

Соглашение об информационном взаимодействии при подключении домофонного оборудования к автоматизированной информационной системе «Электронный дом»

Государственное казенное учреждение города Москвы «Информационный город» в лице _____, действующего на основании _____, именуемый в дальнейшем «ГКУ Инфогород», с одной стороны, Государственное казенное учреждение города Москвы «Новые технологии управления» в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем «Координатор», с другой стороны, _____ в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем «Вендор», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности - «Сторона», заключили настоящее соглашение (далее – Соглашение) о нижеследующем:

1. Предмет Соглашения

1.1. В соответствии с Соглашением Координатор совместно с ГКУ «Инфогород» обязуется обеспечить техническую возможность интеграционного взаимодействия автоматизированной информационной системы «Электронный дом» (далее - АИС ЭД) с инфраструктурой Вендора, предназначенной для управления домофонным оборудованием, установленным в многоквартирных домах, в порядке, предусмотренном Регламентом функционирования автоматизированной информационной системы «Электронный дом», утвержденным распоряжением Департамента информационных технологий города Москвы от 6 марта 2026 г. № 64-16-94/26 «Об утверждении регламента функционирования автоматизированной информационной системы «Электронный дом» (далее – Регламент). Вендор обязуется реализовать такое интеграционное взаимодействие посредством предоставления соответствующих интерфейсов и (или) каналов связи, обеспечивающих передачу управляющих команд и мультимедийного контента между АИС ЭД и домофонным оборудованием, в многоквартирных домах, в которых собственники помещений приняли решение о выборе Вендора в качестве специализированной организации по техническому обслуживанию домофонного оборудования, в целях предоставления собственникам помещений многоквартирных домов, а также гражданам, имеющим регистрацию в многоквартирных домах и (или) проживающим в многоквартирных домах, возможности дистанционного управления домофонным оборудованием с использованием мобильного приложения АИС ЭД.

1.2. Взаимодействие в рамках Соглашения осуществляется Сторонами на безвозмездной основе.

1.3. При исполнении Соглашения Стороны обязуются соблюдать требования законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, о связи, о персональных данных, об информации, об информационных технологиях и о защите информации, а также иные требования, установленные законодательством Российской Федерации и правовыми актами города Москвы.

1.4. Каждая Сторона самостоятельно несет возникающие у такой Стороны расходы, связанные с исполнением Соглашения.

2. Права и обязанности Сторон

2.1. ГКУ Инфогород:

2.1.1. Обеспечивает функционирование АИС ЭД в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и правовых актов города Москвы.

2.1.2. Осуществляет техническое сопровождение и консультационную поддержку Вендора по вопросам технического функционирования АИС ЭД в рамках Соглашения.

2.1.3. Обеспечивает техническую возможность подключения домофонного оборудования Вендора к АИС ЭД.

2.1.4. Обеспечивает соблюдение установленного законодательством Российской Федерации и правовыми актами города Москвы порядка ограниченного доступа к отдельным видам информации, получаемой и передаваемой с использованием АИС ЭД, в том числе к персональным данным.

2.1.5. Вправе приостанавливать интеграцию домофонного оборудования с АИС ЭД в случае нарушения Вендором положений, установленных законодательством Российской Федерации, правовыми актами города Москвы, Соглашением, в том числе с учетом предложений Координатора, направленных в соответствии с пунктом 2.2.8 Соглашения.

2.1.6. Незамедлительно информирует Координатора и Вендора об обнаруженной невозможности исполнения обязательств по Соглашению по адресам электронной почты Координатора и Вендора, указанным в разделе 6 Соглашения.

2.1.7. Назначает лиц, ответственных за реализацию Соглашения.

2.2. Координатор:

2.2.1. Осуществляет функции по координации процесса взаимодействия Сторон в рамках Соглашения.

2.2.2. Вправе запрашивать у Вендора скан-образы и (или) оригиналы документов, а также иные сведения, подтверждающие основания для обслуживания домофонного оборудования и функционирование такого оборудования путем направления запроса на адрес электронной почты Вендора, указанный в разделе 6 Соглашения.

2.2.3. Информировывает Вендора об ошибках, выявленных в процессе функционирования домофонного оборудования, подключенного к АИС ЭД, по адресу электронной почты Вендора, указанному в разделе 6 Соглашения.

