Исх. № 01/05/199421/25
От 30.12.2025

Ростелеком

Высшие исполнительные органы субъектов Российской Федерации

(по списку рассылки)

Публичное акционерное общество «Ростелеком»

ул. Гончарная, д. 30, стр. 1
г. Москва, Россия, 115172
тел.: +7 (499) 999-80-22, +7 (499) 999-82-83
факс: +7 (499) 999-82-22
e-mail: rostelecom@rt.ru, web: www.rt.ru

_____ №_____

На № от

О направлении Регламента технической поддержки ЕСПД

Между Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и ПАО «Ростелеком» заключен государственный контракт от 16.01.2025 № 071/25/1 (далее – Контракт), предусматривающий оказание в период с 01.01.2025 по 31.12.2025 услуг связи по передаче данных при осуществлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для государственных и муниципальных образовательных организаций, реализующих образовательные программы общего образования и среднего профессионального образования (далее – образовательные организации).

В связи с истечением срока оказания услуг, предусмотренного Контрактом, сообщаем, что в соответствии с пунктом 4 статьи 51.1 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» оказание услуг связи для образовательных организаций с 01.01.2026 приостановлено или прекращено не будет. На период временного отсутствия заключенного контракта на оказание услуг связи в интересах образовательных организаций субъекта Российской Федерации направляем Регламент технической поддержки при оказании Услуги связи для социально значимых объектов (далее – Регламент).

Просим оказать содействие и довести до сведения ответственных органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления и образовательных организаций прилагаемый Регламент, а также информацию о контактах службы технической поддержки ПАО «Ростелеком» для использования **с 01.01.2026**:

телефон 8-800-301-34-14;
адрес электронной почты espd@rt.ru.

Приложение: Регламент на 36 л. в 1 экз.

Вице-Президент по работе с крупными корпоративными клиентами **В.П. Волков**

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Ростелеком

Сертификат 62A9DB0018B255A740662F14FD961E2F
Владелец Волков Владимир Петрович
Действителен с 29.10.2024 по 19.06.2039

Регламент
технической поддержки при оказании Услуги связи
для социально значимых объектов

г. Москва, 2025 год

1. Термины, определения и сокращения

1.1. В настоящем Регламенте технической поддержки при оказании Услуги связи для социально значимых объектов 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
АСК Объекта	Средство измерения утвержденного типа, размещенное на Объекте
ВОЛС	Волоконно-оптическая линия связи
Время реакции	Срок, в течение которого Исполнитель обязуется приступить к работе над проблемой, обозначенной в запросе Потребителя об инциденте, определенный SLA
Заказчик	Государственный заказчик оказания Услуг в период с 01.01.2025 по 31.12.2025 – Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
Государственный контракт	Государственный контракт от 16.01.2025 № 071/25/1, заключенный Минцифры России и ПАО «Ростелеком», на оказание в период с 01.01.2025 по 31.12.2025 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 (далее – избирательные комиссии) (с учетом потребностей пользователей), услуг по

	предоставлению с использованием единой сети передачи данных доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; по передаче данных при осуществлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет»; по защите данных, 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 указанных 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 указанных образовательных организаций и избирательных комиссий, по передаче данных при осуществлении доступа к этой сети
ЕСПД	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»

ЕСИА	Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (ЕСИА) — информационная система Российской Федерации, обеспечивающая санкционированный доступ участников информационного взаимодействия (граждан-заявителей и должностных лиц органов исполнительной власти) к информации, содержащейся в государственных информационных системах и иных информационных системах
ИС	Государственная, муниципальная или иная информационная система, класс криптозащиты которой соответствует классу защиты ЕСПД и к которой предоставляется доступ с использованием ЕСПД
Исполнитель	Оператор связи, с которым заключен Государственный контракт на оказание Услуг связи – ПАО «Ростелеком»
Исходные метрики	Данные о значениях и количестве тестовых пакетов (полученных и переданных). Метрологическая информация, полученная в ходе измерений
Компонент «Мониторинг»	Компонент Услуги связи «Передача данных» Компонент «Мониторинг и обеспечение безопасности связи» Элемент «Мониторинг параметров качества предоставляемых услуг»
Коэффициент доступности	Отношение фактического времени работоспособности услуги к общему времени, когда услуга должна предоставляться без учета согласованных планово-профилактических работ

	и работ, производимых по просьбе Потребителя (согласно формуле, указанной в п. 7.13.1.2 ТЗ к Государственному контракту)
Личный кабинет	Персональная страница для Потребителя, организованная на ресурсе сайта Исполнителя, доступ к которой осуществляется путем аутентификации с использованием ЕСИА
Образовательная организация, СЗО	Социально значимый объект – 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
Оборудование исполнителя (в СЗО)	Оборудование, установленное в телекоммуникационном шкафу исполнителя, расположенное в СЗО
Оборудование потребителя	Коммутаторы, маршрутизаторы wi-fi точка, автоматизированное рабочее место (АРМ) и другие элементы локальной вычислительной сети, принадлежащие СЗО на правах собственности или по договорам аренды
ОИВ	Орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющий деятельность в сфере общего и среднего профессионального образования, к полномочиям которого относится государственный контроль за деятельностью организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории субъекта Российской Федерации
Пакет	Форматированный блок информации, передаваемой по сети связи, функционирующей посредством технологии коммутации пакетов

Планово-профилактические работы	Работы, техническое обслуживание, модернизация или усовершенствование сети/сетевого оборудования, проводимые Исполнителем на сети, которые могут вызвать перерывы в предоставлении Услуги
Потребитель, представитель Потребителя	Ответственное лицо, назначенное руководителем СЗО в рамках получения технической поддержки по Государственному контракту
Регламент	Настоящий Регламент технической поддержки при оказании Услуги
Событие	Зафиксированное Компонентом «Мониторинг» изменение состояния Исходных метрик, отображаемое в Отчете Компонента «Мониторинг и обеспечение безопасности связи» Элемент «Мониторинг параметров качества предоставляемых услуг»
ТДНП	Населенный пункт, который в силу погодно-климатических условий, техногенных обстоятельств и(или) отсутствия элементов инфраструктуры оказывается исключенным на длительные периоды от транспортных путей, и требующий по этим причинам организации сложных транспортных схем, больших дополнительных финансовых и материальных затрат.
ТТ (Инцидент)	Trouble Ticket - запись, сформированная в электронном виде на основании обращения поступившего от Потребителя или на основании событий, полученных в ходе оказания Компонента «Мониторинг», а также путем автоматической регистрации Потребителем в личном кабинете и идентифицируемая по присвоенному номеру
Техническое задание (ТЗ)	Техническое задание (Приложение № 1 к Государственному контракту)

Услуги	Оказание Исполнителем в соответствии с положениями п. 4 ст. 51.1 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» в период с 01.01.2026 (после завершения срока оказания услуг, предусмотренного Государственным контрактом) Услуг связи для СЗО, расположенных на территориях субъектов Российской Федерации: 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»); 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»); 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»); по предоставлению с использованием ЕСПД доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (Компонент «Предоставление доступа»).

