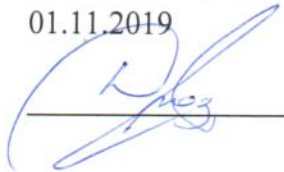


Утверждено Исполнитель

Руководитель проекта ООО «5Джи  
ВайФай» по доверенности №46 от  
01.11.2019

 /Д.А. Дроздов

« » 2019 г.

Утверждено Получатель

*Директор*  
*МБОУ "Малиновская"*  
  
  
*Савршина*

« » 2019 г.

### РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

и технической поддержки качества услуг передачи данных, оказываемых  
по государственному контракту № 0173100007519000104\_144316 от «20»  
августа 2019 г.

ООО «5Джи ВайФай» и Муниципальное бюджетное общеобразовательное  
учреждение "Малиновская средняя школа"

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 №0173100007519000104\_144316 от «20» августа 2019 г.

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

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

### 2.2 Контакты Исполнителя

<b>Ответственный</b>	<b>Телефон</b>	<b>e-mail</b>
Специалист по работе с техническими претензиями (сменный) направления по работе с техническими претензиями	+7-800-505-97-20	<a href="mailto:cifs@domru.ru">cifs@domru.ru</a>

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 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 СЗО

<p><u>Коммерческие вопросы</u></p> <p>будни — с 9:00 до 18:00</p> <p>ФИО Пацкевич Артем Владимирович</p> <p>Технический руководитель проекта</p> <p>+7 (391) 216-3-216 вн. 44001 +7 (923) 319-24-84 мобильный e-mail : <a href="mailto:artem.patckevich@domru.ru">artem.patckevich@domru.ru</a></p> <p>1-й уровень эскалации ↓ ФИО Гарбукова Людмила Николаевна</p> <p>Начальник отдела обслуживания корпоративных клиентов федерального уровня</p> <p>тел.: +7 (812) 374-55-44 доб. 67206</p> <p>моб.: +7(911) 292-57-17</p> <p>e-mail: <a href="mailto:liudmila.garbukova@domru.ru">liudmila.garbukova@domru.ru</a></p>	<p><u>Вопросы реализации проектов</u></p> <p>будни — с 9:00 до 18:00</p> <p>ФИО Пацкевич Артем Владимирович</p> <p>Технический руководитель проекта</p> <p>+7 (391) 216-3-216 вн. 44001 +7 (923) 319-24-84 мобильный e-mail : <a href="mailto:artem.patckevich@domru.ru">artem.patckevich@domru.ru</a></p> <p>1-й уровень эскалации ↓ ФИО <u>Корнаухова Мария Евгеньевна</u></p> <p>Руководитель региональных проектов b2b</p> <p>тел: +7 (861) 201-22-02 доб. 65320</p> <p>моб.: +7(969)761-00-00</p> <p>e-mail: <a href="mailto:mariia.kornaukhova@domru.ru">mariia.kornaukhova@domru.ru</a></p>
<p><u>Сервисные вопросы</u> будни — с 9:00 до 18:00</p> <p>Вы можете обращаться на групповой электронный адрес отдела обслуживания</p> <p>e-mail <a href="mailto:cifs@domru.ru">cifs@domru.ru</a></p> <p>1-й уровень эскалации ↓</p> <p>ФИО Гарбукова Людмила Николаевна Начальник отдела обслуживания корпоративных клиентов федерального уровня тел.: +7 (812) 374-55-44 доб. 67206 моб.: +7(911) 292-57-17</p>	<p><u>Финансовые вопросы (счета, платежи)</u></p> <p>будни — с 9:00 до 18:00</p> <p>ФИО Мальцева Елена Игоревна</p> <p>Менеджер отдела обслуживания клиентов федерального уровня</p> <p>тел.: +7 (342) 246-22-33 доб. 26294</p> <p>моб.: +7 (999) 364-68-07</p> <p>e-mail <a href="mailto:elena.i.maltceva@domru.ru">elena.i.maltceva@domru.ru</a></p> <p>1-й уровень эскалации ↓</p> <p>ФИО <u>Корнаухова Мария Евгеньевна</u> Руководитель региональных проектов b2b тел: +7 (861) 201-22-02 доб. 65320</p>

e-mail: [liudmila.garbukova@domru.ru](mailto:liudmila.garbukova@domru.ru)

