

Регламент
технической поддержки при оказании Услуги связи
для образовательных организаций

1. Термины, определения и сокращения

1.1. В настоящем Регламенте технической поддержки при оказании Услуги связи для образовательных организаций используются следующие термины, определения и сокращения:

SLA (англ. Service Level Agreement)	Соглашение об уровне предоставления услуг – договор между Заказчиком и Исполнителем, содержащий права и обязанности сторон, а также согласованный уровень качества предоставления данной услуги
АСК Объекта	Автоматизированное средство контроля – средство измерения утвержденного типа, размещенное на Объекте
ВОЛС	Волоконно-оптическая линия связи
Время реакции	Срок, в течение которого Исполнитель обязуется приступить к работе над проблемой, обозначенной в запросе Потребителя об инциденте, определенный SLA
ЕСПД	Единая сеть передачи данных – виртуальная частная сеть (сети) Исполнителя, обеспечивающая доступ образовательных организаций к информационным системам и к сети «Интернет», а также передачу данных при предоставлении доступа к информационным системам и к сети «Интернет»

ЕСИА	Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»
ИС	Государственная, муниципальная или иная информационная система, класс криптозащиты которой соответствует классу защиты ЕСПД и к которой предоставляется доступ с использованием ЕСПД
Исполнитель	Оператор связи, с которым заключен Контракт на оказание Услуг связи – ПАО «Ростелеком»
Исходные метрики	Данные о значениях и количестве тестовых пакетов (полученных и переданных). Метрологическая информация, полученная в ходе измерений
Компонент «Мониторинг»	Компонент «Мониторинг и обеспечение безопасности связи» (Элемент «Мониторинг параметров качества предоставляемых услуг»), входящий в состав Компонента Услуги связи «Передача данных»
Контентная фильтрация	Фильтрация трафика сети «Интернет», осуществляемая Исполнителем в рамках Компонента «Ограничение доступа к информации»
Контракт	Государственный контракт (контракт, договор), на оказание Услуг связи для образовательных организаций
Коэффициент доступности	Отношение фактического времени работоспособности услуги к общему времени, когда услуга должна предоставляться без учета времени согласованных планово-профилактических работ и работ, производимых

	по просьбе Потребителя (согласно формуле, указанной в ТЗ)
Личный кабинет	Персональная страница для Потребителя, организованная на ресурсе сайта Исполнителя, доступ к которой осуществляется путем аутентификации с использованием ЕСИА
Образовательная организация	Государственная или муниципальная образовательная организация, реализующая программы общего образования и (или) среднего профессионального образования
Объект	Совокупность технических средств, средств вычислительной техники и программного обеспечения, расположенных по одному адресу
Оборудование Исполнителя	Оборудование Исполнителя, установленное на Объекте
Оборудование Потребителя	Коммутаторы, маршрутизаторы, точки беспроводного доступа Wi-Fi, автоматизированное рабочее место (АРМ) и другие элементы локальной вычислительной сети, принадлежащие образовательной организации на законных основаниях
Пакет	Форматированный блок информации, передаваемой по сети связи, функционирующей посредством технологии коммутации пакетов
Планово-профилактические работы	Работы, техническое обслуживание, модернизация или усовершенствование сети/сетевого оборудования, проводимые Исполнителем на сети, которые могут вызвать перерывы в предоставлении Услуги
Потребитель	Представитель образовательной организации на Объекте

Регламент	Настоящий Регламент технической поддержки при оказании Услуги связи для образовательных организаций
Событие	Зафиксированное Компонентом «Мониторинг» изменение состояния Исходных метрик, отображаемое в Отчете Компонента «Мониторинг и обеспечение безопасности связи» Элемент «Мониторинг параметров качества предоставляемых услуг»
ТДНП	Труднодоступный населенный пункт – населенный пункт, который в силу погодно-климатических условий, техногенных обстоятельств и(или) отсутствия элементов инфраструктуры оказывается исключенным на длительные периоды от транспортных путей, и требующий по этим причинам организации сложных транспортных схем, больших дополнительных финансовых и материальных затрат
ТТ, Инцидент	Trouble Ticket - запись, сформированная в электронном виде на основании обращения поступившего от Потребителя или на основании событий, полученных в ходе оказания Компонента «Мониторинг», а также путем автоматической регистрации Потребителем в Личном кабинете и идентифицируемая по присвоенному номеру
Техническое задание, ТЗ	Техническое задание на оказание Услуги связи для образовательных организаций, являющееся неотъемлемой частью Контракта
Услуги	Оказание Исполнителем предусмотренных Контрактом Услуги связи для образовательных организаций,
ЭП	Электропитание

2. Общие положения

2.1. Регламентом устанавливается порядок взаимодействия Потребителей, Заказчика и Исполнителя, порядок эскалации при устранении проблем с Услугами в рамках Контракта, а также порядок взаимодействия при планировании и проведении планово-профилактических работ.

2.2. Состав, технические характеристики и параметры Услуги определены в ТЗ.

