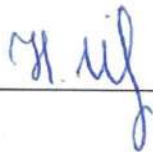


Утверждено

Директор



Н. В. Иванченко

Утверждено

Руководитель проекта Отдела продаж
корпоративному и государственному
сегменту филиала АО "Компания
ТрансТелеКом" "Макрорегион Кавказ"



О. В. Коваленко

РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

АО «Компания ТрансТелеКом» и Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Основная общеобразовательная школа № 26 имени Ивана Андреевича Пулина станицы Должанской муниципального образования Ейский район

и технической поддержки качества услуг передачи данных, оказываемых по государственному контракту № 0173100007519000103_144316 от 13.08.2019

г.Краснодар

1. Общие положения

1.1 Настоящим документом устанавливается порядок взаимодействия технических служб услугами связи в рамках Государственного контракта 13.08.2019 № 0173100007519000103_144316.

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 в порядке, установленном данным регламентом.

2. Определения

ЛРП – лист регистрации проблем – электронный документ информационной системы Исполнителя, содержащий информацию о проблеме от момента её возникновения до закрытия.

ОТПККО - Отдел технической поддержки корпоративных клиентов и операторов Исполнителя.

Качество предоставляемой услуги – соответствие Услуги техническим и эксплуатационным характеристикам, указанным в Приложении с описанием данной Услуги.

Приоритет проблемы – степень срочности решения проблемы, присваиваемая в соответствии с порядком решения проблем, приведенным в настоящем регламенте.

Эскалация – информирование оповещение технического персонала и руководителей Исполнителя о превышении максимальных сроков устранения аварии.

3. Контакты технических служб для взаимодействия

Взаимодействие по вопросам обеспечения бесперебойного функционирования Получателя осуществляется между техническими службами Получателя и Исполнителя, контакты которых указаны в п.3.1 и п.3.2 соответственно.

3.1 Контактная информация Получателя

Ответственный	Телефон	e-mail
Специалист по работе с техническими претензиями (сменный)направления по работе с техническими претензиями	Тел.: Тел.:	Круглосуточно:

3.2 Контактная информация Исполнителя

Ответственный	Телефон	e-mail
Отдел технической поддержки корпоративных клиентов и операторов (ОТПККО)	Круглосуточно: 8-800-775-96-52	szo.tech@ttk.ru

3.3 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.

3.4 Получатель сдает заявки на неисправность Исполнителю. Исполнитель регистрирует обращение и сообщает номер Получателю.

3.5 Стороны своевременно предоставляют друг другу информацию об изменении контактных данных оперативных служб, а также контактные данные руководства технических подразделений Сторон.

4. Граница зон ответственности Сторон

4.1. Граница зон ответственности Сторон для каждой точки подключения оборудования Получателя определена Заказом на Услугу.

4.2. Исполнитель обязуется выполнять следующие действия в своей зоне ответственности:

- поддерживать свою сеть и оборудование в работоспособном состоянии;
- проводить планово-профилактические и аварийно-восстановительные работы на своей сети и оборудовании;
- решать проблемы, возникающие на сети и оборудовании Исполнителя и влияющие на предоставление Услуг.

5. Порядок взаимодействия Сторон в ходе решения проблем при предоставлении Услуги.

5.1 Все действия по решению проблем в своей зоне ответственности и взаимодействию с Получателем осуществляют технические службы Исполнителя, работающие в круглосуточном режиме.

5.2 Переговоры и переписка между Исполнителем и Получателем осуществляется на русском языке.

5.3 Исполнитель обязан принимать и регистрировать обращения Получателя, связанные с выявлением технических проблем при предоставлении Услуги.

5.4 В случаях ухудшения качества Услуг или Прерывания предоставления Услуг, Исполнитель проводит работы по выявлению и устранению причин, вызвавших такое ухудшение или прерывание.

5.5 Решение проблемы начинается с момента обнаружения проблемы Исполнителем или с момента обращения Получателя в ОТПККО. Окончание решение проблемы регистрируется системой мониторинга сети и оборудования Исполнителя и подтверждается Получателем.

