

Утверждено

И.о. директора муниципального
казённого
общеобразовательного
учреждения средняя
общеобразовательная школа



О.С. Демехов

2019 г.

Утверждено

Заместитель директора филиала-
Технический директор
Ставропольского филиала
ПАО «Ростелеком»



Е.А. Кириченко

« » 2019 г.

РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

ПАО «Ростелеком» и Муниципальное казенное общеобразовательное
учреждение средняя общеобразовательная школа
№ 14

Исполнитель

Получатель

и технической поддержки качества услуг передачи данных, оказываемых
по государственному контракту № 0173100007519000090_144316

1. Общие положения

1.1 Настоящим документом устанавливается порядок взаимодействия технических служб Исполнителя (далее Исполнитель) и технических служб Получателя (далее Получатель), порядок эскалации при устранении проблем с услугами связи в рамках Государственного контракта № 0173100007519000090_144316.

1.2 Состав, технические характеристики и параметры услуг определены в соответствующем Государственном контракте и Техническом задании, которое является приложением к Государственному контракту.

1.3 Стороны обмениваются всей необходимой информацией для реализации конструктивного взаимодействия, в рамках обеспечения гарантированного качества услуг.

2. Контакты технических служб для взаимодействия

Взаимодействие по вопросам обеспечения бесперебойного функционирования Получателя осуществляется между техническими службами Получателя и Исполнителя, контакты которых указаны в п.2.1 и п.2.2 соответственно.

1.1 Контакты Получателя

Ответственный	Телефон	e-mail
Специалист по работе с техническими претензиями (сменный) направления по работе с техническими претензиями	тел.: тел.:	Круглосуточно: e-mail : smenats.krd@south.rt.ru тел.: +7(861) 256-80-57

2.2 Контакты Исполнителя

Ответственный	Телефон	e-mail
Специалист по работе с техническими претензиями (сменный) направления по работе с техническими претензиями	8-800-302-21-11	czo@south.rt.ru

2.3 Взаимодействие Сторон осуществляется режиме «24x7» (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году), с использованием имеющихся средств связи: телефон, электронная почта, согласно контактной информации, предоставленной Сторонами друг другу.

2.4 Получателя сдает заявки на неисправность Исполнителю.

После проведения первичной диагностики Исполнитель открывает ТТ и сообщает номер Получателю.

2.5 Стороны своевременно предоставляют друг другу информацию об изменении контактных данных оперативных служб, а также контактные данные руководства технических подразделений Сторон.

3. Порядок взаимодействия сторон

3.1 Исполнитель обязан принимать и регистрировать обращения Получателя, связанные с выявлением проблем на каналах Получателя.

3.2 Обращения от Получателя регистрируются в базе данных Автоматизированной системы управления проблемами. Запись, сформированная в базе данных, идентифицируемая ее номером, носит название Trouble Ticket (далее ТТ).

3.3. Получатель при обращении к Исполнителю передает сообщение, содержащее следующие сведения:

- Название компании
- Уникальный идентификатор Получателя указанный в акте приемки
- Географический Адрес Объекта Получателя;
- Подробное описание проблемы:
 - дата и время возникновения проблемы,
 - критичность проблемы (недоступность или ухудшение качества);
 - Результаты первичной диагностики (ping, trace) с указанием IP-адреса оборудования Пользователя (при их наличии);
 - ФИО и контактные данные представителя Получателя на объекте;
 - по возможности - наличие электропитания:
 - в помещении Получателя;
 - на конечном оборудовании Получателя;
 - по возможности, информацию о внешней индикации на оборудовании Исполнителя и Получателя.
 - по возможности, информацию о перезагрузке оборудования Исполнителя и Получателя.

3.4 Исполнитель регистрирует проблему и в течение 15 минут с момента обращения Получателя сообщает Получателю номер зарегистрированного ТТ.

3.5 Период недоступности услуги или ухудшения качества услуги начинается с момента обращения Получателя к Исполнителю.

3.6 После регистрации ТТ Исполнитель проводит проверку по поступившему обращению. По результатам проведенной проверки Исполнитель информирует Получателя.