3. Контакты технической поддержки для взаимодействия

3.1. Контакты технической поддержки Исполнителя:

Телефон	e-mail
8-800-301-34-14	espd@rt.ru

4. Порядок взаимодействия при оказании Услуг

3.

4.

4.1. Взаимодействие сторон Регламента осуществляется в режиме «24x7» (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365/366 дней в году) с использованием имеющихся средств связи: телефон, электронная почта, а также посредством Личного кабинета и автоматического заведения ТТ на основании событий Компонента «Мониторинг».

5. Зоны ответственности

5.

5.1. Зона ответственности Исполнителя:

- работоспособность технической поддержки Исполнителя;
- 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 Исполнителя;
- в части организации сети на объекте Потребителя зона ответственности Исполнителя заканчивается на порту криптомаршрутизатора;

- оказывать содействие по настройке подключенного к ЕСПД оборудования Потребителя в соответствии с Контрактом, в том числе путем удаленных/дистанционных консультаций, а также ориентировать Потребителя на инструкции, размещенные на сайте Исполнителя, в части самостоятельной настройки оборудования Потребителя;
- оказывать в зоне ответственности Исполнителя содействие в поиске и идентификации неисправностей, возникающих в работе информационных систем, присоединенных к ЕСПД, при массовых обращениях по проблеме недоступности ИС, включая взаимодействие с технической поддержкой ИС;
- 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;
- своевременное информирование Потребителя и Заказчика о плановых работах, затрагивающих предоставление услуг связи на объекте;
- обеспечение работоспособности Личного кабинета.

5.2. Зона ответственности Потребителя:

- предоставление актуальных контактов для оперативного взаимодействия;
- предоставление технической информации о присоединенных/присоединяемых к ЕСПД информационным системам, содействие в поиске неисправности;
- обеспечение состояния помещений, позволяющего эксплуатировать оборудование и сетевую инфраструктуру Исполнителя;
 - работоспособность электросети Объекта и наличие постоянного ЭП на оборудовании Исполнителя;
 - своевременное обеспечение допуска к оборудованию Исполнителя;
 - работоспособность оборудования Потребителя;
 - обеспечение сохранности и недоступности третьим лицам оборудования Исполнителя;

- уведомление Исполнителя о нестабильном ЭП (шаблон письма с планом-графиком предоставляется по запросу);
- уведомление Исполнителя официальным письмом о начале ремонта, о переезде Объекта, о приостановке/прекращении образовательной деятельности, ликвидации образовательной организации не позднее чем за 30 рабочих дней до даты начала ремонта, переезда Объекта, приостановки/прекращения образовательной деятельности для своевременных работ со стороны Исполнителя по сохранности организованного узла доступа на объекте;
- уведомление Исполнителя официальным письмом о завершении ремонтных работ, завершении переезда СЗО, возобновлении образовательной деятельности не позднее чем за 30 рабочих дней до планируемой даты завершения ремонтных работ, завершения переезда, возобновления образовательной деятельности СЗО;
- уведомление Исполнителя официальным письмом об изменении наименования юридического лица образовательной организации, изменении организационно-правовой формы, реорганизации юридического лица (слиянии, присоединении, разделении, выделении, преобразовании), о смене руководителя юридического лица в срок не позднее 3 рабочих дней с даты государственной регистрации таких изменений;
- обеспечение аутентификации Потребителя с использованием ЕСИА для работы в Личном кабинете;
- проведение проверок и подтверждение возобновления работоспособности услуги на Объекте после завершения работ Исполнителя по ТТ.

6. Порядок регистрации, обработки и закрытия обращений

6.

6.1. Обращения Потребителей в техническую поддержку Исполнителя посредством электронной почты и по телефону:

6.1.1. Обязательные данные при регистрации обращения:

Информация об объекте и контактные данные:

- полное наименование образовательной организации;

- географический адрес Объекта;
- ФИО и контактные данные (телефон, электронная почта) 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.

6.1.2. Вспомогательные данные при регистрации обращения (предоставляются по возможности):

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

6.1.3. Техническая поддержка Исполнителя регистрирует обращение и сообщает Потребителю номер зарегистрированного ТТ и приступает к его решению. Если обращение поступило по электронной почте, техническая поддержка Исполнителя не позднее чем через 15 минут с момента поступления обращения сообщает Потребителю номер зарегистрированного ТТ. Если на момент обращения Потребителя уже открыт ТТ на основании информации из Компонента «Мониторинг», новый ТТ не регистрируется, Потребителю сообщается номер ранее созданного ТТ.

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

6.1.4. Период недоступности Услуги или ухудшения качества Услуги в рамках Регламента учитывается с момента регистрации обращения (ТТ) от Потребителя в техническую поддержку Исполнителя до срока передачи ТТ 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.

