

Утверждено

Директор Муниципального  
бюджетного  
общеобразовательного  
учреждения «Филипповская  
начальная школа - детский сад»



Л. М. Жданова

М.П.

«29» 04 2021 г.



Утверждено

Начальник сервисного участка с.  
Усть-Цильма Коми филиала  
ПАО «Ростелеком»



И.А. Палкин

М.П.

«29» 04 2021 г.

## РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

ПАО «Ростелеком» и Муниципальное бюджетное общеобразовательное  
учреждение «Филипповская начальная школа -  
детский сад»,

Исполнитель

Получатель

и технической поддержки качества услуг передачи данных, оказываемых  
по государственному контракту № 0173100007519000040\_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 № 0173100007519000040\_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.

### 2.1 Контакты Получателя

Ответственный	Телефон	e-mail
Специалист по работе с техническими претензиями (сменный) направления по работе с техническими претензиями		

### 2.2 Контакты Исполнителя

Ответственный	Телефон	e-mail
Специалист по работе с техническими претензиями (сменный) направления по работе с техническими претензиями	8-800-302-32-31	espd_ce@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 оконечном 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.



3.7.1.3 Для объектов, расположенных в труднодоступных населенных пунктах (труднодоступный населенный пункт - это населенный пункт, который в силу погодных, природных, техногенных и иных обстоятельств и (или) отсутствия элементов инфраструктуры становится недоступным или труднодостижимым для транспортных средств) срок решения инцидента 7 рабочих дней.

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 свертке простоев.

3.10 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 бюджетное общеобразовательное  
учреждение «Филипповская начальная школа - детский сад»**

**Коммерческие вопросы**

будни — с 8:30 до 16:30

Клешнина Надежда Евгеньевна

Руководитель группы сопровождения продаж

(8212)299993

8(912)-863-4266 мобильный

e-mail: [Nadejda.Kleshnina@nw.rt.ru](mailto:Nadejda.Kleshnina@nw.rt.ru)

1-й уровень эскалации ↓

Мешкело Сергей Марьянович

Заместитель директора филиала-Директор по работе с корпоративным и государственным сегментами

(8212)299848

мобильный

e-mail: [Sergey.Meshkelo@nw.rt.ru](mailto:Sergey.Meshkelo@nw.rt.ru)

**Вопросы реализации проектов**

будни — с 9:00 до 18:00

Егоров Алексей Валентинович

Главный специалист

Департамент по работе с Госзаказчиками

тел.: +7 (812) 604-09-80

e-mail: [Alexey.V.Egorov@nw.rt.ru](mailto:Alexey.V.Egorov@nw.rt.ru)

1-й уровень эскалации ↓

Рыбальченко Павел Анатольевич

Директор департамента продаж государственным заказчикам

тел.: +7 (812) 604-08-73

e-mail: [Pavel.Rybalchenko@nw.rt.ru](mailto:Pavel.Rybalchenko@nw.rt.ru)

**Сервисные вопросы**

будни — с 8:30 до 16:30

Клешнина Надежда Евгеньевна

Руководитель группы сопровождения продаж

(8212)299993

8(912)-863-4266 мобильный

e-mail: [Nadejda.Kleshnina@nw.rt.ru](mailto:Nadejda.Kleshnina@nw.rt.ru)

1-й уровень эскалации ↓

Мешкело Сергей Марьянович

**Финансовые вопросы (счета, платежи)**

будни — с 8:30 до 16:30

Клешнина Надежда Евгеньевна

Руководитель группы сопровождения продаж

(8212)299993

8(912)-863-4266 мобильный

e-mail: [Nadejda.Kleshnina@nw.rt.ru](mailto:Nadejda.Kleshnina@nw.rt.ru)

1-й уровень эскалации ↓

Мешкело Сергей Марьянович



Заместитель директора филиала-Директор по работе с корпоративным и государственным сегментами

(8212)299848

мобильный

e-mail: [Sergey.Meshkelo@nw.rt.ru](mailto:Sergey.Meshkelo@nw.rt.ru)