3.7 В случае необходимости восстановления кабельной инфраструктуры нормативные сроки решения инцидента 48 часов.

3.7.1. В случае необходимости замены оборудования:

3.7.1.1. Для оборудования расположенного на площадках исполнителя нормативный срок решения инцидента 48 часов.

3.7.1.2. Для оборудования расположенного на площадках получателя нормативный срок решения инцидента 2 рабочих дня, при организации доступа со стороны Получателя.

3.8 В случае не обнаружения проблемы в зоне ответственности Исполнителя, Исполнитель запрашивает дополнительную диагностику проблемы у Получателя.

3.9 Исполнитель переводит ТТ в зону ответственности Получателя (Приостанавливает) в случаях:

В ходе устранения ТТ при необходимости обеспечения доступа на объект Получателя;

В ходе устранения ТТ при необходимости запроса к Получателю о дополнительной проверке работоспособности систем жизнеобеспечения оборудования (электропитание, кондиционирование) на объекте Получателя в случае отсутствия подобной информации при сдаче ТТ Исполнителю или появлении дополнительных обоснованных подозрений на эту причину неработоспособности услуги в рамках локализации ТТ;

В ходе устранения ТТ при необходимости запроса к Получателя на проведение дополнительной диагностики на оборудовании Получателя для локализации причины ТТ;

По результатам локализации и устранения ТТ, когда совместными действиями выявлен факт причины проблемы в зоне ответственности Получателя.

ТТ проводится в зону ответственности Получателя только при условии предоставления аргументированных доказательств отсутствия проблем (диагностики) со стороны Исполнителя.

Из периода недоступности услуги в ТТ или времени решения проблемы для ТТ с ухудшением качества вычитается время нахождения ТТ в зоне ответственности Получателя.

По результатам локализации и устранения ТТ, когда совместными действиями Сторон выявлен факт причины проблемы в зоне ответственности Получателя, считаются полностью в зоне ответственности Получателя и не участвуют в дальнейшей сверке простоев.

310 Неисправность считается устраненной, когда Услуга готова к эксплуатации и её эксплуатационные характеристики соответствуют гарантированным Исполнителем параметрам.

3.11 Временем восстановления параметров услуги считается время фактического восстановления эксплуатационных характеристик услуги.

3.12 Устранив неисправность, Исполнитель направляет письменное уведомление об устранении неисправности на электронный адрес ответственного лица Получателя, (инициатора ТТ) с указанием:

- номера ТТ;
- причины неисправности и предпринятых действий;
- зоны ответственности;
- времени восстановления.

Данная информация может быть направлена Получателю как от сотрудника Исполнителя, так и в автоматическом режиме при завершении работы над ТТ от системы регистрации обращений Исполнителя по контактными данным Получателю, указанным в п.2.

3.13 В течение 24 часов с момента получения уведомления об устранении неисправности ответственный сотрудник Получателя, указанный в п.2 настоящего

Регламента, предоставляет подтверждение устранения неисправности путем отправки сообщения на электронный адрес Исполнителя, указанный в пункте п.2, или информирует Исполнителя о причинах отказа в подтверждении устранения неисправности. В случае не предоставления Получателем подтверждения или отказа в подтверждении устранения неисправности в течение 24 часов с момента информирования Получателя Исполнителем, неисправность считается устраненной по умолчанию.

3.14. Каждая из Сторон имеет право в любой момент обратиться к другой Стороне за помощью в проведении диагностических работ и за любой информацией, необходимой для эффективного решения проблемы.

3.15. При обращении одной из Сторон к другой Стороне за помощью в проведении диагностических работ и за любой информацией, необходимой для эффективного решения проблемы, Сторона, получившая запрос, обязана предпринять все возможные действия, согласно запросу или ответить аргументированным отказом, с указанием причин, по которым действия выполнены быть не могут.

4. Порядок оповещения/согласования приостановки оказания Услуг для проведения Исполнителем планово-профилактических либо аварийно-восстановительных работ

4.1. Исполнитель при проведении планово-профилактических работ, связанных с перерывом в оказании Услуг, оповещает Получателя не менее чем за 3 (три) рабочих дня до начала проведения работ, сообщая при этом:

- причину проведения работ;
- время начала и окончания работ;
- Ф.И.О. лица, направившего сообщение.