6.1.5. После получения ТТ и проведения проверки Исполнитель проводит диагностику, локализацию и устранение проблемы. После устранения проблемы Исполнитель переводит ТТ в статус «Решено» с отчетом о восстановлении услуги, а также получает и фиксирует в ТТ подтверждение Потребителя о восстановлении работоспособности и стабильности функционирования услуги, доступности ресурсов сети «Интернет», достаточности оказанной консультации и закрывает ТТ. В случае если нет возможности получить обратную связь от Потребителя о работоспособности услуги, Исполнитель переводит ТТ в статус «Решено» и закрывает ТТ с соответствующими комментариями.

6.1.5.1. В тех случаях, когда Исполнитель проводит работы по восстановлению услуги с выездом на объект Потребителя, подписывается Акт проверки работоспособности Услуги (по форме Приложения 1 к Регламенту) и прикладывается в ТТ с указанием типа работ и зоны ответственности. Акт может быть подписан в электронной форме.

6.1.5.2. Работы с выездом со стороны Исполнителя на магистральные или вышестоящие узлы/объекты ВОЛС с целью проведения аварийно-восстановительных работ с Потребителем не активируются. Информация о работах фиксируется Исполнителем в ТТ с обязательным указанием, что восстановление проводилось на вышестоящих узлах/объектах ВОЛС.

6.1.6. Техническая поддержка Исполнителя после отработки ТТ по обращениям, оставленным по телефону, связывается с Потребителем, указанным как контакт при обращении либо альтернативным контактом, если таковой указан в ТТ, получает обратную связь об устранении проблемы, зафиксированной при обращении, и закрывает ТТ либо возвращает его обратно в работу.

В случае обращения по электронной почте техническая поддержка Исполнителя направляет письменное уведомление об устранении неисправности на электронный адрес Потребителя (инициатора ТТ), параллельно при необходимости устно информирует:

- о номере ТТ;
- о причинах неисправности и предпринятых действиях;
- о зонах ответственности;
- о времени восстановления.

В течение 24 часов с момента получения уведомления об устранении неисправности по адресу электронной почты, оставленному при регистрации ТТ, Потребитель путем отправки ответного сообщения на электронный адрес технической поддержки Исполнителя предоставляет подтверждение устранения неисправности или информирует техническую поддержку Исполнителя о причинах отказа в подтверждении устранения неисправности. В случае непредоставления Потребителем подтверждения или отказа в подтверждении устранения неисправности в течение 24 часов с момента информирования Потребителя неисправность считается устраненной по умолчанию и ТТ закрывается.

6.1.7. В случае, если по результатам устранения неисправности/проведения аналитики зафиксирован иной характер проблемы, чем при открытии ТТ по обращению Потребителя, приоритет по ТТ может быть изменен, с учетом полученной Исполнителем актуальной информации.

6.1.8. Приоритеты и время восстановления работоспособности Услуг для Потребителей определяются в соответствии с условиями Контракта.

6.1.9. В ходе проведения восстановительных работ Исполнитель приостанавливает работы с ТТ в следующих случаях:

6.1.9.1. если в ходе решения ТТ Потребитель не может обеспечить доступ сотрудников Исполнителя на Объект в запрашиваемые Исполнителем сроки;

6.1.9.2. если в ходе решения ТТ Исполнителем направляется запрос 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;

6.1.9.3. если в ходе решения ТТ Исполнителем направляется запрос Потребителю на проведение дополнительной диагностики на оборудовании Потребителя для локализации причины ТТ;

6.1.9.4. если в ходе решения ТТ не удастся получить ответ от Потребителя на запрос о предоставлении дополнительной информации, либо невозможно связаться с Потребителем. При этом по каждому контакту в ТТ оставляется комментарий с указанием времени исходящего звонка или вложением отправленного письма.

6.1.10. Приостановление работы с ТТ в случаях, указанных в п. 6.1.9 Регламента, осуществляется Исполнителем на время предоставления Потребителем соответствующих допусков на Объект, дополнительной

информации, выполнения Потребителем необходимых для решения ТТ проверок, диагностики оборудования.

В случаях, указанных в пунктах 6.1.9.3, 6.1.9.4 Регламента, Исполнитель подтверждает доступность криптомаршрутизатора, установленного на Объекте путем проведения удаленной диагностики (ping IP-адреса шлюза) и фиксирует результат диагностики в ТТ.

В случаях, указанных в пунктах 6.1.9.1, 6.1.9.2, 6.1.9.3 Регламента, Исполнитель фиксирует в ТТ ФИО и должность Потребителя, причину приостановки.

6.1.11. 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.

6.1.12. Исполнитель переводит ТТ в зону ответственности Потребителя в случаях, если:

- по результатам локализации и устранения ТТ совместными действиями выявлен факт причины проблемы в зоне ответственности Потребителя;

- проблема была связана с доступностью ИС, присоединенной к ЕСПД или ее элементами, и в ходе проверки Исполнителем установлено отсутствие проблем, лежащих в зоне ответственности Исполнителя (проставляется следующий шифр закрытия: ЗО Потребителя (Проблема с ИС).

