

Акт оказания услуг по передаче данных

Мы, нижеподписавшиеся, от лица АО "ЭР-Телеком Холдинг" (далее – Исполнитель), в лице представителя Исполнителя Лобана Олега Витальевича

действующего (-ей) на основании доверенности № 1 от «26» июня 2020 г.,

с одной стороны, и от лица Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Занино-Починковская средняя общеобразовательная школа» муниципального образования - Шиловского муниципального района Рязанской области,

расположенного (-ой) по адресу Рязанская область, Шиловский район, с. Занино-Починки, ул. Школьная, 2,

(далее – Получатель), в лице директора школы Сурешовой Натальи Евгеньевны,

действующего (-ей) на основании Устава,

с другой стороны,

составили настоящий акт о том, что Исполнителем в соответствии с требованиями государственного контракта от «09» августа 2019 г. № 0173100007519000050_144316:

1. В период с «01» октября 2020 г. по «10» декабря 2020 г. оказана услуга по передаче данных с параметрами:

скорость подключения по направлению к пользователю не менее 50 (пятьдесят) Мбит/с;

скорость подключения по направлению от пользователя не менее 50 (пятьдесят) Мбит/с;

время задержки IP - пакетов не более – 15 мс,

вариация времени задержки IP - пакетов не более – 10 мс,

потери IP - пакетов не более – 0,2%.

Услуга по передаче данных в указанный период оказана полностью и в срок. Получатель претензий по объему, качеству и срокам оказания услуги по передаче данных имеет следующие претензии:

(в случае отсутствия претензий, ставится прочерк)

2. Услуга по передаче данных в период с «11» декабря 2020 г. по «31» декабря 2020 г. будет считаться оказанной с параметрами, указанными в п.1. настоящего акта, 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:

Представитель Исполнителя



 О.В. Лобан
 М.П.

« » _____ 20 _____ г.

От Получателя:



 Сурешова
 М.П.

« » _____ 20 _____ г.

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ПОДГОТОВЛЕННОГО ОБОРУДОВАНИЯ

Публичное акционерное общество «Ростелеком», в лице Общества с ограниченной ответственностью «Сбербанк-Сервис», действующего на основании Доверенности №_01/29/559/21_от 25.11.2021, в дальнейшем именуемое «Исполнитель», с одной стороны, и МБОУ «Занчино-Тюшиновская СОШ», в лице директора школы Супруновой Н.С., действующего на основании Устава, в дальнейшем именуемое «Конечный пользователь», с другой стороны, составили настоящий Акт о нижеследующем:

Исполнитель передал Конечному пользователю следующее оборудование:

Наименование и модель оборудования	Серийный номер	Количество
Зонд периферийного узла системы КМУТ М7	V16F014199	1

Адрес установки оборудования:

Рязанская обл., Шимовский р-он, с. Занчино-Тюшино, ул. Школьная, 2

Стороны подтверждают, что передаваемое оборудование по качеству и количеству соответствует описанию настоящего акта. Оборудование установлено в месте, соответствующем требованиям, предъявляемым производителем оборудования для нормальной эксплуатации.

Конечный пользователь принимает указанное выше Оборудование Исполнителя на ответственное хранение.

Конечный пользователь не вправе вносить изменения в настройки оборудования и обязан обеспечить сохранность и защиту оборудования от несанкционированного доступа третьих лиц.

В случае неисправности оборудования, повреждения либо утраты оборудования Конечный пользователь обязан немедленно сообщить об этом Исполнителю по телефону **8-800-100-01-07 доб. 2.**

Конечный пользователь



ФИО

Исполнитель

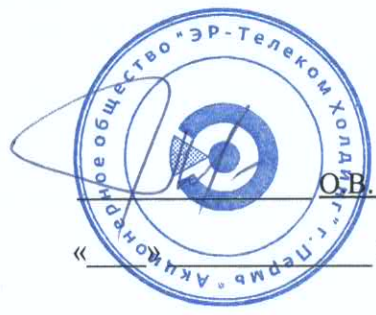
Представитель ООО «Сбербанк-Сервис»
по доверенности

[Signature] / Козанков Н.С.
ФИО

† Проставление печати для Конечного пользователя рекомендательно, для Исполнителя - обязательно.

Утверждено
Представитель Исполнителя

Утверждено
Директор



О.В. Лобан
М.П.
20__ г.



Н.Е. Ефремова
М.П.
20__ г.

РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
АО "ЭР-Телеком Холдинг" и

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Занино-Починковская средняя общеобразовательная школа», Рязанская область, Шиловский район, с. Занино-Починки, ул. Школьная, 2

и технической поддержки качества услуг передачи данных, оказываемых по государственному контракту № 0173100007519000050_144316 от «09» августа 2019 г.

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 № 0173100007519000050_144316 от «09» августа 2019 г.