2.2.4. Обеспечивает прием обращений от собственников помещений многоквартирного дома, а также граждан, зарегистрированных в многоквартирном доме и (или) проживающих в многоквартирном доме, управляющих организаций, связанных со сбоями в использовании домофонного оборудования (далее – Инцидент).

2.2.5. Формирует и направляет в ГКУ Инфогород предложения по развитию интеграции домофонного оборудования с АИС ЭД.

2.2.6. Обеспечивает соблюдение установленного законодательством Российской Федерации и правовыми актами города Москвы порядка ограниченного доступа к отдельным видам информации, получаемой и передаваемой с использованием АИС ЭД, в том числе к персональным данным.

2.2.7. Размещает общедоступную информацию, связанную с реализацией Соглашения, на сайте проекта «Электронный дом» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.2.8. В случае нарушения Вендором положений, установленных законодательством Российской Федерации, правовыми актами города Москвы, Соглашением, вправе направить в Департамент предложения о приостановлении интеграции домофонного оборудования с АИС ЭД с направлением уведомления Вендору по адресу электронной почты Вендора, указанному в разделе 6 Соглашения, в срок не позднее 3 рабочих дней со дня выявления соответствующего нарушения Координатором.

2.2.9. Незамедлительно информирует Департамент и Вендора об обнаруженной невозможности исполнения обязательств по Соглашению по адресам электронной почты Департамента и Вендора, указанным в разделе 6 Соглашения.

2.2.10. Назначает лиц, ответственных за реализацию Соглашения.

2.2.11. Направляет в ГКУ Инфогород уведомление о необходимости обеспечить техническую возможность интеграционного взаимодействия АИС «Электронный дом» с инфраструктурой Вендора, предназначенной для управления домофонным оборудованием, установленным в многоквартирных домах, с указанием адресов таких многоквартирных домов по адресу электронной почты, указанному в разделе 6 Соглашения, не позднее чем за 3 рабочих дня до даты планируемого подключения.

2.3. Вендор:

2.3.1. Обеспечивает реализацию следующих последовательных этапов:

- настройку и поддержание функционирования процессов обмена данными между домофонным оборудованием и АИС ЭД;
- обеспечение функционирования и обслуживания домофонного оборудования, включающее устранение неисправностей и повреждений домофонного оборудования, проведение планово-профилактических работ, техническую поддержку и обработку обращений по Инцидентам, направленных Координатором и (или) ГКУ Инфогород Вендору.

2.3.2. Обеспечивает соответствие домофонного оборудования, требованиям, указанным в приложениях 1 и (или) 2 к Соглашению.

2.3.3. Обеспечивает функционирование и доступность программного обеспечения домофонного оборудования и интеграционного взаимодействия с АИС ЭД.

2.3.4. Обеспечивает работу службы поддержки и консультирование Координатора и ГКУ Инфогород или уполномоченного им лица по вопросам, возникающим в рамках функционирования домофонного оборудования, интеграционного взаимодействия с АИС ЭД, с использованием адресов электронной почты, указанных в разделе 6 Соглашения.

2.3.5. Обеспечивает устранение Инцидентов в следующем порядке:

- по Инцидентам первого и второго приоритетов в соответствии с приложением 3 к Соглашению - ежедневно в круглосуточном режиме;
- по Инцидентам третьего и четвертого приоритетов в соответствии с приложением 3 к Соглашению - в рабочие дни Вендора, за исключением выходных и праздничных дней, с 09:00 до 18:00 часов.

2.3.6. Обеспечивает мониторинг функционирования домофонного оборудования и при обнаружении ошибок и (или) Инцидентов незамедлительно информирует Координатора и ГКУ Инфогород по адресам электронной почты Координатора и ГКУ Инфогород, указанным в разделе 6 Соглашения, с указанием зоны ответственности выявленного Инцидента, выявленной ошибки, а также реагирует на Инциденты в соответствии с положениями приложения 3 к настоящему Соглашению.

2.3.7. При получении запроса от Координатора, предусмотренного пунктом 2.2.2 Соглашения, предоставляет запрашиваемые документы и иные сведения в соответствии со сроками, предусмотренными в таком запросе.

2.3.8. Использует любую информацию, полученную в рамках исполнения Соглашения, исключительно в целях реализации Соглашения.

2.3.9. Обеспечивает обезличивание персональных данных (при наличии таких данных) перед направлением информации Координатору, Департаменту.

