

## ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА И ВРЕМЯ УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ПРЕПЯТСТВУЮЩИХ ПОЛЬЗОВАНИЮ УСЛУГАМИ СВЯЗИ ООО «РТК-ВОЛГА-УРАЛ»

### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящим документом устанавливается порядок взаимодействия технических служб ООО «РТК-Волга-Урал» (далее Оператора) и технических служб Пользователя по вопросам обеспечения бесперебойного функционирования сети Пользователя.

Взаимодействие Сторон включает в себя взаимное информирование о состоянии каналов связи и подключенного к ним оборудования, регистрацию заявок о несоответствии предоставляемого сервиса требуемым параметрам качества, организацию процесса восстановления сервиса, информирование ответственных руководителей компаний о ходе решения вопросов, связанных с восстановлением требуемого качества сервиса.

### ВЗАИМОДЕЙСТВУЮЩИЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

Взаимодействующие подразделения Сторон:

- Служба эксплуатации сети ООО «РТК-Волга-Урал» (далее – helpdesk);
- Техническая служба Пользователя (в случае отсутствия у Пользователя Технических служб – контактные лица, указанные в договоре на услугу).

#### Контакты Оператора:

helpdesk ООО «РТК-Волга-Урал»:

- Тел.: (круглосуточно): +7 (347) 293-46-11; +7-919-157-72-86
- Факс: +7 (347) 293-42-99
- E-mail: [help@rtcommufa.ru](mailto:help@rtcommufa.ru);
- [noc@rtcommufa.ru](mailto:noc@rtcommufa.ru)

Взаимодействие осуществляется круглосуточно, с использованием имеющихся средств связи: телефон, электронная почта, факсимильная связь, согласно контактной информации, предоставленной Сторонами друг другу.

Стороны своевременно предоставляют друг другу информацию об изменении контактных данных оперативных служб, e-mail и номерах мобильной связи (при необходимости) сотрудников, ответственных за сопровождение сервиса, с указанием ответственных за конкретные участки, а также контактные данные руководства технических подразделений Сторон.

Стороны обмениваются всей необходимой информацией для реализации конструктивного взаимодействия, в рамках обеспечения гарантированного качества услуги.

Информацию Стороны предоставляют друг другу по любому доступному виду связи: электронной почте, факсу, телефону.

### ОБЪЕКТЫ КОНТРОЛЯ И УПРАВЛЕНИЯ

На стадии проектирования и подключения локального сегмента Пользователя, Стороны оговаривают зону ответственности за мониторинг и управление объектами сети Пользователя. Зоны ответственности отражаются в схемах конкретного подключения, подписываемых Сторонами и могут изменяться в течение эксплуатации сети, по согласованию Сторон.

### ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТОРОН

Оператор обязан принимать и регистрировать обращения Пользователя, связанные с проявлением проблем на сети Пользователя, в течение 30 (Тридцати) минут известив Пользователя о начале работ по решению проблемы.

Любые проблемы, возникшие на сети и влияющие на работоспособность услуг в целом или услуг, предоставляемых Пользователю, консультации при обращении Пользователя, регистрируются в базе данных в виде записи с определенным набором полей, содержащих информацию, необходимую для отражения статуса проблемы, диагностики неисправности, восстановления услуги и решения проблемы.

Представители Пользователя при обращении в helpdesk Оператора представляются, называя наименование Пользователя, свою фамилию и свое местонахождение, а также актуальный контактный телефон или другой способ связи с ними.

