

# АКТ

## об оказании Услуг по передаче данных

Мы, нижеподписавшиеся, от лица ПАО «Ростелеком» (далее – Исполнитель), в лице Директора филиала в Чувашской Республике ПАО «Ростелеком» Макагонова Евгения Николаевича, действующего (-ей) на основании Генеральной доверенности от 02.07.2020г. №01/29/229/20, с одной стороны, и МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «КИРСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМЕНИ ГЕРОЯ РОССИИ ЛЕТЧИКА-КОСМОНАВТА Н.М.БУДАРИНА» АЛАТЫРСКОГО РАЙОНА ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ (далее – Представитель СЗО), в лице Директора МБОУ КИРСКАЯ СОШ Скачков Сергея Николаевича, действующего (-ей) на основании Устава, с другой стороны, составили настоящий акт о том, что подключение социально значимого объекта к ЕСПД обеспечено Исполнителем в соответствии с требованиями государственного контракта от 31.12.2020 года. № 0410/55.

(ВОЛС)

№ объекта	Субъект Российской Федерации	Тип населённого пункта	Адрес учреждения	Широта	Долгота	Полное наименование учреждения	Точка присоединения к ЕСПД порт №
9719	Чувашская Республика - Чувашия	Поселок	Чувашская Республика - Чувашия, Алатырский район, п. Киря, ул. Ленина, 44	55.080746	46.859907	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «КИРСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМЕНИ ГЕРОЯ РОССИИ ЛЕТЧИКА-КОСМОНАВТА Н.М.БУДАРИНА» АЛАТЫРСКОГО РАЙОНА ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ	428000, г.Чебоксары, пр-кт Ленина, 2, шеб-тgr12 порт xe-5/3/0

Дата начала оказания Услуги «01» января 2021 г.

Услуга по передаче данных оказана с «01» января 2021 г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.

Услуга по передаче данных в период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г. по «30» июня 2021 г. будет считаться оказанной в объеме, качестве и в срок при условии отсутствия у Получателя претензий по объему, качеству и срокам оказания данной услуги, поступивших в адрес Исполнителя, с информированием Заказчика в установленном порядке.

от Исполнителя:

Директор филиала в Чувашской Республике

ПАО «Ростелеком»

\_\_\_\_\_/Е.Н. Макагонов/

(И.О. фамилия)

от Представителя СЗО:

Директор МБОУ КИРСКАЯ СОШ

\_\_\_\_\_/С.Н. Скачков/

(И.О. фамилия)



«\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г.



Протокол инструментального контроля  
параметров подключения СЗО

1. Номер протокола: №1
2. Дата инструментального контроля: «23» 07 2020г.
3. Номер СЗО по Приложению № 5 и (или) Плану поэтапного подключения СЗО от «  »    20  г. к государственному контракту № 0173100007519000106\_144316 от «12» августа 2019 г.: №8
4. Наименование СЗО: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Кирская средняя общеобразовательная школа имени Героя России летчика-космонавта Н.М. Бударина" Алатырского района Чувашской Республики
5. Адрес СЗО: Чувашская Республика - Чувашия, Алатырский р-н, п. Киря, ул. Ленина, 44
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 мсек;
  - 6.4. Потери IP-пакетов, не более 0,2 %.
7. Результаты инструментального контроля
  - 7.1. Минимальная пропускная способность канала передачи данных «от/к» СЗО 50 Мбит/с;
  - 7.2. Максимальное время задержки передачи IP-пакетов 3 мс;
  - 7.3. Максимальная вариация времени задержки передачи IP-пакетов 0,086 мс;
  - 7.4. Максимальная доля потери IP-пакетов 0,19 %.

