

**Регламент
технической поддержки при оказании Услуги**

г. Москва, 2022 год

1. Термины, определения и сокращения

1.1. В Регламенте, используются следующие термины, определения и сокращения:

SLA (англ. Service Level Agreement)	Соглашение об уровне предоставления услуг – формальный договор между Заказчиком и Исполнителем, содержащий права и обязанности сторон, а также согласованный уровень качества предоставления данной услуг
АСК Объекта	Средство измерения утвержденного типа, размещенное на Объекте
Время реакции	Срок, в течение которого Исполнитель обязуется приступить к работе над проблемой, обозначенной в запросе Потребителя об инциденте, определенный SLA
Заказчик	Государственный Заказчик - Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
Государственный контракт	Государственный контракт № 0410/151 от 30.12.2021 г. на оказание государственным и муниципальным образовательным организациям, реализующим образовательные программы общего образования и среднего профессионального образования (далее – образовательные организации), избирательным комиссиям субъектов Российской Федерации и территориальным избирательным комиссиям, расположенным на территориях субъектов Российской Федерации (за исключением Республики Крым и г. Севастополя), (с учетом потребностей указанных пользователей), услуг по предоставлению с использованием единой сети передачи данных доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»); по передаче данных при осуществлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет»; по защите данных,

	<p>обрабатываемых и передаваемых при осуществлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет»; по обеспечению ограничения доступа к информации, распространение которой в Российской Федерации запрещено, и к информации, причиняющей вред здоровью и (или) развитию детей, содержащейся в сети «Интернет» для образовательных организаций; по мониторингу и обеспечению безопасности связи при предоставлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет»; по организации подключения к единой сети передачи данных образовательных организаций и избирательных комиссий, по передаче данных при осуществлении доступа к этой сети</p>
ЕСПД	<p>Виртуальная частная сеть (сети) Исполнителя, обеспечивающая доступ социально-значимых объектов к информационным системам и к сети «Интернет», а также передачу данных при предоставлении доступа к информационным системам и к сети «Интернет»; обеспечивающая доступ Центральной избирательной комиссии, избирательных комиссий субъектов Российской Федерации и территориальных избирательных комиссий к информационным системам и к сети «Интернет», развернутая в соответствии с проектом, согласованным в части Модели угроз безопасности информации с федеральными органами, уполномоченными в области безопасности и защиты информации, заключенный между Исполнителем и Заказчиком</p>
Исполнитель	ПАО «Ростелеком»
Исходные метрики	<p>Данные о значениях и количестве тестовых пакетов (полученных и переданных). Метрологическая информация, полученная в ходе измерений</p>
Образовательная организация	Государственная или муниципальная образовательная организация, реализующая

	программы общего образования и (или) среднего профессионального образования
Коэффициент доступности	Отношение фактического времени работоспособности услуги к общему времени, когда услуга должна предоставляться без учета согласованных планово-профилактических работ и работ, производимых по просьбе Потребителя (Согласно формулы п.7.12.1.2 ТЗ к ГК0410/151)
Объект	Совокупность технических средств, средств вычислительной техники и программного обеспечения, расположенных по одному адресу
Оборудование потребителя	Коммутаторы, маршрутизаторы wi-fi точка, автоматизированное рабочее место (АРМ) и другие элементы сети ЛВС принадлежащие пользователю на правах собственности или по договорам аренды
Пакет	Форматированный блок информации, передаваемой по сети связи, функционирующей посредством технологии коммутации пакетов
Планово - профилактические работы	Работы, техническое обслуживание, модернизация или усовершенствование сети/сетевое оборудования, проводимые Исполнителем на сети, которые могут вызвать перерывы в предоставлении Услуги
Потребитель, представитель потребителя	Ответственное лицо, назначенное Директором СЗО в рамках получения технической поддержки по Государственному контракту
СЗО (Социально значимый объект)	Образовательная организация, работающая по программе общего или средне специального образования
Служба технической поддержки Заказчика	СЦ Минцифры России
Событие	интерпретация Исходных метрик с учетом возможных проблем с прохождением тестового трафика без влияния на трафик Потребителя: срабатыванием политик burst, повышенной нагрузки на центральный процессор

