

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

«Оказание услуги по организации доступа к сети передачи данных, обеспечению видеосъемки и видеозаписи проведения Единого Государственного Экзамена в 2016 году»

Заказчик: Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение г.Владимира "Лингвистическая гимназия № 23 им. А.Г. Столетова" (МАОУ Гимназия № 23)

Термины, определения, сокращения, аббревиатуры:

Представитель Заказчика на объекте - уполномоченный Заказчиком представитель ППЭ или РЦОИ.
 Объект - это здание, в котором Исполнителем оказываются услуги для Заказчика и располагаются ППЭ и РЦОИ, указанные в Приложение 2 .
 ЕГЭ - единый государственный экзамен.
 ППЭ - пункт проведения экзаменов.
 РЦОИ – региональный центр обработки информации.
 ЦОД - Центр обработки данных, который используется для обеспечения видеотрансляции на Портал, сбора и хранения видеозаписей проведения ЕГЭ и размещен на территории Российской Федерации.
 Портал – интернет портал с доменным именем smotriege.ru.
 ПАК - Программно-Аппаратный Комплекс, устанавливаемый на в помещении объекта и предназначенный для обеспечения видеосъемки, захвата видео и аудиопотоков, кодирования и записи видеосигнала, хранение видеоархива и передачи данных с видеосъемкой в ЦОД.
 ПАК типа Online - это ПАК, который используется для записи на объекте и видеотрансляции проведения ЕГЭ в режиме реального времени.
 ПАК типа Offline -это отключенный от сети Интернет (автономный) ПАК, работающий только в режимах записи или ожидания.
 ПО (программное обеспечение) - совокупность установленных на ПАК Заказчика программ системы обработки информации и программных документов.
 Расписание экзаменов - предоставляемый Заказчиком Исполнителю файл соответствующий расписанию ЕГЭ, определенному приказом Минобрнауки России.
 Режим реального времени - режим отображения события с задержкой не более 60 с от момента происхождения события.
 РИС – региональная информационная система обеспечения проведения единого государственного экзамена в субъектах Российской Федерации.
 ССТV (Closed Circuit Television - процесс, осуществляемый с применением оптико-электронных устройств, предназначенных для визуального контроля или автоматического анализа изображений) данное решение позволяет выводить видео изображение со всех ПАК на объекте на один компьютер.

Содержание выполняемых работ (оказываемых услуг). Требования, предъявляемые к выполняемым работам (оказываемым услугам), их результатам, Исполнителю, отчетным материалам:

Таблица 1. Наименование, код по ОКПД, сроки выполнения работ (оказания услуг):

Номер этапа	Наименование услуг	Код по Общероссийскому классификатору продукции видов экономической деятельности (ОКПД) ОК 034-2007
1	2	3
I	Обеспечение видеосъемки и видеозаписи проведения Единого Государственного Экзамена в 2016 году	72.60.10.000 64.20.16.119

Таблица 2. Виды работ (услуг), требования, предъявляемые к работам (услугам):

Номер этапа	Виды работ (услуг)	Требования, предъявляемые к работам (услугам):
		Параметры, определяющие качество заказываемых работ (услуг) и количественные (и/или объемные, структурные и иные) характеристики
1	2	3

