

г. Пенза, 2021 г.

**РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

Муниципального общеобразовательного учреждения "Средняя общеобразовательная школа с. Студенки Белинского района Пензенской области имени Героя Советского Союза Алексея Ивановича Бородина" и технической поддержки качества услуг передачи данных, оказываемых по государственному контракту № 0173100007519000098\_144316 от 19.08.2019

Утверждено

Заместитель директора  
филиала — Технический директор  
Пензенского филиала  
ПАО «Ростелеком»



Р.А. Дулкин

Утверждено

Директор Муниципального  
общеобразовательного  
учреждения "Средняя  
общеобразовательная школа  
с. Студенки Белинского района  
Пензенской области имени  
Героя Советского Союза  
Алексея Ивановича Бородина"

В.В. Левина



## 1. Общие положения

1.1 Настоящим документом устанавливается порядок взаимодействия технических служб Исполнителя (далее Исполнитель) и технических служб Потребителя (далее Потребитель), порядок эскалации при устранении проблем с услугами связи в рамках Государственного контракта № 0173100007519000098\_144316 от 19.08.2019.

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 Потребителя осуществляется между техническими службами Потребителя и Исполнителя, контакты которых указаны в п.2.1 и п.2.2 соответственно.

### 2.1 Контакты Потребителя

Ответственный	Телефон	E-mail
Директор Муниципального общеобразовательного учреждения "Средняя Студенки Белинского района Пензенской области имени Героя Советского Союза Алексея Ивановича Бородина"	89613522003	060010@edu-penza.ru

### 2.2 Контакты Исполнителя

Ответственный	Телефон	Специалист технической поддержки
		szo_voiga@voiga.lt.ru

2.3 Взаимодействие Сторон осуществляется в 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, предоставляемой Сторонами друг другу.

2.4 Потребитель сдает заявки на неисправность Исполнителя. После проведения первичной диагностики Исполнитель открывает ТТ и сообщает номер Потребителю.

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 Потребителя, связанные с выявлением проблем на каналах Потребителя. Автоматизированной системой управления проблемами. Запись, сформированная в базе данных, идентифицируемая ее номером, носит название Trouble Ticket (далее ТТ).

3.3. Потребитель при обращении к Исполнителю передает сообщение, содержащее следующие сведения:

- Название компании
- Уникальный идентификатор Потребителя указанный в акте приема
- Географический Адрес Объекта Потребителя;
- Подробное описание проблемы;
- Дата и время возникновения проблемы,
- критичность проблемы (недоступность или ухудшение качества);
- Результаты первичной диагностики (ping, trace) с указанием IP-адреса оборудования Потребителя (при их наличии);
- ФИО и контактные данные представителя Потребителя на объекте;
- в помещении Потребителя;
- на оконченом оборудовании Потребителя;
- по возможности, информацию о внешней инфраструктуре на оборудовании Исполнителя и Потребителя.
- по возможности, информацию о перезагрузке оборудования Исполнителя и Потребителя.

3.4 Исполнитель регистрирует проблему и в течение 15 минут с момента обращения Потребителя сообщает Потребителю номер зарегистрированного ТТ.

3.5 Период недоступности услуги или ухудшения качества услуги начинается с момента обращения Потребителя к Исполнителю.

3.6 После регистрации ТТ Исполнитель проводит проверку по поступившему обращению. По результатам проведенной проверки Исполнитель информирует Потребителя.

3.7 В случае не обнаружения проблемы в зоне ответственности Исполнителя, Исполнитель запрашивает дополнительную диагностику проблемы у Потребителя.

3.8 Исполнитель переводит ТТ в зону ответственности Потребителя (Приостанавливает) в случаях:

В ходе устранения ТТ при необходимости обеспечения доступа на объект Потребителя;

В ходе устранения ТТ при необходимости запроса к Получателю о дополнительной проверке работоспособности систем жизнеобеспечения оборудования (электронное, кондиционирование) на объекте ТТ Получателя в случае отсутствия подобной информации при сдвиге ТТ Исполнителем или появлении дополнительных оснований для проведения локализации ТТ; неработоспособности услуги в рамках локализации ТТ;

В ходе устранения ТТ при необходимости запроса к Получателю на проведение дополнительной диагностики на оборудовании Получателя для локализации причин ТТ; По результатам локализации и устранения ТТ, когда совместными действиями выявлен факт причин проблемы в зоне ответственности Получателя.

По результатам локализации и устранения ТТ, когда совместными действиями Сторон выявлен факт причин проблемы в зоне ответственности Получателя, считается полностью в зоне ответственности Получателя и не участвуют в дальнейшей сверке простоев.

3.9 Неисправность считается устраненной, когда Услуга готова к эксплуатации и ее эксплуатационные характеристики соответствуют гарантированным Исполнителем параметрам.

3.10 Временем восстановления параметров услуги считается время фактического восстановления эксплуатационных характеристик услуги.

3.11 Устраняется 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 контактному номеру Получателя, 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 предоставлении услуги. В случае не предоставления подтверждения устранения услуги Исполнителем подтверждение или отказа в подтверждении устранения услуги.