моб.: +7(969)761-00-00

e-mail: [mariia.kornaukhova@domru.ru](mailto:mariia.kornaukhova@domru.ru)

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

тел.: +7-800-505-97-20

e-mail

[cifs@domru.ru](mailto: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: <a href="mailto:cifs@domru.ru">cifs@domru.ru</a> тел.: +7-800-505-97-20
1	Руководитель направления технической поддержки государственных проектов	Храмцов Олег Анатольевич	e-mail: <a href="mailto:oleg.khramtcov@domru.ru">oleg.khramtcov@domru.ru</a> тел.: +7 (342) 246-22-33 доб. 25462 моб.: +7 (909)119-30-38 (Пн-Чт с 9:00 до 18:00, Пт: с 9:00 до 16:45)
	Руководитель проекта в филиале	Пацкевич Артем Владимирович	тел.: + 7 (391) 216-3-216 (44001) e-mail: <a href="mailto:artem.patckevich@domru.ru">artem.patckevich@domru.ru</a> моб.: +79233192484 (Пн-Чт с 9:00 до 18:00, Пт: с 9:00 до 18:00)
2	Начальник обслуживания корпоративных Клиентов федерального уровня	Гарбукова Людмила Николаевна	e-mail: <a href="mailto:liudmila.garbukova@domru.ru">liudmila.garbukova@domru.ru</a> тел.: +7 (812) 374-55-44 доб. 67206 моб.: +7(911) 292-57-17 (Пн-Чт с 9:00 до 18:00, Пт: с 9:00 до 16:45)
3	Начальник отдела технической поддержки корпоративных Клиентов федерального уровня	Тингаев Алексей Анатольевич	e-mail: <a href="mailto:aleksei.tingaev@domru.ru">aleksei.tingaev@domru.ru</a> тел.: +7 (342) 246-22-33 доб. 26978 моб: +79197050990

			(Пн-Чт с 9:00 до 18:00, Пт: с 9:00 до 16:45)
--	--	--	--

## 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 № 0173100007519000104\_144316 от «20» 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;



# АКТ № r024-s0024 (КОД объекта СКЗИ)

установки криптомаршрутизатора

« 07 » мая 2020 г.

Местонахождение: Красноярский край, Ачинский район,  
п. Малиновка, кв-л 1-й, 5  
(адрес, здание, сооружение, помещение)

Заказчик: Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение  
"Малиновская средняя школа"  
(наименование организации)

ПАО «Ростелеком» именуемый в дальнейшем Исполнитель, на основании государственного контракта от «29» ноября 2019 года № 0410/75 выполнил монтаж и настройку оборудования криптографической защиты:

## Ведомость смонтированного оборудования с указанием его комплектности

№ п/п	Наименование смонтированного оборудования	Комплектность оборудования	Серийный номер	Кол-во, шт.
1.	ПАК ESR-200-ST-KC3	ESR-200-ST-KC3	NP15000777	1

IP адрес КШ (WAN КШ) 10.221.134.99

### Проверка элемента «Криптографическая защита каналов связи»:

Показатель	Результат	Примечания
Проверена доступность разрешенного сайта <a href="http://mil.ru/">http://mil.ru/</a> из открытого сегмента ЛВС. (Пункт 6.2 инструкции)	Выполнено	
Проверена доступность ip-адреса <u>10.0.24.151</u> (оборудование на узле связи данного региона) командой ping по шифрованному каналу из закрытого сегмента ЛВС (Пункт 6.6 инструкции)	Выполнено	

Рег. № СКЗИ (заполняется ЦКиЗ)

Под руководством (должность, ФИО) Музыченко Марина Владимировна; Главный специалист; Отдел эксплуатации и поддержки систем информационной безопасности представителем ПАО «Ростелеком» (должность, ФИО) Гладун Сергей Александрович; начальник участка ЛТЦ Ачинский район МЦТЭТ г. Ачинск была проведена установка и настройка средства криптографической защиты информации (далее – СКЗИ). Требования к условиям размещения СКЗИ (далее – Требования) выведены на бумажный носитель и переданы Представителю СЗО.

