

**Акт № 1357 от «__» _____ 20__ г.
о подключении социально значимого объекта № 1357
к сети передачи данных по государственному контракту
от «09» августа 2019 г. №0173100007519000082_144316**

Мы, нижеподписавшиеся, от ПАО «Ростелеком»
(далее – Исполнитель), в лице Директора сервисного центра г. Серов
Екатеринбургского филиала ПАО
«Ростелеком» Волкова Дмитрия
Владимировича
действующего (-ей) на основании Доверенности № 0503/29/71/21 от 11.05.2021г.
с одной стороны, и от Муниципального бюджетного
общеобразовательного учреждения "Средняя
общеобразовательная школа с.
Андреановичи"
расположенного (-ой) по адресу Свердловская область, Серовский городской
округ, с. Андреановичи, ул. Вокзальная, д. 42
(далее – Получатель), в лице Директора Муниципального бюджетного
общеобразовательного учреждения "Средняя
общеобразовательная школа с.
Андреановичи" Гордеевой Ирины
Георгиевны
действующего (-ей) на основании Устава
с другой стороны,

по результатам испытаний (приложение) составили настоящий акт о том, что
подключение социально значимого объекта к сети передачи данных
соответствует условиям государственного контракта
(соответствует/не соответствует)
от «09» августа 2019 г. №0173100007519000082_144316

Социально значимый объект подключен к сети передачи данных, обеспечивающей
доступ к единой сети передачи данных и (или) к сети «Интернет»
«__» _____ 20__ г.

Дата начала оказания услуг по передаче данных «01» октября 2021 г.

Дополнительная информация (претензии): Нет

Приложение: Протокол проведения испытаний услуги по подключению к сети передачи данных социально значимого объекта № 1357, на 3 л.

Исполнитель

Директор сервисного центра г.
Серов Екатеринбургского филиала
ПАО «Ростелеком»

(Должность)

Волков Д.В.

(Подпись)

(И.О. Фамилия)

М.П.

Получатель

Директор МБОУ "Средняя
общеобразовательная школа с.
Андреановичи"

(Должность)

Гордеева И.Г.

(И.О. Фамилия)



Приложение

к Акту № 1357 от «___» _____ 20__ г.
о подключении социально значимого объекта №1357
к сети передачи данных по государственному контракту
от «09» августа 2019 г. №0173100007519000082_144316

Протокол проведения испытаний услуги по подключению к сети передачи данных социально значимого объекта №1357

Испытательная комиссия, назначенная приказом _____
(Наименование Исполнителя)

от _____ 2021 г. № _____ в составе:

1. От Исполнителя, в лице Директора сервисного центра г. Серов Екатеринбургского филиала ПАО «Ростелеком» Волкова Дмитрия Владимировича
2. От Получателя, в лице Директора Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения "Средняя общеобразовательная школа с. Андриановичи" Гордесвой Ирины Георгиевны
3. Представитель органа государственной власти субъекта Российской Федерации или представитель органа местного самоуправления не включен в испытательную комиссию

Провела испытания Услуги по подключению социально значимого объекта к сети передачи данных в соответствии с требованиями государственного контракта от «09» августа 2019 г. №0173100007519000082_1443161.

Объект испытаний: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа с. Андриановичи"

2. Состав узла доступа*

Наименование оборудования	Модель	Кол-во	Примечание
Шкаф телекоммуникационный*	24U BCV-606012-DE-D1	1	
Коммутатор доступа*	MES2428	1	
Резервный автономный источник питания	энергомера CE102M	1	
Прибор учета потребления электроэнергии	Rotek RTMP-II h	1	

Крипто маршрутизатор	-	-	Устанавливается оператором ЕСПД (п.4.2.1. Технического Задания)
Средства контроля качества Услуги*	-	-	Не предоставлен Оператором СКПУС СЗО (п.4.9. Технического задания)

* Состав оборудования узла доступа указывается в зависимости от технологии доступа

3. Результаты испытаний подключения

Узел доступа обеспечивает подключение к сети передачи данных и оказание услуг по передаче данных со следующими параметрами:

Тип подключения (<i>от коммутатора до узла доступа</i>)	План		Факт	
	Волоконно-оптическая линия связи		Волоконно-оптическая линия связи	
Количество СЗО, подключаемых к узлу доступа в Планах 2019-2021 г.г.	1		<u>1</u>	
Количество портов оборудования (<i>п.4.2.4. ТЗ</i>)	В соответствии с ТЗ		Факт	
	8		<u>24</u>	
Порт № (<i>указывается в случае организации одного узла доступа для нескольких СЗО/п. 3 ТЗ</i>)			<u>5</u>	
Абонентский интерфейс				
Скорость подключения (Мбит/с)	По направлению к Пользователю		По направлению от Пользователя (для ВОЛС)	
	План	Факт	План	Факт
	50 (пятьдесят)	<u>50</u>	50 (пятьдесят)	<u>50</u>
Время задержки IP-пакетов (мс) <i>В поле ввода фактического времени задержки пакетов вносится значение двухсторонней задержки, выдаваемое тестовой программой</i>	В соответствии с ТЗ не более		Факт	
			Двухсторонняя	<u>8</u>
	15		Односторонняя	<u>4</u>
Показатель односторонней задержки на хоп для	В соответствии с ТЗ не более		Факт	
	-		-	

спутникового канала (мс)		
Вариация времени задержки IP-пакетов (мс)	В соответствии с ТЗ не более 10	Факт <u>0.040</u>
Потери IP-пакетов (%)	В соответствии с ТЗ не более 0,2	Факт <u>0</u>
Наличие на объекте автоматизированных (-го) рабочих (-его) мест (-а) (АРМ)	<u>Да</u>	

Вывод: Подключение социально значимого объекта к сети передачи данных соответствует _____ условиям государственного контракта (соответствует/не соответствует) от «09» августа 2019 г. №0173100007519000082_144316

Представитель Получателя

Директор МБОУ "Средняя общеобразовательная школа с. Андриановичи"



Гордеева
И.Г.

Представитель Исполнителя

Директор сервисного центра г. Серов Екатеринбургского филиала ПАО «Ростелеком»

(Должность)

Волков Д.В.

(Подпись)

М.П.

« ____ » _____ 2021 г.

« ____ » _____ 2021 г.

Протокол инструментального контроля
параметров подключения СЗО

1. Номер протокола (присваивается Исполнителем): № 1357
2. Дата инструментального контроля: «__» _____ 2021 г.
3. Номер СЗО 1357 по Приложению № 5 и (или) Плану поэтапного подключения СЗО от «__» _____ 20__ г. к государственному контракту № 0173100007519000082_144316 от «09» августа 2019 г.
4. Наименование СЗО: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа с. Андриановичи"
5. Адрес СЗО: Свердловская область, Серовский городской округ, с. Андриановичи, ул. Вокзальная, д. 42
6. Требования к параметрам подключения СЗО
 - 6.1. Пропускную способность канала передачи данных «от» СЗО, не менее 50 (пятьдесят) Мбит/с;
 - 6.2. Пропускную способность канала передачи данных «к» СЗО, не менее 50 (пятьдесят) Мбит/с;
 - 6.3. Время задержки передачи IP-пакетов, не более 15 мс;
 - 6.4. Потери IP-пакетов, не более 0,2 %
7. Результаты инструментального контроля:
 - 7.1. Минимальная пропускная способность канала передачи данных «от/к» СЗО 50/50 Мбит/с;
 - 7.2. Максимальное время задержки передачи IP-пакетов 4 мс;
 - 7.3. Максимальная вариация времени задержки передачи IP-пакетов 0.040 мс;
 - 7.4. Максимальная доля потери IP-пакетов 0 %.
8. Инструментальный контроль провели:

Директор сервисного центра г.
Серов Екатеринбургского
филиала ПАО «Ростелеком»

Волков Д.В.

Директор МБОУ "Средняя
общеобразовательная школа с.
Андриановичи"

Гордеева И.Г.



Приложение

к Протоколу инструментального контроля параметров подключения
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя
общеобразовательная школа с. Андриановичи" Свердловская область,
Серовский городской округ, с. Андриановичи, ул. Вокзальная, д. 42 от
«__» _____ 20__ г.

