

Утверждено


М.Ю. Подолько
Директор проектного офиса
ООО «Миранда-медиа» 16



Утверждено


Д.В. Василько
Директор



« » 2020 г.

« » 2020 г.

РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

ООО «Миранда-медиа»

Исполнитель

и Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения "Раздольненская средняя школа" Советского района Республики Крым

Получатель

и технической поддержки качества услуг передачи данных, оказываемых
по государственному контракту № 0173100007519000070_144316 от 08.08.2019г.

г. Москва, 2019 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 № 0173100007519000070_144316 от 08.08.2019г.

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
Специалист по работе с техническими претензиями (сменный) направления по работе с техническими претензиями	тел.: +7-978-751-52-76, (06551)97210, (06551)97219, директор Дмитрий Васильевич 8- 978-725-99-08 тел.:	Круглосуточно: razsovro@sovro.ru

2.2 Контакты Исполнителя

Ответственный	Телефон	e-mail
Специалист по работе с техническими претензиями (сменный) направления по работе с техническими претензиями	8 800 733 33 31	helpdesk@miranda-media.ru

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

телефон, электронная почта, согласно контактной информации, предоставленной Сторонами друг другу.

2.4 Получателя сдает заявки на неисправность Исполнителю.

После проведения первичной диагностики Исполнитель открывает ТТ и сообщает номер Получателю.

2.5 Стороны своевременно предоставляют друг другу информацию об изменении контактных данных оперативных служб, а также контактные данные руководства технических подразделений Сторон.

3. Порядок взаимодействия сторон

3.1 Исполнитель обязан принимать и регистрировать обращения Получателя, связанные с выявлением проблем на каналах Получателя.

3.2 Обращения от Получателя регистрируются в базе данных Автоматизированной системы управления проблемами. Запись, сформированная в базе данных, идентифицируемая ее номером, носит название Trouble Ticket (далее ТТ).

3.3. Получатель при обращении к Исполнителю передает сообщение, содержащее следующие сведения:

- Название компании
- Уникальный идентификатор Получателя указанный в акте приемки
- Географический Адрес Объекта Получателя;
- Подробное описание проблемы:
 - дата и время возникновения проблемы,
 - критичность проблемы (недоступность или ухудшение качества);
 - Результаты первичной диагностики (ping, trace) с указанием IP-адреса оборудования Пользователя (при их наличии);
- ФИО и контактные данные представителя Получателя на объекте;
- по возможности - наличие электропитания;
- в помещении Получателя;
- на окончечном 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.

3.8 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 сверке простоев.

3.10 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 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 9:00 до 18:00

Глушенко Алексей Игоревич

Менеджер проектов

+7 (3652) 773 773 доп. 367

+7 (978) 973 5813 мобильный

alexey.glushenko@miranda-media.ru

1-й уровень эскалации ↓

Подолько Мария Юрьевна

Директор проектного офиса

+7 (3652) 773 773 доп. 245

+7 (978) 009 6140 мобильный

mariya.podolko@miranda-media.ru

Вопросы реализации проектов

будни — с 9:00 до 18:00

Подолько Мария Юрьевна

Директор проектного офиса

+7 (3652) 773 773

+7 (978) 009 6140 мобильный

mariya.podolko@miranda-media.ru

1-й уровень эскалации ↓

Кириуханцев Денис Александрович

Коммерческий директор

+7 (3652) 773 773 доп. 252

+7 (978) 938 1070 мобильный

Kiriyudenis.kiruyhantsev@miranda-media.ru

Сервисные вопросы

будни — с 9:00 до 18:00

Глушенко Алексей Игоревич

Менеджер проектов

+7 (3652) 773 773 доп. 367

+7 (978) 973 5813 мобильный

alexey.glushenko@miranda-media.ru

1-й уровень эскалации ↓

Подолько Мария Юрьевна

Директор проектного офиса

+7 (3652) 773 773 доп. 245

+7 (978) 009 6140 мобильный

mariya.podolko@miranda-media.ru

Внимание! В случае отсутствия сервис-менеджера, Вы можете обращаться на групповой электронный адрес отдела обслуживания helpdesk@miranda-media.ru

Финансовые вопросы (счета, платежи)