Заместитель директора филиала-Директор по работе с корпоративным и государственным сегментами

(8212)299848

мобильный

e-mail: [Sergey.Meshkelo@nw.rt.ru](mailto:Sergey.Meshkelo@nw.rt.ru)

**Аварийные вопросы** круглосуточно, 7 дней в неделю

тел.: 8-800-302-20-00

[8003022000@nw.rt.ru](mailto:8003022000@nw.rt.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 отдела технической поддержки корпоративных клиентов (сменный)	-	Круглосуточно: e-mail: <a href="mailto:8003022000@nw.rt.ru">8003022000@nw.rt.ru</a> тел.: 8-800-302-20-00
1	Начальник отдела технической поддержки корпоративных клиентов	Дьяченко Александр Анатольевич	Пн-Чт с 8:30 до 17:30, Пт: с 8:30 до 16:15 тел.: +7 (812) 430-10-01 моб.: +7 (953) 158-73-02 e-mail: <a href="mailto:Aleksandr.Dyachenko@nw.rt.ru">Aleksandr.Dyachenko@nw.rt.ru</a>
	Руководитель группы сопровождения продаж Группа обслуживания	Клешнина Надежда Евгеньевна	Пн-Пт с 8:30 до 16:30 тел.: (8212)299993 моб.: 8(912)-863-4266 e-mail: <a href="mailto:Nadejda.Kleshnina@nw.rt.ru">Nadejda.Kleshnina@nw.rt.ru</a>



2	Заместитель директора филиала-Директор по работе с корпоративным и государственным сегментами	Мешкело Сергей Марьянович	Пн-Пт с 8:30 до 16:30 тел.: (8212)299848 моб.: e-mail: <a href="mailto:Sergey.Meshkelo@nw.rt.ru">Sergey.Meshkelo@nw.rt.ru</a>
3	Начальник центра технической поддержки	Кульбачный Евгений Викторович	Пн-Чт с 8:30 до 17:30, Пт: с 8:30 до 16:15 тел.: +7 (812) 430-18-92 моб.: +7 (905)-265-97-53 e-mail: <a href="mailto:evgeniy.kulbachniy@RT.RU">evgeniy.kulbachniy@RT.RU</a>

## 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 № 0173100007519000040\_144316 от «29» июля 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**

«29» 07 2021 г.

Мы, нижеподписавшиеся, от лица: Публичного акционерного общества «Ростелеком» (далее – Исполнитель),

в лице: Начальника сервисного участка с. Усть-Цильма Коми филиала ПАО «Ростелеком» Палкина Ивана Альбертовича,

действующего (-ей) на основании доверенности № 0205/29/21/21 от 18.05.2021 с одной стороны,

и от лица: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Филипповская начальная школа - детский сад»,

расположенного (-ой) по адресу: Республика Коми, Усть-Цилемский район, д. Филиппово, ул. Полевая, 6 (далее – Получатель),

в лице: Директора Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Филипповская начальная школа - детский сад» Ждановой Любови Михайловны

действующего (-ей) на основании Устава с другой стороны,

по результатам испытаний составили настоящий акт о том, в соответствии с пунктом 5.1. Приложения № 1 к государственному контракту от «29» июля 2019 г. № 0173100007519000040\_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	Модель	Серийный номер	Кол-во, шт	
Шкаф телекоммуникационный	WQSHP-62460-M-VT-D1	8/4	1	
Резервный автономный источник питания	CyberPower Булат-1000RT	009864900 385	1	
Прибор учета потребления	Энергомера CE102M	010748157661 448	1	



электроэнергии				
Контроллер объекта	Электрон КО-1М	8571 1174	1	
Коммутатор доступа	Eltex MES2428 AC	ES 87044832	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)

от Исполнителя:

Начальник сервисного участка  
с. Усть-Цильма Коми филиала ПАО  
«Ростелеком»

(должность)

(подпись)



И.А. Палкин

(И.О. фамилия)

М.П.

« 29 » 07 2021 г.

