

Памятка по часто задаваемым вопросам.

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 пропуска 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 «Ладошки» 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 «Ладошки» 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.
Как зарегистрировать ребенка в личном кабинете?	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".
Где можно посмотреть баланс лицевого счета ребенка?	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».
Есть ли комиссия за пополнение лицевого счета ребенка?	За пополнение лицевого счета ребенка во всех каналах, предусмотренных Сервисом «Ладощки», комиссия не взимается.
Как можно пополнить лицевой счет ребенка?	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 единовременно с любой другой банковской карты, не «привязывая» ее.
Каким образом родители могут контролировать процесс оплаты?	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.
Безопасна ли технология оплаты ладошкой для здоровья ребенка?	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.
В каком виде хранятся "Ладони"?	Биометрический рисунок вен ребенка, как таковой, нигде не хранится, а шифруется в момент сканирования ладони. 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».
Где хранятся персональные данные?	Идентификатор ладони в виде математического кода хранится только на устройстве, установленном в школе. Персональные – ФИО, номер класса, школа и операции по защищенному каналу передаются на сервер Оператора проекта.
Как быстро происходит обслуживание в школьной столовой при оплате ладошкой?	Среднее время оплаты комплексного питания на терминале составляет 2-4 секунды (от момента нажатия на кнопку до получения талона). Ученику достаточно подойти к линии раздачи и получить свою порцию по талону.
При оплате питания могут создаваться очереди?	Оплату питания можно осуществлять в любое время, т.к. терминал включен постоянно. Чтобы не стоять в очереди, ученик может оплатить питание утром, а поесть во время своей перемены. Для начальной школы реализовано групповое питание. За весь класс оплату за питание производит классный руководитель.
Как дети будут питаться, если не будет интернета?	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.
Как быстро происходит пополнение баланса?	Баланс лицевого счета на терминале обновляется каждые 7-10 минут.
Баланс пополнили, а на терминале сообщение «Недостаточно средств».	Такая ситуация может возникнуть при сбое Интернета. Классный руководитель проследит, чтобы ребенка накормили и после устранения сбоя проследит за оплатой по питанию.
Как работает автоматическое пополнение?	В личном кабинете родитель устанавливает минимальный остаток на счете и сумму к зачислению. При достижении остатка заданного порога, лицевой счет ребенка автоматически пополняется с привязанной банковской карты. Также в системе Сбербанк Онлайн можно настроить автоплатеж.
Если ребенок случайно оплатил не тот комплекс. Что ему делать?	В течение дня операцию может отменить заведующая столовой или администратор школы по питанию. Деньги с лицевого счета списаны не будут

Что делать, если забыли пароль от личного кабинета?	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.
Как настроить ограничения на питание?	Ограничения на питание можно установить в личном кабинете в разделе «Лимиты и оповещения».
Если ребенок не хочет весь комплекс, а только одно блюдо. Как он может его оплатить?	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.
Если ребенок переходит в другую школу, может ли он оплачивать питание в новой школе?	Если в новой школе действует проект «Ладощки» ребенок сможет питаться в новой школе. Для этого необходимо обратиться к администратору школы по питанию и зарегистрировать заново ладошку ребенка на терминале. Лицевой счет останется прежний.
Куда обратиться, если у родителей есть вопросы по проекту «Ладощки»	Вопрос можно задать через форму обратной связи на сайте проекта http://ладощки.дети в разделе «Обратная связь» или по телефону горячей линии 8-800-707-54-14.