будни — с 9:00 до 18:00

Глушенко Алексей Игоревич

Менеджер проектов

+7 (3652) 773 773 доп. 367

+7 (978) 973 5813 мобильный

alexey.glushenko@miranda-media.ru

1-й уровень эскалации ↓

Подолько Мария Юрьевна

Директор проектного офиса

+7 (3652) 773 773 доп. 245

+7 (978) 009 6140 мобильный

mariya.podolko@miranda-media.ru

Аварийные вопросы круглосуточно, 7 дней в неделю

тел.: **8 800 733 33 31**

helpdesk@miranda-media.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(978) 938 1048, 8 800 7333331 Почта: helpdesk@miranda-media.ru
1	Начальник отдела технической поддержки корпоративных клиентов	Прилипко Мария	Тел.: 8 800 733 3331 +7 (978) 938 1048 мобильный Почта: mariya.prilipko@miranda-media.ru
	Менеджер по проектам Проектного офиса	Глушенко Алексей Игоревич	+7 (3652) 773 773 доп. 367 +7 (978) 973 5813 мобильный alexev.glushenko@miranda-media.ru (Пн-Чт с 9:00 до 18:00, Пт: с 8:00 до 17:00)
2	Директор проектного офиса	Подолько Мария Юрьевна	Директор проектного офиса +7 (3652) 773 773 доп. 245 +7 (978) 009 6140 мобильный mariya.podolko@miranda-media.ru (Пн-Чт с 9:00 до 18:00, Пт: с 8:00 до 17:00)
3	Технический директор	Сырчин Николай Николаевич	Тел.: +7(3652) 773 773 Почта: nikolay.syrchin@miranda-media.ru

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 № 0173100007519000070_144316 от «08» 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;

Акт

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

Мы, нижеподписавшиеся, от лица Общества с ограниченной ответственностью «Миранда-медиа» (далее – Исполнитель), в лице Директора проектного офиса Подолько Марии Юрьевны,
(должность, фамилия, имя, отчество)

действующего (-ей) на основании Доверенности № 880.1 от 27.10.2019 г.,

с одной стороны, и от лица

Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения
"Раздольненская средняя школа" Советского района Республики Крым
(наименование социально-значимого объекта)

расположенного (-ой) по адресу Республика Крым,

Советский район, с. Раздольное, ул. Школьная, 22

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

(далее – Получатель), в лице директора Василько Дмитрия Васильевича,

(должность, фамилия, имя, отчество)

действующего (-ей) на 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 «08» августа 2019 г. № 0173100007519000070_144316.

Узел доступа подключен волоконно-оптической линией связи.

(указывается технология подключения)

Узел доступа (порт №25, абонентские интерфейсы 1,2,3,4,5,28) 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 196,63

() Мбит/с;

(значение прописью)

скорость подключения по направлению от пользователя не менее 196,07

() Мбит/с;

(значение прописью)

время задержки IP-пакетов не более – 7 мс.

вариация времени задержки IP-пакетов не более 0,011 мс.

потери IP-пакетов не более 0,0092%.

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

От Исполнителя:

Директор проектного офиса

(должность)



М.Ю. Подолько/

(И.О. фамилия)

М.П.

«__» 2020 г.

от Получателя:

Директор

(должность)



Д.В. Василько /

(И.О. фамилия)

М.П.

«__» 2020 г.

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ

г. Раздольное

№ 04. 2022

Настоящий Акт составлен между ООО "Миранда-медиа", в лице начальника отдела по работе с операторами связи ООО "Миранда-медиа" Калинин Антоном Сергеевичем, действующего на основании доверенности №1237 от 29.11.2021, именуемым в дальнейшем Исполнитель, с одной стороны, и

ООО "Раздольное" именуемой в дальнейшем СЗО, с другой стороны, о нижеследующем:

Исполнитель, в лице Васильева Дмитрия Васильевича (наименование организации), (должность, ФИО)

действующем на основании Устава, именуемым в дальнейшем СЗО, с другой стороны, о нижеследующем:

Исполнитель передал, а СЗО принял следующее оборудование:

Наименование и модель оборудования	Серийный номер	Кол-во единиц оборудования
Зонд периферийного узла системы КМУТ М7	SN VIGF011022	1

Адрес установки оборудования:

г. Раздольное ул. Молодежная 22
СЗО "Раздольное" Край

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 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 Представитель Конечного пользователя обязан немедленно сообщить об этом в ООО "Миранда-медиа":

1. Для оборудования СКЗИ (АПКШ «Континент», «S-Тетра») по телефону 8 800 733 33 31.
2. Для оборудования контроля, мониторинга и управления трафиком (КМУТ) по телефону 8 800 733 33 31.