ЭП	Электропитание

2. Общие положения

2.1. Регламентом устанавливается порядок взаимодействия Потребителей, Заказчика и Исполнителя, порядок эскалации при устранении проблем с Услугами, предусмотренными Государственным контрактом, а также порядок взаимодействия при планировании и проведении планово-профилактических работ.

2.2. Состав, технические характеристики и параметры Услуги определены в ТЗ.

3. Контакты технической поддержки для взаимодействия

3.1. Контакты технической поддержки Исполнителя.

Телефон	e-mail
8-800-301-34-14	espd@rt.ru

4. Порядок взаимодействия при оказании Услуг

4.1. Взаимодействие Сторон осуществляется в режиме «24х7» (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365/366 дней в году), с использованием имеющихся средств связи: телефон, электронная почта, а также посредством личного кабинета и автоматического заведения ТТ на основании событий Компонента «Мониторинг».

5. Зоны ответственности

5.1. Зона ответственности Исполнителя:

- работоспособность технической поддержки Исполнителя;
- координация работ по предоставлению качественных услуг передачи данных с использованием единой сети передачи данных, включая прием обращений Потребителей, контроль закрытия ТТ и эскалация проблем на руководство Исполнителя;
- ориентировать Потребителя на инструкции, размещенные на сайте

Исполнителя, в части самостоятельной настройки оборудования Потребителя.

- в части организации сети: на объекте Потребителя зона ответственности Исполнителя заканчивается на порту криптомаршрутизатора;

- оказывать содействие по настройке подключенного к ЕСПД оборудования Потребителя в соответствии с Государственным контрактом, в том числе путем удаленных/дистанционных консультаций СЗО, а также ориентировать Потребителя на инструкции, размещенные на сайте Исполнителя, в части самостоятельной настройки оборудования Потребителя;

- оказывать в зоне ответственности Исполнителя содействие в поиске и идентификации неисправностей, возникающих в работе информационных систем, присоединенных к ЕСПД, при массовых обращениях по проблеме недоступности ИС, включая взаимодействие с технической поддержкой ИС;

- в части пользования услугами: изменение настроек на оборудовании Исполнителя в соответствии с запросами Потребителя, предоставление или ограничение доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет»), при соблюдении условий ТЗ;

- своевременное информирование Потребителя и о плановых работах, затрагивающих предоставление услуг связи на объекте;

- обеспечение работоспособности Личного кабинета.

5.2. Зона ответственности Потребителя:

- предоставление актуальных контактов для оперативного взаимодействия;

- предоставление технической информации о присоединенных/присоединяемых к ЕСПД информационным системам, содействие в поиске неисправности;

- обеспечение состояния помещений, позволяющее эксплуатировать оборудование ЕСПД и сетевую инфраструктуру;

- работоспособность электросети СЗО и наличие постоянного ЭП на оборудовании Исполнителя;

- своевременное обеспечение допуска к оборудованию Исполнителя;
- работоспособность оборудования Потребителя;
- обеспечение сохранности и недоступности третьим лицам оборудования Исполнителя;
- уведомление Исполнителя о нестабильном ЭП (шаблон письма с планом-графиком предоставляется по запросу);
- уведомление Исполнителя официальным письмом о начале ремонта, о переезде СЗО, о приостановке/прекращении образовательной деятельности, ликвидации образовательной организации не позднее чем за 30 рабочих дней до даты начала ремонта, переезда СЗО, приостановки/прекращения образовательной деятельности для своевременных работ со стороны Исполнителя по сохранности организованного узла доступа на объекте;
- уведомление Исполнителя официальным письмом о завершении ремонтных работ, завершении переезда СЗО, возобновлении образовательной деятельности не позднее чем за 30 рабочих дней до планируемой даты завершения ремонтных работ, завершения переезда, возобновления образовательной деятельности СЗО;
- уведомление Исполнителя официальным письмом об изменении наименования юридического лица образовательной организации, изменении организационно-правовой формы, реорганизации юридического лица (слиянии, присоединении, разделении, выделении, преобразовании), о смене руководителя юридического лица в срок не позднее 3 рабочих дней с даты государственной регистрации таких изменений;
- обязательное уведомление Исполнителя о технической возможности пограничного оборудования локальной вычислительной сети СЗО, подключаемого к Оборудованию Исполнителя, пропуска трафика на скорости, предоставляемой СЗО в рамках оказания Услуг, в том числе после увеличения пропускной способности канала связи в соответствии с Приложением 7 к Регламенту;
- обеспечение аутентификации представителей Потребителя с использованием ЕСИА для работы в Личном кабинете;
- обеспечение аутентификации представителей Потребителя с использованием ЕСИА для работы в ЕСПД;

- проведение проверок и подтверждение возобновления работоспособности услуги после завершения работ Исполнителя по ТТ.

6. Порядок регистрации, обработки и закрытия обращений

6.1. Обращения Потребителей в техническую поддержку Исполнителя посредством электронной почты и по телефону.

6.1.1. Обязательные данные при регистрации обращения:

Информация об объекте и контактные данные:

- полное наименование СЗО;
- географический адрес Объекта Потребителя;
- ФИО и контактные данные (телефон, электронная почта) Потребителя или представителя Потребителя на объекте;

Подробное описание проблемы:

- дата и время возникновения проблемы,
- признаки проявления неисправности и критичность влияния;

Наличие электропитания:

- на объекте Потребителя;
- на оконечном оборудовании Потребителя.

6.1.2. Вспомогательные данные при регистрации обращения (предоставляются по возможности):

- результаты первичной диагностики (ping, trace) с указанием IP-адреса оборудования Потребителя (при их наличии);
- результаты открытия нужных ресурсов;
- информацию о внешней индикации на оборудовании Исполнителя и Потребителя;
- информацию о перезагрузке оборудования Исполнителя и Потребителя.

6.1.3. Техническая поддержка Исполнителя регистрирует обращение и сообщает Потребителю номер зарегистрированного ТТ и приступает к его решению. Если обращение поступило по электронной почте, техническая поддержка Исполнителя не позднее чем через 15 минут с момента поступления

обращения сообщает Потребителю номер зарегистрированного ТТ. Если на момент обращения Потребителя уже открыт ТТ на основании информации из Компонента «Мониторинг», новый ТТ не регистрируется, Потребителю сообщается номер ранее созданного ТТ.

В случае, если Потребителем по электронной почте не предоставлены обязательные данные, то заявка не принимается и отправляется ответное письмо с информацией о необходимости предоставить недостающие данные для заведения ТТ.