<p>I</p>	<p>1. Обеспечение видеосъемки и видеозаписи проведения Единого Государственного Экзамена в 2016 году. В части видеосъемки и видеозаписи проведения ЕГЭ</p>	<p>1.1. Исполнитель должен осуществить:</p> <ul style="list-style-type: none"> • предоставление и обеспечение функционирования ПАК на Объектах, • обеспечение функционирования ССТV-решения на Объектах; • подготовку представителей Заказчика на объекте по работе с ПАК и ССТV-решением; • видеосъемку и видеозапись проведения ЕГЭ с использованием ПАК Заказчика, • сервисную поддержку с предоставлением интеллектуального номера 8-800 • хранение видеозаписей проведения ЕГЭ в ПАК и в ЦОД, <p>С целью обеспечения выполнения обязательств Исполнителем по Государственному контракту Заказчик по запросу Исполнителя должен предоставить контактные данные уполномоченных представителей на Объектах (Ф.И.О., должность, телефон, электронная почта для взаимодействия по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> • монтажу/демонтажу/синхронизации ПАК, • пусконаладочным работам и подписанию акта приема-передачи и настройки оборудования; • тестированию в период досрочной и основной волны проведения ГИА; • обучению представителей; • обеспечению функционирования ПАК в дни проведения ГИА; • обеспечению функционирования ССТV-решения в дни проведения ГИА; • допуск на Объект для оказания сервисной поддержки. <p>1.2. Предоставление и обеспечение функционирования ПАК на Объектах.</p> <p>1.2.1. Для обеспечения видеосъемки и хранения видеозаписей на Объектах в рамках оказания услуги Исполнитель должен использовать имеющиеся на складах Заказчика ПАК Заказчика, в количестве в соответствии с Приложением №2..</p> <p>1.2.2. При использовании ПАК Заказчика Исполнитель должен выполнить до начала оказания услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Установку на ПАК Заказчика ПО для ПАК типа off-line, в соответствии с инструкцией и ПО предоставляемых Заказчиком не позднее 30 рабочих дней с даты заключения контракта; • Первичную настройку ПАК типа online для последующего удаленного обновления ПО ПАК в соответствии с инструкцией предоставляемой Заказчиком не позднее 30 рабочих дней с даты заключения контракта; • Пусконаладочные работы на Объектах обученными и квалифицированными специалистами Исполнителя по согласованным с руководством ППЭ и РЦОИ эскизным схемам размещения оборудования на объектах, инструкциям и регламентам. <p>1.2.3. Исполнитель должен обеспечивать функционирование ПАК на Объектах с началом работы не позднее с 8:00 по местному времени и окончанием работы не ранее 17:00 по местному времени согласно расписанию экзаменов с восстановлением работоспособности в течение не более 4 часов с момента обнаружения неисправности или обращения представителя Заказчика. При восстановлении работоспособности ПАК допускается временная замена ПАК Заказчика на аналогичный с последующей заменой до окончания оказания услуг на отремонтированный ПАК Заказчика.</p> <p>1.3. Обеспечение функционирования ССТV-решения на объектах</p> <p>1.3.1. Установить ПО Исполнителя для управления комплексом ПАК на объекте, на подключенный к ЛВС Объекта персональный компьютер или ноутбук предоставленный Заказчиком.</p> <p>1.3.2. Обеспечить функционирование на персональном компьютере или ноутбуке Заказчика ПО, которое должно позволять представителям Заказчика из ППЭ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Управлять всеми ПАК, находящимся в одной ЛВС объекта;
----------	--	--

- Просматривать видеосъемку проведения ЕГЭ в реальном времени со всех управляемых ПАК;
- Осуществлять запись файлов с видеотрансляциями проведения ЕГЭ одновременно из архивов нескольких ПАК на внешний USB-носитель;
- Осуществлять запуск и остановку записи видеосъемки проведения ЕГЭ одновременно на нескольких ПАК.

1.3.3. Фактом оказания услуг Исполнителем в части функционирования ССТV-решения является подписанный акт приемки-передачи и настройки оборудования на Объекте.

1.4. Подготовка представителей Заказчика в ППЭ по работе с ПАК и ССТV-решением

1.4.1. Заказчик должен передать инструкцию по работе с ПО ПАК и коды доступа по работе с ПАК Исполнителю не позднее 30 календарных дней с даты заключения контракта.

1.4.2. Исполнитель должен разработать и предоставить Заказчику инструкцию по использованию ССТV-решения не позднее 30 рабочих дней с момента заключения контракта.

1.4.3. Исполнитель должен ознакомить с инструкциями по работе с ПО ПАК и с инструкцией по использованию ССТV-решения не менее одного технического специалиста или представителя Заказчика на каждый объект в индивидуальной форме непосредственно при пусконаладочных работах на Объектах, связанных с монтажом ПАК или дистанционно.

1.4.4. Исполнитель обязан выдать коды доступа, подтверждающие допуск по работе с ПАК и позволяющие представителям Заказчика на Объекте осуществлять авторизованный доступ для работы с ПАК, представителям Объекта успешно прошедших ознакомление с инструкциями по работе с ПО ПАК и использованию ССТV-решения.

1.5. Видеосъемка и видеозапись проведения ЕГЭ с использованием ПАК.