1. Фотография вывески СЗО



2. Проверка наличия сетевой связности между Ноутбуком и Сервером Измерение времени задержки IP-пакетов и потерь IP-пакетов

```
Командная строка
Ответ от 10.100.66.17: число байт=32 время=10мс TTL=62
Ответ от 10.100.66.17: число байт=32 время=8мс TTL=62
Ответ от 10.100.66.17: число байт=32 время=9мс TTL=62
Ответ от 10.100.66.17: число байт=32 время=9мс TTL=62
Ответ от 10.100.66.17: число байт=32 время=9мс TTL=62
Ответ от 10.100.66.17: число байт=32 время=10мс TTL=62
Ответ от 10.100.66.17: число байт=32 время=9мс TTL=62
Ответ от 10.100.66.17: число байт=32 время=9мс TTL=62
Ответ от 10.100.66.17: число байт=32 время=10мс TTL=62
Ответ от 10.100.66.17: число байт=32 время=10мс TTL=62
Ответ от 10.100.66.17: число байт=32 время=9мс TTL=62
Ответ от 10.100.66.17: число байт=32 время=9мс TTL=62
Ответ от 10.100.66.17: число байт=32 время=8мс TTL=62
Ответ от 10.100.66.17: число байт=32 время=8мс TTL=62
Ответ от 10.100.66.17: число байт=32 время=9мс TTL=62
Ответ от 10.100.66.17: число байт=32 время=7мс TTL=62
Ответ от 10.100.66.17: число байт=32 время=9мс TTL=62
Ответ от 10.100.66.17: число байт=32 время=10мс TTL=62

Статистика Ping для 10.100.66.17:
  Пакетов: отправлено = 60, получено = 60, потеряно = 0
  (0% потеря)
  Приблизительное время приема-передачи в мс:
  Минимальное = 7мсек, Максимальное = 10 мсек, Среднее = 9 мсек

C:\Users\Hlop >
```

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

```
Администратор: Командная строка

[ 5] 80.00-81.00 sec 5.88 MBytes 50.1 Mbits/sec 4201
[ 5] 81.00-82.00 sec 5.96 MBytes 50.0 Mbits/sec 4253
[ 5] 82.00-83.00 sec 5.90 MBytes 50.0 Mbits/sec 4252
[ 5] 83.00-84.01 sec 6.02 MBytes 49.9 Mbits/sec 4295
[ 5] 84.01-85.00 sec 5.88 MBytes 50.0 Mbits/sec 4201
[ 5] 85.00-86.02 sec 6.04 MBytes 50.0 Mbits/sec 4311
[ 5] 86.02-87.00 sec 5.87 MBytes 50.0 Mbits/sec 4187
[ 5] 87.00-88.00 sec 6.06 MBytes 50.9 Mbits/sec 4324
[ 5] 88.00-89.00 sec 5.88 MBytes 49.3 Mbits/sec 4194
[ 5] 89.00-90.00 sec 5.96 MBytes 49.8 Mbits/sec 4249
[ 5] 90.00-91.00 sec 5.98 MBytes 50.3 Mbits/sec 4264
[ 5] 91.00-92.00 sec 5.94 MBytes 49.9 Mbits/sec 4240
[ 5] 92.00-93.00 sec 5.95 MBytes 49.9 Mbits/sec 4243
[ 5] 93.00-94.00 sec 5.99 MBytes 50.2 Mbits/sec 4276
[ 5] 94.00-95.00 sec 5.98 MBytes 50.2 Mbits/sec 4267
[ 5] 95.00-96.00 sec 5.94 MBytes 49.8 Mbits/sec 4235
[ 5] 96.00-97.00 sec 5.94 MBytes 49.8 Mbits/sec 4237
[ 5] 97.00-98.00 sec 5.96 MBytes 50.0 Mbits/sec 4253
[ 5] 98.00-99.00 sec 5.97 MBytes 50.1 Mbits/sec 4258
[ 5] 99.00-100.00 sec 5.96 MBytes 50.0 Mbits/sec 4250

Test Complete. Summary Results:
[ ID] Interval Transfer Bitrate Jitter Lost/Total Datagrams
[ 5] 0.00-100.00 sec 596 MBytes 50.0 Mbits/sec 0.000 ms 0/425100 (0%) sender
[ 5] 0.00-100.00 sec 596 MBytes 50.0 Mbits/sec 0.040 ms 0/425100 (0%) receiver
CPU Utilization: local/sender 47.9% (14.0%/33.3%), remote/receiver 0.0% (0.0%/0.0%)

iperf Done.

C:\iperf>
```

Директор
сервисного центра
г. Серов
Екатеринбургского
филиала ПАО
«Ростелеком»

Волков Д.В.