8. Инструментальный контроль провели:

Представитель Потребителя

Представитель Исполнителя

Директор Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения "Кирская средняя общеобразовательная школа имени Героя России летчика-космонавта Н.М. Бударина" Алатырского района Чувашской Республики

Начальник ЛТЦ Алатырский Межрайонного центра технической эксплуатации телекоммуникаций г.Шумерля филиала в Чувашской Республике ПАО «Ростелеком»

  
С.Н.Скачков

  
Д.А. Сидельников

## Приложение

к Протоколу инструментального контроля параметров подключения (наименование СЗО: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Кирская средняя общеобразовательная школа имени Героя России летчика-космонавта Н.М. Бударина" Алатырского района Чувашской Республики; адрес СЗО: Чувашская Республика - Чувашия, Алатырский р-н, п. Киря, ул. Ленина, 44 от «23» 07 2020г.

### 1. Фотография вывески СЗО



### 2. Проверка наличия сетевой связности между Ноутбуком и Сервером

```
C:\Users\Lenovo>ping 10.100.21.17
Обмен пакетами с 10.100.21.17 по 32 байтами данных:
Ответ от 10.100.21.17: число байт=32 время=7мс TTL=63
Ответ от 10.100.21.17: число байт=32 время=7мс TTL=63
Ответ от 10.100.21.17: число байт=32 время=7мс TTL=63
Ответ от 10.100.21.17: число байт=32 время=7мс TTL=63

Статистика Ping для 10.100.21.17:
    Пакетов: отправлено = 4, получено = 4, потеряно = 0
    (% потерь)
Приблизительное время приема-передачи в мс:
    Минимальное = 7мсек, Максимальное = 7 мсек, Среднее = 7 мсек

C:\Users\Lenovo>
```

### 3. Измерение пропускной способности канала передачи данных «от/к» СЗО и времени задержки IP-пакетов

```
[ 41] 84.01-85.00 sec 5.88 MBytes 49.9 Mbits/sec 0.016 ns 2/754 (0.27%)
[ 41] 85.00-86.01 sec 6.05 MBytes 50.0 Mbits/sec 2.007 ns 0/774 (0%)
[ 41] 86.01-87.01 sec 5.95 MBytes 50.0 Mbits/sec 2.064 ns 0/764 (0%)
[ 41] 87.01-88.00 sec 5.89 MBytes 50.0 Mbits/sec 0.052 ns 0/754 (0%)
[ 41] 88.00-89.01 sec 6.01 MBytes 50.0 Mbits/sec 2.057 ns 0/769 (0%)
[ 41] 89.01-90.01 sec 5.96 MBytes 50.1 Mbits/sec 2.874 ns 0/763 (0%)
[ 41] 90.01-91.00 sec 5.91 MBytes 49.9 Mbits/sec 0.296 ns 0/759 (0%)
[ 41] 91.00-92.00 sec 5.92 MBytes 50.0 Mbits/sec 2.100 ns 0/764 (0%)
[ 41] 92.00-93.02 sec 6.05 MBytes 50.0 Mbits/sec 1.929 ns 0/774 (0%)
[ 41] 93.02-94.00 sec 5.87 MBytes 50.0 Mbits/sec 0.009 ns 0/751 (0%)
[ 41] 94.00-95.01 sec 6.02 MBytes 50.0 Mbits/sec 2.022 ns 0/771 (0%)
[ 41] 95.01-96.01 sec 5.95 MBytes 50.0 Mbits/sec 2.069 ns 0/762 (0%)
[ 41] 96.01-97.00 sec 5.91 MBytes 50.0 Mbits/sec 0.042 ns 0/756 (0%)
[ 41] 97.00-98.00 sec 5.92 MBytes 50.0 Mbits/sec 2.016 ns 0/764 (0%)
[ 41] 98.00-99.02 sec 6.05 MBytes 50.0 Mbits/sec 1.936 ns 0/774 (0%)
[ 41] 99.02-100.00 sec 5.87 MBytes 50.0 Mbits/sec 2.847 ns 0/751 (0%)

[ 10] Interval Transfer Bandwidth Jitter Lost/Total Datagr
ans
[ 41] 0.00-100.00 sec 597 MBytes 50.1 Mbits/sec 2.341 ns 148/76443 (0.19%)
[ 41] Sent 76443 datagrams

iperf Done.
C:\>
```



```

41 86.00-87.00 sec 5.96 MBytes 49.8 Mbits/sec 763
41 87.00-88.00 sec 5.98 MBytes 50.2 Mbits/sec 765
41 88.00-89.00 sec 5.95 MBytes 50.0 Mbits/sec 762
41 89.00-90.00 sec 5.95 MBytes 49.8 Mbits/sec 762
41 90.00-91.00 sec 5.97 MBytes 50.1 Mbits/sec 764
41 91.00-92.00 sec 5.95 MBytes 50.0 Mbits/sec 762
41 92.00-93.00 sec 5.96 MBytes 50.0 Mbits/sec 763
41 93.00-94.01 sec 5.95 MBytes 49.2 Mbits/sec 762
41 94.01-95.00 sec 5.95 MBytes 50.6 Mbits/sec 762
41 95.00-96.02 sec 6.54 MBytes 54.1 Mbits/sec 837
41 96.02-97.01 sec 5.39 MBytes 45.3 Mbits/sec 690
41 97.01-98.01 sec 5.95 MBytes 50.0 Mbits/sec 762
41 98.01-99.00 sec 5.97 MBytes 50.7 Mbits/sec 764
41 99.00-100.01 sec 5.96 MBytes 49.3 Mbits/sec 763

IPID Interval          Transfer      Bandwidth    Jitter       Lost/Total Datag
rams
41 0.00-100.01 sec    595 MBytes  49.9 Mbits/sec  0.086 ms    14/76222 (0.018%)

41 Sent 76222 datagrams

iperf Done.
C:\>