6.1.4. Период недоступности Услуги или ухудшения качества Услуги в рамках настоящего Регламента технической поддержки при оказании Услуги учитывается с момента регистрации обращения (ТТ) от Потребителя в техническую поддержку Исполнителя до срока передачи ТТ на подтверждение работоспособности услуги (статус «Решено»). В случае, если Потребитель не подтверждает возобновление работоспособности услуги, то ТТ возвращается в работу Исполнителю, и время работы по ТТ возобновляется.

6.1.5. После получения ТТ и проведения проверки Исполнитель проводит диагностику, локализацию и устранение проблемы. После устранения проблемы Исполнитель переводит ТТ в статус «Решено» с отчетом о восстановлении услуги, а также получает и фиксирует в ТТ подтверждение Потребителя о восстановлении работоспособности и стабильности функционирования услуги, доступности ресурсов сети «Интернет», достаточности оказанной консультации и закрывает ТТ. В случае если нет возможности получить обратную связь от Потребителя о работоспособности услуги, Исполнитель переводит ТТ в статус «Решено» и закрывает ТТ с соответствующими комментариями.

6.1.5.1. В тех случаях, когда Исполнитель проводит работы по восстановлению услуги с выездом на объект Потребителя, подписывается Акт проверки работоспособности Услуги (Приложение 1 к Регламенту) и прикладывается в ТТ с указанием типа работ и зоны ответственности. Акт может быть подписан в электронном формате.

6.1.5.2. Работы с выездом со стороны Исполнителя на магистральные или вышестоящие узлы/объекты ВОЛС с целью проведения аварийно-восстановительных работ с Потребителем не актируются. Информация о работах фиксируется Исполнителем в ТТ с обязательным указанием, что восстановление проводилось на вышестоящих узлах/объектах ВОЛС.

6.1.6. Техническая поддержка Исполнителя после отработки ТТ по обращениям, оставленным по телефону, связывается с Потребителем, указанным как контакт при обращении либо альтернативным контактом, если таковой указан в ТТ, получает обратную связь об устранении проблемы,

зафиксированной при обращении, и закрывает ТТ либо возвращает его обратно в работу.

В случае обращения по электронной почте техническая поддержка Исполнителя направляет письменное уведомление об устранении неисправности на электронный адрес Потребителя (инициатора ТТ), параллельно при необходимости устно информирует:

- о номере ТТ;
- о причинах неисправности и предпринятых действиях;
- о зонах ответственности;
- о времени восстановления.

В течение 24 часов с момента получения уведомления об устранении неисправности по адресу электронной почты, оставленному при регистрации ТТ, Потребитель путем отправки ответного сообщения на электронный адрес технической поддержки Исполнителя предоставляет подтверждение устранения неисправности или информирует техническую поддержку Исполнителя 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 неисправность считается устраненной по умолчанию и ТТ закрывается.

6.1.7. Допускается изменение приоритета в рамках ТТ, когда по результатам устранения неисправности/проведения аналитики зафиксирован иной характер проблемы, чем при открытии ТТ по обращению пользователя.

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

По степени срочности устранения неисправностей:

- **1-ый приоритет – Критичный:**
  - сопровождаемая Услуга не доступна (авария);
  - массовые (более десяти обращений в течение тридцати минут от различных СЗО 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 СЗО в регионе;
- фиксируются периодические прерывания или деградация (снижение скорости относительно заявленной) в работе услуги в одном СЗО;

• **3-й приоритет – Средний:**
- нарушение вспомогательной функциональности Услуг связи;
- запрос на обслуживание или изменение настроек;
- запрос на изменение конфигурации или функциональности Услуг связи;

• **4-й приоритет – Низкий:**
- проблемы без утраты способности Услуг связи;
- запросы по оказанию информационной поддержки;
- представителю СЗО требуется консультация.

По времени решения инцидентов:

Показатель	**Норматив времени решения**
Режим регистрации обращений	24 часа 7 дней в неделю
Время решения инцидентов первого приоритета	10* часов рабочего времени (с 08:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням) с момента регистрации обращения. В периоды проведения единого государственного экзамена – круглосуточно
Время решения инцидентов второго приоритета	14* часов рабочего времени (с 08:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням) с момента регистрации обращения. В периоды проведения единого государственного экзамена – круглосуточно
Время решения инцидентов третьего приоритета	20* часов рабочего времени (с 08:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням).
Время решения инцидентов четвертого приоритета	24* часов рабочего времени (с 08:00 до 18:00 местного времени по рабочим дням).

(*) Указано время устранения неисправности, не требующее выезда.

Для восстановления магистральной кабельной инфраструктуры, работ на узловом и магистральном оборудовании, замены оборудования/восстановления кабельной инфраструктуры Исполнителя и иных работ, требующих выезда в СЗО, нормативные сроки решения инцидента **увеличиваются на 48 часов**. Указано время для восстановительных работ инфраструктуры Исполнителя, без учета времени восстановительных работ оборудования СЗО, инфраструктуры информационных систем, а также наличия СЗО 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 для восстановления кабельной инфраструктуры Исполнителя, замены оборудования Исполнителя и иных работ, требующих выезда на объект СЗО, а также для восстановления магистральной кабельной инфраструктуры, работ на узловом и магистральном оборудовании, **увеличивается на 9 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 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, в том числе действия, впрямую или косвенно влияющие на сроки организации работ или соблюдение Исполнителем обязательств в рамках ТЗ.

6.1.9. В ходе проведения восстановительных работ Исполнитель приостанавливает работы с ТТ на время, необходимое и указанное Потребителем, в случаях:

6.1.9.1. В ходе решения ТТ Потребитель не может обеспечить доступ сотрудников Исполнителя на Объект в запрашиваемые Исполнителем сроки;

6.1.9.2. В ходе решения ТТ при необходимости запроса к Потребителю о дополнительной проверке работоспособности систем жизнеобеспечения оборудования (электропитание, кондиционирование) 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;

6.1.9.3. В ходе решения ТТ при необходимости запроса к Потребителю на проведение дополнительной диагностики на оборудовании Потребителя для локализации причины ТТ;

6.1.9.4. В ходе решения ТТ не удается получить ответ от потребителя на запрос о предоставлении дополнительной информации, либо невозможностью связаться с Потребителем. При этом по каждому контакту в ТТ оставляется комментарий с указанием времени исходящего звонка или вложением отправленного письма.

Приостановление работы с ТТ происходит только при условии предоставления аргументированных доказательств отсутствия проблем (диагностики) со стороны Исполнителя:

- ping IP адреса шлюза (доступность криптошлюза) в случае, указанном в пунктах 6.1.9.3, 6.1.9.4 Регламента;
- ФИО и должность Потребителя, причина приостановки в случае, указанном в пунктах 6.1.9.1, 6.1.9.2, 6.1.9.3 Регламента.

Время приостановления ТТ по причине, находящейся в зоне ответственности Потребителя, вычитается из времени решения ТТ Исполнителем, за исключением случаев, когда в результате диагностики проблема установлена в зоне ответственности Исполнителя, и приостановка ТТ производилась на период проведения мероприятий на стороне Потребителя, проведение которых не имело отношения к характеру аварии.