4.2 В случае если по истечении 1 рабочего дня после отправки уведомления на проведение ремонтных и профилактических работ, подтверждение/мотивированный отказ от Получателя не отправлено, сроки и проведение ремонтных и профилактических работ считаются согласованными.

4.3. Исполнитель при переносе сроков проведения работ или их отмене оповещает об этом Получателя дополнительно.

4.4. Все планово-профилактические работы на сети Исполнителя, связанные с перерывом в оказании Услуг, должны планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб, и должны быть согласованы с Получателем.

4.5. В случае аргументированного возражения Получателя, объявленное время проведения работ должно подлежать пересмотру.

4.6. При планировании работ или возникновении аварии Исполнитель обязан рассмотреть альтернативный вариант оказания Услуг на время проведения плановых работ или на время восстановления основного варианта оказания Услуг.

5. Порядок информирования руководства

5.1. Стороны информируют собственное руководство о ходе решения проблемы и, при необходимости получения помощи руководства, эскалируют ему проблему. Информирование и эскалация производится с документированием (по e-mail) или устно (по телефону) - при необходимости немедленного вмешательства.

5.2. Административная эскалация разрешения аварийных ситуаций у Исполнителя и у Получателя приведена в Таблице 2 и Таблице 3 соответственно.

5.3 Переход через уровни эскалации без уведомления предыдущего уровня не допускается.

**Матрица обращений к Исполнителю
для представителей Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение
средняя общеобразовательная школа № 14**

Коммерческие вопросы

будни — с 8:00 до 17:00

Хлечас Наталья Николаевна

Начальник отдела

Отдела продаж государственным заказчикам

+7 (865-2) 24-05-01

+7 (988) 750-11-67 мобильный

Natalya.Khlechas@south.rt.ru

1-й уровень эскалации ↓

Айдемиров Мурад Сакифович

Заместитель директора филиала – Директор по работе с корпоративными и государственными сегментами

+7 (865-2) 24-38-38

+7 (918) 858-6052-20 мобильный

Murad.Aydemirov@south.rt.ru

Вопросы реализации проектов

будни — с 8:00 до 17:00

Манасян Маргарита Михайловна

Менеджер по работе с госструктурами

+7 (861) 262-38-71

+7 (988) 460-41-32 мобильный

Margarita.Manasyan@south.rt.ru

1-й уровень эскалации ↓

Лежнева Илона Темуровна

Директор департамента продаж государственным заказчикам

+7 (861) 259-33-60

+7 (937) 989-55-07 мобильный

Ilon.Lezhneva@south.rt.ru

Сервисные вопросы

будни — с 8:00 до 17:00

Осипов Максим Юрьевич

Старший менеджер

Отдела продаж государственным заказчикам

+7 (865-2) 24-30-70

+7 (988) 750-14-45 мобильный

Maksim.Osipov@south.rt.ru

1-й уровень эскалации ↓

будни — с 8:00 до 17:00

Хлечас Наталья Николаевна

Финансовые вопросы (счета, платежи)

будни — с 8:00 до 17:00

Осипов Максим Юрьевич

Старший менеджер

Отдела продаж государственным заказчикам

+7 (865-2) 24-30-70

+7 (988) 750-14-45 мобильный

Maksim.Osipov@south.rt.ru

1-й уровень эскалации ↓

будни — с 8:00 до 17:00

Хлечас Наталья Николаевна

<p>Начальник отдела</p> <p>Отдела продаж государственным заказчикам</p> <p>+7 (865-2) 24-05-01</p> <p>+7 (988) 750-11-67 мобильный</p> <p><u>Natalya.Khlechas@south.rt.ru</u></p> <p>Внимание! В случае отсутствия сервис-менеджера, Вы можете обращаться на групповой электронный адрес отдела обслуживания</p>	<p>Начальник отдела</p> <p>Отдела продаж государственным заказчикам</p> <p>+7 (865-2) 24-05-01</p> <p>+7 (988) 750-11-67 мобильный</p> <p><u>Natalya.Khlechas@south.rt.ru</u></p>
<p>Аварийные вопросы круглосуточно, 7 дней в неделю</p> <p>тел.: 8-800-301-08-01</p> <p><u>otpkk_tt@south.rt.ru</u></p>	