6.1.12.1. В случае, когда проверка услуги осуществлялась с выездом Исполнителя на Объект Потребителя, подписывается двусторонний Акт (по форме Приложения 1 к Регламенту) и прикладывается в ТТ.

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

- ping IP-адреса криптомаршрутизатора;
- ФИО Потребителя и причину перевода в зону ответственности Потребителя.

В случаях с проблемами ИС, требуется приложить результаты проверки сетевой инфраструктуры. Например, вывод команды ping до ИС с оборудования Исполнителя; результаты трассировки до интерфейса ИС и проверки доступности порта ресурса.

В случае, если Потребитель не согласен с результатами удаленной проверки доступности к ИС или ее элементам на Объекте, Исполнитель совершает выезд на Объект Потребителя для демонстрации работоспособности Услуги с оборудования Исполнителя и подписывается двусторонний Акт (по форме Приложения 1 к Регламенту) и прикладывается к ТТ.

6.1.12.3. В случаях, когда на этапе регистрации обращения Потребителя техническая поддержка Исполнителя фиксирует жалобу на полную недоступность или ухудшение качества оказываемой услуги, а в ходе общения с Потребителем выяснилось, что для получения услуги необходимо было совершить действия со стороны Потребителя и (или) Заказчика и (или) иного лица, не лежащие в зоне ответственности Исполнителя, ТТ закрывается 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. Техническая поддержка Исполнителя обязательно при закрытии ТТ подтверждает данную информацию от Потребителя.

6.1.12.4. 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 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 автоподтверждение с формулировкой «ЦЭ: Отсутствие необходимой дополнительной информации со стороны клиента для дальнейшего проведения АВР/нет обратной связи». Такой ТТ считается находящимся в зоне ответственности Потребителя.

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

Также по запросу Заказчика Исполнитель предоставляет Акт удаленной диагностики (по форме Приложения 2 к Регламенту), подписанный представителем Исполнителя и содержащий ФИО и контактные данные Потребителя, подтвердившего закрытие ТТ.

6.1.13. Неисправность считается устраненной, когда Услуга готова к эксплуатации и её эксплуатационные характеристики соответствуют установленным в рамках Контракта параметрам.

6.1.14. 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 Компонента «Мониторинг» применяется порядок, описанный в п 7.1 Регламента);
- Периодические прерывания в предоставлении услуги (интервалы неоказания услуги, связанные с её периодической недоступностью) (при определении отсутствия доступа к сети ЕСПД в рамках функционирования Компонента «Мониторинг» применяется порядок, описанный в п 7.1 Регламента);
- Нарушение работоспособности услуги контентной фильтрации на всех АРМ учеников в образовательной организации;
- Применение контентной фильтрации на всех компьютерах, АРМ административно-хозяйственного состава образовательной организации.

6.2. ТТ, автоматические созданные по событиям, полученным от Компонента «Мониторинг»:

6.2.1. Регистрация ТТ происходит автоматически при недоступности оборудования Исполнителя на Объекте.

6.2.2. Исполнитель проводит диагностику, локализацию и устранение проблемы. В случае выезда на объект Исполнитель руководствуется п. 6.1.5.1, 6.1.5.2 Регламента; приостановка ТТ осуществляется в порядке согласно п. 6.1.9 Регламента; по результатам локализации и устранения ТТ, когда совместными действиями выявлен факт причины проблемы в зоне ответственности Потребителя, Исполнитель руководствуется п. 6.1.12 Регламента.

6.2.3. Исполнитель самостоятельно связывается с Потребителем (приоритетно используя контактный телефон, т.к. это обеспечит наибольшую

скорость получения необходимых данных) для уточнения информации, необходимой для дальнейшей работы:

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

Наличие электропитания:

- на объекте Потребителя;
- на конечном оборудовании Исполнителя.

6.2.4. При обращении Потребителя в техническую поддержку Исполнителя по ранее созданному событию в ТТ добавляется задание «Запрос клиента». После устранения проблемы Исполнитель связывается с Потребителем для информирования о восстановлении работоспособности и стабильности функционирования услуги и закрытия ТТ.

6.2.5. Если по результатам локализации и устранения ТТ, когда совместными действиями выявлен факт причины проблемы в зоне ответственности Потребителя, а именно: отсутствие стабильного электропитания на Объекте; ремонт или переезд в другое здание, - и официальное уведомление в адрес Исполнителя не направлялось, то Исполнитель закрывает ТТ с зоной ответственности Потребителя.

6.2.6. Если обращения Потребителя в техническую поддержку Исполнителя не поступало, то после восстановления работоспособности услуги ТТ закрывается автоматически.

6.2.7. В случае одновременного формирования ТТ о недоступности нескольких Объектов (массовая авария) формируется один массовый ТТ. Исполнитель проводит диагностику, локализацию и устранение проблемы. В случае выезда для проведения аварийно-восстановительных работ Исполнитель руководствуется п. 6.1.5.1, 6.1.5.2 Регламента.

