

## Часто задаваемые вопросы

**Как построена работа системы?**

СИСТЕМА «ЛАДОШКИ» (далее по тексту - Система) представляет собой совокупность организаций, взаимодействующих по Правилам Системы. Правила Системы являются договором, определяющим условия участия в Системе, а также порядка информационно-технологического взаимодействия Участников Системы. Присоединение Участников Системы к Правилам Системы осуществляется путем принятия их в целом и заключения с Оператором договора присоединения согласно выбранной роли, в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации. Правила Системы опубликованы на сайте Системы по адресу: <http://ладошки.дети>(раздел Документы/Правила Системы).

**Как работает технология оплаты ладошкой?**

Технология основана на распознавании уникального для каждого человека рисунка вен его ладони, который не меняется в течение жизни. Специальный биометрический сканер с помощью инфракрасного излучения считывает рисунок вен ладони, а специальная оптическая система, встроенная в него, переводит полученное изображение в математический код, применяя самые надежные методики шифрования. Процесс сканирования происходит всего за несколько секунд и не требует контакта между школьником и платежным устройством. Для оплаты питания школьнику необходимо выбрать блюдо или ввести сумму покупки на терминале питания и поднести ладонь к сканеру, который за секунды «узнает» ладошку, сверив ее с ранее присвоенным ей кодом. Сумма за питание автоматически спишется с лицевого счета учащегося. Этот же код используется в качестве идентификатора для пропуски ребенка в школу/из школы.

**Как осуществляется сбор и обработка персональных данных учеников?**

Сбор персональных данных школьников осуществляется в целях предоставления учета услуг в рамках Системы «Ладочки» в учебном учреждении. Сбор и обработка персональных данных производится в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации (152-ФЗ"О персональных данных"). Бланк Согласия на обработку персональных данных опубликован на Сайте Системы по адресу: <http://ладошки.дети> (раздел Документы/Правила Системы/приложение № 10).

Обмен данными в информационной системе Оператора проекта происходит по каналам связи, защищенным сертифицированной российской криптографией.

Оператор проекта обеспечивает третий уровень защищенности персональных данных при их обработке в Системе «Ладочки» на серверах ЦОД (Центр обработки данных).

Оператор проекта имеет необходимые лицензии ФСТЭК и ФСБ России в области защиты конфиденциальной информации.

**Можно ли в личном кабинете зарегистрировать нескольких детей?**

Зарегистрировать можно неограниченное количество детей. Для этого в личном кабинете нажмите кнопку "Добавить ребенка". На открывшейся странице введите номер заявления и кодовое слово, аналогично тому, как вы регистрировали первого ребенка. В поле "Ваши дети", появится информация обо всех зарегистрированных детях. В разделе "История" можно посмотреть историю движения денежных средств, а также питания и прохода в школу по каждому ребенку.