#### Приоритезация проблем:

ПРИОРИТЕТ	Контрольное время восстановления услуги
«1» Первый	4 часа; обрыв связи, отсутствует резервный маршрут
«2» Второй	8 часов; обрыв связи, есть резервный маршрут
«3» Третий	3 дня (72 часа) существует несоответствие по качеству, гарантированному Пользователю
«4» Четвертый	10 дней (240 часов);

К первому (наивысшему) приоритету («1» ПРИОРИТЕТ) относятся следующие проблемы с оказываемыми услугами и эксплуатируемым оборудованием узлов Оператора:

- Полностью не работает магистральный или региональный узел Оператора, или узел регионального представителя, к которому подключен хотя бы один клиент, при этом нет обходного маршрута для предоставляемой услуги;
- Нарушено функционирование систем жизнеобеспечения магистрального или регионального узла сети

(кондиционерное оборудование, ИБП, систем электропитания);

- Полностью отсутствует мониторинг одной из сетей или вида услуг;
- Полностью отсутствует услуга для группы клиентов;
- Невозможность снятия информации для тарификации услуги (account-информация, данные о конфигурации сетевого ресурса);
- Прекращение, вследствие нештатной работы сетевого оборудования, формирования account-информации, необходимой для тарификации услуги;
- Неработоспособность систем биллинга и предбиллинга;
- Атака паразитного трафика на клиентский порт (услуги доступа в Интернет) (рабочие часы).

**Ко второму приоритету («2» ПРИОРИТЕТ)** относятся следующие проблемы с оказываемыми услугами и эксплуатируемым оборудованием Оператора:

- Проблема с магистральным или региональным узлом сети Оператора, при которой существует обходной маршрут для предоставляемой услуги;
- Услуга недоступна одному из клиентов сети, отсутствует одна из услуг для интегрального клиента;
- Нарушения в работе оборудования Мониторинга Сети;
- Нарушение целостности и/или достоверности информации для тарификации услуги (account-информация, данные о конфигурации сетевого ресурса);
- Превышение нормативных сроков в предоставлении информации для тарификации услуги;
- Существенное ухудшение качества предоставляемой услуги (гарантированное клиенту нормативными документами или соглашением об уровне обслуживания), приводящее к невозможности ее использования клиентом;
- Атака паразитного трафика на клиентский порт (услуги доступа в Интернет) (нерабочие часы).

**К третьему приоритету («3» ПРИОРИТЕТ)** отнесены следующие проблемы с оказываемыми услугами и эксплуатируемым оборудованием Оператора:

- Услуга предоставляется, но существует ее несоответствие качеству, гарантированному Пользователю нормативными документами или соглашением об уровне обслуживания;
- Недоступность вызываемого номера («недозвон» на конкретный номер). Плохая слышимость, обрывы, пропадания слов, слогов, помехи и т.п. Невозможность передачи факса на отдельный номер;
- Исполнение запроса на изменение конфигурации клиентского оборудования, в рамках предоставления услуги «Управление пользовательским оборудованием».

**К четвертому приоритету («4» ПРИОРИТЕТ):**

- Услуга предоставляется в полном объеме, отмечаются отдельные нарушения, не влияющие на качественные показатели;
- Нет информации о схеме включения клиента, его мониторинге, предоставляемым услугам, контактными лицами и т.д.;
- Недостаточность сетевого ресурса, влияющая на качество предоставления услуги;
- Консультации Пользователю.

Обращение Пользователя с проблемой **всегда осуществляется в helpdesk**. Оператор в процессе решения проблемы может задействовать силы своего регионального представителя по вопросам технического сопровождения, в том числе и делегировать ему право общей координации решения проблемы.

Оператор обязан регистрировать проявление проблемы и устранять в сроки, не превышающие установленных в таблице **«Приоритезация проблем»**.

Стороны обязаны взаимно оповещать друг друга, при обнаружении проблемы собственными системами Мониторинга услуг.

Стороны привлекают друг друга к совместным действиям по решению проблемы, исходя из **определенных ранее зон ответственности** и оказания взаимопомощи в рамках компетенции Сторон.

Сторона, ответственная за контроль решения проблем на данном участке сети, может в любой момент обратиться к другой Стороне за помощью в проведении диагностических работ и за любой информацией, необходимой для эффективного решения проблемы.

Сторона, к которой обратились за помощью, предпринимает все возможные действия (в соответствии с приоритетом проблемы), согласно запросу или отвечает аргументированным отказом (в течение 1 часа), с указанием причин, по которым действия выполнены быть не могут.

Специалисты Оператора информируют собственное руководство о ходе решения проблем, согласно своим внутренним процедурам. Специалисты Пользователя могут запросить у Оператора информацию о том, кто из руководства оповещен о наличии проблемы.

