краткое начальное обучение базовым навыкам их использования (не более 2 часов).

**5. Требования к обеспечению доступа к сети «Интернет» с использованием установленных программно-технических средств детей-инвалидов, педагогических работников, а также центров дистанционного образования детей-инвалидов**

Услуга по обеспечению доступа детей-инвалидов, педагогических работников, а также

центров дистанционного образования детей-инвалидов к информационным сервисам сети «Интернет» должна предоставляться в соответствии со следующими требованиями:

точкой оказания услуг должен являться соответствующий порт (с согласованными стандартизованными интерфейсами и протоколами обмена данными) на оконечном оборудовании, установленном по местам проживания детей-инвалидов, местам проживания педагогических работников или местам размещения центров дистанционного образования детей-инвалидов;

услуга должна предусматривать обеспечение доступа до ресурсов центров дистанционного образования с использованием установленных программно-технических средств для детей-инвалидов и педагогических работников на скорости не ниже 512 Кбит/с, для детей-инвалидов и педагогических работников, проживающих в труднодоступных районах, подключаемых к сети Интернет с использованием спутниковых каналов связи, скорость прямого канала должна быть не ниже 512 Кбит/с, обратного – не ниже 128 Кбит/с;

для центров дистанционного образования должен быть обеспечен порт доступа в сеть «Интернет» со скоростью не ниже 10 Мбит/с и возможностью установления не менее 20 одновременных сессий по 512 Кбит/с;

для центров дистанционного обучения должна быть обеспечена возможность перераспределения информационной нагрузки;

услуги должны предоставляться в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю без учета объемов потребляемого трафика за исключением перерывов для проведения необходимых ремонтных и профилактических работ при обеспечении совокупной доступности услуг не менее 99,5% в месяц;

в рамках оказания услуг должны быть обеспечены стандартизованные интерфейсы взаимодействия и стандартизованные протоколы для обмена данными;

в рамках оказания услуг должны быть обеспечены возможности использования базовых сетевых сервисов: доступ к Интернет-ресурсам (протокол HTTP) и электронной почте (протокол SMTP, POP3), обмен файлами (протокол FTP), управление и контроль сетевых устройств;

должно быть обеспечено резервирование основных каналов доступа к сети «Интернет» для обеспечения отказоустойчивости;

должна быть обеспечена **контент-фильтрация** доступа к Интернет-ресурсам, несовместимым с задачами обучения и воспитания;

должна быть обеспечена информационная безопасность инфраструктуры предоставления базовых сервисов от атак типа «отказ в обслуживании» с возможностью интеграции в системы обеспечения информационной безопасности сетей передачи данных уполномоченных государственных органов

должна быть организована система мониторинга параметров предоставления доступа к сети «Интернет» (в том числе удаленно) с обеспечением хранения данных мониторинга в течение 1 года.

Реализация услуг подразумевает наличие у оператора системы обеспечения информационной безопасности инфраструктуры оператора, совместимой с системами федерального уровня, для обеспечения защиты от атак типа «отказ в обслуживании».

Оператор, оказывающий услуги доступа в Интернет, должен обеспечить круглосуточное функционирование центра управления сетью для организации оперативного управления аварийными ситуациями.

## **6. Требования к техническому обеспечению и обслуживанию комплектов программно-технических средств, установленных у детей-инвалидов, педагогических работников, а также в центрах дистанционного образования детей-инвалидов**

Услуга по техническому обеспечению и обслуживанию комплектов программно-технических средств, установленных у детей-инвалидов, педагогических работников, а также в центрах дистанционного образования детей-инвалидов, должна предоставляться в соответствии со следующими требованиями:

всем пользователям установленных комплектов программно-технических средств должна быть предоставлена возможность получения необходимых консультаций по вопросам их работоспособности и доступа к сети «Интернет» на основе:

телефонного обращения без оплаты соединения в течение не менее 3 минут по наиболее часто задаваемым вопросам (при этом среднее время ожидания в очереди не должно превышать 20 секунд, должна быть обеспечена запись переговоров, а также возможность голосового сервиса самообслуживания);

обращения по единому адресу электронной почты при времени ожидания ответа на запрос, не превышающем 8 часов;

ответы на наиболее часто задаваемые вопросы должны быть опубликованы в сети «Интернет»;

в случае невозможности решения проблемы с использованием дистанционных форм взаимодействия посещение специалистом службы технической поддержки места установки комплекта программно-технических средств осуществляется в течение не более 3 рабочих дней с момента получения обращения или для труднодоступных районов – не более 7 дней;

при невозможности устранения неполадки на месте установки комплекта программно-технических средств замена неисправного оборудования осуществляется в течение не более 7 рабочих дней с момента выявления неисправности или для труднодоступных районов – не более 14 дней;

при замене оборудования по возможности обеспечивается восстановление и перенос личных данных пользователей;

замена расходных материалов (картриджей и др.) осуществляется пользователем самостоятельно.