

Утверждено

Директор муниципального
общеобразовательного
учреждения «Средняя
общеобразовательная
школа № 5»



С.Е. Трубицина

« » 2019 г.

Утверждено

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



Е.А. Кириченко

« » 2019 г.

РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

ПАО «Ростелеком» и Муниципальное общеобразовательное
учреждение "Средняя общеобразовательная
школа № 5»

Исполнитель

Получатель

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

г. Москва, 2019 г.

ических служб исполнителя (далее Исполнитель) и технических служб получателя (далее Получатель), порядок эскалации при устранении проблемными связями в рамках Государственного контракта 3100007519000090_144316.

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

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 являются ответственными.

1.1 Контакты Получателя

Ответственный	Телефон	e-mail
Специалист по работе с техническими претензиями (далее Ответственный) 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 (далее Ответственный) 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. 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 сообщению. По результатам проведенной проверки Исполнитель информирует Получателя.

3.7 В случае необходимости восстановления кабельной инфраструктуры Исполнитель устанавливает следующие сроки решения инцидента 48 часов.

3.7.1. В случае необходимости замены оборудования:

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

3.7.1.2. Для оборудования

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 свержке 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

...правности. В случае не предоставления Получателем подтвержден
отказа в подтверждении устранения неисправности в течение 24 часов с м
информирования Получателя Исполнителем, неисправность счита
устраненной по умолчанию.

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

3.15. При обращении одной из Сторон к другой Стороне за помо
проведении диагностических работ и за любой информацией, необходимо
эффективного решения проблемы, Сторона, получившая запрос, об
предпринять все возможные действия, согласно запросу или от
аргументированным отказом, с указанием причин, по которым дей
выполнены быть не могут.

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

4.1. Исполнитель при проведении планово-профилактических р
связанных с перерывом в оказания Услуг, оповещает Получателя не менее чем
(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 уведомле
на проведение ремонтных и профилактических ра
подтверждение/мотивированный отказ от Получателя не отправлено, срок
проведение ремонтных и профилактических работ считаются согласованными.

4.3. Исполнитель при переносе сроков проведения работ или их от
повещает об этом Получателя дополнительно.

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

4.5. В случае аргументированного возражения Получателя, объявленн
ремя проведения работ должно подлежать пересмотру.

4.6. При планировании работ или возникновении
рассмотреть

... информируют собственное руководство о
... и, при необходимости получения помощи руководства, эс
... проблему. Информирование и эскалация производится с документиро
... (il) или устно (по телефону) - при необходимости немедленного вме
5.2. Административная эскалация разрешения аварийных
...полнителя и у Получателя приведена в Таблице 2 и Таблице 3 соотв
5.3 Переход через уровни эскалации без уведомления предыдущ
...пускается.

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

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

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 Темурозовна

Директор департамента продаж государственным заказчикам

+7 (861) 259-33-60

+7 (937) 989-55-07 мобильный

Ilon.Lezhneva@south.rt.ru

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 <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 <u>Natalya.Khlechas@south.rt.ru</u></p>
<p><u>Аварийные вопросы</u> круглосуточно, 7 дней в неделю</p> <p>тел.: 8-800-301-08-01</p> <p><u>otpkk tt@south.rt.ru</u></p> <hr/>	

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 <u>Natalya.Khlechas@south.rt.ru</u> (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: <u>Andrey.Deverich@south.rt.ru</u> 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;