5.1. Стороны информируют собственное руководство о ходе решения проблемы и, при необходимости получения помощи руководства, эскалируют ему проблему. Информирование и эскалация производятся с

## 5. Порядок информирования руководства

проведения плановых работ или на время восстановления основного варианта оказания Услуг.

4.6. При планировании работ или возникновении аварии Исполнитель обязан рассмотреть альтернативный вариант оказания Услуг на время

4.5. В случае аргументированного возражения Получателя, объявленное время проведения работ должно подлежать пересмотру.

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.

4.3. Исполнитель при переносе сроков проведения работ или их отмене оповещает об этом Получателя дополнительно.

4.2. В случае если по истечении 1 рабочего дня после отправки уведомления на проведение ремонтных и профилактических работ, сроки и подтверждение/мотивированный отказ от Получателя не отправлено, сроки и проведение ремонтных и профилактических работ, считаются согласованными.

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:

- Ф.И.О. лица, направившего сообщение.

- время начала и окончания работ;

- причину проведения работ;

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

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 принятия 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.

3.14. При обращении одной из Сторон к другой Стороне за помощью в информаций, необходимой для эффективного решения проблемы.

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. Исполнитель, неисправность устраненной по умолчанию. Исполнитель в течение 24 часов с момента информирования Получателя

документіваннем (по e-mail) или устно (по телефону) - при необходимости немедленного вмешательства.

5.2. Администрация 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 Муниципального общеобразовательного учреждения  
"Средняя общеобразовательная школа с. Студенки Беллинского района  
Пензенской области имени Героя Советского Союза Алексея Ивановича  
Бородина"**

<p><b>Финансовые вопросы (счета, платежи)</b> будни — с 8:00 до 17:00 Кирпичева Екатерина Юрьевна Менеджер по работе с госструктурами 8 (8412) 66-08-80 +7 (904) 264-10-68 e.kirpicheva@volga.ru 1-й уровень эскалации ↓ Голубев Сергей Александрович Начальник отдела продаж государственным заказчикам 8 (8412) 52-05-52 +7 (953) 020-42-42 s.golubev@volga.ru</p>	<p><b>Сервисные вопросы</b> будни — с 8:00 до 17:00 Кирпичева Екатерина Юрьевна Менеджер по работе с госструктурами 8 (8412) 66-08-80 +7 (904) 264-10-68 e.kirpicheva@volga.ru 1-й уровень эскалации ↓ Голубев Сергей Александрович Начальник отдела продаж государственным заказчикам 8 (8412) 52-05-52 +7 (953) 020-42-42 s.golubev@volga.ru</p> <p>Внимание! В случае отсутствия сервис-менеджера, Вы можете обратиться на электронный адрес отдела обслуживания s.golubev@volga.ru</p>
<p><b>Вопросы реализации проектов</b> будни — с 8:00 до 17:00 Миронов Сергей Николаевич Начальник отдела планирования технической инфраструктуры 8 (8412) 55-35-25 +7 (902) 205-90-06 s.mironov@volga.ru 1-й уровень эскалации ↓ Дудкин Роман Александрович Заместитель директора филиала - технический директор 8 (8412) 52-10-92 +7 (902) 352-00-03 r.dudkin@volga.ru</p>	<p><b>Коммерческие вопросы</b> будни — с 8:00 до 17:00 Голубев Сергей Александрович Начальник отдела продаж государственным заказчикам 8 (8412) 52-05-52 +7 (953) 020-42-42 s.golubev@volga.ru 1-й уровень эскалации ↓ Аксенова Юлия Владимировна Заместитель директора филиала - Директор по работе с корпоративным и государственным сегментом 8 (8412) 52-37-07 +7 (987) 517-99-43 Y.V.Aksenova@volga.ru</p>

**Аварийные вопросы** круглосуточно, 7 дней в неделю тел.:  
 тел.: 8-800-302-2111  
 e-mail: szo\_volga@volga.ru

В тех случаях, когда Вы не удовлетворены ходом аварийно-восстановительных работ,  
 просим Вас воспользоваться нижеприведенной матрицей эскалации:

### Матрица эскалации

Уровень	Должность	ФИО	Контактные данные
0	Специалист отдела технической поддержки корпоративных клиентов (сменный)		8-800-302-2111 szo_volga@volga.ru
1	Руководитель направления центра технической поддержки	Антонов Вячеслав Владимирович	8 (831) 434-54-49 AntonovVV@volga.ru
	Менеджер по работе с госструктурами	Кирпичева Екатерина Юрьевна	8 (8412) 66-08-80 +7 (904) 264-10-68 e.kirpicheva@volga.ru
2	Начальник отдела технической поддержки корпоративных клиентов	Тишкин Алексей Владимирович	8 (831) 439-29-14 +7 (920) 000-58-09 a.tishkin@volga.ru
3	Начальник центра технической поддержки	Ежов Валерий Владимирович	+7 (910) 100-17-19 valery.ezhov@volga.ru

### 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 № 0173100007519000098\_144316 от 19.08.2019.

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;

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

**СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП**

Сертификат 638659264186898037567612618100491810558963417955

Владелец Левина Вера Валерьевна

Действителен с 03.12.2023 по 02.12.2024