2.3.10. Незамедлительно информирует Координатора, Департамент об обнаруженной невозможности исполнения обязательств по Соглашению по адресам электронной почты Координатора и Департамента, указанным в разделе 6 Соглашения.

2.3.11. Назначает лиц, ответственных за реализацию Соглашения, и информирует Координатора, ГКУ Инфогород о контактных данных указанных лиц с использованием адресов электронной почты, указанных в разделе 6 Соглашения.

2.3.12. Соблюдает требования Регламента.

3. Ответственность Сторон

3.1. Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, правовыми актами города Москвы, в том числе за ненадлежащее исполнение своих обязательств по Соглашению.

3.2. В случае возникновения ущерба, связанного с исполнением Соглашения, Сторона, по вине которой причинен ущерб другой Стороне или третьим лицам, несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и правовыми актами города Москвы.

3.3. Департамент и Координатор не несут ответственности за ошибки и (или) Инциденты, выявленные в процессе функционирования домофонного оборудования, программного обеспечения домофонного оборудования в случае их возникновения в рамках реализации Соглашения.

4. Срок действия, порядок расторжения Соглашения

4.1. Соглашение заключено сроком на 1 (один) год и вступает в силу с момента его подписания Сторонами. В случае если до окончания срока действия Соглашения ни одна из Сторон не заявит о его расторжении в сроки, указанные в пункте 4.2 Соглашения, Соглашение считается продленным на тот же срок и на тех же условиях. Соглашение может продлеваться неограниченное количество раз в порядке, предусмотренном настоящим пунктом Соглашения.

4.2. Стороны вправе расторгнуть Соглашение в одностороннем порядке путем направления уведомлений о расторжении Соглашения по адресам местонахождения Сторон, указанным в разделе 6 Соглашения, в срок не позднее чем за 30 (тридцать) рабочих дней до предполагаемой даты расторжения Соглашения.

4.3. Соглашение может быть расторгнуто в любое время по взаимному согласию Сторон.

4.4. Внесение изменений и дополнений в Соглашение осуществляется по взаимному согласию Сторон, выраженному в письменной форме, путем подписания дополнительных соглашений к Соглашению.

5. Заключительные положения

5.1. Споры и разногласия Сторон, которые могут возникнуть при исполнении Соглашения, Стороны будут стремиться разрешать путем переговоров.

5.2. Споры, не урегулированные путем переговоров, разрешаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.3. Стороны обязуются письменно извещать друг друга о смене реквизитов, указанных в разделе 6 Соглашения, в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты, следующей за датой государственной регистрации смены указанных реквизитов.

5.4. По всем вопросам исполнения Соглашения Стороны взаимодействуют посредством электронной почты и телефонной связи, адреса и номера которых указаны в разделе 6 Соглашения.

5.5. Соглашение составлено в 3 (трех) экземплярах по 1 (одному) для каждой Стороны.

5.6. Во всем, что не урегулировано Соглашением, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

6. Реквизиты и подписи Сторон

**Государственное казенное учреждение
города Москвы «Информационный город»
(ГКУ «Инфогород»)**

Юридический адрес: 123112, г.Москва, 1-й
Красногвардейский проезд, д.21, стр.1
Фактический (почтовый) адрес: 105064,
г.Москва, Яковоапостольский пер., д.12,
стр.1 ОГРН 5147746224324
ИНН 7701356086, КПП 770301001
Банковские реквизиты:
Департамент финансов города Москвы (ГКУ
«Инфогород», л/с 0381111000451956)
ОКЦ № 1 ГУ Банка России по ЦФО//УФК по
г.Москве г.Москва,
р/с 03221643450000007300
к/с 40102810545370000003, БИК 004525988
ОКТМО 45380000
Тел.: 8-495-957-0131

Адрес электронной почты для
взаимодействия: support@ed.mos.ru

Должность _____ /ФИО/

Наименование Вендора

Юридический адрес:
ОГРН:

Адрес электронной почты для взаимодействия:

Должность _____ /ФИО/

**Государственное казенное учреждение
города Москвы «Новые технологии
управления»**

Юридический адрес: 101000, г. Москва,
Чистопрудный бульвар, д. 8, стр.1;
Адрес для переписки: 101000, г. Москва,
Чистопрудный бульвар, д. 8, стр.1;
ОГРН 1087746069817;
ИНН 7701765530, КПП 770101001;
Банковские реквизиты:
Департамент финансов города Москвы
(ГКУ «Новые технологии управления»,
Счет: 03221643450000007300
ЕКС 40102810545370000003
ГУ Банка России по ЦФО//УФК по
г. Москве
г. Москва, БИК 004525988
ОКТМО 45375000
Тел.: 8-499-652-62-00;