1.5.1. Исполнитель должен осуществлять видеосъемку проведения ЕГЭ с не более двух видеокамер в каждом помещении на Объекте в соответствии с количеством ПАК, указанном в Приложении №2.

1.5.2. Видеосъемка проведения ЕГЭ, запись видео и аудио на жесткий диск ПАК должны начинаться и заканчиваться по команде с автономной консоли управления ПАК на Объекте представителями Заказчика, подготовленными по работе с ПАК.

1.5.3. Исполнитель должен обеспечить возможность проведения видеосъемки с записью видео и аудио с величиной потока данных 128 кбит/с и более на жесткий диск ПАК с началом записи не позднее чем с 8:00 по местному времени и окончанием записи не ранее 17:00 по местному времени в течение 20 дней согласно расписанию экзаменов для ПАК в ППЭ в период с 21.03.2016 по 30.06.2016 без ограничений по объему записи данных.

1.5.4. Исполнитель должен обеспечить возможность проведения видеосъемки с записью видео и аудио с величиной потока данных 128 кбит/с и более на жесткий диск ПАК с началом записи 7 дней в неделю 24 часа в сутки в период с 21.03.2016 по 10.07.2016 для ПАК в РЦОИ.

1.6. Сервисная поддержка представителей Заказчика на объектах с предоставлением интеллектуального номера 8-800.

1.6.1. Исполнитель должен осуществлять сервисную техническую поддержку представителей Заказчика по телефону «горячей линии» в коде 8-800 в соответствии с регламентом взаимодействия, см. Приложение №1 к настоящему заданию, а также:

- Консультации, прием заявок, выезды на объект при необходимости при внештатных ситуациях функционирования ПАК и его составных частей в дни проведения ГИА;
- Консультации, прием заявок, выезды на объект при необходимости по техническим вопросам монтажа/демонтажа/синхронизации ПАК вне дней проведения ГИА;
- Консультации, прием заявок, выезды на объект при необходимости по

работе CCTV-решения;

- Консультации, прием заявок, выезды на Объект по построению/доработке/работе ЛВС;
- Консультации, прием заявок, выезды на Объект по работе сети передачи данных на Объекте;
- Консультации, прием заявок, выезды на объект при необходимости во время проведения централизованного тестирования Объектов
- Консультации и прием заявок по работе ЦОД, в том числе хранение данных в ЦОД, централизованная выгрузка данных из ЦОД.

1.6.2. При осуществлении представителями Заказчика телефонных вызовов по телефону «горячей линии» в коде 8-800 Исполнитель должен:

- Обеспечивать четкую слышимость голоса и озвучиваемой информации, отсутствие разрывов в разговоре, отсутствие помех;
- Задействовать в оказании услуги во время интенсивных обращений не менее 1 оператора службы технической поддержки на каждый субъект Российской Федерации для обработки входящих обращений в соответствии с регламентом и сценарием обработки вызовов, согласованных с Заказчиком.
- Осуществить ведение статистики по каждому обращению, полученному в ходе оказания услуги.

1.6.3. Сервисная поддержка представителей Заказчика и представителей Объектов должна осуществляться в рабочие часы по местному времени обращения в рабочие дни не позднее 10 рабочих дней с даты подписания контракта до 17.10.2016.

1.6.4. В рамках оказания сервисной поддержки, Исполнителем совместно с представителем Заказчика и представителями на Объектах проводится тестирование настроек Оборудования на Объектах (Приложение №2) перед проведением досрочной и основной волной экзаменов, а именно:

- для ПАК типа online удаленно,
- для ПАК типа Offline на основании актов приемки-передачи и настройки оборудования на Объекте или выездов на объект.;
- для CCTV-решения на основании актов приемки-передачи и настройки оборудования на Объекте или выездов на объект.

1.6.5. Исполнитель должен разработать и предоставить Заказчику на согласование:

- Протокол о проведенном тестировании, не позднее 3 рабочих дней с даты проведения тестирования.

1.7. Хранение видеозаписей проведения ЕГЭ в ПАК и ЦОД.

1.7.1. Исполнитель должен обеспечить хранение 7 дней в неделю 24 часа в сутки в ПАК всех видеозаписей, полученных при видеосъемке проведения ЕГЭ для ППЭ и РЦОИ в период с 21.03.2016 по 17.10.2016.

