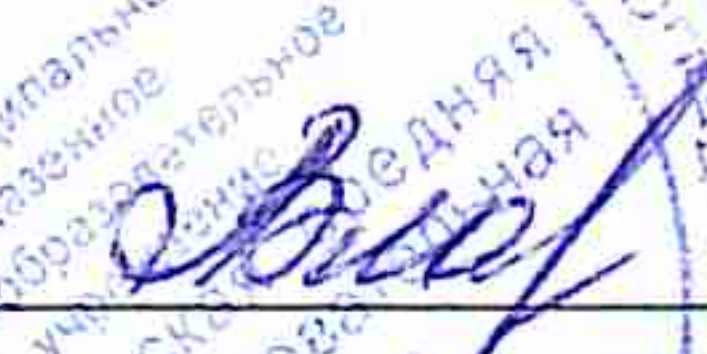


Утверждено
Представитель Исполнителя

Утверждено
Директор


Ю.В. Матросова
М.П.
« 07 » 09 20__ г.




А.И. Власова
М.П.
« 07 » 09 20__ г.



РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ АО "ЭР-Телеком Холдинг" и

Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение "Качалинская средняя общеобразовательная школа", Волгоградская область, Суровикинский район, х. Качалин, ул. Садовая, 3А

и технической поддержки качества услуг передачи данных, оказываемых по государственному контракту № 0173100007519000074_144316 от «14» августа 2019г.

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 №0173100007519000074_144316 от «14» августа 2019г.

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.

2.1 Контакты Получателя

Ответственный	Телефон	e-mail

2.2 Контакты Исполнителя

Ответственный	Телефон	e-mail
Отдел обслуживания Исполнителя	+7 (800) 505-97-20	cifs@domru.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 Получатель сдает заявки на неисправность Исполнителю.

После проведения первичной диагностики Исполнитель открывает Trouble Ticket (далее -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 ТТ.

- 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 не обнаружения проблемы в зоне ответственности Исполнителя, Исполнитель запрашивает дополнительную диагностику проблемы у Получателя.

3.8 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.

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

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

3.11 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.

3.12 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.

3.13 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.

3.14 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 Получателя**

Коммерческие вопросы

будни — с 09:00 до 18:00 (МСК+1)
ФИО Петрова Ирина Эдуардовна
Менеджер по обслуживанию корпоративных клиентов проекта

тел.: +7 (8442) 53-21-64 доб. 21353
e-mail: irina.e.petrova@domru.ru

1-й уровень эскалации ↓
будни — с 09:00 до 18:00 (МСК+1)
ФИО Матросова Юлия Васильевна
Технический руководитель проекта

тел.: +7 (8442) 53-21-64 доб. 21185
e-mail: iuliia.matrosova@domru.ru

Вопросы реализации проектов

будни — с 09:00 до 18:00 (МСК+1)
ФИО Матросова Юлия Васильевна
Технический руководитель проекта

тел.: +7 (8442) 53-21-64 доб. 21185
e-mail: iuliia.matrosova@domru.ru

1-й уровень эскалации ↓
будни — с 9:00 до 18:00 (МСК+2)
ФИО Уткин Андрей Владимирович
Руководитель по эксплуатации и техническому сервису

тел.: +7 (342) 246-22-33 доб. 22011
e-mail: andrei.utkin@domru.ru

Сервисные вопросы

Вы можете обращаться на групповой электронный адрес отдела обслуживания
e-mail: cifs@domru.ru

1-й уровень эскалации ↓
будни — с 09:00 до 18:00 (МСК+1)
ФИО Матросова Юлия Васильевна
Технический руководитель проекта

тел.: +7 (8442) 53-21-64 доб. 21185
e-mail: iuliia.matrosova@domru.ru

Финансовые вопросы (счета, платежи)

будни - с 09:00 до 18:00 (МСК+1)
ФИО Петрова Ирина Эдуардовна
Менеджер по обслуживанию корпоративных клиентов проекта

тел.: +7 (8442) 53-21-64 доб. 21353
e-mail: irina.e.petrova@domru.ru

1-й уровень эскалации ↓
будни — с 9:00 до 18:00 (МСК+2)
ФИО Мальцева Елена Игоревна
Ведущий специалист по методологии клиентского сервиса