5.6 Обращения от Получателя регистрируются в информационной системе Исполнителя. Запись, сформированная в базе данных, идентифицируемая ее номером, носит название ЛРП. Номер ЛРП сообщается Получателю.

5.7 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:

- информацию о наличии электропитания: в помещении Получателя, на оконечном оборудовании Получателя;
- информацию о внешней индикации на оборудовании Исполнителя и Получателя;
- информацию о перезагрузке оборудования Исполнителя и Получателя.

5.8 Период недоступности Услуги или ухудшения качества Услуги начинается с момента обращения Получателя к Исполнителю.

5.9 Приоритет проблемы, продолжительность решения проблемы, период решения Исполнителем проблем каждого приоритета определяются в соответствии с Заказом.

5.10 В случае не обнаружения проблемы в зоне ответственности Исполнителя, Исполнитель запрашивает дополнительную диагностику проблемы у Получателя. предоставления Услуги.

5.11 Исполнитель вправе при наличии предварительного уведомления Получателя начать проведение работ по устранению аварийных ситуаций, если таковые возникнут при предоставлении Услуги.

5.12 Исполнитель переводит проблему в зону ответственности Получателя (Приостанавливает) в случаях:

- В ходе устранения проблемы при необходимости обеспечения доступа на объект Получателя;
 - В ходе устранения проблемы при необходимости запроса к Получателю о дополнительной проверке работоспособности систем жизнеобеспечения оборудования (электропитание, кондиционирование) на объекте Получателя в случае отсутствия подобной информации при сдаче проблемы;
 - В ходе устранения проблемы при необходимости запроса к Получателю на проведение дополнительной диагностики на оборудовании Получателя для локализации причины аварии;
 - По результатам локализации аварии, когда совместными действиями выявлен факт проблемы в зоне ответственности Получателя.
 - В случаях, когда никакие дальнейшие действия по восстановлению сервиса невозможны из-за недоступности Получателя и/или отсутствия запрошенной дополнительной информации от Получателя, необходимой Исполнителю для локализации проблемы;
- Из периода недоступности или ухудшения качества предоставляемой услуги вычитается время нахождения зарегистрированной проблемы в зоне ответственности Получателя.

Проблема считается полностью в зоне ответственности Получателя и не участвуют в дальнейшей сверке простоев, в случае, когда по результатам локализации и устранения аварии совместными действиями Сторон выявлен факт причины проблемы в зоне ответственности Получателя.

5.13 Сторонами может быть проведено совместное тестирование Услуги с целью локализации причины и места возникновения проблемы. По окончании тестирования Исполнитель и Получатель обмениваются результатами тестирования. Каждая из Сторон обязуется предоставлять другой Стороне по её требованию и в согласованные Сторонами сроки соответствующие протоколы событий, предшествующих возникновению проблем («лог-файлы»).

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

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

5.16 По окончании решения проблемы Исполнитель информирует Получателя (инициатора обращения) о:

- решении проблемы (с указанием номера ЛРП);
- причинах возникновения проблемы;
- времени восстановления.

Данная информация может быть направлена Получателю как от сотрудника Исполнителя, так и в автоматическом режиме при завершении работы над ЛРП по контактными данным Получателя, указанным в п.3.1

5.17 В течение 24 часов с момента получения уведомления об устранении неисправности ответственный сотрудник Получателя, указанный в п.3.1 настоящего Регламента, предоставляет подтверждение устранения неисправности путем отправки сообщения на электронный адрес Исполнителя, указанный в пункте п.3.2, 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.

5.18 Каждая из Сторон имеет право в любой момент обратиться по контактными данным, указанным в п. 3, к другой Стороне за помощью в проведении диагностических работ и за любой информацией, необходимой для эффективного решения проблемы.

5.19 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.

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

6.1 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.

6.2 О необходимости проведения плановых профилактических и пусконаладочных работ Сторона, проводящая такие работы (Исполнитель или Получатель) уведомляет другую сторону по электронной почте (контактная информация указана в п.3)

6.3 Проведение плановых профилактических работ с перерывом связи, согласованное Сторонами, не является Прерыванием предоставления Услуги.

6.4 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.

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

6.6 Все плановые 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.