```

#### 4. Измерение джиттера и доли потерянных IP-пакетов

```

41 86.00-87.00 sec 5.96 MBytes 49.8 Mbits/sec 763
41 87.00-88.00 sec 5.98 MBytes 50.2 Mbits/sec 765
41 88.00-89.00 sec 5.95 MBytes 50.0 Mbits/sec 762
41 89.00-90.00 sec 5.95 MBytes 49.8 Mbits/sec 762
41 90.00-91.00 sec 5.97 MBytes 50.1 Mbits/sec 764
41 91.00-92.00 sec 5.95 MBytes 50.0 Mbits/sec 762
41 92.00-93.00 sec 5.96 MBytes 50.0 Mbits/sec 763
41 93.00-94.01 sec 5.95 MBytes 49.2 Mbits/sec 762
41 94.01-95.00 sec 5.95 MBytes 50.6 Mbits/sec 762
41 95.00-96.02 sec 6.54 MBytes 54.1 Mbits/sec 837
41 96.02-97.01 sec 5.39 MBytes 45.3 Mbits/sec 690
41 97.01-98.01 sec 5.95 MBytes 50.0 Mbits/sec 762
41 98.01-99.00 sec 5.97 MBytes 50.7 Mbits/sec 764
41 99.00-100.01 sec 5.96 MBytes 49.3 Mbits/sec 763

IPID Interval          Transfer      Bandwidth    Jitter       Lost/Total Datag
rams
41 0.00-100.01 sec    595 MBytes  49.9 Mbits/sec  0.086 ms    14/76222 (0.018%)

41 Sent 76222 datagrams

iperf Done.
C:\>

```

#### 5. Измерение времени задержки IP-пакетов и потерь IP-пакетов

```

Ответ от 10.100.21.17: число байт=32 время=7мс TTL=63
Ответ от 10.100.21.17: число байт=32 время=7мс TTL=63
Ответ от 10.100.21.17: число байт=32 время=7мс TTL=63
Ответ от 10.100.21.17: число байт=32 время=7мс TTL=63
Ответ от 10.100.21.17: число байт=32 время=7мс TTL=63
Ответ от 10.100.21.17: число байт=32 время=7мс TTL=63
Ответ от 10.100.21.17: число байт=32 время=7мс TTL=63
Ответ от 10.100.21.17: число байт=32 время=7мс TTL=63
Ответ от 10.100.21.17: число байт=32 время=7мс TTL=63
Ответ от 10.100.21.17: число байт=32 время=7мс TTL=63
Статистика Ping для 10.100.21.17:
  Пакетов: отправлено = 60, получено = 60, потеряно = 0
  (0% потерь)
  Приблизительное время приема-передачи в мс:
  Минимальное = 7мсек, Максимальное = 15 мсек, Среднее = 7 мсек
C:\Users\Lenovo>