6.3. Обращения Потребителей, направленные через Личный кабинет:

6.3.1. Потребитель может создавать автоматические обращения, пройдя авторизацию в личном кабинете, расположенном по адресу: <https://espd.wifi.rt.ru/cabinet>. Аутентификация пользователей Личного кабинета производится с использованием ЕСИА. При этом учетная запись Потребителя должна быть сопоставлена в ЕСИА с учетной записью образовательной организации.

6.3.2. С использованием Личного кабинета могут направляться обращения по следующим тематикам:

- Отключение контентной фильтрации;
- Разблокировка Интернет-ресурсов;
- Разблокировка программного обеспечения;
- Включение контентной фильтрации;
- Блокировка Интернет-ресурсов.

Исполнитель в соответствии с предусмотренными Контрактом нормативными сроками (3-й приоритет) вносит изменения в параметры Элемента «Контентная фильтрация».

6.3.3. Дополнительно могут направляться обращения по тематикам:

- Нестабильная работа интернета;
- Низкая скорость интернета.

Исполнитель в соответствии с предусмотренными Контрактом нормативными сроками для данного типа обращений (2-й приоритет) проводит диагностику, локализацию и устранение проблемы.

6.3.4. Обмен запросами, комментариями и дополнительной информацией в рамках обращения осуществляется в Личном кабинете.

6.3.5. Номер и статус ТТ отображается в Личном кабинете. После решения запроса Потребителя информирование о результатах решения осуществляется в Личном кабинете и по указанным в обращении контактам. Потребителю в Личном кабинете доступна возможность оценки отработанных ТТ.

6.3.6. При отсутствии ответа со стороны Потребителя ТТ может быть закрыт автоматически:

- в случае непредоставления Потребителем дополнительной информации – в течение 120 часов;

- в случае непредоставления Потребителем подтверждения или отказа в подтверждении устранения неисправности – в течение 72 часов с момента информирования Потребителя неисправность считается устраненной по умолчанию и ТТ закрывается.

7. Порядок формирования и предоставления Заказчику отчетности по обращениям Потребителей о качестве услуг связи

7.

7.1. Исполнитель предоставляет Заказчику в соответствии с условиями ТЗ:

- отчет по исполнению Компонента «Мониторинг и обеспечение безопасности связи» Элемент «Мониторинг параметров качества предоставляемых услуг» (по форме Приложения 3 к Регламенту). Отчеты по исполнению Компонента «Мониторинг и обеспечение безопасности связи» Элемент «Мониторинг параметров качества предоставляемых услуг» используются Исполнителем для учета объема оказанных услуг для СЗО в порядке, определенном ТЗ;

- сводные акты о прерывании в предоставлении Услуг связи.

Руководствуясь Методикой расчета нормативных показателей и стоимости фактически оказанных Услуги связи (Приложение 4 к Регламенту) Заказчик производит расчеты согласно условиям ТЗ.

8. Порядок оповещения о приостановке оказания Услуг для проведения Исполнителем планово-профилактических работ

8.

8.1. Исполнитель при проведении планово-профилактических работ, связанных с перерывом в оказании Услуг, оповещает Потребителя 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.

8.2. Исполнитель при переносе сроков проведения работ или их отмене оповещает об этом Потребителя дополнительно по электронной почте.

8.3. Все планово-профилактические работы на сети Исполнителя, связанные с перерывом в оказании Услуг, должны планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб. Дата и время, интервал влияния на сервис указаны в оповещении.

9. Порядок эскалации

9.

9.1. В случае наступления риска нарушения либо по истечении нормативного срока решения инцидента потребитель вправе осуществить эскалацию в соответствии с Приложением 5 к Регламенту.

9.2. Эскалации необходимо дублировать письмом по эл. почте с сохранением всех адресатов из предыдущих уровней.

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

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

10. Информационное взаимодействие

10.

10.1. Порядок информационного взаимодействия образовательных организаций с Исполнителем и Заказчиком, в том числе при приостановке и возобновлении образовательной деятельности, перемещении Объекта на новый адрес, реорганизации или ликвидации образовательной организации, изменении ее наименования, организационно-правовой формы, смене руководителя юридического лица образовательной организации приведен в Приложении 6 к Регламенту.

11. Ответственность

11.

11.1. 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.