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

6.8 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.

7. Порядок информирования руководства

7.1 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.

7.2 Эскалация проводится в случаях:

- превышения продолжительности решения проблем, установленной в Техническом задании (Приложение №1 к Контракту);
- необходимости повышения приоритета;
- необходимость привлечения к решению проблемы дополнительных ресурсов, в том числе других структурных подразделений Исполнителя;
- необходимость дополнительного информирования руководства Исполнителя.

7.3 Административная эскалация разрешения аварийных ситуаций у Исполнителя и у Получателя приведена в п 7.4 и 7.5 соответственно. Переход через уровни эскалации без уведомления предыдущего уровня не допускается.

7.4 Матрица обращений к Исполнителю для представителей Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Основная общеобразовательная школа № 26 имени Ивана Андреевича Пулина станицы Должанской муниципального образования Ейский район

<p><u>Коммерческие вопросы</u></p> <p>будни — с 9:00 до 18:00 тел.88007751785</p> <p>e-mail: czokk@kavkaz.ttk.ru</p>	<p><u>Вопросы реализации проектов</u></p> <p>будни — с 9:00 до 18:00</p> <p>Коваленко Ольга Владимировна Руководитель проекта отдела продаж клиентам корпоративного и государственного сегмента +7(918)215 62 20</p> <p>1-й уровень эскалации Самойленко Станислав Львович Директор по работе с клиентами корпоративного и государственного сегмента +7 (988) 574-70-40 e-mail: S.Samoylenko@kavkaz.ttk.ru</p>
<p><u>Сервисные вопросы</u></p> <p>будни — с 9:00 до 18:00 тел.88007751785</p> <p>e-mail: czokk@kavkaz.ttk.ru</p>	<p><u>Финансовые вопросы (счета, платежи)</u></p> <p>будни — с 9:00 до 18:00 тел.88007751785</p> <p>e-mail: czokk@kavkaz.ttk.ru</p> <p>1-й уровень эскалации</p> <p>Кеворкянц Наталья Михайловна тел.: +7 (863) 203-62-03 доб.: 3475 e-mail: N.Kevorkyanc@kavkaz.ttk.ru</p>
<p>Аварийные вопросы круглосуточно, 7 дней в неделю e-mail: szo.tech@ttk.ru тел.: 8-800-775-96-52</p>	

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

7.5 Матрица эскалации

Уровень	Должность	ФИО	Контактные данные
0	Специалист по работе с техническими претензиями(сменный)	-	Круглосуточно: e-mail: szo.tech@ttk.ru тел.: 8-800-775-96-52
1	Руководитель направления технической поддержки государственных проектов	Рогин Александр Николаевич	Пн-Чт с 9:00 до 18:00 Пт: с 9:00 до 16:45 e-mail: A.Rogin@ttk.ru тел.: +7(495)663-12-23
	Менеджер отдела обслуживания корпоративных клиентов федерального уровня (Сервис-Менеджер)		будни — с 9:00 до 18:00 тел.8-800-775-17-85 e-mail: czokk@kavkaz.ttk.ru
2	Начальник отдела обслуживания корпоративных клиентов федерального уровня	Григорьев Олег Анатольевич	Пн-Чт с 9:00 до 18:00 Пт: с 9:00 до 16:45 e-mail: O.Grigorev@ttk.ru тел: +7(495) 784-66-70 доб. 6212
3	Начальник отдела технической поддержки корпоративных	Шадриков Яков Вячеславович	Пн-Чт с 9:00 до 18:00 Пт: с 9:00 до 16:45 e-mail: y.shadrikov@ttk.ru тел.: +7 (495) 784-66-70 доб. 1236

8. Ответственность Сторон

8.1 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.

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

9. Срок действия Регламента

9.1 Регламент вступает в силу с момента подписания его Сторонами. Срок действия Регламента связан со сроком действия государственного контракта № 0173100007519000103_144316 от 13.08.2019

9.2 Следствием расторжения или аннулирования указанного государственного контракта является одновременное окончание срока действия данного Регламента.

9.3 Настоящий Регламент исполнен в двух экземплярах.

9.4 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;