

**Регламент
технической поддержки при оказании Услуги**

г. Москва, 2022 год

1. Термины, определения и сокращения

1.1. В Регламенте, используются следующие термины, определения и сокращения:

SLA (англ. Service Level Agreement)	Соглашение об уровне предоставления услуг – формальный договор между Заказчиком и Исполнителем, содержащий права и обязанности сторон, а также согласованный уровень качества предоставления данной услуг
Время реакции	Срок, в течение которого Исполнитель обязуется приступить к работе над проблемой, обозначенной в запросе Потребителя об инциденте, определенный SLA
Заказчик	Государственный Заказчик - Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
Государственный контракт	Государственный контракт № 0410/151 от 30.12.2021 г. на оказание государственным и муниципальным образовательным организациям, реализующим образовательные программы общего образования и среднего профессионального образования (далее – образовательные организации), избирательным комиссиям субъектов Российской Федерации и территориальным избирательным комиссиям, расположенным на территориях субъектов Российской Федерации (за исключением Республики Крым и г. Севастополя), (с учетом потребностей указанных пользователей), услуг по предоставлению с использованием единой сети передачи данных доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»); по передаче данных при осуществлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет»; по защите данных,

	<p>обрабатываемых и передаваемых при осуществлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет»; по обеспечению ограничения доступа к информации, распространение которой в Российской Федерации запрещено, и к информации, причиняющей вред здоровью и (или) развитию детей, содержащейся в сети «Интернет» для образовательных организаций; по мониторингу и обеспечению безопасности связи при предоставлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет»; по организации подключения к единой сети передачи данных образовательных организаций и избирательных комиссий, по передаче данных при осуществлении доступа к этой сети, заключенный между Заказчиком и Исполнителем.</p>
ЕСПД	<p>Виртуальная частная сеть (сети) Исполнителя, обеспечивающая доступ социально-значимых объектов к информационным системам и к сети «Интернет», а также передачу данных при предоставлении доступа к информационным системам и к сети «Интернет»; обеспечивающая доступ Центральной избирательной комиссии, избирательных комиссий субъектов Российской Федерации и территориальных избирательных комиссий к информационным системам и к сети «Интернет», развернутая в соответствии с проектом, согласованным в части Модели угроз безопасности информации с федеральными органами, уполномоченными в области безопасности и защиты информации, заключенный между Исполнителем и Заказчиком</p>
Исполнитель	ПАО «Ростелеком»
Образовательная организация	Государственная или муниципальная образовательная организация, реализующая программы общего образования и (или) среднего

	профессионального образования
Объект	Совокупность технических средств, средств вычислительной техники и программного обеспечения, расположенных по одному адресу
Планово - профилактические или неотложные ремонтные работы	Работы, техническое обслуживание, модернизация или усовершенствование сети/сетевое оборудования, проводимые Исполнителем на сети, которые могут вызвать перерывы в предоставлении Услуги
Потребитель	Ответственное лицо, назначенное Директором СЗО в рамках получения технической поддержки по Государственному контракту
СЗО - Социально значимый объект	Образовательная организация
Служба технической поддержки Заказчика	СЦ Минцифры России
Стороны	Служба технической поддержки Заказчика, Исполнитель, Потребитель
ТТ	Trouble Ticket (инцидент) - запись, сформированная в базе данных «Автоматизированной системы управления проблемами», на основании обращения поступившего от Потребителя, и идентифицируемая по присвоенному номеру
Услуги	Оказание Исполнителем услуг связи для СЗО, расположенным на территориях субъектов Российской Федерации (за исключением Республики Крым и г. Севастополя) по: передаче данных при осуществлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет» (Компонент Услуги связи «Передача данных») в составе услуг: по защите данных, обрабатываемых и передаваемых при осуществлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет» (Компонент «Защита данных»);

	<p>по обеспечению ограничения доступа к информации, распространение которой в Российской Федерации запрещено, и к информации, причиняющей вред здоровью и (или) развитию детей, содержащейся в сети «Интернет» для образовательных организаций (Компонент «Ограничение доступа к информации»);</p> <p>по мониторингу и обеспечению безопасности связи при предоставлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет» (Компонент «Мониторинг и обеспечение безопасности связи»);</p> <p>по предоставлению с использованием ЕСПД доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (Компонент Услуги связи «Предоставление доступа»);</p> <p>организации подключения к ЕСПД (Компонент Услуги связи «Организация канала L2»);</p> <p>передаче данных при осуществлении доступа к ЕСПД (Компонент Услуги связи «Передача данных L2»)</p>
--	--

2. Общие положения

2.1. Настоящим Регламентом технической поддержки при оказании Услуги устанавливается порядок взаимодействия Потребителей, Службы технической поддержки Заказчика и Исполнителя, порядок эскалации при устранении проблем с Услугами в рамках Государственного контракта, а также порядок взаимодействия при планировании и проведении профилактических (ремонтно-восстановительных) работ.

2.2. Состав, технические характеристики и параметры Услуги определены

в Государственном контракте.

3. Контакты Службы технической поддержки Заказчика для взаимодействия

3.1. Контакты Службы технической поддержки Заказчика.