Адрес электронной почты для
взаимодействия:
ed.service@newtech.mos.ru

Должность _____ /ФИО/

Требования к дистанционному управлению программно-техническим комплексом, предусматривающим технологию видеозвонка на установленное на мобильном устройстве (смартфоне) мобильное приложение «Электронный дом Москва»

1. Требования к протоколам передачи данных и к трансляции видеопотоков программно-технических комплексов (далее – ПТК)

1.1. ПТК должен обеспечивать передачу видеосигнала в АИС ЭД при совершении видеозвонка по SIP-протоколу (транспортный протокол TCP, UDP) или WebRTC в режиме передачи видеоизображения в формате H.264 и звука в формате G.711.

1.2. ПТК должен обеспечивать одновременную бесперебойную работу видеозвонков со всех вызывных панелей.

1.3. Вендор должен иметь на своей стороне сервер для передачи данных по SIP-протоколу или WebRTC. Программное обеспечение домофонного оборудования, используемое Вендором (далее – программное обеспечение) должно соответствовать требованиям, указанным в спецификации SIP-протокола (<https://www.ietf.org/rfc/rfc3261.txt>) или WebRTC (<https://www.ietf.org/rfc/rfc8825.txt>).

1.4. Инфраструктура программного обеспечения должна быть размещена на территории Российской Федерации и соответствовать требованиям защиты информации, предусмотренным статьей 16 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

2. Технические требования к API (application programming interface) ПТК

2.1. ПТК должен обеспечивать двунаправленное взаимодействие АИС ЭД посредством встроенного в программное обеспечение API-интерфейса, выполняющего следующий функционал в части исходящих управляющих команд запроса API, передаваемых от ПТК в АИС ЭД, и выполнение следующего функционала:

– отправку в АИС ЭД команды запроса о входящем видеозвонке для собственников помещений в многоквартирном доме, а также граждан, имеющих регистрацию в многоквартирном доме и (или) проживающих в многоквартирном доме (далее – Пользователь):

– в случае принятия Пользователем видеозвонка – транслировать видеопоток с вызывной панели в АИС ЭД;

– в случае отклонения Пользователем видеозвонка – не транслировать видеопоток с вызывной панели в АИС ЭД.

2.2. ПТК должен обеспечивать двунаправленное взаимодействие с АИС ЭД, посредством встроенного в программное обеспечение API-интерфейса, выполняющего следующий функционал в части входящих управляющих команд запроса, передаваемых из АИС ЭД в ПТК:

2.2.1. Функционал, относящийся к работе с учетными записями Пользователей:

– создание новой учетной записи Пользователя в ПТК;

– аутентификация Пользователя в ПТК;

– осуществление выхода из учетной записи Пользователя в ПТК;

– удаление учетной записи Пользователя из ПТК.

2.2.2. Функционал отпираания двери по кнопке из мобильного приложения АИС ЭД (без видеозвонка через вызывную панель):

– просмотр списка доступного Пользователю домофонного оборудования;

– отпираание двери многоквартирного дома – в ответе необходимо вернуть код об успешном выполнении команды запроса либо код об ошибке.

2.2.3. Функционал создания и удаления временных PIN-кодов:

- возможность просмотра Пользователем только PIN-кодов доступных ему домофонного оборудования – при наличии PIN-кода необходимо вернуть PIN-код в ответе на управляющую команду запроса, при отсутствии PIN-кода необходимо вернуть пустой массив данных в ответе на управляющую команду запроса;

- возможность создания Пользователем нового PIN-кода по доступному Пользователю домофонному оборудованию;

- возможность удаления Пользователем существующих PIN-кодов– при наличии PIN-кода происходит удаление PIN-кода и в ответе на управляющую команду запроса необходимо вернуть значение 204, при отсутствии PIN-кода на управляющую команду запроса необходимо вернуть значение 404.

2.3. ПТК должен обеспечивать двунаправленное взаимодействие с АИС ЭД в соответствии с набором данных API-интерфейса согласно спецификациям, размещенным на официальном сайте Мэра и Правительства Москвы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://ed.mos.ru/domofon>.