6.1.10. Исполнитель переводит ТТ в зону ответственности Потребителя в случаях, если:

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

- если проблема была связана с доступностью ИС, присоединенной к ЕСПД или ее элементами, и в ходе проверки Исполнителем установлено

отсутствие проблем, лежащих в своей ЗО, проставляется следующий шифр закрытия: ЗО Потребителя (Проблема с ИС).

6.1.10.1. В случае, когда проверка услуги осуществлялась с выездом Исполнителя на объект к Потребителю, подписывается двусторонний Акт (Приложение 1 к Регламенту) и прикладывается в ТТ.

6.1.10.2. Если проверка осуществлялась удаленно, в ТТ Исполнитель прикладывает информацию о выполненной диагностике:

- ping IP адреса криптошлюза
- ФИО потребителя и причину перевода в зону ответственности потребителя

В случаях с проблемами ИС, требуется приложить результаты проверки сетевой инфраструктуры. Например, вывод команды ping до ИС с оборудования Исполнителя; результаты трассировки до интерфейса ИС и проверки доступности порта ресурса.

В случае, если Потребитель не согласен с результатами удаленной проверки доступности к ИС или ее элементам в СЗО, Исполнитель совершает выезд на объект к Потребителю для демонстрации работоспособности Услуги с оборудования Исполнителя и подписывается двусторонний Акт (Приложение 1 к Регламенту) и прикладывается к ТТ.

6.1.10.3. В случаях, когда на этапе регистрации обращения Потребителя техническая поддержка Исполнителя фиксирует жалобу на полную недоступность или ухудшение качества оказываемой услуги, а в ходе общения с Потребителем выяснилось, что для получения услуги необходимо было совершить порядок действий, не лежащих в зоне ответственности Исполнителя, ТТ закрывается с формулировкой «Проведена удаленная диагностика. Проблем с услугами связи/сервисом не зафиксировано/Оказана консультация», при этом в самом ТТ зафиксирована информация о конкретных действия, приведших к положительному достижению результата. Техническая поддержка Исполнителя обязательно при закрытии ТТ подтверждает данную информацию от Потребителя.

6.1.10.4. Если в ходе работ устанавливается, что в ТТ отсутствует информация, необходимая для дальнейшей работы в рамках обращения, либо отсутствует ответ от Потребителя на запрос предоставление дополнительной информации Исполнитель самостоятельно связывается с Потребителем (приоритетно используя контактный телефон, т.к. это обеспечит наибольшую скорость получения необходимых данных). При невозможности связаться с Потребителем в течение 3-х раз с периодичностью 30 минут ТТ

приостанавливается с соответствующими комментариями об отсутствии необходимой информации для решения обращения или отсутствия контакта с Потребителем. При этом по каждому контакту в ТТ оставляется комментарий с указанием времени исходящего звонка или вложением отправленного письма. При малом SLA (меньше 3 часов) интервал между звонками уменьшается пропорционально. ТТ переводится на автоподтверждение с формулировкой «ЦЭ: Отсутствие необходимой дополнительной информации со стороны клиента для дальнейшего проведения АВР/нет обратной связи». Такой ТТ считается находящимся в зоне ответственности Потребителя.

В итоге по результатам локализации и устранения ТТ, когда совместными действиями Сторон выявлен факт причины проблемы в зоне ответственности Потребителя и/или ИС, проблемы считаются находящимися полностью в зоне ответственности Потребителя и не участвуют в дальнейшей сверке простоев.

Также по запросу Заказчика Исполнитель предоставляет Акт удаленной диагностики (Приложение 2 к Регламенту), подписанный уполномоченным сотрудником исполнителя и содержащий ФИО и контактные данные Потребителя или представителя Потребителя, подтвердившего закрытие ТТ.

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

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

Для целей подсчета Коэффициента доступности учитывается время, в течение которого эксплуатационные характеристики услуги были нарушены в зоне ответственности Исполнителя, а именно:

- Полное отсутствие доступа к сети ЕСПД (при определении отсутствия доступа к сети ЕСПД в рамках функционирования Компонента «Мониторинг» применяется порядок, описанный в п 7.1 Регламента);
- Периодические прерывания в предоставлении услуги (интервалы неоказания услуги, связанные с её периодической недоступностью) (при определении отсутствия доступа к сети ЕСПД в рамках функционирования Компонента «Мониторинг» применяется порядок, описанный в п 7.1 Регламента);
- Нарушение работоспособности услуги контент-фильтрации на всех АРМ учеников в образовательном учреждении;

- На всех компьютерах, АРМ административно-хозяйственного состава включена контентная фильтрация.

6.2. ТТ созданные по событиям, полученным от Компонента «Мониторинг»:

6.2.1. Регистрация ТТ происходит автоматически при недоступности оборудования Исполнителя на объекте.

6.2.2. Исполнитель проводит диагностику, локализацию и устранение проблемы. В случае выезда на объект Исполнитель руководствуется п. 6.1.5.1, 6.1.5.2 Регламента; приостановка ТТ осуществляется в порядке согласно п. 6.1.9 Регламента; по результатам локализации и устранения ТТ, когда совместными действиями выявлен факт причины проблемы в зоне ответственности Потребителя, Исполнитель руководствуется п. 6.1.10 настоящего Регламента.

6.2.3. Исполнитель самостоятельно связывается с Потребителем (приоритетно используя контактный телефон, т.к. это обеспечит наибольшую скорость получения необходимых данных) для уточнения информации необходимой для дальнейшей работы:

- дата и время возникновения проблемы,
- признаки проявления неисправности и критичность влияния;

Наличие электропитания:

- на объекте Потребителя;
- на оконечном оборудовании Исполнителя.

6.2.4. При обращении Потребителя в техническую поддержку Исполнителя по ранее созданному событию, в ТТ добавляется задание «Запрос клиента». После устранения проблемы Исполнитель связывается с Потребителем для информирования о восстановлении работоспособности и стабильности функционирования услуги и закрытия ТТ.

6.2.5. Если по результатам локализации и устранения ТТ, когда совместными действиями выявлен факт причины проблемы в зоне ответственности Потребителя, а именно: отсутствие стабильного электропитания в СЗО; ремонт или переезд в другое здание и официальное уведомление в адрес Исполнителя не направлялось, то Исполнитель закрывает ТТ с зоной ответственности Потребителя.

6.2.6. Если обращения Потребителя в техническую поддержку Исполнителя не поступало, то после восстановлении работоспособности услуги ТТ закрывается автоматически.

6.2.7. В случае одновременного формирования ТТ о недоступности нескольких СЗО (массовая авария) формируется один массовый ТТ. Исполнитель проводит диагностику, локализацию и устранение проблемы. В случае выезда для проведения аварийно-восстановительных работ Исполнитель руководствуется п. 6.1.5.1, 6.1.5.2 Регламента.