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

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 _____

_____ с другой стороны,

(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
☐	Проверка доступности/работоспособности ИС
☐	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

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

АКТ **Удаленной проверки работоспособности Услуги**

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

Адрес, наименование организации: _____

№ ТТ (nTTM): _____

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
☐	Проблема с ИС
☐	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 Компонента Услуги связи «Мониторинг и обеспечение безопасности связи» Элемент «Мониторинг параметров качества предоставляемых услуг» *

№ События	№ Объекта Контракта	Вид аварии	Адрес Объекта	Полное наименование Объекта	Тип Объекта	Субъекты РФ	Тип населенного пункта	Дата возникновения аварии (с 31ой минуты)	Местное время начала аварии (с 31ой минуты)	Дата восстановления аварии (МСК)	Местное время окончания аварии	Общая длительность аварии	Время недоступности услуг в нерабочее время	Время отсутствия ЭП (в рабочих часах)	Время проведения плановых профилактических работ (в рабочих часах)	Время перерывов, вызванных работами в 30 Пользователя (в рабочих часах)	Общее фактическое время перерыва в предоставлении услуги, в рабочих часах (B2)	Время приостановки (в рабочих часах)	Получение функции и DG (да/нет)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

*- в данном отчете фиксируются События

Нарушение доступности Услуги	Исходные метрики, полученные в результате тестов, интерпретируются как не прохождение тестовых пакетов в 100% объеме в рамках одного измерения. Замеры выполняются одновременно до АСК Объекта и до Кристошлюза этого же Объекта и, отдельно, до Кристошлюза этого же Объекта Нарушением доступности Услуги будут считаться результаты тестов с не прохождением 100% пакетов до обоих устройств или недоступность Кристошлюза. Сценарии определения нарушения доступности Услуги определяются путем использования вторичной классификации события. После первичной регистрации не прохождения пакетов (на двух устройствах Объекта или, отдельно, Кристошлюза), 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% объеме. Если одно из четырех измерений показало результат отличный от 100% потерь тестовых пакетов на обоих устройствах или Кристошлюза, но зафиксировало нарушение порогового значения потери пакетов, такой тест не может быть классифицирован, как нарушение доступности.s
------------------------------	---

Методика расчета нормативных показателей и стоимости фактически оказанных Услуги связи

1. Цели и задачи

Методика является основой исполнения условий ТЗ в части решения следующих задач:

- 1.1 Определение порядка расчетов показателей качества оказания услуг (формулы).
- 1.2 Определение порядка оплаты за фактически оказанные Услуги связи на основании отчетов Компонента «Мониторинг».

2. Определение принадлежности зоны ответственности ТТ, времени В2 для расчета показателей, предусмотренных ТЗ

2.1. Шифры закрытия (ШЗ)

На основании Регламента сформированы ШЗ (Таблица №1), определяющие:

- Принадлежность зоны ответственности к характеру неисправности
- Модификатор SLA
- Описание произведенных работ либо описание причин неработоспособности, лежащих не в Зоне ответственности Исполнителя.

Таблица №1

№	Шифры закрытия
Зона ответственности Исполнителя	
1.	ЦЭ: Выезд: Замена вспомогательного оборудования (SLA +48 часов)
2.	ЦЭ: Выезд: Замена/настройка узлового оборудования - массовая авария (SLA +48 часов)
3.	ЦЭ: Выезд: Кабельное повреждение (SLA +48 часов)
4.	ЦЭ: Выезд: Замена каналообразующего оборудования, КИШ (SLA +48 часов)
5.	ЦЭ: Выезд: Ошибка/сбой после пропадания ЭП на вышестоящем оборудовании (SLA +48 часов)
6.	ЦЭ: ТДНП: Выезд: Замена вспомогательного оборудования (SLA + 9 рабочих дней)
7.	ЦЭ: ТДНП: Выезд: Замена/настройка узлового оборудования - массовая авария (SLA + 9 рабочих дней)
8.	ЦЭ: ТДНП: Выезд: Кабельное повреждение (SLA + 9 рабочих дней)

№	Шифры закрытия
9.	ЦЭ: ТДНП: Выезд: Замена каналообразующего оборудования, КИИ (SLA + 9 рабочих дней)
10.	ЦЭ: Контент фильтрация. В доступе отказано
11.	ЦЭ: Контент фильтрация. Восстановление работоспособности специализированного ПО
12.	ЦЭ: Контент фильтрация. Доступ предоставлен
13.	ЦЭ: Настройка АРМ после подключения
14.	ЦЭ: Ошибка/сбой/изменение настроек на сетевом оборудовании
15.	ЦЭ: Влияние на авторизацию ЕСИА (Ошибка/сбой/изменение настроек)
16.	ЦЭ: Ошибка/сбой с влиянием на ПО/VipNet/ИС
17.	ЦЭ: Ошибка/сбой после пропадания ЭП на вышестоящем оборудовании
18.	ЦЭ: Расширение IP адресов
19.	ЦЭ: Выезд: Настройка оборудования (SLA +48 часов)
20.	ЦЭ: Выезд: Восстановление патч-корда (SLA +48 часов)
21.	ЦЭ: ТДНП:Выезд: Настройка оборудования (SLA + 9 рабочих дней)
22.	ЦЭ: ТДНП:Выезд: Восстановление патч-корда (SLA + 9 рабочих дней)
Зона ответственности Потребителя	
1.	ЦЭ: Проведена удаленная диагностика. Проблем с услугами связи/сервисом не зафиксировано/Оказана консультация **
2.	ЦЭ: Проведена удаленная диагностика. Проблем с услугами связи/сервисом не зафиксировано. Проблема с оборудованием пользователя
3.	ЦЭ: Отсутствие необходимой дополнительной информации со стороны клиента для дальнейшего проведения АВР/нет обратной связи
4.	ЦЭ: Отсутствие электропитания на объекте клиента
5.	ЦЭ: ТДНП: Выезд: Проведено тестирование с выездом. Проблем с услугами связи/сервисом не зафиксировано. (SLA + 9 рабочих дней)
6.	ЦЭ: Выезд: Проведено тестирование с выездом. Проблем с услугами связи/сервисом не зафиксировано. (SLA +48 часов)

