

Утверждено

Директор ГКОУ РД "Каратюбинская
ООШ Тляртинского района"



 А.Д. Рамазанов

« »

2021 г.

Утверждено

Заместитель генерального
директора АО «Квант-Телеком»



 Е.Е. Гуляев

« »

2021 г.

РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

АО «Квант-Телеком» и Государственное казенное общеобразовательное
учреждение Республики Дагестан "Каратюбинская основная
общеобразовательная школа Тляртинского района"

Исполнитель

Получатель

и технической поддержки качества услуг передачи данных, оказываемых
по государственному контракту № 0173100007519000102_144316

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 от 19.08.2019г. №0173100007519000102_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.

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

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

2.2 Контакты Исполнителя

Ответственный	Телефон	e-mail
Специалист по работе с техническими претензиями (сменный) направления по работе с техническими претензиями	8 (8722)555-777	dagestan@kvant-telecom.ru

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 свертке 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 Государственного казенного общеобразовательного
учреждения Республики Дагестан "Каратюбинская основная
общеобразовательная школа Гляратинского района"**

Коммерческие вопросы

будни — с 9:00 до 18:00

ФИО Бутаев Марат Асадуллаевич

Финансовый Директор

8(8722)51-50-64

8(928)972-01-98

e-mail mbutaev@ellco.ru

1-й уровень эскалации ↓

ФИО Шавлукова Лиана Маликовна

Коммерческий директор

+7 988-641-72-22

8(8722)51-50-42

l.shavlukova@ellco.ru

Вопросы реализации проектов

будни — с 9:00 до 18:00

ФИО Бутаев Марат Асадуллаевич

Финансовый Директор

8(8722)515064

e-mail mbutaev@ellco.ru

1-й уровень эскалации ↓

ФИО Шавлукова Лиана Маликовна

Коммерческий директор

+7 988-641-72-22

8(8722)51-50-42

l.shavlukova@ellco.ru

Сервисные вопросы

будни — с 9:00 до 18:00

ФИО Тажибов Сиражутдин Хизриевич

Заместитель Генерального директора - Технический директор

тел.: +79604091313

тел.: +7 8722 51 50 63

Финансовые вопросы (счета, платежи)

будни — с 9:00 до 18:00

ФИО Ханмагомедова Марина Захаровна

Начальник Абонентского отдела

Тел: +79887946111

e-mail: abonotdel@ellcom.ru, z.mari92@ellco.ru

1-й уровень эскалации ↓

e-mail:; s.tazhibov@ellcom.ru

e-mail

Внимание! В случае отсутствия сервис-менеджера,
Вы можете обращаться на групповой электронный
адрес отдела обслуживания

ФИО Мухтаров Мухтар Абакарович

+7(988) 4490000

8(872)251-60-07

e-mail : m.mukhtarov@ellco.ru

Аварийные вопросы круглосуточно, 7 дней в неделю

Call-Центр

тел.: 8(8722) 555-777

e-mail dagestan@kvant-telecom.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)	CALL-ЦЕНТР	Круглосуточно: 24\7 e-mail: dagestan@kvant-telecom.ru Рабочий телефон: тел.: 8(8722)555-777
1	Руководитель направления технической поддержки государственных проектов	Лагеев Малик Мусаевич	e-mail: kilam@bk.ru тел.: 8722 515006 (Пн-Чт с 9:00 до 18:00, Пт: с 9:00 до 18:00)
	Менеджер отдела обслуживания корпоративных Клиентов федерального уровня (Сервис-Менеджер)	Магомедов Мамали Гусейнов	e-mail: m.guseinov@ellco.ru тел.: 8722 51-50-59 (Пн-Чт с 9:00 до 18:00, Пт: с 9:00 до 18:00)
2	Начальник обслуживания корпоративных	Мухтаров Мухтар Абакарович	e-mail: m.mukhtarov@ellco.ru тел.: +7(988) 4490000

	Клиентов федерального уровня		тел: 8(872)251-60-07
3	Начальник отдела технической поддержки корпоративных Клиентов федерального уровня	Тажибов Сиражудин Хизриевич	e-mail: ; s.tazhibov@ellcom.ru тел.: +79604091313 тел.: +7 8722 51 50 63

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 № 0173100007519000102_144316 от «19» августа 2019г.

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;

СПИСОК ЛИЦ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, ИСПОЛЗУЮЩИХ ЕГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ (ОКОНЕЧНОЕ) ОБОРУДОВАНИЕ

в Государственное казенное общеобразовательное учреждение Республики Дагестан "Каратюбинская основная общеобразовательная школа

Тляратинского района"

(указать наименование организации СЗО)

к РЕГЛАМЕНТУ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

(Государственный контракт №0173100007519000102_144316 от 19.08.2019г.)