1.7.2. Исполнитель должен обеспечить возможность представителям Заказчика самостоятельного копирования хранимых в ПАК файлов с видеозаписями проведения ЕГЭ на внешний USB носитель Заказчика, в том числе для выгрузки на портал ЕГЭ.

1.7.3. Исполнитель должен обеспечить возможность представителями Заказчика самостоятельного удаления хранимых в ПАК файлов с видеозаписями проведения ЕГЭ после 17.10.2016.

1.7.4. Исполнитель должен обеспечить хранение 7 дней в неделю 24 часа в сутки данных видеозаписей проведения ЕГЭ в ЦОД Исполнителя с ПАК, расположенных в ППЭ типа online, в период с 21.03.2016 по 17.10.2016.

1.7.5. Исполнитель должен обеспечить хранение 7 дней в неделю 24 часа в сутки данных видеозаписей проведения ЕГЭ в ЦОД Исполнителя с ПАК, расположенных в ППЭ типа offline, в период с 1.08.2016 по 17.10.2016.

1.7.6. Хранение данных в ЦОД в отношении ПАК, расположенных в РЦОИ не требуется.

1.7.7. Исполнитель обязан обеспечить централизованную выгрузку видеозаписей с Портала в виде ссылок в объеме не превышающем 5% от общего записанного объема в Мб в отношении Объектов, приведённых в

		<p>приложение №2, по официальному запросу Заказчика.</p> <p>1.7.8. Исполнитель обязан обеспечить удаление данных, полученных при оказании услуг в ЦОД не ранее 10 календарных дней и не позднее 30 календарных дней с 17.10.2016. Удаление данных на ПАК в РЦОИ и ППЭ осуществляется представителями Заказчика/Представителями на Объектах при необходимости самостоятельно на основании Инструкции по работе с ПО-ПАК.</p>
2. Обеспечение видеосъемки и видеозаписи проведения Единого Государственного Экзамена в 2016 году. В части передачи данных с видеосъемкой проведения ЕГЭ	<p>2.1 Исполнитель должен обеспечить передачу в режиме реального времени данных с видеосъемкой проведения ЕГЭ с ПАК типа Online через сеть передачи данных Исполнителя в ЦОД Исполнителя, размещенный на территории Российской Федерации;</p> <p>2.2 Подключение сети передачи данных Исполнителя к ЦОД должно быть осуществлено Исполнителем по интерфейсу 1000Base-T спецификации Ethernet.</p> <p>2.3 Исполнителем должен быть разработан Единый IP-адресный план для ПАК, соответствующий рекомендациям IETF RFC1918</p> <p>2.4 Исполнителем должна быть установлена IP адресация на сетевых интерфейсах ПАК в соответствии с Единым IP адресным планом,</p> <p>2.5 Исполнитель должен обеспечить доступность IP адресов на сетевых интерфейсах ПАК для сетевых устройств, расположенных в ЦОД.</p> <p>2.6 Передача данных с видеосъемкой проведения ЕГЭ, полученной с использованием видеокodeка H.264 (fps=15/1 или 25/1; наличие i-frames в видеопотоке 1 раз в 5-15 секунд) для изображений с 320x240, или 640x480, или 320x180 или 640x360 разрешением, и аудиокодека AAC, в случае использования ПАК или ПО для ПАК от Исполнителя должна осуществляться по протоколам: RTSP (RFC 2326) с согласованным с Заказчиком кодами ошибок и метаданных для H.264 видеокodeка, TCP (RFC 793) и IP (RFC 791) не менее чем по двум одновременным TCP соединениям в состоянии established.</p> <p>2.7 Исполнитель должен отделять на сетевом уровне трафик данных с видеосъемкой, передаваемый от ПАК в ЦОД через сеть передачи данных Исполнителя, от трафика сети Интернет и сетей других организаций.</p> <p>2.8 Гарантии качества передачи данных в зоне ответственности Исполнителя должны удовлетворять следующим требованиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> • процент потерянных пакетов информации - не более 0,2%, • задержка передачи пакетов информации в одну сторону - не более 500 мс, • вариация задержки (джиттер) - не более 30 мс. <p>2.9 Передача данных должна осуществляться:</p> <ul style="list-style-type: none"> • круглосуточно (24 часа в сутки) в дни проведения тестирования перед досрочной и основной волной экзаменов (два дня по письменному запросу Заказчика). • круглосуточно (24 часа в сутки) в дни проведения экзаменов согласно расписанию экзаменов без ограничения объема передаваемого трафика с 21.03.2016 по 30.06.2016. <p>2.10 круглосуточно (24 часа в сутки) В период синхронизации данных для ПАК типа offline с 01.07.2016 по 31.07.2016гг.</p>	