3. Требования к работе с видеозвонками

3.1. ПТК должен обеспечивать возможность Пользователям принимать или отклонять видеозвонок с вызывной панели в мобильном приложении АИС ЭД.

3.2. Звук должен передаваться как с мобильного устройства (смартфона) на вызывную панель, так и с вызывной панели в мобильное приложение АИС ЭД. При этом видеоизображение должно передаваться с вызывной панели на мобильное устройство Пользователя.

3.3. Во время видеозвонка должны быть синхронизированы звук и видеоизображение.

3.4. При просмотре видеопотока Пользователь должен иметь возможность открыть подъездную дверь по соответствующей кнопке в мобильном приложении АИС ЭД.

4. Требования к отпиранию подъездной двери по запросу, направленному из АИС ЭД

ПТК может выполнять в части отпирания подъездной двери по запросу, направленному из АИС ЭД, следующие функции:

- передача в АИС ЭД информации о неисправном домофонном оборудовании;

- предоставление Пользователю возможности отпирания одной или нескольких подъездных дверей последовательно по запросу, направленному из АИС ЭД;

- автоматическое отпирание двери по запросу, направленному из АИС ЭД, не более чем за 3 секунды;

- обработка неограниченного числа любых запросов, поступивших из АИС ЭД в сутки.

5. Требования к работе с PIN-кодами

5.1. ПТК должен выполнять в части работы с PIN-кодами следующие функции по запросу, направленному из АИС ЭД:

- передача списка существующих PIN-кодов;

- создание новых PIN-кодов;

- удаление существующих PIN-кодов до истечения их срока действия;

- обеспечение отпирания подъездной двери по запросу, направленному из АИС ЭД, с помощью PIN-кода, созданного Пользователем.

5.2. PIN-коды должны соответствовать следующим условиям:

- срок действия PIN-кода должен соответствовать сроку, указанному в запросе, направленном из АИС ЭД при создании Пользователем PIN-кода;

- PIN-код должен быть многозначным в течение срока своего действия;

- PIN-код не должен превышать 10 (десяти) символов.

6. Требования к логированию событий

ПТК должен производить логирование событий, происходящих на стороне ПТК. Log-сообщения должны храниться на стороне Вендора не менее 3 месяцев с даты события.

Логирование с указанием даты и времени события, адреса события, идентификатора вызывной панели должно осуществляться по следующим событиям:

- push-уведомления, направленные в АИС ЭД;
- принятые Пользователями видеовызовы;
- вход с использованием соответствующего функционала АИС ЭД;
- вход по временному PIN-коду, созданному посредством АИС ЭД.

Требования к дистанционному управлению координатно-матричным домофоном, предусматривающим технологию передачи аудиозвонка с домофона на установленное на мобильном устройстве (смартфоне) мобильное приложение «Электронный дом Москва»

1. Требования к протоколам передачи данных и к трансляции аудиопотоков SIP-адаптера до абонента.

SIP-адаптер должен обеспечивать передачу аудиосигнала в АИС ЭД при совершении аудиозвонка по SIP-протоколу (транспортный протокол TCP, UDP) или WebRTC в режиме передачи звука в формате G.711.

2. Требования к автоматизированному взаимодействию между SIP-адаптером и АИС ЭД

2.1. SIP-адаптер должен быть подключен к АИС ЭД посредством канала связи, поддерживающего следующий функционал SIP-адаптера в части передачи исходящих команд, передаваемых от SIP-адаптера в АИС ЭД:

- отправку в АИС ЭД команды запроса о входящем аудиозвонке с домофона для Пользователя;
- в случае принятия Пользователем аудиозвонка – транслировать звук с домофона в АИС ЭД;
- в случае отклонения Пользователем аудиозвонка – не транслировать звук с домофона в АИС ЭД.

2.2. SIP-адаптер должен быть подключен к АИС ЭД посредством канала связи, поддерживающего функционал SIP-адаптера в части получения входящей команды запроса на отпирание двери по кнопке из мобильного приложения АИС ЭД.

2.3. SIP-адаптер должен обеспечивать двунаправленное взаимодействие с АИС ЭД в соответствии с набором данных согласно спецификациям, размещенным на официальном сайте Мэра и Правительства Москвы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://ed.mos.ru/domofon>.

3. Требования к работе с аудиозвонками

3.1. SIP-адаптер должен обеспечивать возможность Пользователям принимать или отклонять аудиозвонок с домофона в мобильном приложении АИС ЭД.