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Место жительства	Документ, удостоверяющий личность	Серия	Номер	Кем выдан	Когда выдан	Код подразделения
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								

Получатель обязуется обновлять указанный список не реже одного раза в квартал, согласно положений настоящей типовой формы.

Директор

А.Д. Рамазанов



(Наименование должности уполномоченного лица)

(ФИО уполномоченного лица)

330

Акт № 2547 от «30» 09 2021 г.
о подключении социально значимого объекта № 2547
к сети передачи данных по государственному контракту
от «19» августа 2019 г. № 0173100007519000102_144316

Мы, нижеподписавшиеся, от АО "КВАНТ-ТЕЛЕКОМ"
(Наименование Исполнителя)

(далее – Исполнитель), в лице Заместителя генерального директора
(Должность, фамилия, имя, отчество)

Гуляева Евгения Евгеньевича

действующего (-ей) на основании Доверенности № 40 от 01.01.2021г.

с одной стороны, и от Государственное казенное общеобразовательное
(Наименование социально значимого объекта)

учреждение Республики Дагестан "Каратюбинская основная
общеобразовательная школа Тляртинского района"

расположенного (-ой) по адресу Республика Дагестан, Бабаюртовский район,
(Субъект РФ, муниципальное образование, населенный пункт, улица, дом)

с. Каратюбе (ЗОЖ Цунтинского района)

(далее – Получатель), в лице Директора
(Должность, фамилия, имя, отчество)

Рамазанова Абдулбасира Джамалудиновича

действующего (-ей) на основании Устава

с другой стороны,
по результатам испытаний (приложение) составили настоящий акт о том, что
подключение социально значимого объекта к сети передачи данных
соответствует условиям государственного контракта
(соответствует/не соответствует)
от «19» августа 2019 г. № 0173100007519000102_144316

Социально значимый объект подключен к сети передачи данных, обеспечивающей
доступ к единой сети передачи данных и (или) к сети «Интернет»
«30» 09 2021г.

Дата начала оказания услуг по передаче данных «01» октября 2021г.

Дополнительная информация (претензии): —

Приложение: Протокол проведения испытаний услуги по подключению к сети передачи данных социально значимого объекта № 2547 , на 4 л.

Исполнитель

Получатель

Заместитель генерального директора
АО "КВАНТ-ТЕЛЕКОМ"

Директор
ГКОУ РД "Каратюбинская ООШ Тляратинского
района"

(должность)

(должность)

Е.Е. Гуляев

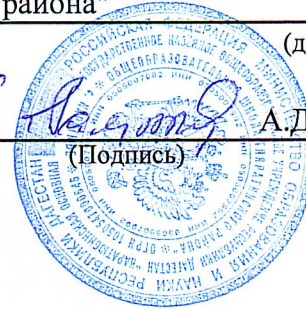
(И.О. Фамилия)

А.Д. Рамазанов

(И.О. Фамилия)



A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Е.Е. Гуляев".



Приложение

к Акту № 2547 от «30» 09 2021 г.
о подключении социально значимого объекта № 2547
к сети передачи данных по государственному контракту
от «19» августа 2019 г. №0173100007519000102_144316

Протокол
проведения испытаний услуги по подключению к сети передачи данных
социально значимого объекта № 2547

Испытательная комиссия, назначенная приказом АО "КВАНТ-ТЕЛЕКОМ"
(Наименование Исполнителя)
от 01 августа 2021 г. № 75/1 в составе:

1. От Исполнителя, в лице Заместителя генерального директора
(Должность, фамилия, имя, отчество)

АО "КВАНТ-ТЕЛЕКОМ" Гуляева Евгения Евгеньевича

2. От Получателя, в лице Директора
(Должность, фамилия, имя, отчество)

Рамазанова Абдубасира Джамалудиновича

3. Представитель органа государственной власти субъекта Российской Федерации
или представитель органа местного самоуправления Начальник отдела по
управлению и развитию имущественного комплекса сферы образования
Министерства образования и науки Республики Дагестан Ибрагимов Хаджимурад
Абдулаевич

(Должность, фамилия, имя, отчество)

4. Представитель _____
(Должность, фамилия, имя, отчество)

5. Представитель _____
(Должность, фамилия, имя, отчество)

Провела испытания Услуги по подключению социально значимого объекта
к сети передачи данных в соответствии с требованиями
государственного контракта от «19» августа 2019 г.
№ 0173100007519000102_144316

1. Объект испытаний: Государственное казенное
(Указывается СЗО согласно Приложению № 5, ППП СЗО к Государственному контракту)

общеобразовательное учреждение Республики Дагестан

"Каратюбинская основная общеобразовательная школа Тляртинского района"