	<p>маршрутизатора, повышенной загрузки канала Потребителем услуги или иных параметров, которые могут повлиять на прохождение тестовых пакетов, включая параметры, определенные международными стандартами по работе IP оборудования</p>
ТТ	<p>Trouble Ticket - запись, сформированная в электронном виде на основании обращения поступившего от Потребителя, и идентифицируемая по присвоенному номеру</p>
Услуги	<p>Оказание Исполнителем услуг связи для СЗО, расположенным на территориях субъектов Российской Федерации (за исключением Республики Крым и г. Севастополя) по:</p> <p>передаче данных при осуществлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет» (Компонент Услуги связи «Передача данных») в составе услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> по защите данных, обрабатываемых и передаваемых при осуществлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет» (Компонент «Защита данных»); по обеспечению ограничения доступа к информации, распространение которой в Российской Федерации запрещено, и к информации, причиняющей вред здоровью и (или) развитию детей, содержащейся в сети «Интернет» для образовательных организаций (Компонент «Ограничение доступа к информации»); по мониторингу и обеспечению безопасности связи при предоставлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет» (Компонент «Мониторинг и обеспечение безопасности связи»); <p>по предоставлению с использованием ЕСПД доступа к государственным, муниципальным,</p>



	<p>иным информационным системам и к информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (Компонент Услуги связи «Предоставление доступа»).</p> <p>Оказание Исполнителем услуг связи для СЗО, расположенных на территориях субъектов Российской Федерации (за исключением Республики Крым и г. Севастополя) по:</p> <p>организации подключения к ЕСПД (Компонент Услуги связи «Организация канала L2»);</p> <p>передаче данных при осуществлении доступа к ЕСПД (Компонент Услуги связи «Передача данных L2»)</p>
--	---

2. Общие положения

2.1. Настоящим Регламентом технической поддержки при оказании Услуги устанавливается порядок взаимодействия Потребителей, Службы технической поддержки Заказчика и Исполнителя, порядок эскалации при устранении проблем с Услугами в рамках Государственного контракта, а также порядок взаимодействия при планировании и проведении профилактических работ.

2.2. Состав, технические характеристики и параметры Услуги определены в Государственном контракте.

3. Контакты Службы технической поддержки для взаимодействия

3.1. Контакты Службы технической поддержки Заказчика.

Ответственный	Телефон	e-mail
Оперативный дежурный СЦ Минцифры России (круглосуточно)	8-800 3013414 8-495 5513414	mcszo@digital.gov.ru



4. Порядок взаимодействия при оказании Услуг

4.1. Взаимодействие Сторон осуществляется в режиме «24x7» (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году), с использованием имеющихся средств связи: телефон, электронная почта.

4.2. Потребитель при обращении в СЦ Минцифры России предоставляет следующие сведения:

4.2.1 Обязательные данные при регистрации обращения

Информация об объекте и контактные данные:

- полное наименование СЗО;
- географический адрес Объекта Потребителя;
- ФИО и контактные данные Потребителя или представителя Потребителя на объекте;

Подробное описание проблемы:

- дата и время возникновения проблемы,
- признаки проявления неисправности и критичность влияния;

Наличие электропитания:

- на объекте Потребителя;
- на конечном оборудовании Потребителя;

4.2.2 Вспомогательные данные при регистрации обращения (По возможности):

- результаты первичной диагностики (ping, trace) с указанием IP-адреса оборудования Потребителя (при их наличии);
- результаты открытия нужных ресурсов;
- информацию о внешней индикации на оборудовании Исполнителя и Потребителя;
- информацию о перезагрузке оборудования Исполнителя и Потребителя.

4.3 Зоны ответственности

4.3.1. Зона ответственности заказчика услуг связи:

- работоспособность СЦ Минцифры России
- координация работ по предоставлению качественных услуг передачи данных с использованием единой сети передачи данных, включая прием обращений Потребителей, контроль закрытия ТТ и эскалация проблем на руководство Заказчика.



- ориентировать Потребителя на инструкции, размещенные на сайте <https://espd.wifi.rt.ru> в части самостоятельной настройки оборудования Потребителя

4.3.2. Зона ответственности исполнителя:

- в части организации сети: на объекте потребителя зона ответственности исполнителя заканчивается на порту криптомаршрутизатора;
- оказывать содействие по настройке подключенного к ЕСПД оборудования потребителя путем удаленных/дистанционных консультаций СЗО, а также ориентировать Потребителя на инструкции, размещенные на сайте <https://espd.wifi.rt.ru> в части самостоятельной настройки оборудования Потребителя;
- в части пользования услугами: изменение настроек на оборудовании Исполнителя в соответствии с запросами Потребителя, предоставление или ограничение доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «интернет»), при соблюдении условий ТЗ к ГК;
- оперативное информирование СЦ Минцифры России об авариях на сети Исполнителя, затрагивающих более 20% объектов, подключенных в Субъекте Российской Федерации.
- своевременное информирование Потребителя* и СЦ Минцифры России о плановых работах, затрагивающих предоставление услуг связи на объекте.