Ответственный	Телефон	e-mail
Оперативный дежурный ЦС Минцифры России (круглосуточно)	8-800 3013414	mcszo@digital.gov.ru

4. Порядок взаимодействия при оказании Услуг

4.1. Взаимодействие Сторон осуществляется в режиме «24x7» (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году), с использованием имеющихся средств связи: телефон, электронная почта.

4.2. Потребитель при обращении в Службу технической поддержки Заказчика предоставляет следующие сведения:

полное наименование СЗО;

географический адрес Объекта Потребителя;

подробное описание проблемы:

- дата и время возникновения проблемы;

- критичность проблемы (недоступность или ухудшение качества);

- по возможности результаты первичной диагностики (ping, trace) с указанием IP-адреса оборудования Потребителя (при их наличии);

ФИО и контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты) представителя Потребителя на Объекте;

по возможности – информацию о наличии электропитания:

- в помещении Потребителя;

- на окончном оборудовании Потребителя;

по возможности, информацию о внешней индикации на оборудовании Исполнителя и Потребителя;

по возможности, информацию о перезагрузке оборудования Исполнителя и Потребителя.

4.3 Служба технической поддержки Заказчика регистрирует обращение и сообщает Потребителю номер зарегистрированного ТТ и переводит звонок и ТТ на Исполнителя для решения проблемы в режиме реального времени. Если обращение поступило по электронной почте, Служба технической поддержки

Заказчика не позднее чем через 15 минут с момента поступления обращения сообщает Потребителю номер зарегистрированного ТТ.

В случае, если Потребителем по электронной почте не представлены обязательные данные, то заявка не принимается.

4.4. Период недоступности Услуги или ухудшения качества Услуги в рамках настоящего Регламента технической поддержки при оказании Услуги учитывается с момента регистрации обращения (ТТ) от Потребителя Службой технической поддержки Заказчика.

4.5. После получения ТТ и проведения проверки, Исполнитель проводит диагностику, локализацию и устранение проблемы и фиксирует техническую информацию в том числе, причину, ход исполнения и планируемые и фактические сроки устранения. После устранения проблемы Исполнитель информирует Службу технической поддержки Заказчика.

Служба технической поддержки Заказчика, в свою очередь, информирует Потребителя.

4.6. Приоритеты и время восстановления работоспособности Услуг для Потребителей определяются в соответствии с условиями Государственного контракта:

По степени срочности устранения неисправностей:

• **1-ый приоритет – Критичный:**

сопровожаемая услуга не доступна (авария);

массовые (более десяти обращений в течение тридцати минут от различных Потребителей в отдельном субъекте Российской Федерации) обращений, связанные с нарушением работоспособности Услуг, относящиеся к одному событию;

• **2-ой приоритет – Высокий:**

наблюдается массовая деградация производительности или периодическое прерывание Услуги в не менее 5 процентов общего числа Потребителей в регионе;

фиксируются периодические прерывания в работе Услуги у одного Потребителя;

• **3-й приоритет – Средний:**

наблюдается деградация производительности Услуги у одного Потребителя;

нарушение вспомогательной функциональности Услуг;

запрос на обслуживание или изменение настроек;

запрос на изменение конфигурации или функциональности Услуг;

• **4-й приоритет – Низкий:**

проблемы без утраты способности Услуг;
запросы по оказанию информационной поддержки;
представителю Потребителя требуется консультация.
По времени решения инцидентов:

Показатель	Норматив времени реакции	
	Для Точек присоединения ЕСПД, СЗО в населённых пунктах с населением более десяти тысяч человек	Для Точек присоединения ЕСПД, СЗО в административных центрах сельских поселений и прочих населённых пунктах
Время решения инцидентов первого приоритета	12* часов рабочего времени (с 09:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням) с момента регистрации обращения. В периоды проведения единого государственного экзамена - круглосуточно	28 * часов рабочего времени (с 09:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням) с момента регистрации обращения для СЗО. В период проведения единого государственного экзамена - круглосуточно
Время решения инцидентов второго приоритета	16 * часов рабочего времени (с 09:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням) с момента регистрации обращения. В период проведения единого государственного экзамена - круглосуточно	32* часа рабочего времени (с 09:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням) с момента регистрации обращения. В период проведения единого государственного экзамена - круглосуточно
Время решения инцидентов третьего приоритета	24* часа рабочего времени (с 09:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням)	36* часов рабочего времени (с 09:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням)
Время решения инцидентов четвертого приоритета	32* часа рабочего времени (с 09:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням)	40* часов рабочего времени (с 09:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням)

*) Указано время устранения неисправности без учета времени восстановления кабельной инфраструктуры и замены оборудования у Потребителя. В случае восстановления кабельной инфраструктуры и замены оборудования у СЗО нормативные сроки решения инцидента увеличиваются на **72 часа**. Указано время для восстановительных работ инфраструктуры Исполнителя, без учета времени восстановительных работ оборудования Потребителя, инфраструктуры информационных систем, а также наличия Потребителя в труднодоступном населенном пункте

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 - **до 10 рабочих дней**.