Представитель СЗО:

(должность)
Васильев Д.В.
ФИО подпись



Представитель Исполнителя:

Начальник отдела по работе с операторами связи

(должность)
А.С. Калинин
ФИО подпись



¹ Проставление печати для Конечного пользователя обязательно, для Исполнителя - необязательно.

г. выполненных работ по обеспечению работоспособности ЕСПД в учебном учреждении.

Код СКЗИ _____

г.с. Раздольная

30 апреля 2022 года

Мы, нижеподписавшиеся, от лица ООО «Миранда-медиа» (далее Исполнитель), в лице

Гюльрауши Г.П. Югов С.Г.

с одной стороны, и от лица

МБОУ «Раздольненская с.ш.»

(наименование социально-значимого объекта),

расположенного (-ой) по адресу

Р. Крым Советский р. с Раздольная и Значимый 22

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

(далее – Представитель СЗО), в лице

Дуценко Василий Дмитриевич Васильевич

(должность, Фамилия, Имя, Отчество),

с другой стороны, составили настоящий акт о том, что исполнитель выполнил указанные в акте работы по обеспечению работоспособности ЕСПД в учебном учреждении:

№ п/п	Наименование работ	Единицы измерения	Количество
1	Подключение ЛВС образовательной организации к сети ЕСПД	Да/Нет	1 шт.
2	Подключение к сети ЕСПД АРМ расположенных в учебных классах и участвующих в образовательном процессе с доступом к ним учеников (в том числе настройка IP адреса, установка корневого сертификата, настройка прокси-сервера, проведение тестирования компонента Услуги «Ограничение доступа к информации»)	Единица оборудования	1
3	Подключение к сети ЕСПД АРМ административно-хозяйственного персонала, не доступных для учеников	Единица оборудования	
4	Подключение АРМ к закрытому сети ЕСПД	Единица оборудования	
5	Проверена блокировка «закрытых» ресурсов на АРМ, расположенных в учебных классах и участвующих в образовательном процессе с доступом к ним учеников (vk.com, ok.ru, facebook.com, pornhub.com, worldoftanks.ru, 87.240.131.99, 31.13.64.97, 62.240.84.135, 185.12.241.151, 2-3 сайта из Федерального списка экстремистских материалов - minjust.ru/nko/fedspisok)	Доступен/не доступен	1
6	Проверена работа в режиме «Только по белому списку» на АРМ, расположенных в учебных классах и участвующих в образовательном процессе с доступом к ним учеников (проверить доступность ресурсов: don.kurganobl.ru, gosuslugi.ru, ege.edu.ru, obmadzor.gov.ru, yandex.ru, mail.ru, wikipedia.org, kremlin.ru, uchi.ru)	Доступен/не доступен	1
7	Проверена доступность «открытых» ресурсов на АРМ административно-хозяйственного персонала, не доступных для учеников (проверить доступность ресурсов: don.kurganobl.ru, gosuslugi.ru, ege.edu.ru, obmadzor.gov.ru, yandex.ru, mail.ru, wikipedia.org, kremlin.ru, uchi.ru)	Доступен/не доступен	
8	Проверена доступность «закрытых» ресурсов на АРМ административно-хозяйственного персонала, не доступных для учеников (проверить доступность ресурсов: vk.com, ok.ru, facebook.com, pornhub.com, worldoftanks.ru, 3rm.info/?newsid=26584, upyachka.ru, 87.240.131.99, 31.13.64.97, 62.240.84.135, 185.12.241.151, 2-3 сайта из Федерального списка экстремистских материалов - minjust.ru/nko/fedspisok)	Доступен/не доступен	1
9	Проверена доступность ip-адреса _____ (оборудование на узле связи данного региона) командой ping по зашифрованному каналу из закрытого сегмента ЛВС	Доступен/не доступен	

Работоспособность Оборудования и качество выполненных работ / оказанных услуг проверены в присутствии представителя СЗО. Претензии по качеству работы и функционирования Услуг отсутствуют.

от Исполнителя:

Гюльрауши Г.П. Югов С.Г.

(подпись)

от Представителя СЗО:

(подпись)

Курен В.
(подпись)

Курен В.
(И.О. фамилия)

Дуценко Василий Дмитриевич Васильевич
(И.О. фамилия)