2.2. Определение времени В2

С момента регистрации до момента завершения ТТ проходит этапы, которые характеризуются датой, временем и статусом:

- регистрация ТТ;
- диагностика, локализация;
- запрос дополнительной информации у Потребителя;
- рабочее/нерабочее время Объекта;
- устранение неисправности, решение ТТ;
- получение подтверждения работоспособности Услуги связи;
- закрытие ТТ.

Время В2 рассчитывается, исходя из данных о каждом периоде длительности времени нахождения ТТ на том или ином этапе.

Время В2 = (Время закрытия - Время Регистрации) – Длительность нерабочего времени – Длительность, в течении которой происходил запрос дополнительной информации - (Время закрытия - Время Решения)

При этом:

- Время закрытия – Время Регистрации = Общее Время
- Время закрытия – Время Решения – Период, в течении которого ТТ находился на подтверждение работоспособности услуги связи.
- Для ТТ, которые созданы по Событию от Компонента «Мониторинг» Время закрытия=Время решено (наличия оповещения от Компонента «Мониторинг» считается подтверждением факта восстановлением услуги).

3. Расчёт показателей исполнения обязательств при оказании услуг связи и их нормативные значения

3.1. Правила расчёта показателей

При расчете всех показателей учитываются ТТ, зарегистрированные Службой технической поддержки Исполнителя по обращению Потребителя в соответствии с Регламентом, а также ТТ, зарегистрированные автоматически на основании События Компонента «Мониторинг», при условии, что по данным ТТ были зафиксированы обращения Потребителя.

Коэффициент доступности Услуги связи.

При определении коэффициента доступности Услуги в отчётном календарном месяце учитываются только ТТ, относящиеся к 1-му или 2-му приоритетам, находящиеся в зоне ответственности Исполнителя, дата закрытия которых ограничена отчётным календарным месяцем. Алгоритм расчёта коэффициента доступности услуг связи для одного объекта представлен в разделе 3.3.1 Методики.

Общий коэффициент доступности (Кд общий) для всех предоставляемых по контракту услуг в отчётном календарном месяце (рассчитывается в соответствии с условиями ТЗ). Алгоритм расчёта общего коэффициента доступности для всех предоставляемых по контракту услуг представлен в разделе 3.3.2 Методики.

3.3.1. Коэффициент доступности услуг связи для одного объекта в соответствии с ТЗ.

Показатель «Коэффициент доступности услуг связи для одного объекта в соответствии с Контрактом» является функцией, определенной на объектах Контракта и подмножествах ТТ в отчётном месяце, в зоне ответственности Исполнителя, относящихся к первому или второму приоритетам, и принимает значение отношения разности $24 * \text{количество календарных дней оказания Услуг связи в месяце в соответствии с ГК и суммарного количества рабочих часов перерывов предоставления услуг связи, за вычетом технологических перерывов, к } 24 * \text{количество календарных дней оказания Услуг связи в месяце в соответствии с ГК за вычетом технологических перерывов,}$ формула (1).

$$\text{mathitKmathitd_mathitSmathitZmathitO}(SZO(K); \Omega(j12rsp)) = \frac{24 * D_j - B1(SZO(K); j) - B2(SZO(K); \Omega(j12rsp))}{24 * D_j - B1(SZO(K); j)} \quad (1)$$

где:

$\text{mathitKmathitd_mathitSmathitZmathitO}$ – обозначение функции «Коэффициент доступности услуг связи для одного объекта в соответствии с Контрактом»;

$\text{mathitKmathitd_mathitSmathitZmathitO}(SZO(K); \Omega(j12rsp))$ – значение функции «Коэффициент доступности услуг связи для одного объекта в соответствии с Контрактом», для k-ого объекта в j-ом отчётном месяце;

$\Omega(j12rsp)$ – подмножество ТТ первого или второго приоритетов в зоне ответственности Исполнителя, закрытых в j-ый отчётный месяц;

D_j – количество календарных дней в j-ом отчётном месяце;

$B1(SZO(K); j)$ – сумма рабочих часов в j-ом отчётном месяце, в течении которых на k-ом объекте осуществлялись профилактические работы и услуги связи не предоставлялись, но не более 6 часов рабочего времени;

$B2(SZO(K); \Omega(j12rsp)) = \sum_{TT \in \Omega(j12rsp)} PB_j(SZO(K); TT) -$

$CBP_j(SZO(K); TT) \text{right})$ – сумма рабочих часов проведения работ по ТТ, относящимся к первому или второму приоритетам в зоне ответственности Исполнителя по восстановлению услуг связи на k-ом, закрытых в j-ом отчётном месяце за вычетом рабочего времени приостановок.

