

Утверждено

Директор МОУ «Средняя  
общеобразовательная школа №13»



Е.И. Асташкина

«28» октября 2019 г.

Утверждено

Заместитель начальника центра -  
начальник цеха г. Ухта  
Коми филиала ПАО «Ростелеком»



А.А. Воробьев

«28» октября 2019 г.

### РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Публичного акционерного общества «Ростелеком» и Муниципального  
общеобразовательного учреждения "Средняя общеобразовательная школа  
№13" и технической поддержки качества услуг передачи данных,  
оказываемых по государственному контракту от 29.07.2019 года  
№ 0173100007519000040\_144316

г. Москва, 2019 г.

## 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.

### 1.1 Контакты Получателя

| Ответственный  | Телефон        | e-mail         |
|--|----------------|----------------|
| Специалист по работе с техническими претензиями (сменный) направления по работе с техническими претензиями | тел.:<br>тел.: | Круглосуточно: |

### 2.2 Контакты Исполнителя

| Ответственный  | Телефон         | e-mail  |
|--|-----------------|---|
| Специалист по работе с техническими претензиями (сменный) направления по работе с техническими претензиями | 8-800-301-32-31 | <u><a href="mailto:espd_ce@rt.ru">espd_ce@rt.ru</a></u> |

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 окончном 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) рок 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 сверке 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 Публичного акционерного общества «Ростелеком» и  
Муниципального общеобразовательного учреждения "Средняя  
общеобразовательная школа №13"**

**Коммерческие вопросы**

Клешнина Надежда Евгеньевна

тел.: (8212)299993

моб.: +7(912)-863-4266

e-mail: Nadejda.Kleshnina@nw.rt.ru

1-й уровень эскалации ↓

Родинцов Евгений Владимирович

Начальник отдела продаж корпоративным и  
государственным клиентам

моб.: (8212)299907

e-mail: Evgeniy.Rodintsov@nw.rt.ru

**Вопросы реализации проектов**

будни — с 9:00 до 18:00

Ткачева Екатерина Сергеевна

Главный специалист Департамент по работе с  
Госзаказчиками

тел.: +7(812)604-0952

e-mail: Ekaterina.Tkacheva@nw.rt.ru

1-й уровень эскалации ↓

Рыбальченко Павел Анатольевич

Директор департамента продаж государственным  
заказчиком

моб.: +7(812)604-0873

e-mail: Pavel.Rybalchenko@nw.rt.ru

**Сервисные вопросы**

будни — с 9:00 до 18:00

Клешнина Надежда Евгеньевна

Старший менеджер по работе с госструктурами

тел.: (8212)299993

моб.: +7(912)-863-4266

e-mail: Nadejda.Kleshnina@nw.rt.ru

1-й уровень эскалации ↓

Родинцов Евгений Владимирович

Начальник отдела продаж корпоративным и  
государственным клиентам

моб.: (8212)299907

e-mail: Evgeniy.Rodintsov@nw.rt.ru

Внимание! В случае отсутствия сервис-менеджера,  
Вы можете обращаться на групповой электронный  
адрес отдела обслуживания

**Финансовые вопросы (счета, платежи)**

будни — с 9:00 до 18:00

Клешнина Надежда Евгеньевна

Старший менеджер по работе с госструктурами

тел.: (8212)299993

моб.: +7(912)-863-4266

e-mail: Nadejda.Kleshnina@nw.rt.ru

1-й уровень эскалации ↓

Родинцов Евгений Владимирович

Начальник отдела продаж корпоративным и  
государственным клиентам

моб.: (8212)299907

e-mail: Evgeniy.Rodintsov@nw.rt.ru

**Аварийные вопросы**

Аварийные вопросы  
круглосуточно, 7 дней в неделю

тел.: 8 800 302 2000

e-mail: 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 по работе с техническими претензиями (сменный)                                 | -                             | Круглосуточно:<br>e-mail: 8003022000@nw.rt.ru<br>тел.: 8 800 302 2000  |
| 1       | Руководитель направления технической поддержки государственных проектов                   | Коробицин Вячеслав Павлович   | e-mail: V.P.Korobitsin@nw.rt.ru<br>тел.: 8 (812) 430-04-92<br>моб.: +7 (981)-830-7281<br>(Пн-Чт с 8:30 до 17:30, Пт: с 8:30 до 16:15)  |
|         | Менеджер отдела обслуживания корпоративных Клиентов федерального уровня (Сервис-Менеджер) | -                             | -  |
| 2       | Начальник обслуживания корпоративных Клиентов федерального уровня                         | -                             | -  |
| 3       | Начальник отдела технической поддержки корпоративных Клиентов федерального уровня         | Кульбачный Евгений Викторович | e-mail: evgeniy.kulbachniy@RT.RU<br>тел.: 8 (812)430-18-92<br>моб.: +7 (905)-265-97-53<br>(Пн-Чт с 8:30 до 17:30, Пт: с 8:30 до 16:15) |



## 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 29.07.2019 года.

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;