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 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)
ФИО Гайсина Екатерина Андреевна
Менеджер по обслуживанию корпоративных
клиентов проекта

тел.: +7 (491) 277-93-33 доб. 53553
e-mail: ekaterina.gaisina@domru.ru

1-й уровень эскалации ↓
будни — с 09:00 до 18:00 (МСК)
ФИО Лобан Олег Витальевич
Технический руководитель проекта

тел.: +7 (491) 277-93-33 доб.53691
e-mail: o.loban@westcall-rzn.ru

Вопросы реализации проектов

будни — с 09:00 до 18:00 (МСК)
ФИО Лобан Олег Витальевич
Технический руководитель проекта

тел.: +7 (491) 277-93-33 доб.53691
e-mail: o.loban@westcall-rzn.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)
ФИО Лобан Олег Витальевич
Технический руководитель проекта

тел.: +7 (491) 277-93-33 доб.53691
e-mail: o.loban@westcall-rzn.ru

Финансовые вопросы (счета, платежи)

будни - с 09:00 до 18:00 (МСК)
ФИО Гайсина Екатерина Андреевна
Менеджер по обслуживанию корпоративных
клиентов проекта

тел.: +7 (491) 277-93-33 доб. 53553
e-mail: ekaterina.gaisina@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	Гайсина Екатерина Андреевна	e-mail: ekaterina.gaisina@domru.ru тел.: +7 (491) 277-93-33 доб. 53553 (Пн-Чт: с 9:00 до 18:00, Пт: с 9:00 до 16:45 МСК)
2	Технический руководитель проекта	Лобан Олег Витальевич	e-mail: o.loban@westcall-rzn.ru тел.: +7 (491) 277-93-33 доб.53691 (Пн-Чт: с 9:00 до 18:00, Пт: с 9:00 до 16:45; МСК)
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 № 0173100007519000050_144316 от «09» августа 2019 г.

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.

Приказ
о назначении испытательной комиссии по подключению СЗО
к сети передачи данных

« ___ » _____ 2020 г.

№ _____

В целях проведения испытаний подключения к сети передачи данных СЗО , указанного(-ых) в Приложении к настоящему Приказу, в рамках выполнения IV этапа Государственного контракта от «09» августа 2019 г. № 0173100007519000050_144316 приказываю:

1. Назначить испытательную комиссию, в составе:

- 1) Председателя испытательной комиссии – Ефремовой Натальи Евгеньевны , Директор.
- 2) Членов испытательной комиссии –
Лобана Олега Витальевича, Представитель Исполнителя

Хлыстова Сергея Николаевича, Заместитель министра образования и молодежной политики Рязанской области

Провести испытания подключения к сети передачи данных СЗО, указанного(-ых) в Приложении к настоящему Приказу, на предмет соответствия требованиям Государственного контракта.

2. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Представитель Исполнителя  О.В. Лобан
(подпись)

Приложение к Приказу о назначении испытательной комиссии для
испытания подключения(-ий) к сети передачи данных СЗО от «___» _____ 20__ г.

Перечень социально значимых объектов, подлежащих испытаниям

№ ППП	Вид СЗО	Наименование СЗО	Адрес СЗО	Тип подключения	Плановая дата испытаний
886	Общеобразовательная организация	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Занино-Починковская средняя общеобразовательная школа»	Рязанская область, Шиловский район, с. Занино-Починки, ул. Школьная, 2	волоконно-оптической линией связи	

Российская Федерация
Министерство образования и молодежной политики
Рязанской области

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Занино-Починковская средняя общеобразовательная школа»
муниципального образования – Шиловский муниципальный
район Рязанской области

391544, Рязанская область, Шиловский район, село Занино-Починки, ул. Школьная, д.2
тел.(84913) 636327

Приложение
к письму АО «ЭР-Телеком Холдинг»
от 15.07.2020 № 02-05/4820

п/п	Муниципальное образование	Наименование населенного пункта	Адрес учреждения	Вид СЗО	Тип учреждения	Полное наименование учреждения
1	Шиловский район	Занино-Починки	Рязанская область, Шиловский район, с. Занино-Починки, ул. Школьная, 2	Гос. МОУ	Общеобразовательная организация	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Занино-Починковская средняя общеобразовательная школа»

Ответственным за испытание услуги по подключению СЗО от МБОУ «Занино-Починковская СОШ» назначена директор школы Ефремова Наталья Евгеньевна, телефон 89605650613.
Адрес электронной почты: pochinki-school@yandex.ru

Директор СОШ



Н. Е. Ефремова

План ввода кабеля в здание: с. Занино-Почкины, ул. Школьная, 2.
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Занино-Починковская средняя общеобразовательная школа»

"СОГЛАСОВАНО"

Директор ООС

А. С. Сурянов

07

2020г.