от Получателя:

Директор Муниципального  
бюджетного общеобразовательного  
учреждения «Филипповская  
начальная школа - детский сад»

(должность)

(подпись)



Л. М. Жданова

(И.О. фамилия)

М.П.

« 29 » 07 2021 г.



## АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ

д. Филиппово

« 8 » сентября 2021 г.

Настоящий Акт составлен между ПАО «Ростелеком», именуемым в дальнейшем Исполнитель, в соответствии с заключенным контрактом от 30.07.2021 г. №0410/63 с одной стороны, и Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Филипповская начальная школа - детский сад», в лице Директора Ждановой Любови Михайловны, именуемой в дальнейшем Представитель СЗО, с другой стороны, о нижеследующем: Исполнитель передал, а Представитель СЗО принял на ответственное хранение следующее оборудование Исполнителя:

Наименование оборудования	Серийный номер	Комплектность	Кол-во единиц оборуд.
АПШК «Континент»3.9 Криптошлюз. Платформа IPC-10 КС-3	N7UZGDKT	-	1
АПШК «Континент»3.9 Криптошлюз. Платформа IPC-10 КС-3	NCK2K2SY	-	1
Полка 19"	-	-	2

Особые отметки:

Адрес установки оборудования:

Республика Коми, Усть-Цилемский район, д. Филиппово, ул. Полевая, 6

Стороны подтверждают, что передаваемое оборудование по качеству и количеству соответствует описанию настоящего акта. Оборудование установлено в месте, соответствующем требованиям, предъявляемым производителем оборудования для нормальной эксплуатации.

Представитель СЗО принимает указанное выше Оборудование Исполнителя на ответственное хранение.

Представитель СЗО не вправе вносить изменения в настройки оборудования и обязан обеспечить сохранность и защиту оборудования от несанкционированного доступа третьих лиц.


В случае неисправности оборудования, повреждения либо утраты оборудования Представитель СЗО обязан немедленно сообщить об этом Исполнителю по телефону 8-800-301-32-31.


**Представитель СЗО:**

Директор  
МБОУ "ФИЛИППОВСКАЯ НШДС"

 / Жданова Л.М./  
(подпись)

**Представитель исполнителя:**

  
универсальный  
специалист связи  
(должность)

 / Жоздов А.В.  
(подпись) (ФИО)

Протокол инструментального контроля

параметров подключения СЗО

1. Номер протокола (присваивается Исполнителем): № 641
2. Дата инструментального контроля: «29» 07 2021 г.
3. Номер СЗО по Приложению № 5 и (или) Плану поэтапного подключения СЗО от «20» 07 \_\_\_\_\_ 2021 г. к государственному контракту № 0173100007519000040\_144316 от «29» июля 2019 г. № 641
4. Наименование СЗО: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Филипповская начальная школа - детский сад»
5. Адрес СЗО: Республика Коми, Усть-Цилемский район, д. Филиппово, ул. Полевая, 6
6. Требования к параметрам подключения СЗО
  - 6.1. Пропускную способность канала передачи данных «от» СЗО, не менее 50 Мбит/с;
  - 6.2. Пропускную способность канала передачи данных «к» СЗО, не менее 50 Мбит/с;
  - 6.3. Время задержки передачи IP-пакетов, не более 15 мс;
  - 6.4. Потери IP-пакетов, не более 0,2 %.
7. Результаты инструментального контроля:
  - 7.1. Минимальная пропускная способность канала передачи данных «от/к» СЗО 50 Мбит/с;
  - 7.2. Максимальное время задержки передачи IP-пакетов 7 мс;
  - 7.3. Максимальная вариация времени задержки передачи IP-пакетов 0,014 мс;
  - 7.4. Максимальная доля потери IP-пакетов 0 %.
8. Инструментальный контроль провели:

Представитель Исполнителя

Начальник сервисного участка с. Усть-Цильма Коми филиала ПАО «Ростелеком»

Должность



Подпись

И.А. Палкин /  
ФИО

Представитель Получателя

Директор Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Филипповская начальная школа - детский сад»

Должность



Подпись

Л. М. Жданова /  
ФИО