Утверждено

Директор МБОУ "Средняя общеобразовательная школа с. Андриановичи"

Гордеева И.Г.

« » 2021 г.

Утверждено

Директор сервисного центра г. Серов Екатеринбургского филиала ПАО «Ростелеком»

Волков Д.В.

« » 2021 г.

РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

ПАО «Ростелеком» и Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа с. Андриановичи"

Исполнитель

Получатель

и технической поддержки качества услуг передачи данных, оказываемых по государственному контракту №0173100007519000082_144316 от «09» августа 2019 года.

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 № 0173100007519000082_144316 от «09» августа 2019 года.

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.: тел.:	Круглосуточно:

2.2 Контакты Исполнителя

Ответственный	Телефон	e-mail
Специалист по работе с техническими претензиями (сменный) направления по работе с техническими претензиями	8-800-302-21-11	<u>Czo_ural@ural.rt.ru</u>

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 окончном 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.

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 контактному 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

Коммерческие вопросы

будни — с 9:00 до 18:00

Кузнецова Ольга Павловна
Ведущий специалист, Отдел продаж государственным заказчикам

Тел.: +7(343)354-81-44

e-mail: kuznetsova-op@ural.rt.ru

1-й уровень эскалации ↓

Рыбаков Евгений Алексеевич
Заместитель директора филиала-Директор по работе с корпоративным и государственным сегментами

Моб.: +7(343)-379-19-37

e-mail: rybakov-ca@ural.rt.ru

Вопросы реализации проектов

будни — с 9:00 до 18:00

Бурова Гузелия Раяновна

Менеджер по работе с госструктурами

Тел.: +7 (343) 354-91-22

burova-gr@ural.rt.ru

1-й уровень эскалации ↓

Суслов Алексей Владимирович
Директор департамента продаж государственным заказчикам

Тел.: +7(343) 354-92-00

suslov-av@ural.rt.ru

Сервисные вопросы

будни — с 9:00 до 18:00

Кузнецова Ольга Павловна

Ведущий специалист, Отдел продаж государственным заказчикам

тел.: +7 (343) 354-81-44

e-mail: kuznetsova-op@ural.rt.ru

1-й уровень эскалации ↓

Курданов Дмитрий Сергеевич
Начальник отдела, Отдел продаж государственным заказчикам

Тел.: +7 (343) 354-43-79

e-mail: kurdanov-ds@ural.rt.ru

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

* Финансовые вопросы (счета, платежи)

будни — с 9:00 до 18:00

Кузнецова Ольга Павловна

Ведущий специалист, Отдел продаж государственным заказчикам

тел.: +7 (343) 354-81-44

e-mail: kuznetsova-op@ural.rt.ru

1-й уровень эскалации ↓

Курданов Дмитрий Сергеевич

Начальник отдела, Отдел продаж государственным заказчикам

Тел.: +7 (343) 354-43-79

e-mail: kurdanov-ds@ural.rt.ru

Аварийные вопросы круглосуточно, 7 дней в неделю

тел.: +7 (343) 376-21-00

operator2@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)	-	Круглосуточно: e-mail: support_vip@ural.rt.ru тел.: 8 800 200 53 35
1	Начальник отдела технической поддержки корпоративных клиентов	Белослудцев Сергей Вадимович	e-mail: belosludtsev-sv@ural.rt.ru тел.: +7 (343) 376-20-28 (Пн-Чт с 9:00 до 18:00, Пт: с 9:00 до 16:45)
	Ведущий специалист, Отдел продаж государственным заказчикам	Кузнецова Ольга Павловна	тел.: +7 (343) 354-81-44 e-mail: kuznetsova-op@ural.rt.ru (Пн-Чт с 9:00 до 18:00, Пт: с 9:00 до 16:45)
2	Заместитель директора филиала-Директор по работе с корпоративным и государственным сегментами	Рыбаков Евгений Алексеевич	e-mail: rybakov-ea@ural.rt.ru моб.: +7(343)-379 19 37 (Пн-Чт с 9:00 до 18:00, Пт: с 9:00 до 16:45)
3	Начальник центра технической поддержки	Парамонов Алексей Борисович	e-mail: paramonov-ab@ural.rt.ru тел.: +7 (343) 379-18-25 моб.: +7 (902) 409-60-87

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 № 0173100007519000082_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;