** - Контактные данные Потребителей для осуществления информирования будут определяться в соответствии с принятым порядком при проведении плановых профилактических работ.*

4.3.3. Зона ответственности Потребителя:

- предоставление актуальных контактов для оперативного взаимодействия;
- обеспечение состояния помещений, позволяющее эксплуатировать оборудование ЕСПД и сетевую инфраструктуру;
- работоспособность электросети СЗО;
- своевременное обеспечение допуска к оборудованию исполнителя;
- работоспособность оборудования потребителя;
- обеспечение сохранности и недоступности третьим лицам оборудования Исполнителя;
- проведение проверок и подтверждение возобновления работоспособности услуги после завершения работ Исполнителя по ТТ



4.4 Порядок действий сторон в рамках обработки обращений от Потребителя.

4.4.1 СЦ Минцифры России регистрирует обращение и сообщает Потребителю номер зарегистрированного ТТ. При необходимости или по требованию Потребителя переводит звонок и ТТ на Исполнителя для решения проблемы в режиме реального времени. Если обращение поступило по электронной почте, СЦ Минцифры России не позднее чем через 15 минут с момента поступления обращения сообщает Потребителю номер зарегистрированного ТТ.

В случае, если Потребителем по электронной почте не предоставлены обязательные данные, то заявка СЦ Минцифры России не принимается и отправляется ответное письмо с информацией о необходимости предоставить недостающие данные для заведения ТТ.

4.4.2. Период недоступности Услуги или ухудшения качества Услуги в рамках настоящего Регламента технической поддержки при оказании Услуги учитывается с момента регистрации обращения (ТТ) от Потребителя в СЦ Минцифры России до срока передачи ТТ Исполнителем в СЦ Минцифры России на подтверждение работоспособности услуги. (статус Решено). В случае, если Потребитель не подтверждает возобновление работоспособности услуги, то ТТ возвращается в работу Исполнителю и время работы по ТТ возобновляется.

4.4.3. После получения ТТ и проведения проверки, Исполнитель проводит диагностику, локализацию и устранение проблемы. После устранения проблемы Исполнитель переводит в статус Решено с отчетом о восстановлении услуги, а так же получает и фиксирует в ТТ подтверждение Потребителя о восстановлении работоспособности и стабильности функционирования услуги, доступности ресурсов сети интернет, достаточности оказанной консультации, и передает ТТ в СЦ Минцифры России на закрытие ТТ. В случае если нет возможности получить обратную связь от Потребителя о работоспособности услуги Исполнитель переводит в статус Решено и передает ТТ с соответствующими комментариями.

4.4.4 СЦ Минцифры России после отработки ТТ со стороны Исполнителя по обращениям, оставленным по телефону связывается с Потребителем, указанным как контакт при обращении либо альтернативным контактом если таковой указан в ТТ и получает обратную связь об устранении проблемы, зафиксированной при обращении и закрывает ТТ либо возвращает обратно в работу исполнителю с соответствующими комментариями.

В случае обращения по почте СЦ Минцифры России направляет письменное уведомление об устранении неисправности на электронный адрес Потребителя, (инициатора ТТ), параллельно при необходимости устно информирует:

- номер ТТ;



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

В течение 24 часов с момента получения уведомления по почте, оставленной при регистрации, об устранении неисправности Потребитель предоставляет подтверждение устранения неисправности путем отправки ответного сообщения на электронный адрес СЦ Минцифры России или информирует СЦ Минцифры России о причинах отказа в подтверждении устранения неисправности. В случае не предоставления Потребителем подтверждения или отказа в подтверждении устранения неисправности в течение 24 часов с момента информирования Потребителя Исполнителем, неисправность считается устраненной по умолчанию и ТТ закрывается.

4.4.5 В случае, если требуется изменить приоритет по ТТ допускается формирование официального запроса в сторону Заказчика на согласование изменения приоритета в рамках ТТ, когда по результатам устранения неисправности/проведения аналитики зафиксирован иной характер проблемы, чем при открытии ТТ по обращению пользователя. Запрос Исполнителем должен быть направлен не позднее 5-го числа месяца, идущего за отчетным.