3.2. Звук должен передаваться как с мобильного устройства (смартфона) на домофон, так и с домофона в мобильное приложение АИС ЭД.

3.3. При приеме аудиозвонка Пользователь должен иметь возможность открыть подъездную дверь по соответствующей кнопке в мобильном приложении АИС ЭД.

4. Требования к отпиранию подъездной двери по запросу, направленному из АИС ЭД

SIP-адаптер должен выполнять в части отпирания подъездной двери по запросу, направленному из АИС ЭД, следующие функции:

- предоставление Пользователю возможности отпирания подъездной двери по запросу, направленному из АИС ЭД;
- автоматическое отпирание двери по запросу, направленному из АИС ЭД, не более чем за 3 секунды;
- обработка неограниченного числа любых запросов, поступивших из АИС ЭД в сутки.

Приложение 3
к Соглашению о подключении домофонного
оборудования к автоматизированной
информационной системе «Электронный дом»

Классификация инцидентов, сроки управления инцидентами, перечень планово-профилактических работ, обслуживание домофонного оборудования

Таблица 1. Классификация инцидентов

Приоритет	Классифицирующие признаки/ Описание влияния проблемы
1- Критический	Отказ в функционировании домофонного оборудования, приводящий к недоступности или к невозможности функционирования домофонного оборудования. Например, но не исключительно: недоступен ни один из способов отпирания двери.
2 - Высокий	Частичное нарушение функционирования домофонного оборудования, затрагивающее всех жителей подъезда. Например, но не исключительно: доступны не все способы отпирания двери, например, отсутствие возможности отпереть дверь по PIN-коду; нет никакой возможности обеспечить закрытие двери с помощью домофонного оборудования.
3 - Средний	Незначительная потеря функциональности домофонного оборудования, нарушение удобства функционирования домофонного оборудования, не влияющее на принципиальные возможности выполнения операций. Инцидент, который не может быть квалифицирован как приоритет «критический» или «высокий». Например, но не исключительно: не срабатывает ключ для отпирания двери; проблемы с кнопкой выхода (срабатывание не в 100% случаев); неисправность доводчика двери; неисправность магнита входной двери; неисправность двери; сбита маршрутизация вызова в квартиру (звонок идет в другую квартиру).
4 - Низкий	Отдельные сбои или нарушения функционирования домофонного оборудования, не оказывающие воздействия на общую работу домофонного оборудования. Например, но не исключительно: не слышно звонящего в трубке для дистанционного отпирания дверей и переговоров; помехи при разговоре по трубке для дистанционного отпирания дверей и переговоров.

Таблица 2. Сроки управления инцидентами

Приоритет	Срок принятия инцидента в работу
Приоритет – 1	Не более 15 минут
Приоритет – 2	не более 30 минут
Приоритет – 3	не более 1 часа
Приоритет – 4	не более 4 часов
Приоритет	Срок решения инцидентов с АРІ
Приоритет – 1	не более 4 часов
Приоритет – 2	не более 24 часов
Приоритет – 3	не более 1 рабочего дня
Приоритет – 4	не более 72 часов
Время устранения системных ошибок	не более 20 календарных дней
Приоритет	Срок решения инцидентов, связанных с функционированием домофонного оборудования
Приоритет – 1	не более 4 часов
Приоритет – 2	не более 24 часов
Приоритет – 3	не более 1 рабочего дня
Приоритет – 4	не более 72 часов
Время устранения системных ошибок	не более 20 календарных дней

Таблица 3. Перечень планово-профилактических работ

Наименование планово-профилактических работ	Периодичность
Внешний осмотр основных технических частей домофонного оборудования (вызывной панели, кнопки выхода, электромагнитного замка, доводчика) и запирающего устройства (кнопки выхода, электромагнитного замка, доводчика), а также двери в части отсутствия механических повреждений, целостности креплений	1 раз в год
Внешний осмотр навесного оборудования (вызывной панели, кнопки выхода, электромагнитного замка, доводчика) на предмет регулировок и работоспособности	1 раз в год

Таблица 4. Обслуживание домофонного оборудования

Наименование работ	Периодичность
Регулировка и смазка петель входной двери	1 раз в год
Смазка доводчика, регулировка электромагнитного замка	1 раз в год
Проверка подключения электропитания вызывной панели	1 раз в год