```

Начальник ЛТЦ Алатырский  
Межрайонного центра технической  
эксплуатации телекоммуникаций  
г.Шумерля филиала в Чувашской  
Республике ПАО «Ростелеком»

  
(Подпись)

Д.А. Сидельников

## ПРОТОКОЛ ПРОВЕДЕНИЯ ИСПЫТАНИЙ УСЛУГИ ПО ПОДКЛЮЧЕНИЮ

Испытательная комиссия в составе:

1. От Исполнителя, в лице начальника ЛТЦ Алатырский Межрайонного центра технической эксплуатации телекоммуникаций г.Шумерля филиала в Чувашской Республике ПАО «Ростелеком» Сидельникова Дмитрия Александровича

(должность, фамилия, имя, отчество)

2. От Получателя Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения "Кирская средняя общеобразовательная школа имени Героя России летчика-космонавта Н.М. Бударина" Алатырского района Чувашской Республики,

(наименование социально-значимой организации)

расположенного по адресу: Чувашская Республика - Чувашия, Алатырский р-н, п. Киря, ул. Ленина, 44

(субъект РФ, муниципальное образование, населенный пункт, улица, дом)

(далее – Получатель), в лице Директора Скачкова Сергея Николаевича,

(должность, фамилия, имя, отчество)

3. Представитель органа государственной власти субъекта Российской Федерации и (или) представитель органа местного самоуправления в лице ведущего специалиста-эксперта отдела дошкольного и общего образования Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики Андреевой Наталии Владиславовны;

(должность, фамилия, имя, отчество)

4. Уполномоченный представитель ЦИК России/ФОИВ.

не включен в испытательную комиссию

(должность, фамилия, имя, отчество)

Провела испытания по приему Услуги по подключению социально значимого объекта к сети передачи данных обеспеченной Исполнителем в соответствии с требованиями государственного контракта от «12» августа 2019 года №0173100007519000106\_144316.

1) Объект испытаний: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Кирская средняя общеобразовательная школа имени Героя России летчика-космонавта Н.М. Бударина" Алатырского района Чувашской Республики».



2) Состав узла доступа: \*

Наименование	Модель	Кол-во, шт	Примечание
Шкаф телекоммуникационный*	BCV-606012-DE-D1	1	
Коммутатор доступа*	MES2428 AC	1	
Резервный автономный источник питания	RTMP-II h	1	
Прибор учета потребления электроэнергии	Меркурий 206 PRNO	1	
Криптомаршрутизатор	-	0	Устанавливается оператором ЕСПД (п.4.2.1. Технического задания)
Оборудование контроля качества Услуги*	-	0	Не предоставлен Оператором СКУПС СЗО (п. 4.9. Технического задания)

\*Состав оборудования узла доступа указывается в зависимости от технологий доступа

**Результаты испытаний подключения**

Узел доступа подключен волоконно-оптической линией связи.  
(указывается технология подключения)

Узел доступа (порт № 3, абонентские интерфейсы 10/100/100Base-T) обеспечивает подключение к сети передачи данных и оказание услуг по передаче данных со следующими параметрами:

скорость подключения по направлению к пользователю

50 ( пятьдесят )  
Мбит/с;

(значение прописью)

скорость подключения по направлению от пользователя

50 ( пятьдесят )  
Мбит/с.

(значение прописью)

время задержки IP-пакетов – 3 мс,

вариация времени задержки IP-пакетов – 0.086 мс,

потери IP-пакетов – 0.19 %

Дата начала оказания услуг по передаче данных «01» октября 2020г.

Представитель Получателя

Директор Муниципального бюджетного  
общеобразовательного учреждения  
"Кирская средняя общеобразовательная  
школа имени Героя России летчика-  
космонавта Н.М. Бударина" Алатырского  
района Чувашской Республики



С.Н.Скачков

«23» 07 2020 г.