4.5. Приоритеты и время восстановления работоспособности Услуг для Потребителей определяются в соответствии с условиями Государственного контракта:

По степени срочности устранения неисправностей:

- **1-ый приоритет – Критичный:**

сопровождаяемая услуга не доступна (авария);

массовые (более десяти обращений в течение тридцати минут от различных Потребителей в отдельном субъекте Российской Федерации) обращения, связанные с нарушением работоспособности Услуг, относящиеся к одному событию;

- **2-ой приоритет – Высокий:**

наблюдается массовая деградация производительности или периодическое прерывание Услуги в не менее 5 процентов общего числа Потребителей в регионе;

фиксируются периодические прерывания в работе Услуги у одного Потребителя;

- **3-й приоритет – Средний:**

наблюдается деградация производительности Услуги у одного Потребителя;

нарушение вспомогательной функциональности Услуг;

запрос на обслуживание или изменение настроек;

запрос на изменение конфигурации или функциональности Услуг;

• **4-й приоритет – Низкий:**

проблемы без утраты способности Услуг;
запросы по оказанию информационной поддержки;
представителю Потребителя требуется консультация.

По времени решения инцидентов:

Показатель	Норматив времени реакции	
	Для СЗО в населённых пунктах с населением более десяти тысяч человек	Для СЗО в административных центрах сельских поселений и прочих населенных пунктах
Время решения инцидентов первого приоритета	12* часов рабочего времени (с 09:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням) с момента регистрации обращения. В периоды проведения единого государственного экзамена – круглосуточно	28* часов рабочего времени (с 09:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням) с момента регистрации обращения для СЗО. В период проведения единого государственного экзамена – круглосуточно
Время решения инцидентов второго приоритета	16* часов рабочего времени (с 09:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням) с момента регистрации обращения. В период проведения единого государственного экзамена – круглосуточно	32* часа рабочего времени (с 09:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням) с момента регистрации обращения. В период проведения единого государственного экзамена – круглосуточно
Время решения инцидентов третьего приоритета	24* часа рабочего времени (с 09:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням)	36* часов рабочего времени (с 09:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням)
Время решения инцидентов четвертого приоритета	32* часа рабочего времени (с 09:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням)	40* часов рабочего времени (с 09:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням)

*) Указано время устранения неисправности без учета времени восстановления кабельной инфраструктуры и замены оборудования у Потребителя. В случае восстановления кабельной инфраструктуры и замены оборудования у СЗО нормативные сроки решения инцидента увеличиваются на **72 часа**. Указано время для восстановительных работ инфраструктуры Исполнителя, без учета времени восстановительных работ оборудования

Потребителя, инфраструктуры информационных систем, а также наличия Потребителя в труднодоступном населенном пункте

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 – **до 10 рабочих дней**.

Примечания:

1) В случаях, если для решения заявки требуется дополнительная информация от Потребителя или проверка работоспособности с его стороны, время простоя не учитывается, до получения запрошенной информации.

2) Отключения (перерывы), вызванные любой из перечисленных ниже причин, не классифицируются как недоступность или неисправность:

проведение плановых профилактических работ с уведомлением представителей Заказчика и/или Потребителей в срок не менее трех рабочих дней до времени проведения работ;

работа на оборудовании Исполнителя по запросу Потребителя;

тестирование Услуг по запросу Потребителя в случае, когда не было выявлено никакой неисправности или недоступности;

неисправности или дефекты оборудования Потребителей;

перерывы в предоставлении Услуг, вызванные умышленными или неумышленными действиями Потребителей;

форс-мажор.

4.7. В ходе проведения восстановительных работ Исполнитель приостанавливает работы с ТТ на время, необходимое и указанное Потребителем, в случаях:

4.7.1 В ходе устранения ТТ Потребитель не может обеспечить доступ сотрудников Исполнителя на Объект, в запрашиваемые Исполнителем сроки;

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

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

4.7.4 В ходе устранения ТТ не удается получить ответ от потребителя на запрос о предоставлении дополнительной информации, либо невозможностью связаться с Потребителем. При этом по каждому контакту в ТТ оставляется комментарий с указанием времени исходящего звонка или вложением отправленного письма.

