

Утверждено  
Представитель Исполнителя

Утверждено

  
Т.В. Романенко  
М.П.  
«\_\_» 20\_\_ г.



\_\_\_\_\_  
М.П.  
«\_\_» 20\_\_ г.

РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ  
АО "ЭР-Телеком Холдинг" и  
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 7" города Шарыпово, Красноярский край, г. Шарыпово, мкр. 6, 23  
и технической поддержки качества услуг передачи данных, оказываемых  
по государственному контракту № 0173100007519000104\_144316 от «20» августа 2019г.

г. Пермь  
2020г.

## 1. Общие положения

1.1 Настоящим документом устанавливается порядок взаимодействия технических служб Исполнителя (далее Исполнитель) и технических служб Получателя (далее Получатель), порядок эскалации при устранении проблем с услугами связи в рамках Государственного контракта №0173100007519000104\_144316 от «20» августа 2019г.

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

### 2.2 Контакты Исполнителя

Ответственный	Телефон	e-mail
Отдел обслуживания Исполнителя	+7 (800) 505-97-20	cifs@domru.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 Получатель сдает заявки на неисправность Исполнителю. После проведения первичной диагностики Исполнитель открывает Trouble Ticket (далее -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 ТТ.

- Название компании
- Уникальный идентификатор Получателя, указанный в акте приемки
- Географический Адрес Объекта Получателя;

- Подробное описание проблемы;
- дата и время возникновения проблемы;
- критичность проблемы (недоступность или ухудшение качества);
- Результаты первичной диагностики (ping, trace) с указанием IP-адреса оборудования Пользователя (при их наличии);
- ФИО и контактные данные представителя Получателя на объекте;
- по возможности - наличие электропитания:
- в помещении Получателя;
- на оконечном оборудовании Получателя;
- по возможности, информацию о внешней индикации на оборудовании Исполнителя и Получателя.
- по возможности, информацию о перезагрузке оборудования Исполнителя и Получателя.

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

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

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

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

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

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

В ходе устранения ТТ при необходимости запроса к Получателю о дополнительной проверке работоспособности систем жизнеобеспечения оборудования (электропитание, кондиционирование) на объекте Получателя в случае отсутствия подобной информации при сдаче ТТ Исполнителю или появлении дополнительных обоснованных подозрений на эту причину неработоспособности услуги в рамках локализации ТТ;

В ходе устранения ТТ при необходимости запроса к Получателя на проведение дополнительной диагностики на оборудовании Получателя для локализации причины ТТ;

По результатам локализации и устранения ТТ, когда совместными действиями выявлен факт причины проблемы в зоне ответственности Получателя.

ТТ проводится в зону ответственности Получателя только при условии предоставления аргументированных доказательств отсутствия проблем (диагностики) со стороны Исполнителя.

Из периода недоступности услуги в ТТ или времени решения проблемы для ТТ с ухудшением качества вычитается время нахождения ТТ в зоне ответственности Получателя.

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

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

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

3.11 Устранив неисправность, Исполнитель направляет письменное уведомление об устранении неисправности на электронный адрес ответственного лица Получателя, (инициатора ТТ) с указанием:

- номера ТТ;
- причины неисправности и предпринятых действий;
- зоны ответственности;
- времени восстановления.

Данная информация может быть направлена Получателю как от сотрудника Исполнителя, так и в автоматическом режиме при завершении работы над ТТ от системы регистрации обращений Исполнителя по контактными данным Получателю, указанным в п.2.

3.12 В течение 24 часов с момента получения уведомления об устранении неисправности ответственный сотрудник Получателя, указанный в п.2 настоящего Регламента, предоставляет подтверждение устранения неисправности путем отправки сообщения на электронный адрес Исполнителя, указанный в пункте п.2, или информирует Исполнителя о причинах отказа в

подтверждении устранения неисправности. В случае не предоставления Получателем подтверждения или отказа в подтверждении устранения неисправности в течение 24 часов с момента информирования Получателя Исполнителем, неисправность считается устраненной по умолчанию.

3.13 Каждая из Сторон имеет право в любой момент обратиться к другой Стороне за помощью в проведении диагностических работ и за любой информацией, необходимой для эффективного решения проблемы.

3.14 При обращении одной из Сторон к другой Стороне за помощью в проведении диагностических работ и за любой информацией, необходимой для эффективного решения проблемы, Сторона, получившая запрос, обязана предпринять все возможные действия, согласно запросу или ответить аргументированным отказом, с указанием причин, по которым действия выполнены быть не могут.