Представитель Исполнителя

Начальник ЛТЦ Алатырский  
Межрайонного центра технической  
эксплуатации телекоммуникаций  
г.Шумерля филиала в Чувашской  
Республике ПАО «Ростелеком»



Д.А.Сидельников

«23» 07 2020 г.

Представитель органа государственной  
власти

Ведущий специалист-эксперт отдела  
дошкольного и общего образования  
Министерства образования и молодежной  
политики Чувашской Республики



Н.В. Андреева

«23» 07 2020 г.

вариация времени задержки IP-пакетов – 0.086 мс,

потери IP-пакетов – 0.19 %

Дата начала оказания услуг по передаче данных «01» октября 2020г.

Представитель Получателя

Директор Муниципального бюджетного  
общеобразовательного учреждения  
"Кирская средняя общеобразовательная  
школа имени Героя России летчика-  
космонавта Н.М. Бударина" Алатырского  
района Чувашской Республики



С.Н.Скачков

«23» 07 2020 г.

Представитель Исполнителя

Начальник ЛТЦ Алатырский  
Межрайонного центра технической  
эксплуатации телекоммуникаций  
г.Шумерля филиала в Чувашской  
Республике ПАО «Ростелеком»



Д.А.Сидельников

«23» 07 2020 г.

Представитель органа государственной  
власти

Ведущий специалист-эксперт отдела  
дошкольного и общего образования  
Министерства образования и молодежной  
политики Чувашской Республики



Н.В. Андреева

«23» 07 2020 г.



**Акт**  
**о подключении социально значимого объекта к сети передачи данных и**  
**начале оказания услуг по передаче данных**

Мы, нижеподписавшиеся, от лица ПАО «Ростелеком» (далее – Исполнитель), в лице Директора филиала в Чувашской Республике ПАО «Ростелеком» Макагонова Евгения Николаевича, действующего на основании Генеральной доверенности №01/29/229/20 от 02.07.2020г., с одной стороны, и от лица Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения "Кирская средняя общеобразовательная школа имени Героя России летчика-космонавта Н.М. Бударина" Алатырского района Чувашской Республики, расположенного по адресу: Чувашская Республика - Чувашия, Алатырский р-н, п. Киря, ул. Ленина, 44 (далее – Получатель), в лице директора Скачкова Сергея Николаевича, действующего на основании Устава, с другой стороны, по результатам испытаний составили настоящий акт о том, что подключение социально значимого объекта к сети передачи данных обеспечено Исполнителем в соответствии с требованиями государственного контракта от 12.08.2019 года № 0173100007519000106\_144316.

Узел доступа подключен волоконно-оптической

(указывается технология подключения)

линией связи.

Узел доступа (порт 3, абонентские интерфейсы 10/100/1000Base-T) обеспечивает подключение к сети передачи данных и готов к оказанию услуги по передаче данных со следующими параметрами:

скорость подключения по направлению к пользователю не менее

(значение прописью)

50 ( пятьдесят ) Мбит/с;

(значение прописью)

скорость подключения по направлению от пользователя не менее

50 ( пятьдесят ) Мбит/с;

время задержки IP-пакетов не более – 3 мс,

вариация времени задержки IP-пакетов не более – 0,086 мс,  
потери IP-пакетов не более – 0,19 %.

Дата начала оказания услуг по передаче данных «01» октября 2020г.

от Исполнителя:

Директор филиала  
в Чувашской Республике  
ПАО «Ростелеком»

от Получателя:

Директор Муниципального  
бюджетного общеобразовательного  
учреждения "Кирская средняя  
общеобразовательная школа имени  
Героя России летчика-космонавта  
Н.М. Бударина" Алатырского района  
Чувашской Республики

 / Е.Н. Макагонов /  
М.П.  
«05» 07 2020г.

 / Скачков С.Н./  
М.П.  
«23» 07 2020г.



**Акт**  
**передачи оборудования узла доступа на ответственное хранение**

Чувашская Республика

«23» 07 2020г.