<b>Как зарегистрировать ребенка в личном кабинете?</b>	После создания личного кабинета, на главной странице сайта Ладощки.дети, нажмите кнопку "Войти", введите учетные данные в полях "Номер телефона" и "Пароль". В открывшейся форме заполните поля "Номер заявления", полученного в школе (он же является номером лицевого счета), и "Кодовое слово", которое вы указывали в заявлении на подключение сервиса «Ладощки». Если вы их забыли, данные можно найти в выданной вам в школе "Памятке для родителей".
<b>Где можно посмотреть баланс лицевого счета ребенка?</b>	Баланс лицевого счета ребенка можно посмотреть в личном кабинете на сайте Ладощки.дети, при пополнении лицевого счета в банкоматах, платежных терминалах Сбербанка и системе «Сбербанк Онлайн». Ребенок также может посмотреть баланс своего лицевого счета, нажав на терминале питания, установленном в школе, кнопку «Мини-выписка».
<b>Есть ли комиссия за пополнение лицевого счета ребенка?</b>	За пополнение лицевого счета ребенка во всех каналах, предусмотренных Сервисом «Ладощки», комиссия не взимается.
<b>Как можно пополнить лицевой счет ребенка?</b>	Сервис «Ладощки» предусматривает множество способов пополнения: - через банкоматы и платежные терминалы ПАО Сбербанк; - в системе «Сбербанк Онлайн»; - в личном кабинете на сайте Ладощки.дети можно «привязать» банковскую карту любого банка к лицевому счету ребенка, и счет будет пополняться автоматически; - если на «привязанной» карте закончились деньги, можно пополнить счет единожды с любой другой банковской карты, не «привязывая» ее.
<b>Каким образом родители могут контролировать процесс оплаты?</b>	Все операции оплаты питания и пополнения лицевого счета ребенка отражаются в личном кабинете родителя на сайте Ладощки.дети. Кроме того, можно подключить услугу смс- или e-mail-оповещения и получать информацию о том, что съел ребенок (горячий обед или сладости) на какую сумму и каков остаток его лицевого счета.
<b>Безопасна ли технология оплаты ладошкой для здоровья ребенка?</b>	Данная технология абсолютно безопасна для здоровья ребенка. Технология построена на получении фото-изображения в инфракрасном диапазоне. Инфракрасная подсветка сравнима с работой телевизионного пульта. На сканер имеется экспертное заключение ФБУЗ "Центра гигиены и эпидемиологии в городе Москве" о соответствии единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям.
<b>В каком виде хранятся "Ладощки"?</b>	Биометрический рисунок вен ребенка, как таковой, нигде не хранится, а шифруется в момент сканирования ладошки. Специальная система, встроенная в биометрический сканер, мгновенно переводит рисунок в математический код, применяя самые надежные методы шифрования. Математический код никуда не передается и хранится в базе данных школы. Технология полностью соответствует требованиям Закона №152-ФЗ «О персональных данных».

<b>Где хранятся персональные данные?</b>	Идентификатор ладони в виде математического кода хранится только на устройстве, установленном в школе.
<b>Как дети будут питаться, если не будет интернета?</b>	Персональные – ФИО, номер класса, школа и операции по защищенному каналу передаются на сервер Оператора проекта.
<b>Как быстро происходит пополнение баланса?</b>	Все данные по ученикам, в том числе и баланс с сервера оператора загружаются на устройства, установленные в школе. При отсутствии интернета, терминалы оперируют этими данными. Дети не останутся голодными.
<b>Баланс пополнили, а на терминале сообщение «Недостаточно средств».</b>	Баланс лицевого счета на терминале обновляется каждые 7-10 минут.
<b>Как работает автоматическое пополнение?</b>	Такая ситуация может возникнуть при сбое Интернета. Классный руководитель проследит, чтобы ребенка накормили и после устранения сбоя проследит за оплатой по питанию.
<b>Если ребенок случайно оплатил не тот комплекс. Что ему делать?</b>	В личном кабинете родитель устанавливает минимальный остаток на счете и сумму к зачислению.
<b>Что делать, если забыли пароль от личного кабинета?</b>	При достижении остатка заданного порога, лицевой счет ребенка автоматически пополняется с привязанной банковской карты.
<b>Как настроить ограничения на питание?</b>	Также в системе Сбербанк Онлайн можно настроить автоплатеж.
<b>Если ребенок не хочет весь комплекс, а только одно блюдо. Как он может его оплатить?</b>	В течение дня операцию может отменить заведующая столовой или администратор школы по питанию. Деньги с лицевого счета списаны не будут
<b>Куда обратиться, если у родителей есть вопросы по проекту «Ладочки»</b>	Пароль от личного кабинета можно восстановить. Для этого надо нажать на кнопку «Войти», далее «Забыли пароль?». Откроется форма восстановления пароля. Необходимо ввести номер телефона и адрес электронной почты, которая была указана при регистрации. На почту придет ссылка и временный пароль, по которому можно зайти в личный кабинет. После этого необходимо установить новый пароль.
	Ограничения на питание можно установить в личном кабинете в разделе «Лимиты и оповещения».
	Для оплаты отдельных блюд предназначен моноблок, который установлен в буфете или на раздаче. Все операции на нем совершает сотрудник столовой. На моноблоке можно оплатить отдельное блюдо или буфетную продукцию.
	Вопрос можно задать через форму обратной связи на сайте проекта <a href="http://ладочки.дети">http://ладочки.дети</a> в разделе «Обратная связь» или по телефону горячей линии 8-800-707-54-14.