6.3. Обращения Потребителей, направленные через Личный кабинет:

6.3.1. Потребитель может создавать автоматические обращения, пройдя авторизацию в личном кабинете, расположенном по адресу: https://espd.wifi.rt.ru/cabinet. Аутентификация пользователей Личного кабинета производится с использованием ЕСИА. При этом учетная запись Потребителя должна быть сопоставлена в ЕСИА с учетной записью образовательной организации.

6.3.2. С использованием Личного кабинета могут направляться обращения по следующим тематикам:

- Отключение контентной фильтрации;
- Разблокировка Интернет-ресурсов;
- Разблокировка программного обеспечения;
- Включение контентной фильтрации;
- Блокировка Интернет-ресурсов.

Исполнитель в соответствии с предусмотренными Регламентом нормативными сроками (3-й приоритет) вносит изменения в параметры Элемента «Контентная фильтрация».

6.3.3. Дополнительно могут направляться обращения по тематикам:

- Нестабильная работа интернета;
- Низкая скорость интернета.

Исполнитель в соответствии с предусмотренными Регламентом нормативными сроками для данного типа обращений (2-й приоритет) проводит диагностику, локализацию и устранение проблемы.

6.3.4. Обмен запросами, комментариями и дополнительной информацией в рамках обращения осуществляется в Личном кабинете.

6.3.5. Номер и статус ТТ отображается в Личном кабинете. После решения запроса Потребителя информирование о результатах решения осуществляется в Личном кабинете и по указанным в обращении контактам. Потребителю в Личном кабинете доступна возможность оценки отработанных ТТ.

6.3.6. При отсутствии ответа со стороны Потребителя ТТ может быть закрыт автоматически:

- в случае непредоставления Потребителем дополнительной информации – в течение 120 часов.

- в случае непредоставления Потребителем подтверждения или отказа в подтверждении устранения неисправности – в течение 72 часов с момента информирования Потребителя неисправность считается устраненной по умолчанию и ТТ закрывается.

7. Порядок формирования и предоставления Заказчику отчетности по обращениям Потребителей о качестве услуг связи

7.1. Исполнитель предоставляет Заказчику в соответствии с п. 7.12.1 ТЗ:

- отчет по исполнению Компонента «Мониторинг и обеспечение безопасности связи» Элемент «Мониторинг параметров качества предоставляемых услуг» (по форме Приложения 3 к Регламенту) посредством электронного документооборота не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным. Отчеты по исполнению Компонента «Мониторинг и обеспечение безопасности связи» Элемент «Мониторинг параметров качества предоставляемых услуг» используются Исполнителем для учета объема оказанных услуг для СЗО в части п. 7.12.1 ТЗ;

- сводные акты о прерывании в предоставлении Услуг связи.

Руководствуясь Методикой контроля оказания услуг связи государственным и муниципальным образовательным организациям, реализующим программы общего образования и среднего профессионального образования, избирательным комиссиям субъектов Российской Федерации и территориальным избирательным комиссиям (Приложение 4 к Регламенту) Заказчик производит расчеты согласно п 7.13 ТЗ.

7.2. 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.

7.3. 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.

8. Порядок оповещения/согласования приостановки оказания Услуг для проведения Исполнителем планово-профилактических работ

8.1. Исполнитель при проведении планово-профилактических работ, связанных с перерывом в оказании Услуг, оповещает Заказчика и/или Потребителя 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;
- Ф.И.О. лица, направившего сообщение.

8.2. В случае, если по истечении 1 рабочего дня после отправки уведомления о проведении планово-профилактических работ подтверждение/мотивированный отказ от Потребителя не получено, сроки и проведение планово-профилактических работ считаются согласованными.

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

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

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

8.6. При планировании работ Исполнитель обязан рассмотреть альтернативный вариант оказания Услуг на время проведения плановых работ.

9. Порядок информирования руководства. Эскалация

9.1. Административная схема эскалации при разрешении аварийных ситуаций у Исполнителя приведена в Приложении 5 к Регламенту.

9.2. Переход через уровни эскалации без уведомления предыдущего уровня не допускается.

9.3. Стороны информируют собственное руководство о ходе решения проблемы и, при необходимости получения помощи руководства, эскалируют ему проблему самостоятельно.

10. Информационное взаимодействие с СЗО, ОИВ

10.1. Порядок информационного взаимодействия СЗО, ОИВ с Исполнителем и Заказчиком, в том числе при приостановке и возобновлении образовательной деятельности, перемещении СЗО на новый адрес, реорганизации или ликвидации СЗО, изменении его наименования, организационно-правовой формы, смене руководителя юридического лица образовательной организации приведен в Приложении 6 к Регламенту.

10.2. Порядок взаимодействия СЗО, ОИВ, Заказчика и Исполнителя при увеличении пропускной способности каналов связи приведен в Приложении 7 к Регламенту.

11. Ответственность Сторон

11.1. 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.

11.2. Стороны несут ответственность друг перед другом по всем обоснованным претензиям, которые следуют из того, что одна из Сторон нарушила порядок взаимодействия, установленный Регламентом.

12. Срок действия Регламента

12.1. Регламент распространяет свое действие на отношения Сторон, связанные с оказанием Услуг начиная с 01.01.2026.

Приложение 1

АКТ
проверки работоспособности Услуги

«___» _____ 20__ г.
Время начала работ_____чч_____ мин.

Адрес, наименование организации: _____
_____

№ ТТ (nТТМ): _____

Потребитель, в лице _____
_____с одной стороны,
(должность, фамилия, имя, отчество)

и представитель Исполнителя, в лице _____
_____
_____ с другой стороны,
(должность, фамилия, имя, отчество)

Составили настоящий акт о том, что была проведена проверка работоспособности Услуги, в результате которой установлено (нужное отметить):

	Причина не работоспособности Услуги
	Неисправность на СКС/оборудовании Потребителя
	Нарушение электроснабжения на объекте/оконечном оборудовании Потребителя
	Неисправность на оборудовании Исполнителя
	Кабельная авария на сети Исполнителя
	Проблем не обнаружено, Услуга доступна и оказывается с заданным качеством
	Проверка доступности/работоспособности ИС
	Другое (указать)_____

Примечания:
_____
_____

Заключение:
Причина отклонения от заданных параметров Услуги находится **в зоне / вне зоны** (не нужное зачеркнуть) ответственности Исполнителя.

Время окончания работ_____чч_____ мин.

Потребитель			Представитель Исполнителя		
_____	_____	_____	_____	_____	_____
(должность)	(подпись)	(расшифровка подписи)	(должность)	(подпись)	(расшифровка подписи)

Приложение 2

АКТ
Удаленной проверки работоспособности Услуги

«___» _____ 20__ г.
Время начала работ_____чч_____ мин.