В тех случаях, когда Вы не удовлетворены ходом аварийно-восстановительных работ, просим Вас воспользоваться нижеследующей матрицей эскалации:

Матрица эскалации

Уровень	Должность	ФИО	Контактные данные
0	Специалист отдела технической поддержки корпоративных клиентов (сменный)	-	Круглосуточно: e-mail : <u>smenats.krd@south.rt.ru</u> тел.: +7(861) 256-80-57
1	Начальник отдела технической поддержки корпоративных клиентов	Шапошник Юрий Юрьевич	e-mail: <u>Yuriy.Shaposhnik@south.rt.ru</u> тел.: +7 (861) 253-23-51 (Пн-Чт с 8:00 до 17:00, Пт: с 8:00 до 16:00)
	Старший менеджер Отдела продаж государственным заказчикам	Осипов Максим Юрьевич	+7 (865-2) 24-30-70 +7 (988) 750-14-45 мобильный <u>Maksim.Osipov@south.rt.ru</u>

			(Пн-Чт с 8:00 до 17:00, Пт: с 8:00 до 16:00)
2	Начальник отдела Отдела продаж государственным заказчикам	Хлечас Наталья Николаевна	+7 (865-2) 24-05-01 +7 (988) 750-11-67 мобильный Natalya.Khlechas@south.rt.ru (Пн-Чт с 8:00 до 17:00, Пт: с 8:00 до 16:00)
3	Начальник центра технической поддержки	Деверич Андрей Викторович	e-mail: Andrey.Deverich@south.rt.ru тел.: + 7 (8652) 26-04-58

6. Ответственность Сторон

6.1. Исполнитель не несет ответственности по аварийным ситуациям, возникшим по причине обстоятельств, приведших, прямо или косвенно, например наводнения, пожары, землетрясения, эпидемии, военные перевороты, террористические акты, гражданские волнения, приказы или иные акты государственных органов, к невозможности выполнения Сторонами взаимных обязательств.

6.2 Стороны несут ответственность друг перед другом по всем обоснованным претензиям, которые следуют из того, что одна из Сторон нарушила порядок взаимодействия, установленный настоящим Регламентом.

7. Срок действия Регламента

7.1. Регламент вступает в силу с момента подписания его Сторонами. Срок действия Регламента связан со сроком действия Договора № 0173100007519000090_144316 от «08» августа 2019 г.

7.2. Следствием расторжения или аннулирования указанного Договора является одновременное окончание срока действия данного Регламента.

7.3. Настоящий Регламент исполнен в двух экземплярах.

7.4. Внесение изменений и дополнений в настоящий регламент производится установленным порядком по взаимному согласию Сторон.

Дополнительно: Исполнитель обязан включить в список лиц Пользователя, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование, заверенный уполномоченным представителем Пользователя, содержащий сведения о лицах, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование (фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность), с требованием к Получателю его обновления не реже одного раза в квартал, согласно положений настоящей типовой формы;

Акт
передачи оборудования узла доступа на ответственное хранение

Ставропольский край

«__» ноября 2019 г.

Мы, нижеподписавшиеся,
от лица

Публичное акционерное общество «Ростелеком»
Заместителя директора филиала – Технического
(далее Исполнитель) в директора Ставропольского филиала
лице ПАО «Ростелеком»

Должность

Кириченко Евгения Александровича

действующего(ей) на Доверенности №0410/29/12-19 от
основании 13.03.2019, с одной
стороны, и от
лица

Муниципальное казённое общеобразовательное

Полное наименование СЗО

учреждение средняя общеобразовательная школа №14

, расположенной(ого)
по адресу:

Ставропольский край, Петровский район, с. Просянка, ул. Мира, 69

Адрес СЗО

(далее – Получатель), в
лице

И.о. директора муниципального казённого
общеобразовательного учреждения средняя общеобразовательная школа
№ 14