При возникновении вопросов, связанных с определением зоны ответственности Сторон, технические специалисты Сторон обращаются к собственному руководству.

Технические специалисты Сторон обмениваются точными схемами организации данного участка сети, с обозначением зон ответственности всех участников эксплуатации данного участка сети в течение 10 (Десяти) дней после

подписания Сторонами Акта приемки-передачи услуги.

Оператор обязан согласовывать с Пользователем время проведения работ на сети, связанных с перерывом предоставления услуг, не менее чем за 48 (Сорока восьми) часов до проведения этих работ. Если работы, связанные с перерывом услуги проводятся самим Пользователем, то он обязан проинформировать Оператора о времени проведения этих работ.

**Порядок обращения Пользователя:**

1. Helpdesk Оператора принимает обращения как от Службы технической поддержки Пользователя, так и от представителей Пользователя на Объектах Пользователя. При обращении представителей Пользователя на Объектах Пользователя helpdesk Оператора уведомляет Службу технической поддержки Пользователя о таком обращении.

2. При обращении Пользователя в helpdesk Оператора представитель ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ обязан предоставить всю необходимую информацию о появлении проблем на сети Пользователя, включая, но не ограничиваясь:

- a. Наименование и адрес Объекта Пользователя;
- b. ФИО, должность, телефон, e-mail представителя ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, обратившегося в helpdesk ОПЕРАТОРА;
- c. ФИО, должность, телефон, e-mail представителя ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ на проблемном Объекте ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ;
- d. Номер записи в журнале регистрации перерывов связи на Объекте ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ;
- e. Наличие электропитания на Объекте Пользователя;
- f. Подробное описание проблемы:
  - i. перерыв какой из услуг связи (доступ в интернет, работа виртуальной частной сети, сети передачи данных, работа почтового сервера, услуг телефонии и пр.) произошел;
  - ii. ухудшение каких показателей услуг связи произошло;
  - iii. Какие действия были предприняты для проверки (пингование объектов, перезагрузка оборудования, в том числе телекоммуникационного узла ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ)

Данная информация представляется только в случае ее наличия. В случае невозможности связаться с Объектом Пользователя из-за отсутствия контактной информации helpdesk Оператора пытается всеми доступными средствами возобновить предоставление Услуги в полном объеме. В том случае, если при отсутствии информации с Объекта Пользователя возобновление предоставления Услуги невозможно и нет возможности другими средствами решить проблему, решение проблемы приостанавливается и проблема переводится в зону ответственности Пользователя, о чем делается соответствующая запись в журнале регистрации helpdesk Оператора и оповещается служба технической поддержки Пользователя. Время такой приостановки в решении проблемы не засчитывается в суммарное время решения проблемы.

3. При проверке обращения Пользователя и проведении работ по решению проблемы может потребоваться присутствие представителя Пользователя на Объекте Пользователя для проведения действий по восстановлению услуги/или организация доступа специалистов Оператора к Абонентскому Оборудованию, установленному на Объекте Пользователя.

4. При отсутствии на Объекте Пользователя представителя Пользователя или не предоставлении доступа специалистам Оператора к Абонентскому Оборудованию, установленному на Объекте Пользователя, и невозможности другими средствами решить проблему, решение проблемы приостанавливается и проблема переводится в зону ответственности Пользователя, о чем делается соответствующая запись в журнале регистрации helpdesk Оператора и оповещается служба технической поддержки Пользователя, а также представитель Пользователя на Объекте Пользователя, если первоначальное обращение поступило от него. Время такой приостановки в решении проблемы не засчитывается в суммарное время решения проблемы.

5. Закрытие обращения производится по фактическому возобновлению оказания услуг связи Пользователю. При закрытии проблемы указывается причина возникновения проблемы с указанием зоны ответственности за перерыв в оказании услуг связи. О закрытии проблемы Оператор сообщает Службе технической поддержки Пользователя, а также представителю Пользователя на Объекте Пользователя, если первоначальное обращение поступило от него.