Приостановление работы с ТТ происходит только при условии предоставления аргументированных доказательств отсутствия проблем (диагностики) со стороны Исполнителя:

- ping IP адреса шлюза (доступность криптошлюза), в случае 4.7.3, 4.7.4
- ФИО и должность Потребителя, причина приостановки, в случае 4.7.1, 4.7.2, 4.7.3

Время приостановления ТТ по причине, находящейся в зоне ответственности Потребителя вычитается из времени решения ТТ Исполнителем, за исключением случаев, когда в результате диагностики проблема установлена в зоне ответственности Исполнителя и приостановка ТТ производилась на период проведения мероприятий на стороне Потребителя, проведение которых не имело отношения к характеру аварии.

4.8. Исполнитель переводит ТТ в зону ответственности Потребителя в случаях если:

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

4.8.1 В случае, когда проверка услуги осуществлялась с выездом исполнителя подписывается двусторонний Акт (**Приложение 1**) и прикладывается в ТТ.

4.8.2 Если проверка осуществлялась удаленно, в ТТ Исполнитель прикладывает информацию о выполненной диагностике:

- ping IP адреса криптошлюза
- ФИО потребителя и причину перевода в зону ответственности потребителя

4.8.3 В случаях, когда на этапе регистрации обращения Потребителя СЦ Минцифры России фиксирует жалобу на полную недоступность или ухудшение качества оказываемой услуги, а в ходе общения с Потребителем выяснилось, что для получения услуги необходимо было совершить порядок действий, не лежащих в зоне ответственности Исполнителя, ТТ переводится на СЦ Минцифры России с формулировкой «Проведена удаленная диагностика. Проблем с услугами связи/сервисом не зафиксировано/Оказана консультация», при этом в самом ТТ зафиксирована информация о конкретных действиях, приведших к положительному достижению результата. СЦ Минцифры России обязательно при закрытии ТТ подтверждает данную информацию от Потребителя.

4.8.4 Если в ходе работ устанавливается, что в ТТ отсутствует информация, необходимая для дальнейшей работы в рамках обращения, либо отсутствует ответ от Потребителя на запрос предоставления дополнительной информации Исполнитель самостоятельно связывается с Потребителем (приоритетно



используя контактный телефон, т.к. это обеспечит наибольшую скорость получения необходимых данных). При невозможности связаться с Потребителем в течение 3-х раз с периодичностью 30 минут ТТ приостанавливается с соответствующими комментариями и передается в СЦ Минцифры с комментарием об отсутствии необходимой информации для решения обращения или отсутствия контакта с Потребителем. При этом по каждому контакту в ТТ оставляется комментарий с указанием времени исходящего звонка или вложением отправленного письма. При малом SLA (меньше 3-часов) интервал между звонками уменьшается пропорционально. ТТ переводится на СЦ Минцифры с формулировкой «ЦЭ: Отсутствие необходимой дополнительной информации со стороны клиента для дальнейшего проведения АВР/нет обратной связи». Если СЦ Минцифры России так же не может дозвониться до Потребителя и получить необходимую информацию для продолжения работ в рамках обращения, такой ТТ считается в зоне ответственности Потребителя.

При закрытии ТТ СЦ Минцифры России обращает внимание на наличие в ТТ информации на основании которой обращение переведено в зону ответственности Потребителя, в противном случае отсутствие данной информации трактуется как нарушение и заявка закрывается с зоной ответственностью Исполнителя.

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

Так же, по запросу Заказчика Исполнитель предоставляет Акт удаленной диагностики (**Приложение 2**), подписанный уполномоченным сотрудником исполнителя и содержащий ФИО и контактные данные Потребителя или представителя потребителя, подтвердившего закрытие ТТ.

4.9. Неисправность считается устраненной, когда Услуга готова к эксплуатации и её эксплуатационные характеристики соответствуют гарантированным в рамках Государственного контракта Исполнителем параметрам.

4.10. Временем восстановления параметров Услуги считается время фактического восстановления эксплуатационных характеристик Услуги.