Должность

Демехова Олега Сергеевича

Фамилия Имя Отчество

действующего(ей) на
основании

Приказа от 03.09.2019 №94-к

, с другой стороны, по результатам испытаний составили настоящий Акт о том, что в соответствии с пунктом 5.2. Приложения №1 к государственному контракту от 08.08.2019 г. №0173100007519000090_144316 Исполнитель, по подписании между Исполнителем и Получателем Акта о подключении социально – значимого объекта к сети передачи данных и начале оказания услуг по передаче данных, передал, а получатель принял на безвозмездное

ответственное хранение у Исполнителя на срок действия указанного государственного контракта следующее оборудование узла доступа:

№	Наименование оборудования	Серийный номер	Кол-во
1	Шкаф телекоммуникационный		1
2	Коммутатор		1
3	Резервный автономный источник питания		1
4	Прибор учета потребления электроэнергии		1
5	Оборудование контроля качества Услуги		0

От Исполнителя

Заместитель директора филиала –
Технический директор
СФ ЦАО «Ростелеком»



Е.А. Кириченко

М.П.

От Получателя

И.о. директора муниципального
казённого общеобразовательного
учреждения средняя
общеобразовательная школа № 14



О.С. Демехов

М.П.

Акт

о подключении социально значимого объекта к сети передачи данных и начале оказания услуг по передаче данных

Мы, нижеподписавшиеся, от лица ПАО «Ростелеком» (далее – Исполнитель), в лице

Заместителя директора филиала-Технического директора Ставропольского филиала ПАО «Ростелеком» Кириченко Евгения Александровича,
(должность, фамилия, имя, отчество)

действующего (-ей) на основании Доверенности №0410/29/12-19 от 13.03.2019

с одной стороны, и

от лица Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение
(наименование социально-значимого объекта)

средняя общеобразовательная школа № 14

расположенного (-ой) по адресу Ставропольский край, Петровский район,
с. Просянка, ул. Мира, 69

(субъект РФ, муниципальное образование, населенный пункт, улица, дом)

(далее – Получатель), в лице И.о. директора муниципального казённого
(должность, фамилия, имя, отчество)

общеобразовательного учреждения средняя общеобразовательная школа № 14
Демехова Олега Сергеевича,

действующего (-ей) на основании Приказа от 03.09.2019 №94-к

с другой стороны,

по результатам испытаний составили настоящий акт о том, что подключение социально значимого объекта к сети передачи данных обеспечено Исполнителем в соответствии с требованиями государственного контракта от «08» августа 2019 года №0173100007519000090_144316.

Узел доступа подключен волоконно-оптической линией связи.
(указывается технология подключения)

Узел доступа (порт № _____, абонентские интерфейсы 10/100/1000Base-T) обеспечивает подключение к сети передачи данных и оказание услуг по передаче данных со следующими параметрами:

скорость подключения _____ (_____)
(значение прописью)

Мбит/с по направлению к пользователю;
_____ (_____)
(значение прописью)

Мбит/с по направлению от пользователя (указывается при подключении волоконно-оптической линией связи),

время задержки IP-пакетов – _____ мс,
вариация времени задержки IP-пакетов – _____ мс,
потери IP-пакетов – _____ %.

Дата начала оказания услуг по передаче данных «01» декабря 2019 г.

от Исполнителя:

Заместитель директора филиала-
Технический директор
Ставропольского филиала
ПАО «Ростелеком»

_____ (должность)



/Е.А. Кириченко/

(подпись)

(И.О. фамилия)

М.П.

« _____ » _____ 201_ г.

от Получателя:

И.о. директора муниципального
казённого общеобразовательного
учреждения _____ средняя
общеобразовательная школа № 14

_____ (должность)



/О.С. Демехов/

(подпись)

(И.О. фамилия)

М.П.

« _____ » _____ 201_ г.