Мы, нижеподписавшиеся, от лица ПАО «Ростелеком» (далее – Исполнитель), в лице Директора филиала в Чувашской Республике ПАО «Ростелеком» Макагонова Евгения Николаевича, действующего на основании Генеральной доверенности №01/29/229/20 от 02.07.2020г., с одной стороны, и от лица Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения "Кирская средняя общеобразовательная школа имени Героя России летчика-космонавта Н.М. Бударина" Алатырского района Чувашской Республики, расположенного по адресу: Чувашская Республика - Чувашия, Алатырский р-н, п. Киря, ул. Ленина, 44 (далее – Получатель), в лице директора Скачкова Сергея Николаевича, действующего на основании Устава, с другой стороны, по результатам испытаний составили настоящий Акт о том, что в соответствии с пунктом 5.2. Приложения №1 к государственному контракту №0173100007519000106\_144316 от 12.08.2019 Исполнитель, по подписании между Исполнителем и Получателем Акта о подключении социально – значимого объекта к сети передачи данных и начале оказания услуг по передаче данных, передал, а Получатель принял на безвозмездное ответственное хранение у Исполнителя на срок действия указанного Государственного контракта следующее оборудование узла доступа:

№	Наименование оборудования	Серийный номер	Кол-во
1	Шкаф телекоммуникационный	-	1
2	Коммутатор доступа	ES87016129	1
3	Резервный автономный источник питания	83122002500897	1
4	Прибор учета потребления электроэнергии	40591097-19	1
5	Оборудование контроля качества Услуги	84759092	-

от Исполнителя:

Директор филиала в Чувашской Республике ПАО «Ростелеком»



Е.Н. Макагонов /

М.П.

«23» 07 2020г.

от Получателя:

Директор Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения "Кирская средняя общеобразовательная школа имени Героя России летчика-космонавта Н.М. Бударина" Алатырского района Чувашской Республики



/ Скачков С.Н./

М.П.

«23» 07 : 2020г.

Утверждено

Директор муниципального  
бюджетного общеобразовательного  
учреждения "Кирская средняя  
общеобразовательная школа имени  
Героя России летчика-космонавта  
Н.М. Бударина" Алатырского района  
Чувашской Республики



Скачков С.Н.

«23» 07 2020 г.

Утверждено

Директор филиала в Чувашской  
Республике ПАО «Ростелеком»



Е.Н. Макогонов

«23» 07 2020 г.

### РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

ПАО «Ростелеком» и Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Кирская средняя общеобразовательная школа имени Героя России летчика-космонавта Н.М. Бударина" Алатырского района Чувашской Республики

Исполнитель

и технической поддержки качества услуг передачи данных, оказываемых по государственному контракту № 0173100007519000106\_144316

Получатель

г. Москва, 2020 г.



## 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 №0173100007519000106\_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.: 8(83531)67126	Круглосуточно: <a href="mailto:kiria_21@mail.ru">kiria_21@mail.ru</a>

### 2.2 Контакты Исполнителя

Ответственный	Телефон	e-mail
Специалист по работе с техническими претензиями (сменный) направления по работе с техническими претензиями	<b>8-800-301-32-31</b>	<a href="mailto:espd_ce@rt.ru">espd_ce@rt.ru</a>

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 Получатель 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 необходимости восстановления кабельной инфраструктуры нормативные сроки решения инцидента 48 часов.

3.7.1. В случае необходимости замены оборудования:

3.7.1.1. Для оборудования расположенного на площадках Исполнителя нормативный срок решения инцидента 48 часов.

3.7.1.2. Для оборудования расположенного на площадках получателя нормативный срок решения инцидента 2 рабочих дня, при организации доступа со стороны Получателя.

3.7.1.3 Для объектов расположенных в труднодоступных населенных пунктах (труднодоступный населенный пункт - это населенный пункт, который в силу погодных, природных, техногенных и иных обстоятельств и (или) отсутствия элементов инфраструктуры становится недоступным или труднодостижимым для транспортных средств) срок решения инцидента 7 рабочих дней.

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

3.9 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.

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

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

3.12 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.

3.13 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.



3.14. 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.