Для целей подсчета Коэффициента доступности учитывается время, в течение которого эксплуатационные характеристики услуги были нарушены в зоне ответственности Исполнителя, а именно:

- Полное отсутствие доступа к сети ЕСПД (при определении отсутствия доступа к сети ЕСПД в рамках функционирования элемента «Мониторинг параметров качества предоставляемых услуг» компоненты услуги связи «Мониторинг и обеспечение безопасности связи» применяется порядок, описанный в п 4.11);



- Периодические прерывания в предоставлении услуги (интервалы неоказания услуги, связанные с её периодической недоступностью) (при определении отсутствия доступа к сети ЕСПД в рамках функционирования элемента «Мониторинг параметров качества предоставляемых услуг» компоненты услуги связи «Мониторинг и обеспечение безопасности связи» применяется порядок, описанный в п 4.11);
- Нарушение работоспособности услуги контент-фильтрации на всех АРМ учеников в образовательном учреждении;
- На всех компьютерах, АРМ административно-хозяйственного состава включена контентная фильтрация.

4.11. Исполнитель предоставляет Заказчику в соответствии с п. 5.14.7 Приложения №1 к Государственному контракту отчет компоненты Услуги связи «Мониторинг и обеспечение безопасности связи» Элемент «Мониторинг параметров качества предоставляемых услуг» (**Приложение №3**) посредством электронного документооборота не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным, при этом Заказчиком :

- в период отладки работы Центрального узла технических решений, отчет компоненты Услуги связи «Мониторинг и обеспечение безопасности связи» Элемент «Мониторинг параметров качества предоставляемых услуг» используются для сверки данных по оказанным услугам для СЗО.
- по завершению работ по отладке Центрального узла технических решений, отчет компоненты Услуги связи «Мониторинг и обеспечение безопасности связи» Элемент «Мониторинг параметров качества предоставляемых услуг» используются для учета объема оказанных услуг для СЗО в части п.7.12.1 Приложения №1 к Государственному контракту.

4.12. 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.

4.13. 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.

4.14. Служба технической поддержки Заказчика с целью контроля работы Исполнителя, может выборочно проверять восстановление Услуг у Потребителя в течение рабочего дня с 09:00 до 18:00 местного времени по телефону, сообщенным Потребителем при регистрации ТТ.



5. Порядок оповещения/согласования приостановки оказания Услуг для проведения Исполнителем планово-профилактических работ

5.1. Исполнитель при проведении планово-профилактических работ, связанных с перерывом в оказании Услуг, оповещает Заказчика и/или Потребителя и Службу технической поддержки Заказчика по электронной почте 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.

5.2. В случае, если по истечении 1 рабочего дня после отправки уведомления на проведение планово-профилактических работ, подтверждение/мотивированный отказ от Потребителя не получено, сроки и проведение планово-профилактических работ считаются согласованными.

5.3. Исполнитель при переносе сроков проведения работ или их отмене оповещает об этом Службу технической поддержки Заказчика и Потребителя дополнительно по электронной почте.

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

5.5. В случае аргументированного возражения Потребителя, объявленное время проведения работ должно подлежать пересмотру (при возможности).

5.6. При планировании работ Исполнитель обязан рассмотреть альтернативный вариант оказания Услуг на время проведения плановых работ.

6. Порядок информирования руководства. Эскалация

6.1. Административная эскалация разрешения аварийных ситуаций у Службы технической поддержки Заказчика и у Исполнителя приведена в Таблице 2 и Таблице 3 соответственно.

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

6.3. Стороны информируют собственное руководство о ходе решения проблемы и, при необходимости получения помощи руководства, эскалируют ему проблему самостоятельно.



Служба технической поддержки Заказчика

Таблица 2

1 уровень	Начальник отдела дежурной службы СЦ Минцифры России	Ломов Михаил Юрьевич	+7 (499) 350-46-06
2 уровень	Заместитель начальника отдела дежурной службы СЦ Минцифры России	Васильев Сергей Зосимович	+7 (499) 350-46-06

Исполнитель

Таблица 3

1 уровень	Руководитель проектов направления технической поддержки федеральных программ	Бирюков Игорь Викторович	+7(919)247-72- 06
2 уровень	Руководитель направления технической поддержки федеральных программ	Соколов Александр Александрович	+7 (920) 433-36-00

7. Ответственность Сторон

7.1. 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.

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

8. Срок действия Регламента

8.1. Регламент вступает в силу с момента подписания его Сторонами. Срок действия Регламента ограничен сроком действия Государственного контракта.

8.2. Настоящий Регламент исполнен в трех экземплярах.

8.3. Внесение изменений и дополнений в настоящий Регламент производится установленным порядком по взаимному согласию Сторон.