Реальные условия размещения соответствуют условиям/не соответствуют и положениям Требованиям Да (Да/Нет)

Установленное и настроенное СКЗИ находится в работоспособном состоянии.

Представитель СЗО обязуется:

- не разглашать конфиденциальную информацию, к которой он допущен;
- соблюдать требования к обеспечению безопасности СКЗИ, указанные в Требованиях;
- сообщать Исполнителю о попытках посторонних лиц получить сведения об используемых СКЗИ

и порядке/условиях их использования по контактам: 8-800 -301-32-31

- немедленно уведомлять Исполнителя по контактам технической поддержки:



8-800 -301-32-31, о фактах утраты, недостачи и не исправности СКЗИ.

Настоящий Акт является основанием, подтверждающим корректную работу компонента Услуг «Защита данных» - элемента «Криптографическая защита каналов связи»

Претензии по качеству работы и функционирования «Криптографической защиты каналов связи» отсутствуют.

Представитель Заказчика

Представитель Исполнителя

<u>Директор</u>		<u>Гаврилова О.Т.</u>	<u>Начальник участка</u>		<u>Гладун С.А.</u>
(должность)	(подпись)	(расшифровка подписи)	(должность)	(подпись)	(расшифровка подписи)

# АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ

г. Ачинск

« 07 » мая 2020 г.

Настоящий Акт составлен между Публичным Акционерным Обществом междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» (далее ПАО «Ростелеком»), именуемым в дальнейшем Исполнитель, в соответствии с заключенным контрактом от «29» ноября 2019г. № 0410/75 с одной стороны, и Муниципальным общеобразовательным бюджетным учреждением "Малиновская средняя школа" в лице Директора Гавриловой Ольги Тимофеевны, именуемый 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.
ПАК ESR-200-ST-KC3	NP15000777	-	1
Полка 19"	-	-	1

Особые отметки: \_\_\_\_\_ нет \_\_\_\_\_

Адрес установки оборудования:

Красноярский край, Ачинский район, п. Малиновка, кв-л 1-й, 5

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 Заказчика:**

**Представитель Исполнителя:**

Директор

Начальник участка

(должность)

(должность)

Гаврилова О.Т.

Гладун С.А.

Ф.И.О

Ф.И.О

подпись

подпись

Акт

об оказании Услуг по передаче данных

Мы, нижеподписавшиеся, от лица Красноярского филиала ПАО «Ростелеком» (далее – Исполнитель), в лице Начальника ЛТЦ Ачинский район МЦГЭТ г. Ачинск Лошкова Виталия Ивановича, действующего (-ей) на основании Доверенности от 04.12.2019 г. № 0706/29/123-19, с одной стороны, и Муниципального общеобразовательного бюджетного учреждения "Малиновская средняя школа" (далее – Представитель СЗО), в лице Директора Гавриловой Ольги Тимофеевны, действующего (-ей) на основании Устава, с другой стороны, составили настоящий акт о том, что подлечное социальное значимого объекта к ЕСПД обеспечено Исполнителем в соответствии с требованиями государственного контракта от 29.11.2019 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	Красноярский край	Поселок	Красноярский край, Ачинский район, п. Малиновка, кв-л 1-й, 5	56,2786111	90,5816667	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение "Малиновская средняя школа"	660049, г. Красноярск, пр-т Карла Маркса, 80, порт ЛУНПЕР МХ960/КРСН-RGR5(1)07/01/19/0(хе-0/1/19)

Услуга по передаче данных оказана с 01 декабря 2019г. по 31 мая 2020г.

от Исполнителя:

Начальник ЛТЦ г. Ачинск  
(должность)



/ Лошков В.И. /  
(И.О. фамилия)

от Представителя СЗО:

Директор  
(должность)



/ Гаврилова О.Г. /  
(И.О. фамилия)