Примечания:

1) В случаях, если для решения заявки требуется дополнительная информация от Потребителя или проверка работоспособности с его стороны, время простоя не учитывается, до получения запрошенной информации.

2) Отключения (перерывы), вызванные любой из перечисленных ниже причин, не классифицируются как недоступность или неисправность:

проведение плановых профилактических или неотложных ремонтных работ с уведомлением представителей Заказчика и/или Потребителей в срок не менее трех рабочих дней до времени проведения работ;

работа на оборудовании Исполнителя по запросу Потребителя;

тестирование Услуг по запросу Потребителя в случае, когда не было выявлено никакой неисправности или недоступности;

неисправности или дефекты оборудования Потребителей;

перерывы в предоставлении Услуг, вызванные умышленными или неумышленными действиями Потребителей;

форс-мажор.

4.7. В случае не обнаружения проблемы в зоне ответственности Исполнителя, Исполнитель запрашивает дополнительную диагностику проблемы у Потребителя. Вся информация о ходе локализации, запросах Потребителя и ответах фиксируется Исполнителем.

4.8. Исполнитель переводит ТТ в зону ответственности Потребителя (приостанавливает), на время, необходимое и указанное Потребителем, в случаях:

в ходе устранения ТТ Потребитель не может обеспечить доступ сотрудников Исполнителя на Объект, в запрашиваемые Исполнителем сроки;

в ходе устранения ТТ при уточнении Потребителем информации о работоспособности систем электропитания на объекте Потребителя 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 проведении Потребителем дополнительной диагностики на оборудовании Потребителя для локализации причины ТТ;

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

ТТ переводится в зону ответственности Потребителя только при условии предоставления аргументированных доказательств отсутствия проблем (диагностики) со стороны Исполнителя в Службу технической поддержки Заказчика.

Из периода недоступности Услуги в ТТ или времени решения проблемы для ТТ с ухудшением качества вычитается время нахождения ТТ в зоне ответственности Потребителя за исключением случаев, когда в результате диагностики проблема установлена в зоне ответственности Исполнителя и приостановка ТТ на период проведения мероприятий на стороне Потребителя, проведение которых не имело отношение к характеру аварии.

По результатам локализации и устранения ТТ, когда совместными действиями Сторон выявлен факт причины проблемы в зоне ответственности Потребителя, проблемы считаются полностью в зоне ответственности Потребителя и не участвуют в расчетах для целей определения штрафов согласно п. 7.12. Технического задания.

4.9. Неисправность считается устраненной, когда Услуга готова к эксплуатации и её эксплуатационные характеристики соответствуют гарантированным в рамках Государственного контракта Исполнителем параметрам.

4.10. Временем восстановления параметров Услуги считается время фактического восстановления эксплуатационных характеристик Услуги.

4.11. Устранив неисправность, Исполнитель направляет письменное уведомление об устранении неисправности на электронный адрес Службы технической поддержки Заказчика, а Служба технической поддержки Заказчика информирует Потребителя (инициатора ТТ), открывшего данный ТТ, с указанием:

номера ТТ;

причины неисправности и предпринятых действий;

зоны ответственности;
времени восстановления.

Данная информация может быть направлена в Службу технической поддержки Заказчика как от сотрудника Исполнителя, так и в автоматическом режиме при завершении работы над ТТ от системы регистрации обращений Исполнителя.

4.12. В течение 24 часов с момента получения уведомления об устранении неисправности Потребитель предоставляет подтверждение устранения неисправности путем отправки сообщения на электронный адрес Службы технической поддержки Заказчика или информирует Службу технической поддержки Заказчика о причинах отказа в подтверждении устранения неисправности. В случае не предоставления Потребителем подтверждения или отказа в подтверждении устранения неисправности в течение 24 часов с момента информирования Потребителя Службой технической поддержки Заказчика, неисправность считается устраненной по умолчанию.

В случае отказа Потребителя ТТ считается не закрытым и возвращается Службой технической поддержки Заказчика в работу Исполнителю, при этом время ожидания ответа Потребителя не считается временем приостановки решения ТТ.

ТТ закрывается Службой технической поддержки Заказчика на основании подтверждения Потребителя или по условиям выполнения п. 4.12 настоящего Регламента.

4.13. 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.

4.14. 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.

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

5.1. Исполнитель при проведении планово-профилактических работ,

связанных с перерывом в оказании Услуг, оповещает Потребителя и Службу технической поддержки Заказчика по электронной почте не менее чем за 3 (три) рабочих дня до начала проведения работ, сообщая при этом:

- причину проведения работ;
- время начала и окончания работ;
- ФИО лица, направившего сообщение.

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

5.3. Исполнитель при переносе сроков проведения работ или их отмене оповещает об этом Службу технической поддержки Заказчика и Потребителя дополнительно по электронной почте.

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

5.5. В случае аргументированного возражения Потребителя, объявленное время проведения работ должно подлежать пересмотру (при возможности).

5.6. При планировании работ или возникновении аварии Исполнитель обязан рассмотреть альтернативный вариант оказания Услуг на время проведения плановых работ.