<p>Старший Вице-Президент по работе с корпоративным и государственным сегментами ПАО «Ростелеком»</p>	<p>Заместитель Министра цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации</p>
 <p>В.В.Ермаков</p>	 <p>Д.М. Ким</p>
<p>« » _____ 2022 г.</p>	<p>« » _____ 2022 г.</p>

Handwritten signature of D.M. Kim

АКТ проверки работоспособности Услуги

«__» _____ 20__ г.
Время начала работ _____ чч _____ мин.

Адрес, наименование организации: _____

№ ТТ (пТТМ): _____

Потребитель, в лице _____ с одной стороны.

(должность, фамилия, имя, отчество)

и представитель Исполнителя, в лице _____

(должность, фамилия, имя, отчество)

Составили настоящий акт о том, что была проведена проверка работоспособности Услуги, в результате которой установлено (нужное отметить):

Причина не работоспособности Услуги	
	Неисправность на СКС/оборудовании Потребителя
	Нарушение электроснабжения на объекте/оконечном оборудовании Потребителя
	Неисправность на оборудовании Исполнителя
	Кабельная авария на сети Исполнителя
	Проблем не обнаружено, Услуга доступна и оказывается с заданным качеством
	Другое (указать) _____

Примечания:

Заключение:

Причина отклонения от заданных параметров Услуги находится в зоне / вне зоны (не нужно зачеркнуть) ответственности Исполнителя.

Время окончания работ _____ чч _____ мин.

Потребитель

Представитель Исполнителя

_____ (подпись) _____ (расшифровка подписи) _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)
(должность)) (должность))



АКТ
Удаленной проверки работоспособности Услуги

«___» _____ 20__ г.
Время начала работ _____ чч _____ мин.

Адрес, наименование организации: _____

№ ТТ (пТТМ): _____

Причина обращения:

Результаты удаленной диагностики канала:

Причина не работоспособности Услуги	
	Неисправность на СКС/оборудовании Потребителя
	Нарушение электроснабжения на объекте/оконечном оборудовании Потребителя
	Отсутствие необходимой дополнительной информации со стороны Потребителя для дальнейшего проведения АВР/нет обратной связи
	Проблем не обнаружено, Услуга доступна и оказывается с заданным качеством
	Другое (указать) _____

Потребитель, согласовавший закрытие ТТ:

(должность, фамилия, имя, отчество)

Заключение:

Причина отклонения от заданных параметров Услуги находится **вне зоны** ответственности Исполнителя.

Время окончания работ _____ чч _____ мин.

Представитель Исполнителя

_____ (должность) _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)



Отчет в табличном виде компоненты Услуги связи «Мониторинг и обеспечение безопасности связи» Элемент «Мониторинг параметров качества предоставляемых услуг» *

№ объекта	Дата возникновения аварии	Тип ОО, Объекта ЦИК	Субъект РФ	Тип населённого пункта	Адрес ОО, Объекта ЦИК	Полное наименование ОО, Объекта ЦИК	Дата восстановления аварии	Общее фактическое время перерыва в предоставлении услуги (B2)	Описание произведенных работ
	Дата, время (мск)	ОО/ЦИК			Адрес аварии		Дата, время (мск)		

* - в данном отчете фиксируются События

<p>Нарушение доступности Услуги</p>	<p>Исходные метрики, полученные в результате тестов, интерпретируются как не прохождение тестовых пакетов в 100% объёме в рамках одного измерения.</p> <p>Замеры выполняются с 01.10.2022 одновременно до АСК Объекта. и до Криптошлюза этого же Объекта;</p> <p>с 01.01.2023 одновременно до АСК Объекта и до Криптошлюза этого же Объекта и, отдельно, до Криптошлюза этого же Объекта</p> <p>Нарушением доступности Услуги будут считаться результаты тестов с не прохождением 100% пакетов до обоих устройств или недоступность Криптошлюза. Сценарии определения нарушения доступности Услуги определяются путем использования вторичной классификации события. После первичной регистрации не прохождения пакетов (на двух устройствах Объекта или, отдельно, Криптошлюза), происходят дополнительные последовательные измерения с таким же результатом, измерительный цикл не изменяется. Событие считается состоявшимся со времени получения четвертого измерения (с 31-минуты) с результатом не прохождения тестовых пакетов в 100% объёме. Если одно из четырех измерений показало результат отличный от 100% потерь тестовых пакетов на обоих устройствах или Криптошлюза, но зафиксировало нарушение порогового значения потери пакетов, такой тест не может быть классифицирован, как нарушение доступности.</p>
-------------------------------------	---