Адрес, наименование организации: _____
_____

№ ТТ (nTTM): _____

Причина обращения:
_____
_____

Результаты удаленной диагностики канала:
_____
_____
_____

	Причина не работоспособности Услуги
	Неисправность на СКС/оборудовании Потребителя
	Нарушение электроснабжения на объекте/оконечном оборудовании Потребителя
	Отсутствие необходимой дополнительной информации со стороны Потребителя для дальнейшего проведения АВР/нет обратной связи
	Проблем не обнаружено, Услуга доступна и оказывается с заданным качеством
	Проблема с ИС
	Другое (указать)_____

Потребитель, согласовавший закрытие ТТ:
_____
_____
(должность, фамилия, имя, отчество)

Заключение:
Причина отклонения от заданных параметров Услуги находится **вне зоны** ответственности Исполнителя.

Время окончания работ_____чч_____ мин.

Представитель Исполнителя

_____ _____ _____
(должность) (подпись) (расшифровка подписи)

Приложение 3

Отчет в табличном виде Компонента Услуги связи «Мониторинг и обеспечение безопасности связи» Элемент «Мониторинг параметров качества предоставляемых услуг» *

№ объекта	Вид аварии	Дата возникновения аварии (с 31й минуты)	Местное время начала события	Тип ОО, Объекта ЦИК	Субъект РФ	Тип населённого пункта	Адрес ОО, Объекта ЦИК	Полное наименование ОО, Объекта ЦИК	Дата восстановления аварии	Время приостановки	Общее фактическое время перерыва в представлении услуги (В2)	Описание произведенных работ	Признак DG	Стоп-фактор ЕСПД	Номер/Дата письма по стоп-фактору	Дата начала стоп-фактора	Окончание действия стоп-фактора

*- в данном отчете фиксируются События

Нарушение доступности Услуги	Исходные метрики, полученные в результате тестов, интерпретируются как не прохождение тестовых пакетов в 100% объёме в рамках одного измерения. Замеры выполняются одновременно до АСК Объекта и до Криптошлюза этого же Объекта и, отдельно, до Криптошлюза этого же Объекта Нарушением доступности Услуги будут считаться результаты тестов с не прохождением 100% пакетов до обоих устройств или недоступность Криптошлюза. Сценарии определения нарушения доступности Услуги определяются путем использования вторичной классификации события. После первичной регистрации не прохождения пакетов (на двух устройствах Объекта или, отдельно, Криптошлюза), происходят дополнительные последовательные измерения с таким же результатом, измерительный цикл не изменяется. Событие считается состоявшимся со времени получения четвертого измерения (с 31-минуты) с результатом не прохождения тестовых пакетов в 100% объёме. Если одно из четырех измерений показало результат отличный от 100% потерь тестовых пакетов на обоих устройствах или Криптошлюза, но зафиксировало нарушение порогового значения потери пакетов, такой тест не может быть классифицирован, как нарушение доступности.s

Приложение 6

Порядок информационного взаимодействия образовательной организации с Исполнителем и Заказчиком по Контракту

1. В соответствии с условиями Регламента технической поддержки при оказании Услуги связи для образовательных организаций Потребитель (образовательная организация) обязан информировать Исполнителя по Контракту (ПАО «Ростелеком») и Заказчика в случаях перемещения на новый адрес, приостановки/прекращения образовательной деятельности (в связи с проведением ремонта и т.п.), реорганизации или ликвидации образовательной организации, изменения ее наименования, организационно-правовой формы, смене руководителя юридического лица образовательной организации.

2. Сроки направления уведомлений, а также рекомендуемые шаблоны писем для уведомлений указаны в таблице:

Событие	**Срок уведомления**	**Шаблон письма для уведомления**
Начало ремонта	не позднее чем за 30 рабочих дней до даты начала ремонта	https://espd.wifi.rt.ru/docs/template-repair.docx
Завершение ремонтных работ	не позднее чем за 30 рабочих дней до даты завершения ремонтных работ	https://espd.wifi.rt.ru/docs/template-after-repair.docx
Перее0зд	не позднее чем за 30 рабочих дней до даты начала переезда	https://espd.wifi.rt.ru/docs/template-move.docx
Завершение переезда/возвращение на постоянный адрес размещения	не позднее чем за 30 рабочих дней до даты завершения переезда	https://espd.wifi.rt.ru/docs/template-return-address.docx
Изменение наименования юридического лица образовательной организации, изменение организационно-правовой формы,	не позднее чем через 3 рабочих дня с даты государственной регистрации изменений	https://espd.wifi.rt.ru/docs/template-change-req.docx

реорганизация юридического лица (слияние, присоединение, разделение, выделение, преобразование)		
Приостановка образовательной деятельности	не позднее чем за 30 рабочих дней до даты приостановки образовательной деятельности	https://espd.wifi.rt.ru/docs/template-stop-edu.docx
Продление периода приостановки образовательной деятельности	не позднее чем за 10 рабочих дней до окончания срока приостановки по первоначальному письму	https://espd.wifi.rt.ru/docs/template-stop-longation.docx
Возобновление образовательной деятельности после приостановки	не позднее чем за 30 рабочих дней до даты завершения приостановки	https://espd.wifi.rt.ru/docs/template-resume-edu.docx
Ликвидация образовательной организации (объекта образовательной организации)	не позднее чем через 3 рабочих дня с даты постановления / распоряжения / приказа о ликвидации	https://espd.wifi.rt.ru/docs/template-liquidation.docx
Увеличение пропускной способности канала связи	—	https://espd.wifi.rt.ru/docs/template-increase-speed.docx
Приостановка образовательной деятельности в связи с отсутствием постоянного электропитания	—	https://espd.wifi.rt.ru/docs/template-power-supply.docx

3. Образовательная организация направляет уведомление официальным письмом в адрес следующих получателей:

- Заказчика – по электронной почте _____;
- ПАО «Ростелеком» – по адресу электронной почты

Федеральный округ	Адрес электронной почты
Волга	espd_volga@volga.rt.ru
Дальний Восток	espddv@dv.rt.ru
Северо-Запад	sz.espd@nw.rt.ru
Сибирь	espd.si@rt.ru
Урал	espd_ural@rt.ru
Центр	espd.center@rt.ru
Юг, ДНР, ЛНР, Херсонская область, Запорожская область	espd@south.rt.ru

Приложение 7

Порядок увеличения пропускной способности каналов связи для образовательных организаций

I. Цель Порядка

Настоящий порядок увеличения пропускной способности каналов связи для образовательных организаций (далее – Порядок) разработан и применяется в рамках исполнения заключенного между Минцифры России и ПАО «Ростелеком» государственного контракта от 16.01.2025 № 071/25/1 на оказание государственным и муниципальным образовательным организациям, реализующим образовательные программы общего образования и среднего профессионального образования, избирательным комиссиям субъектов Российской Федерации и территориальным избирательным комиссиям (с учетом потребностей 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, 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 указанных 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 указанных образовательных организаций и избирательных комиссий, по передаче данных при осуществлении доступа к этой сети (далее – Контракт).