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

4.1 Исполнитель при проведении планово-профилактических работ, связанных с перерывом в оказании Услуг, оповещает Получателя не менее чем за 3 (три) рабочих дня до начала проведения работ, сообщая при этом:

- причину проведения работ;
- время начала и окончания работ;
- Ф.И.О. лица, направившего сообщение.

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

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

4.4 Все планово-профилактические работы на сети Исполнителя, связанные с перерывом в оказании Услуг, должны планироваться на время, когда это может нанести наименьший ущерб, и должны быть согласованы с Получателем.

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

4.6 При планировании работ или возникновении аварии Исполнитель обязан рассмотреть альтернативный вариант оказания Услуг на время проведения плановых работ или на время восстановления основного варианта оказания Услуг.

#### 5. Порядок информирования руководства

5.1 Стороны информируют собственное руководство о ходе решения проблемы и, при необходимости получения помощи руководства, эскалируют ему проблему. Информирование и эскалация производится с документированием (по e-mail) или устно (по телефону) - при необходимости немедленного вмешательства.

5.2 Административная эскалация разрешения аварийных ситуаций у Исполнителя и у Получателя приведена в Таблице 2 и Таблице 3 соответственно.

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

**Матрица обращений к Исполнителю  
для представителей Получателя**

---

**Коммерческие вопросы**

будни — с 09:00 до 18:00 (МСК+4)  
**ФИО Салаева Алёна Геннадьевна**  
Менеджер по обслуживанию корпоративных клиентов проекта

тел.: +7 (391) 216-3-216 доб. 44110  
e-mail: alena.salaeva@domru.ru

1-й уровень эскалации ↓  
будни — с 09:00 до 18:00 (МСК+4)  
**ФИО Романенко Татьяна Викторовна**  
Технический руководитель проекта

тел.: +7 (391) 216-3-216 доб. 44085  
e-mail: tatiana.romanenko@domru.ru

**Вопросы реализации проектов**

будни — с 09:00 до 18:00 (МСК+4)  
**ФИО Романенко Татьяна Викторовна**  
Технический руководитель проекта

тел.: +7 (391) 216-3-216 доб. 44085  
e-mail: tatiana.romanenko@domru.ru

1-й уровень эскалации ↓  
будни — с 9:00 до 18:00 (МСК+2)  
**ФИО Уткин Андрей Владимирович**  
Руководитель по эксплуатации и техническому сервису

тел.: +7 (342) 246-22-33 доб. 22011  
e-mail: andrei.utkin@domru.ru

**Сервисные вопросы**

Вы можете обращаться на групповой электронный адрес отдела обслуживания  
e-mail: cifs@domru.ru

1-й уровень эскалации ↓  
будни — с 09:00 до 18:00 (МСК+4)  
**ФИО Романенко Татьяна Викторовна**  
Технический руководитель проекта

тел.: +7 (391) 216-3-216 доб. 44085  
e-mail: tatiana.romanenko@domru.ru

**Финансовые вопросы (счета, платежи)**

будни - с 09:00 до 18:00 (МСК+4)  
**ФИО Салаева Алёна Геннадьевна**  
Менеджер по обслуживанию корпоративных клиентов проекта

тел.: +7 (391) 216-3-216 доб. 44110  
e-mail: alena.salaeva@domru.ru

1-й уровень эскалации ↓  
будни — с 9:00 до 18:00 (МСК+2)  
**ФИО Мальцева Елена Игоревна**  
Ведущий специалист по методологии клиентского сервиса

тел.: +7 (342) 246-22-33 доб. 26294  
e-mail: elena.i.maltceva@domru.ru

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

тел.: +7 (800) 505-97-20  
e-mail: cifs@domru.ru

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

### Матрица эскалации

Уровень	Должность	ФИО	Контактные данные
0	Специалист по работе с техническими претензиями (сменный)	-	Круглосуточно: e-mail: cifs@domru.ru тел.: +7(800) 505-97-20
1	Менеджер по обслуживанию корпоративных клиентов проекта	Салаева Алёна Геннадьевна	e-mail: alena.salaeva@domru.ru тел.: +7 (391) 216-3-216 доб. 44110  (Пн-Чт: с 9:00 до 18:00, Пт: с 9:00 до 16:45; МСК+4)
2	Технический руководитель проекта	Романенко Татьяна Викторовна	e-mail: tatiana.romanenko@domru.ru тел.: +7 (391) 216-3-216 доб. 44085  (Пн-Чт: с 9:00 до 18:00, Пт: с 9:00 до 16:45; МСК+4)
3	Руководитель по эксплуатации и техническому сервису	Уткин Андрей Владимирович	e-mail: andrei.utkin@domru.ru тел.: +7 (342) 246-22-33 доб. 22011  (Пн-Чт: с 9:00 до 18:00, Пт: с 9:00 до 16:45; МСК+2)

#### 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 Государственного контракта № 0173100007519000104\_144316 от «20» 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.