$PB_j(SZO(K); И)$ – сумма рабочих часов проведения работ по ТТ «ТТ» на SZO_K закрытых в отчётном месяце j, в часах;

$CBP_j(SZO(K); И)$ – сумма рабочих часов приостановок исполнения работ по ТТ «ТТ», на SZO_K закрытых в отчётном месяце j, в часах.

10.3.1.1. В случае, если для SZO_K в отчётном месяце j отсутствуют закрытые ТТ в зоне ответственности Исполнителя, относящиеся к первому или второму приоритетам, то

$$\text{mathitKmathitd_mathitSmathitZmathitO}(SZO(K); \Omega(j12rsp)) = 1.$$

3.3.2. Общий коэффициент доступности для объектов Контракта.

Показатель «Общий коэффициент доступности для объектов Контракта» является функцией, определенной на подмножествах ТТ, в зоне ответственности Исполнителя, относящихся к первому или второму

приоритету, и принимает значение отношения количества ТТ подмножества к общему количеству объектов ГК в отчётном периоде, формула (2).

$$\text{mathitKmathitd_mathitomathitbm_mathitцmathitимathitй}(\Omega_{\text{объект}}(\text{ГК}_j); \Omega(j12rsp)) = \frac{\sum_{k=1}^M \text{mathitKmathitd_mathitSmathitZmathitO}(\text{объект}(K); \Omega(j12rsp))}{\text{NUMB_SZO_GK}_j} \quad (2)$$

где:

$\text{mathitKmathitd_mathitomathitbm_mathitцmathitимathitй}$ – обозначение функции «Общий коэффициент доступности для объектов ГК»;

$\text{mathitKmathitd_mathitomathitbm_mathitцmathitимathitй}(\Omega_{\text{объект}}(\text{ГК}_j); \Omega(j12rsp))$ – значение функции «Общий коэффициент доступности для объектов Контракта» для совокупности объектов, которым оказывается услуга в j-ом отчётном периоде в соответствии с Контрактом;

$\Omega_{\text{объект}}(\text{ГК}_j)$ – множество объектов, которым оказывается услуга в j-ом отчётном периоде в соответствии с Контрактом;

$\Omega(j12rsp)$ – подмножество ТТ первого или второго приоритетов в зоне ответственности Исполнителя, затрагивающих j-ый отчётный период;

$M = \text{NUMB_SZO_GK}_j$ – количество объектов, которым оказывается услуга в j-ом отчётном периоде в соответствии с Контрактом;

k – учётный индекс объекта;

$\sum_{k=1}^M \text{mathitKmathitd_mathitSmathitZmathitO}(\text{объект}(K); \Omega(j12rsp))$ – сумма значений показателей «Коэффициент доступности услуг связи для одного объекта в соответствии с ГК» для объектов, которым оказывается услуга в j-ом отчётном периоде в соответствии с ГК.

Норматив для $\text{mathitKmathitd_mathitomathitbm_mathitцmathitимathitй}$ в соответствии с ТЗ – «не менее 0,98».

4. Расчет оплаты за фактически оказанные Услуги связи на основании отчетов Компонента «Мониторинг»

В случае, если Услуги связи фактически оказывались не полный календарный месяц, стоимость Услуг связи подлежит перерасчету по следующей формуле (3):

$$C = T - ((T/D1) \times (Dн + Dпр)) \quad (3)$$

где:

C – стоимость Услуги связи в рассчитываемом месяце;

T – Цена единицы Услуги связи;

D1 – количество календарных дней оказания Услуг связи в месяце;

Dн – количество дней, когда Услуги связи не оказывались (за исключением дней превышения времени недоступности Услуги при ее восстановлении (Dпр)), определяется в соответствии с Заявками и наличием документально подтвержденных стоп-факторов;

Dпр – количество дней превышения времени недоступности Услуги при ее восстановлении, определяется по формуле:

$Дпр = (B2-B3)/24$ (округленное в большую сторону до целого натурального числа);

B2 – сумма параметров «Общее фактическое время перерыва в представлении услуги, в рабочих часах (B2))» для всех событий по данному объекту из отчета Компонента «Мониторинг» за отчетный месяц;

B3 – допустимое время простоя услуги в месяц, определяется по формуле:

$B3 = (24 * Д1) - 0,98 * (24 * Д1)$;

В случае если B2 меньше или равно B3, Дпр приравнивается к нулю.

5. Результаты Методики

Результатом применения методики является расчет показателей, указанных в ТЗ (случаи ненадлежащего исполнения обязательств по оказанию Услуг), и принятие к учету данных и их объема для последующего применения штрафов в соответствии с условиями Контракта, а также расчет стоимости фактически оказанных Услуг связи для каждого Объекта в соответствии с условиями Контракта.