тел.: +7 (342) 246-22-33 доб. 26294
e-mail: elena.i.maltceva@domru.ru

Аварийные вопросы круглосуточно, 7 дней в неделю

тел.: +7 (800) 505-97-20
e-mail: cifs@domru.ru

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 по работе с техническими претензиями (сменный)	-	Круглосуточно: e-mail: cifs@domru.ru тел.: +7(800) 505-97-20
1	Менеджер по обслуживанию корпоративных клиентов проекта	Петрова Ирина Эдуардовна	e-mail: irina.e.petrova@domru.ru тел.: +7 (8442) 53-21-64 доб. 21353 (Пн-Чт: с 9:00 до 18:00, Пт: с 9:00 до 16:45; МСК+1)
2	Технический руководитель проекта	Матросова Юлия Васильевна	e-mail: iuliia.matrosova@domru.ru тел.: +7 (8442) 53-21-64 доб. 21185 (Пн-Чт: с 9:00 до 18:00, Пт: с 9:00 до 16:45; МСК+1)
3	Руководитель по эксплуатации и техническому сервису	Уткин Андрей Владимирович	e-mail: andrei.utkin@domru.ru тел.: +7 (342) 246-22-33 доб. 22011 (Пн-Чт: с 9:00 до 18:00, Пт: с 9:00 до 16:45; МСК+2)

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 Государственного контракта № 0173100007519000074_144316 от «14» августа 2019г.

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



Филиал Акционерного общества
«ЭР-Телеком Холдинг» в городе Волгоград
(Филиал в г.Волгоград АО «ЭР-Телеком Холдинг»)
ул.Двинская, д.13 А, г.Волгоград, 400087
тел. (8442) 53 20 23, факс (8442) 53 21 42
e-mail: volgograd@domru.ru, www.domru.ru
ОКПО 13723467, ОГРН 1065902028620
ИНН 5902202276, КПП 344443001

Муниципальное казенное
общеобразовательное учреждение
"Качалинская средняя общеобразовательная
школа"

Волгоградская область, Суровикинский
район, х. Качалин, ул. Садовая, 3А

07.09.2020 № ВМР-02-05/1655/1310

на № _____ от _____

**О направлении списка лиц,
использующих оборудование**

Во исполнение требований законодательства:

- п. 22(1) Постановления Правительства РФ от 10.09.2007 N 575 "Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи",
- п. 26(1) Постановление Правительства РФ от 23.01.2006 N 32 "Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных",
- п. 2 ст. 44 Федерального закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ «О связи»

направляем Вам форму для заполнения списка лиц вашего социально-значимого объекта, использующих Ваше пользовательское (оконечное) оборудование (роутеры и т.п.) при получении услуг АО «ЭР-Телеком Холдинг» по подключению к сети передачи данных, обеспечивающей доступ к единой сети передачи данных и (или) сети «Интернет».

Предлагаем заполнить данный список, заверить уполномоченным представителем вашего социально-значимого объекта и направить до 30 сентября 2020 г. в наш адрес: 400087, г. Волгоград, ул. Двинская, д. 13А. Для оперативности работы информацию просим направить на электронный адрес: irina.e.petrova@domru.ru.

Обращаем внимание, к лицам, включаемым в вышеуказанный список относятся пользователи – работники Вашего СЗО.

Напоминаем, согласно вышеуказанных норм Постановлений Правительства, обновление списка лиц производится не реже одного раза в квартал. Просим своевременно направлять обновленную информацию.

Приложение: Форма списка пользователей, использующих оконечное оборудование.

Представитель по доверенности

Ю.В. Матросова

ФОРМА

Списки пользователей, использующих оконечное оборудование Пользователя во исполнение требований Правил оказания услуг связи по передаче данных, утвержденных постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 N 32, Правил оказания телематических услуг связи, утвержденные постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 N 575, а также п. 2 ст. 44 Федерального закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ «О связи».

Период, за который предоставляется список: _____ квартал 20__ г.

Наименование социально-значимого объекта: Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение "Качалинская средняя общеобразовательная школа"

Адрес социально-значимого объекта: Волгоградская область, Суровикинский район, х. Качалин, ул. Садовая, 3А

№ п/п	Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Место жительства	Реквизиты основного документа, удостоверяющего личность	
			Паспорт: № _____	Серия _____
			Дата Кем Код подразделения:	выдачи: выдан:

Представитель [наименование социально-значимого объекта]:

М.П.