Целью Порядка является описание процедуры по расширению пропускной способности организованных каналов связи на объектах государственных и муниципальных образовательных организаций, реализующих образовательные программы общего образования и среднего профессионального образования и являющихся потребителями услуг по Контракту.

Необходимость увеличения пропускной способности каналов связи обусловлена растущими потребностями образовательных организаций в передаче данных при осуществлении доступа к единой сети передачи данных (далее – ЕСПД), в том числе по передаче данных при осуществлении доступа к сети «Интернет» и к государственным, муниципальным, иным информационным системам, связанными, в том числе, с увеличением количества одновременно работающих автоматизированных рабочих мест в локальной сети объекта образовательной организации и иного цифрового оборудования, необходимостью использования новых сервисов, требующих передачи данных в сеть «Интернет» и информационные системы.

II. Субъекты Порядка и зоны ответственности

В рамках предусмотренной настоящим Порядком процедуры по увеличению пропускной способности каналов связи субъектами взаимодействия являются:

государственные и муниципальные образовательные организации, реализующие образовательные программы общего образования и среднего профессионального образования (далее – социально значимые объекты, СЗО);

органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации (далее – ОИВ);

Минцифры России (далее – Заказчик);

ПАО «Ростелеком» (далее – Исполнитель).

Зоны ответственности субъектов в рамках реализации процедуры по увеличению пропускной способности каналов связи:

СЗО, ОИВ – обеспечение доступа представителей Исполнителя на объекты в целях монтажа/демонтажа и настройки оборудования при выполнении мероприятий, связанных с увеличением пропускной способности каналов связи; обеспечение поддержки оборудованием локальной вычислительной сети СЗО увеличенной скорости передачи данных;

Заказчик – обеспечение взаимодействия с Исполнителем; принятие решения о необходимости увеличения пропускной способности канала связи; информирование СЗО, ОИВ о принятом решении; внесение изменений в Заявки к Контракту;

Исполнитель – обеспечение взаимодействия с Заказчиком; проведение оценки загруженности канала связи; определение технической возможности увеличения пропускной способности канала связи и сроков реализации такого увеличения; увеличение пропускной способности канала связи на основании Заявки к Контракту.

III. Процедура увеличения пропускной способности каналов

В случае необходимости увеличения пропускной способности канала связи СЗО либо ОИВ обращается к Заказчику (Минцифры России) **посредством направления официального письма** (с использованием системы межведомственного электронного документооборота или по адресу электронной почты office@digital.gov.ru). Рекомендуемый шаблон письма представлен в Приложении 6 к Регламенту технической поддержки при оказании Услуги связи для социально значимых объектов.

Все взаимодействие в рамках исполнения настоящего Порядка производится путем официальной переписки.

Исполнитель (ПАО «Ростелеком») по запросу Заказчика производит проверку загруженности канала связи с учетом фактически потребляемого трафика согласно **Методике проверки загрузки канала связи**, приведенной в Приложении А к настоящему Порядку (далее – Методика).

Выполнение проверки производится на следующих условиях:

1) При подключении СЗО с использованием криптомаршрутизатора Исполнителя (согласно пункту 2.41.1 Технического задания (Приложение № 1 Контракту) результаты проверки предоставляются в срок:

Количество Объектов в запросах, поступивших в течение 1 рабочего дня	Срок предоставления Актов Заказчику
Менее 10	5 рабочих дней
10 и более	По согласованию с Заказчиком, но не менее одного рабочего дня за каждые 5 объектов в очереди обработки запросов на расширение

2) При подключении СЗО без использования криптомаршрутизатора Исполнителя (согласно пункту 2.41.2 Технического задания (Приложение № 1 Контракту) и соглашению с оператором СКЗИ) результаты проверки предоставляются в иной срок, согласованный Заказчиком и Исполнителем.

По итогам проверки Исполнитель направляет Заказчику Акт об измерении загрузки канала связи (далее – Акт) по варианту формы из Приложения Б к настоящему Порядку в зависимости от количества объектов и наличия предусмотренных Методикой событий, свидетельствующих о предельной загрузке канала связи.

При наличии в Акте сведений о предусмотренных Методикой событиях, свидетельствующих о предельной загрузке канала связи, а также с учетом указанной в Акте информации о наличии технической возможности расширения пропускной способности канала связи и сроке ее реализации, Заказчик принимает решение об увеличении пропускной способности канала связи в соответствии со следующими критериями:

Действующая технология подключения канала связи в СЗО согласно Заявке к Контракту	**Пропускная способность канала связи до увеличения (действующая скорость согласно Заявке к Контракту)**	**Пропускная способность канала связи после увеличения**
Волоконно-оптическая линия связи	150 Мбит/с и менее	+ 20/30/40/50[1] Мбит/с к действующей скорости[2]
	От 200 до 500 Мбит/с	+ 100 Мбит/с к действующей скорости[2]
Спутниковая технология	1 Мбит/с и более (на прием – по направлению «к СЗО»)	До 8 Мбит/с (на прием – по направлению «к СЗО») – устанавливается максимально возможная скорость в соответствии с технической возможностью сети связи и оборудования

[1] Определяется с учетом указанной в Акте информации о технической возможности увеличения пропускной способности.

[2] Если полученное значение пропускной способности не предусмотрено Контрактом, то производится округление в большую сторону до ближайшего значения, предусмотренного Контрактом.

Иная технология	1 Мбит/с и более (на прием – по направлению «к СЗО»)	До 40 Мбит/с (на прием – по направлению «к СЗО») – устанавливается максимально возможная скорость в соответствии с технической возможностью сети связи и оборудования

О принятом решении Заказчик письменно информирует заявителя (СЗО либо ОИВ).

В случае принятия положительного решения о проведении увеличения пропускной способности канала связи Заказчик в порядке, установленном Контрактом, направляет Исполнителю соответствующую Заявку на оказание услуг. При этом в Заявке дата начала оказания услуг на увеличенной скорости устанавливается в соответствии с указанной в Акте информацией о наличии технической возможности расширения пропускной способности канала связи и сроке ее реализации.

Исполнитель на основании направленной Заказчиком Заявки к Контракту осуществляет увеличение пропускной способности канала связи в сроки, установленные Заявкой с учетом требований настоящего Порядка.

Запросы на временное расширение каналов по запросу Потребителей для проведения специальных мероприятий не регулируются данным Порядком и отрабатываются по отдельному согласованию между Заказчиком и Исполнителем.