**АКТ № \_\_\_\_\_ r024-s0503 \_\_\_\_\_ (КОД объекта СКЗИ)  
проведения работ со средствами криптографической защиты информации**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

Местонахождение оборудования \_\_\_\_\_

Красноярский край, г. Шарыпово, мкр. 6, 23

(адрес, здание, сооружение, помещение)

Заказчик \_\_\_\_\_

Муниципальное бюджетное общеобразовательное  
учреждение "Средняя общеобразовательная школа №7"

(наименование организации)

ПАО «Ростелеком», именуемый в дальнейшем Исполнитель, на основании государственного контракта от «29» ноября 2019 года № 0410/75 выполнил необходимые работы со средствами криптографической информации (далее – СКЗИ):

**Наименование СКЗИ:**

№ п/п	Наименование оборудования	Комплектность оборудования	Серийный номер*	Регистр. № СКЗИ*	CSP PID*	Кол-во, шт.
1.	АПКШ «Континент» 3.9	Платформа IPC-10/ КСЗ	7VZ92JRX	794E2-002795		1

\*Для оборудования типа «Континент» указываются Серийный номер и Регистр. № СКЗИ.

Для оборудования типа «S-Тегга» указываются Серийный номер и CSP PID.

Для оборудования типа «ESR-200» указывается только Серийный номер.

**IP адрес КШ (WAN КШ) \_\_\_\_\_ 10.221.150.83 (из IP плана или СЕ из СМС) \_\_\_\_\_**

**Контакт/контакты СЗО (ФИО, эл. почта, телефон) \_\_\_\_\_**

**Наличие ЭЦП (электронная цифровая подпись) в СЗО (да/нет) \_\_\_\_\_**

**Провайдер площадки ЭДО (Тензор / СБИС / Контур / Диадок / другое) \_\_\_\_\_**

**Проведенные работы:**

Работы	Выполненные работы (да/нет)	Примечания
Проверка условий размещения:	---	---
Условия размещения соответствуют (не соответствуют) Требованиям	---	---
Монтаж и настройка СКЗИ	Да	---
Техническое обслуживание СКЗИ	---	---
Демонтаж СКЗИ	---	---
Деинсталляция криптоключей (заполняется при условии демонтажа КШ)	---	---
Проверка СКЗИ:		
Проверена доступность разрешенного сайта <a href="http://mil.ru/">http://mil.ru/</a> из	Да	---

Работы	Выполненные работы (да/нет)	Примечания
открытого сегмента ЛВС.		
Проверена доступность ip-адреса __10.0.24.151, где 24 – номер региона. _____ (оборудование на узле связи данного региона) командой ping по шифрованному каналу из закрытого сегмента ЛВС	Да	---

Под руководством \_\_\_\_\_ Кононова Алексея Вячеславовича, главного  
(должность, ФИО сотрудника ЦКиЗ)  
\_\_\_\_\_ специалист отдела эксплуатации и поддержки систем информационной безопасности  
представителем ПАО «Ростелеком» \_\_\_ ведущего инженера Бабурина В.Ю.  
(должность, ФИО лица проводящего работы)

были проведены работы с СКЗИ.

Требования к условиям размещения СКЗИ (далее – Требования) выведены на бумажный носитель и переданы Представителю СЗО.

Представитель СЗО обязуется:



- не разглашать конфиденциальную информацию, к которой я допущен;
- соблюдать требования к обеспечению безопасности СКЗИ, указанные в Требованиях;
- сообщать Исполнителю о попытках посторонних лиц получить сведения об используемых СКЗИ и порядке/условиях их использования по контактам: **8-800 -301-32-31**;
- немедленно уведомлять Исполнителя по контактам технической поддержки: **8-800 -301-32-31**, о фактах утраты, недостачи и не исправности СКЗИ.

Настоящий Акт является основанием, подтверждающим корректную работу СКЗИ.

Претензии по качеству работ и функционирования СКЗИ отсутствуют.