**Акт выполненных работ с проверкой
компонента Услуги «Ограничение доступа к информации»**

г. _____

07.09 2020 г.

Мы, нижеподписавшиеся, от лица ПАО «Ростелеком» (далее Исполнитель), в лице Мастера по обслуживанию абонентов Сидорова Сергея Геннадьевича с одной стороны, и от лица Директора МКОУ «Качалинская СОШ» Власова Ангелики Ивановны (наименование социально-значимого объекта),

расположенного (-ой) по адресу Волгоградская обл. Суровикинский р.он х Качалин. ул. Садовая 3А (субъект РФ, муниципальное образование, населенный пункт, улица, дом),

(далее – Представитель СЗО), в лице

Власов В.А. Ангелика Ивановна
(должность, Фамилия, Имя, Отчество),

с другой стороны, по результатам испытаний составили настоящий акт о том, что компонента Услуги «Ограничение доступа к информации» соответствует требованиям Технического задания к государственному контракту от 29 ноября 2019 года №0410/75.

Показатель	Результат	Примечания
Проверена работа «Безопасного поиска» (При вводе запроса в адресную строку браузера должно происходить перенаправление на страницу «безопасного поиска»)	Выполнено	
Проверена работа в режиме «Только по белому списку» (проверить доступность ресурсов: don.kurganobl.ru, gosuslugi.ru, ege.edu.ru, obrnadzor.gov.ru, yandex.ru, mail.ru, wikipedia.org, kremlin.ru, uchi.ru)	Выполнено	
Проверена блокировка «закрытых» ресурсов (проверить недоступность ресурсов: vk.com, ok.ru, facebook.com, pornhub.com, worldoftanks.ru, 3rm.info/?newsid=26584, upyachka.ru, 87.240.131.99, 31.13.64.97, 62.240.84.135, 185.12.241.151, 2-3 сайта из Федерального списка экстремистских материалов - minjust.ru/nko/fedspisok)	Выполнено	
Проверен доступ к официальной почте образовательной организации (на почтовых серверах, расположенных на территории РФ)	Выполнено	

Настоящий Акт является основанием, подтверждающим корректную работу компонента Услуги «Ограничение доступа к информации» в части блокирования доступа к Интернет-ресурсам в соответствии с п.2 ст.5 Федерального закона №436-ФЗ от 29 декабря 2010 года «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

Акт
об оказании Услуг по передаче данных

Мы, нижеподписавшиеся, от лица ПАО «Ростелеком» (далее – Исполнитель), в лице Заместителя директора филиала – Технического директора Волгоградского филиала ПАО «Ростелеком» Волосевича Константина Викторовича, действующего на основании доверенности №0403/29/76/19 от 26.12.2019 с одной стороны, и МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «КАЧАЛИНСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА» (далее – Представитель Директора Власов В.Анатолий Иванович в лице действующего на основании Сторона с другой стороны, составили настоящий акт о том, что подключение социально значимых объектов к ЕСПД обеспечено Исполнителем в соответствии с требованиями государственного контракта от «29» ноября 2019 года № 0410/75.

(ВОЛС)

№ п/п	Субъект Российской Федерации	Тип населённого пункта	Адрес учреждения	Широта	Долгота	Полное наименование учреждения	Точка присоединения к ЕСПД порт №
1	Волгоградская область	Хутор	Волгоградская область, Суровикинский район, х. Качалин, ул. Садовая, 3А	48,7466961	43,1986672	МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «КАЧАЛИНСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА»	г. Волгоград, ул. Двинская, 9, VGRD-ARI xe-0/3/0

Услуга по передаче данных оказана с 01 октября 2020г. по 31 декабря 2020г.

от Исполнителя:

Заместитель директора филиала – Технический директор
Волгоградского филиала ПАО «Ростелеком»

 / К.В. Волосевич /
(подпись) ИНН 7707049368 0403/1
(И.О. фамилия)
М.П.

от Представителя СЗО:

директор школы
(должность)
 / А.М. Власов /
(подпись) (И.О. фамилия)
М.П.