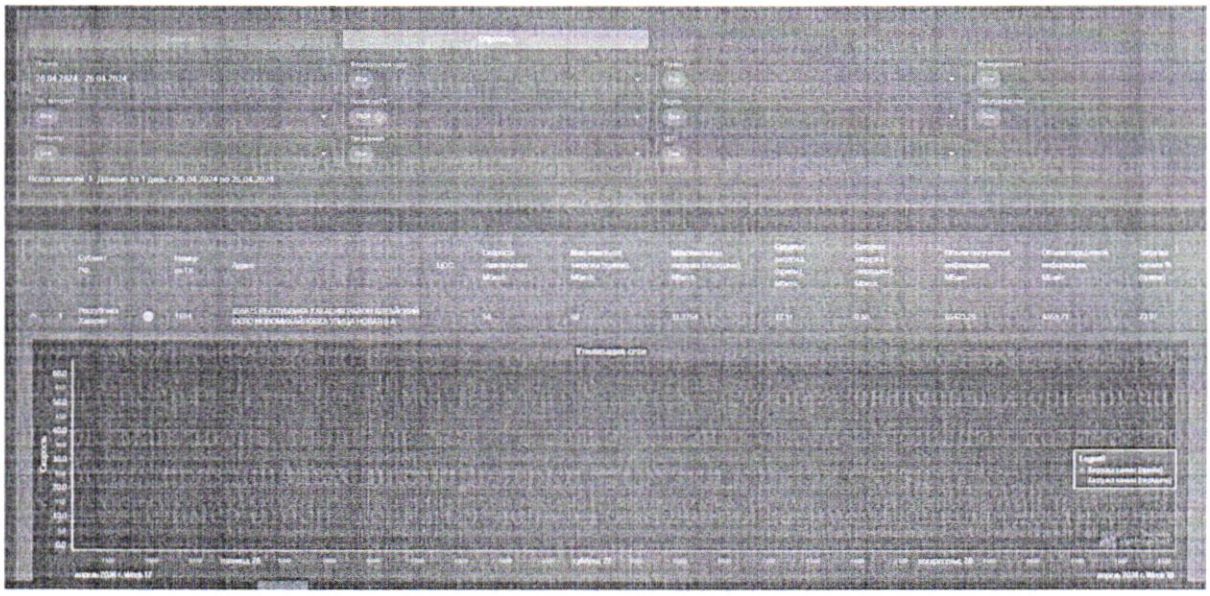
Приложение А
к Порядку увеличения пропускной
способности каналов связи
для образовательных организаций

Методика проверки загрузки канала связи

Проверка загрузки канала связи производится Исполнителем с использованием средств Элемента «Мониторинг параметров качества предоставляемых услуг» Компонента «Мониторинг и обеспечение безопасности связи», предусмотренного Контрактом (далее – Мониторинг).

В целях оценки загруженности канала связи Исполнителем производится выявление событий предельной загрузки канала связи, а именно: в рабочее время (с 8:00 до 19:00 по местному времени) в течение не менее 30 последовательных минут средствами Мониторинга зафиксировано достижение предельного значения загрузки канала на уровне пропускной способности, предусмотренной Заявкой к Контракту для данного СЗО (далее – Полка), в соответствии с примером на рисунке 1, при этом Полка наблюдалась 2 и более раза за три последних полных календарных месяца подряд (при проверке не учитываются месяцы с наименьшей нагрузкой: январь, май, июнь, июль, август – в связи с каникулами и большим количеством нерабочих праздничных дней).

Рис. 1. Пример отображения предельного значения загрузки канала (достижение Полки)



Приложение Б
к Порядку увеличения пропускной
способности каналов связи
для образовательных организаций

Форма Акта об измерении загрузки канала связи
(при наличии Полки 2 и более раз)

Дата составления: _____

Наименование СЗО: _____

Фактический адрес СЗО: _____

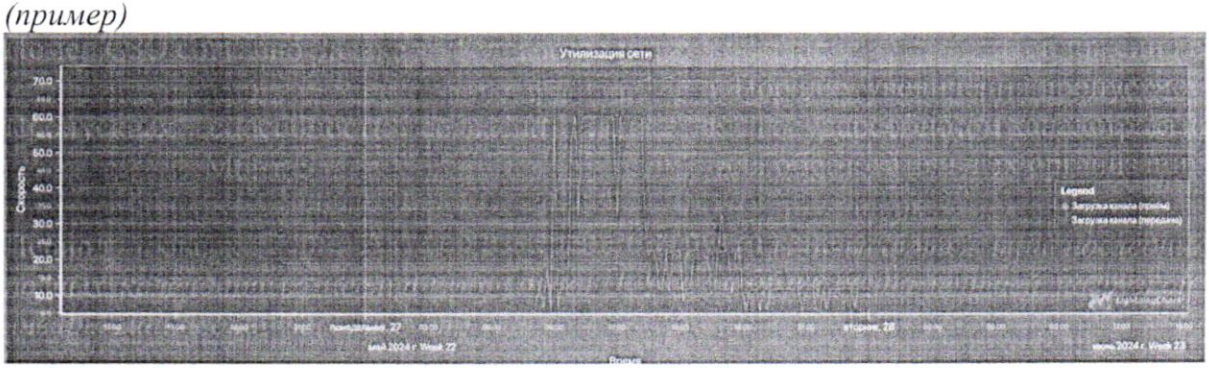
Номер СЗО согласно Заявке к государственному контракту: _____

Пропускная способность согласно Заявке к государственному контракту: _____Мбит/с

Период проверки: _____202_ г. *(указываются три последних полных календарных месяца подряд без учета месяцев с наименьшей нагрузкой: январь, май, июнь, июль, август)*

Информация о загрузке канала связи в соответствии с данными Элемента «Мониторинг параметров качества предоставляемых услуг» Компонента «Мониторинг и обеспечение безопасности связи»:

(пример)



В течение не менее 30 последовательных минут достижение предельного значения загрузки канала на уровне пропускной способности, предусмотренной Заявкой к Контракту для данного СЗО (далее – Полка), зафиксировано: **да**.

Количество наблюдений Полки за период проверки: _____**раз(а)**.

Со стороны Исполнителя Техническая возможность увеличения пропускной способности канала связи: **присутствует / отсутствует**.

Со стороны Исполнителя Замена оборудования на объекте: **требуется / не требуется**.

Максимально возможная пропускная способность канала связи после увеличения: **____Мбит/с**.

Срок реализации увеличения пропускной способности канала связи: **____рабочих дней с даты получения Заявки к Контракту**.

От ПАО «Ростелеком»

(должность)

_____ ФИО

Форма Сводного Акта об измерении загрузки канала связи

Дата составления: _____

Период проверки: _____202_ г. *(указываются три последних полных календарных месяца подряд без учета месяцев с наименьшей нагрузкой: январь, май, июнь, июль, август)*

П.п.	Наименование СЗО	Фактический адрес СЗО	Номер СЗО согласно Заявке к государственному контракту	Пропускная способность согласно Заявке к государственному контракту, Мбит/с	Наличие Полки 2 и более раз (да/нет)	Номер Акта об измерении загрузки канала связи (при наличии Полки 2 и более раз)

От ПАО «Ростелеком»

(должность)

_____ ФИО