2. Состав узла доступа*

Наименование оборудования	Модель	Кол-во	Примечание
Шкаф телекоммуникационный*	Антивандалный, настенный 10U	1	
Коммутатор доступа*	Eltex MES2408C	1	
Резервный автономный источник питания	Stark Country 600 LI	1	
Прибор учета потребления электроэнергии	Меркурий -201.2	1	
Криптомаршрутизатор	-	0	Устанавливается оператором ЕСПД (п.4.2.1. Технического Задания)
Оборудование контроля качества Услуги*	-	0	Не предоставлен Оператором СКПУС СЗО (п.4.9. Технического Задания)

* Состав оборудования узла доступа указывается в зависимости от технологии доступа

3. Результаты испытаний подключения

Узел доступа обеспечивает подключение к сети передачи данных и оказание услуг по передаче данных со следующими параметрами:

Тип подключения (от коммутатора до узла доступа)	План	Факт
	ВОЛС	ВОЛС
Количество СЗО, подключаемых к узлу доступа в Планах 2019-2021 г.г.	1	1
Количество портов оборудования (п.4.2.4. ТЗ)	В соответствии с ТЗ	Факт
	6	8
Порт № (указывается в случае организации одного узла доступа для нескольких СЗО/п. 3 ТЗ)		

Абонентский интерфейс				
Скорость подключения (Мбит/с)	По направлению к Пользователю		По направлению от Пользователя (для ВОЛС)	
	План	Факт	План	Факт
	50	55	50	54
Время задержки IP-пакетов (мс) <i>В поле ввода фактического времени задержки пакетов вносится значение двухсторонней задержки, выдаваемое тестовой программой</i>	В соответствии с ТЗ не более		Факт	
			Двухсторонняя	4
	15		Односторонняя	2
Показатель односторонней задержки на хоп для спутникового канала (мс)	В соответствии с ТЗ не более		Факт	
Вариация времени задержки IP-пакетов (мс)	В соответствии с ТЗ не более		Факт	
	10			0,049
Потери IP-пакетов (%)	В соответствии с ТЗ не более		Факт	
	0,2			0
Наличие на объекте автоматизированных (-го) рабочих (-его) мест (-а) (АРМ)	Да			

Вывод: Подключение социально значимого
объекта к сети передачи данных

условиям государственного контракта от
№ 0173100007519000102_144316

соответствует

(соответствует/не соответствует)

«19» августа 2019 г.

Представитель Получателя
Директор
ГКОУ РД "Каратюбинская ООШ
Тляратинского района"

(Должность)



А.Д. Рамазанов

(Подпись)

(И.О. Фамилия)

Представитель ОГВ

Начальник отдела по управлению и
развитию имущественного комплекса
сферы образования Министерства
образования и науки Республики Дагестан

(Должность)



Х.А.Ибрагимов

(Подпись)

(И.О. Фамилия)

М.П.

Представитель Исполнителя
Заместитель генерального директора
АО "КВАНТ-ТЕЛЕКОМ"

(Должность)



Е.Е. Гуляев

(Подпись)

(И.О. Фамилия)

М.П.

Протокол инструментального контроля
параметров подключения СЗО

1. Номер протокола: № 2547
2. Дата инструментального контроля: «30» 09 2021 г.
3. Номер СЗО по Приложению № 5 и (или) Плану поэтапного подключения СЗО от «27» августа 2021г. к государственному контракту № 0173100007519000102_144316 от «19» августа 2019 г. № 2547
4. Наименование СЗО: Государственное казенное
общеобразовательное учреждение Республики Дагестан
"Каратюбинская основная общеобразовательная школа Тляратинского района"
5. Адрес СЗО: Республика Дагестан, Бабаюртовский район,
с. Каратюбе (ЗОЖ Цунтинского района)
6. Требования к параметрам подключения СЗО
 - 6.1. Пропускную способность канала передачи данных «от» СЗО, не менее 50 Мбит/с;
 - 6.2. Пропускную способность канала передачи данных «к» СЗО, не менее 50 Мбит/с;
 - 6.3. Время задержки передачи IP-пакетов, не более 15 мс;
 - 6.4. Потери IP-пакетов, не более 0,2 %.
7. Результаты инструментального контроля:
 - 7.1. Минимальная пропускная способность канала передачи данных «от/к» СЗО 59 Мбит/с;
 - 7.2. Максимальное время задержки передачи IP-пакетов 2 мс;
 - 7.3. Максимальная вариация времени задержки передачи IP-пакетов 0,049 мс;

7.4. Максимальная доля потери IP-пакетов 0 %.

8. Инструментальный контроль провели:

Директор ГКОУ РД
"Каратюбинская ООШ
Тляртинского района"



А.Д. Рамазанов

Заместитель генерального
директора АО "КВАНТ-
ТЕЛЕКОМ"



Е.Е. Гуляев

Начальник отдела по управлению и
развитию имущественного
комплекса сферы образования
Министерства образования
и науки Республики Дагестан



Х.А.Ибрагимов