ПРОТОКОЛ
ПРОВЕДЕНИЯ ИСПЫТАНИЙ УСЛУГИ ПО ПОДКЛЮЧЕНИЮ
Ставропольский край, Петровский район, с. Просьянка, ул. Мира, 69
(указать полный адрес СЗО/ЦИК/ТИК в соответствии с Госконтрактом)

Испытательная комиссия в составе:

1. От лица Исполнителя, в лице Заместителя директора филиала-
Технического директора Ставропольского филиала ПАО «Ростелеком»

(должность, фамилия, имя, отчество)

Кириченко Евгения Александровича,

2. От лица Получателя Муниципальное казённое общеобразовательное

(наименование социально-значимого объекта)

учреждение средняя общеобразовательная школа № 14

расположенного (-ой) по адресу Ставропольский край, Петровский район,

с. Просьянка, ул. Мира, 69

(субъект РФ, муниципальное образование, населенный пункт, улица, дом)

(далее – Получатель), в лице И.о. директора муниципального казённого

(должность, фамилия, имя, отчество)

общеобразовательного учреждения средняя общеобразовательная школа № 14
Демехова Олега Сергеевича,

3. Представитель органа государственной власти субъекта Российской Федерации и (или) представитель органа местного самоуправления
информация по участнику комиссии не предоставлена

(должность, фамилия, имя, отчество)

4. Представитель территориального управления федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций

не включен в испытательную комиссию

(должность, фамилия, имя, отчество)

5. Уполномоченные представители ЦИК России.

не включен в испытательную комиссию

(должность, фамилия, имя, отчество)

Провела испытания по приему Услуги по подключению социально значимого объекта к сети передачи данных обеспечено Исполнителем в

соответствии с требованиями государственного контракта от «08» августа 2019 года №0173100007519000090_144316.

1. Объект испытаний: Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 14
(Указывается СЗО согласно приложению № 5 к Государственному контракту)
2. Состав узла доступа: *

Наименование	Модель	Кол-во, шт	Примечание
Шкаф телекоммуникационный*	BCV-606012-DE-D1-C1	1	
Коммутатор доступа*	MES2428	1	
Резервный автономный источник питания	Innova G2	1	
Прибор учета потребления электроэнергии	Меркурий 206	1	
Криptomаршрутизатор	-	0	Устанавливается оператором ЕСПД (п.4.2.1. Технического Задания)
Оборудование контроля качества Услуги*	-	0	Не предоставлен Оператором СКПУС СЗО (п.4.9. Технического Задания)

*Состав оборудования узла доступа указывается в зависимости от технологий доступа

3. Результаты испытаний подключения

Узел доступа подключен волоконно-оптической линией связи.
(указывается технология подключения)

Узел доступа (порт № _____, абонентские интерфейсы 10/100/1000Base-T) обеспечивает подключение к сети передачи данных и оказание услуг по передаче данных со следующими параметрами:

Узел доступа подключен волоконно-оптической линией связи.

(указывается технология подключения)

Узел доступа (порт № _____, абонентские интерфейсы 10/100/1000Base-T) обеспечивает подключение к сети передачи данных и оказание услуг по передаче данных со следующими параметрами:

скорость подключения _____ (_____)
(значение прописью)

Мбит/с по направлению к пользователю;
_____ (_____)
(значение прописью)

Мбит/с по направлению от пользователя (указывается при подключении волоконно-оптической линией связи),

время задержки IP-пакетов – _____ мс,

вариация времени задержки IP-пакетов – _____ мс,

потери IP-пакетов – _____ %.

Дата начала оказания услуг по передаче данных «01» декабря 2019 г.

Представитель Потребителя
И.о. директора муниципального
казённого общеобразовательного
учреждения средняя
общеобразовательная школа № 14

Представитель Исполнителя
Заместитель директора филиала-
Технический директор
Ставропольского филиала
ПАО «Ростелеком»



Демехов О.С.
_____ 201_ г.



Кириченко Е.А.
« _____ » _____ 201_ г.

Представитель органа
государственной власти субъекта
Российской Федерации
Информация по участнику комиссии
не предоставлена

Представитель органа местного
самоуправления

Информация по участнику комиссии
не предоставлена

« _____ » _____ 201_ г.

« _____ » _____ 201_ г.