Представитель Заказчика

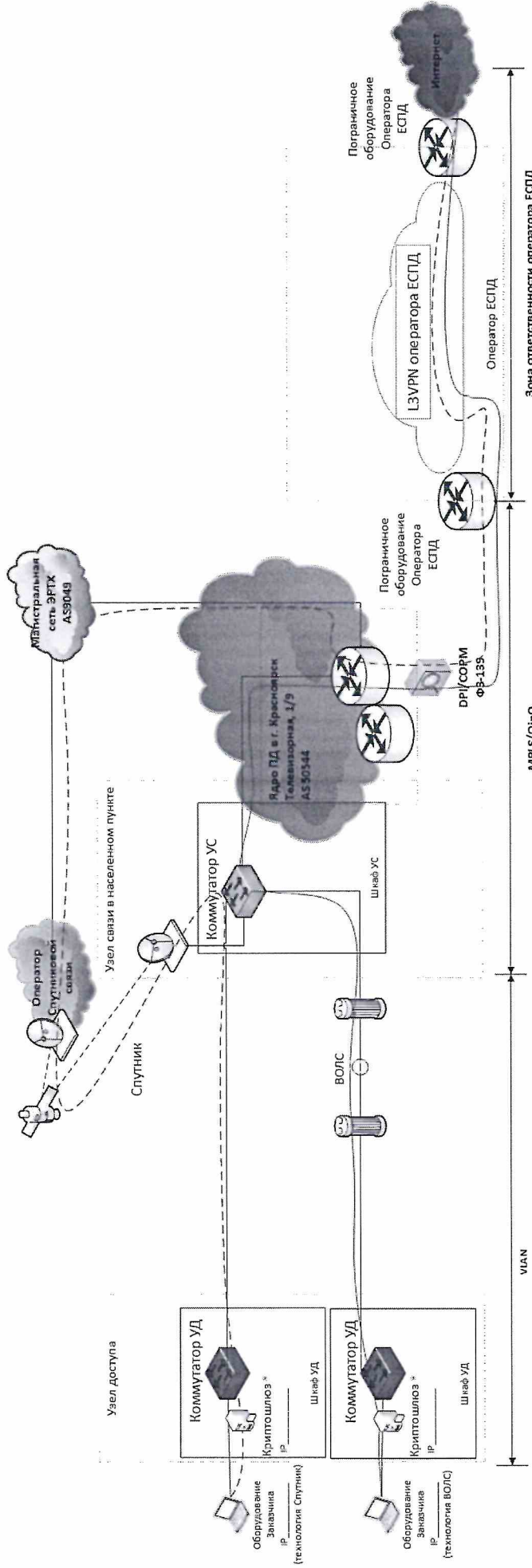
Представитель Исполнителя

Директор		Ведущий инженер	
(должность)	(подпись)	(должность)	(подпись)
	О.П. Левкина		Бабурин В.Ю.
	(расшифровка подписи)		(расшифровка подписи)



### Схема маршрутизации трафика

для Муниципального бюджетного образовательного учреждения "Средняя общеобразовательная школа № 7" города Шарыпово  
 Красноярский край, г. Шарыпово, мкр. 6, 23  
 по государственному контракту № 0173100007519000104\_144316 от «20» августа 2019г.

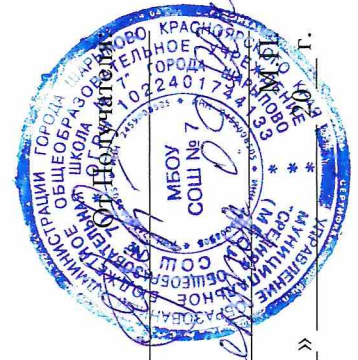


--- маршрут прохождения трафика по технологии Спутник  
 — маршрут прохождения трафика по технологии ВОЛС  
 \* установка криптошлюза в зоне ответственности оператора ЕСПД

От Исполнителя:  
 Представитель Исполнителя



*T.V. Romanenko*  
 М.П.  
 20



*Олег Николаевич*  
 20

## Протокол инструментального контроля параметров подключения СЗО

1. Номер протокола (присваивается Исполнителем): № 552
2. Дата инструментального контроля: «    »                      20   г.
3. Номер СЗО по Приложению № 5 и (или) Плану поэтапного подключения СЗО от «    »  
                     20   г. к государственному контракту № 0173100007519000104\_144316 от «20» августа  
2019г.: № 552.
4. Наименование СЗО: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя  
общеобразовательная школа № 7" города Шарыпово
5. Адрес СЗО: Красноярский край, г. Шарыпово, мкр. 6, 23
6. Требования к параметрам подключения СЗО:
  - 6.1. Пропускную способность канала передачи данных «от» СЗО, не менее 100 Мбит/с;
  - 6.2. Пропускную способность канала передачи данных «к» СЗО, не менее 100 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 101 Мбит/с;
  - 7.2. Максимальное время задержки передачи IP-пакетов 4 мс;
  - 7.3. Максимальная вариация времени задержки передачи IP-пакетов 0,020 мс;
  - 7.4. Максимальная доля потери IP-пакетов 0,0094 %.

8. Инструментальный контроль провели:

Представитель Исполнителя

                     Т.В. Романенко