3.15. 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 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 проблем 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 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 бюджетного общеобразовательного учреждения**  
**"Алтышевская средняя общеобразовательная школа" Алатырского района Чувашской**  
**Республики**

**Коммерческие вопросы**

Андреева Екатерина Леонидовна

Начальник Отдела продаж корпоративным заказчикам

+7(8352) 26-21-04

+7(902) 287-21-11

[e.andreeva@volga.rt.ru](mailto:e.andreeva@volga.rt.ru)

1-й уровень эскалации ↓

Жандаров Олег Вячеславович

Заместитель директора филиала – директор по работе с корпоративным и государственным сегментами

+7(8352) 26-21-11

+7(953) 013-18-05

[o.zhandarov@volga.rt.ru](mailto:o.zhandarov@volga.rt.ru)

**Вопросы реализации проектов**

Максимов Евгений Олегович

Руководитель направления Отдела строительства технической инфраструктуры

+7(8352) 62-68-69

[e.maximov@volga.rt.ru](mailto:e.maximov@volga.rt.ru)

1-й уровень эскалации ↓

Топоров Игорь Петрович

Технический директор филиала

+7(8352) 62-70-21

+7(902)-287-4746

[i.toporov@volga.rt.ru](mailto:i.toporov@volga.rt.ru)

**Сервисные вопросы**

будни — с 08:30 до 17:30

Алексеева Анастасия Витальевна

Менеджер по работе с госструктурами

+7(8352) 62-81-85

+7 (991)-399-19-30

[av.alekseeva@volga.rt.ru](mailto:av.alekseeva@volga.rt.ru)

1-й уровень эскалации ↓

Зайцева Оксана Валерьевна

Руководитель направления отдела продаж корпоративным заказчикам

+7(8352) 57-10-76

+7 (902) 287-42-74

**Финансовые вопросы (счета, платежи)**

будни — с 08:30 до 17:30

Алексеева Анастасия Витальевна

Менеджер по работе с госструктурами

+7(8352) 62-81-85

+7 (991)-399-19-30

[av.alekseeva@volga.rt.ru](mailto:av.alekseeva@volga.rt.ru)

1-й уровень эскалации ↓

Зайцева Оксана Валерьевна

Руководитель направления отдела продаж корпоративным заказчикам

+7(8352) 57-10-76

+7 (902) 287-42-74

[o.zaitseva@volga.rt.ru](mailto:o.zaitseva@volga.rt.ru)

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

[o.zaitseva@volga.rt.ru](mailto:o.zaitseva@volga.rt.ru)

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

8-800-301-32-31

[espd\\_ce@rt.ru](mailto:espd_ce@rt.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 отдела технической поддержки корпоративных клиентов (сменный)	смена	Тел.: +7(915) 292-8578 Почта: <a href="mailto:espd_ce@rt.ru">espd_ce@rt.ru</a>
1	Начальник отдела технической поддержки корпоративных клиентов	Метелин Сергей Владимирович	Тел.: +7(499) 999-8283 доб. (700) 5955 Почта: <a href="mailto:Sergey.Metelin@rt.ru">Sergey.Metelin@rt.ru</a>
	Руководитель направления отдела продаж корпоративным заказчикам	Зайцева Оксана Валерьевна	e-mail: <a href="mailto:o.zaitseva@volga.rt.ru">o.zaitseva@volga.rt.ru</a> тел.: +7(8352) 57-10-76 (Пн-Пт с 08:30 до 17:30)
2	Начальник отдела продаж государственным заказчикам	Жуков Кирилл Сергеевич	e-mail: <a href="mailto:k.zhukov@volga.rt.ru">k.zhukov@volga.rt.ru</a> тел.: +7 (8352) 26-21-04 моб. +7 (953) 010-83-74
3	Начальник центра технической поддержки	Ананских Анна Владимировна	Тел.: +7(499) 999-8283 доб. (700) 5938 Почта: <a href="mailto:Anna.Ananskikh@rt.ru">Anna.Ananskikh@rt.ru</a>



## 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 №0173100007519000106\_144316

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;