Таблица 3. Виды и объем прав на использование объектов интеллектуальной собственности (ОИС), создаваемых в результате оказания услуг:

Номер этапа	Наименование услуг	Виды услуг	Наименование ОИС, создаваемых в результате оказания услуг	Виды и объемы прав на использование ОИС, созданных в результате оказания услуг и передаваемых Государственному заказчику

1	2	3	4	5
I	Обеспечение видеосъемки и видеозаписи проведения Единого Государственного Экзамена в 2016 году	1. Видеосъемка и видеозапись проведения ЕГЭ	ОИС отсутствуют	ОИС отсутствуют
		2. Передача данных с видеосъемкой проведения ЕГЭ	ОИС отсутствуют	ОИС отсутствуют

Таблица 4. Требования о наличии у Исполнителя лицензии, об обладании правами на объекты интеллектуальной собственности:

Номер этапа	Наименование услуг	Виды услуг	Требование о наличии у Исполнителя лицензии с указанием вида требуемой лицензии и вида лицензируемой деятельности со ссылкой на правоустанавливающий нормативный акт
1	2	3	4
I	Обеспечение видеосъемки и видеозаписи проведения Единого Государственного Экзамена в 2016 году	1. Видеосъемка и видеозапись проведения ЕГЭ	Лицензия Роскомнадзора на осуществление деятельности в области оказания услуг связи с местом действия на территории оказания услуг, для следующих услуг связи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.02.2005 № 87 «Об утверждении перечня наименований услуг связи, вносимых в лицензии и перечней лицензионных условий»: <ul style="list-style-type: none"> • Услуги междугородной и международной телефонной связи (п.2 постановления).
		2. Передача данных с видеосъемкой проведения ЕГЭ	Лицензия Роскомнадзора на осуществление деятельности в области оказания услуг связи с местом действия на территории оказания услуг, для следующих услуг связи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.02.2005 № 87 «Об утверждении перечня наименований услуг связи, вносимых в лицензии и перечней лицензионных условий»: <ul style="list-style-type: none"> • Услуги связи по предоставлению каналов связи (п.13 постановления). • Услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации (п.14 постановления). • Услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации (п.15 постановления).

1.8. Хранение видеозаписей проведения ЕГЭ в ПАК и ЦОД.

1.8.1. Исполнитель обязан обеспечить централизованную выгрузку видеозаписей с Портала в виде ссылок в объеме не превышающем 5% от общего записанного объема в Мб в отношении Объектов, приведенных в приложение №2, по официальному запросу Заказчика.

Таблица 7. Порядок приемки исполнения обязательств по договору:

Номер этапа	Требования к порядку приемки исполнения обязательств
1	2
I	Приемка исполнения обязательств по договору осуществляется Заказчиком по акту сдачи-приемки исполнения обязательств по договору.

Регламент взаимодействия

1. Общие положения

1.1. Настоящим документом устанавливается порядок передачи расписания экзаменов от Заказчика Исполнителю, порядок взаимодействия технических служб Исполнителя и Заказчика (далее Стороны) по вопросам качественного оказания услуг и описывает процедуры, связанные с устранением неисправностей, проведением плановых ремонтных работ и сервисной поддержкой.

1.2. Взаимодействие Сторон включает в себя взаимное информирование о состоянии каналов связи и подключенного к ним оборудования оказания услуг, 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.

2. Порядок передачи расписания экзаменов от Заказчика Исполнителю

2.1. Заказчик не позднее чем за 10 календарных дней до дня каждого экзамена, указанного в утвержденном приказе Минобрнауки России "Об утверждении единого расписания и продолжительности проведения единого государственного экзамена по каждому учебному предмету, перечня средств обучения и воспитания, используемых при его проведении в 2016 году", направляется расписание экзаменов официальным письмом от Заказчика Исполнителю, а также публикует для Исполнителя через ресурс в сети Интернет, расположенный по ссылке <https://git.smotriege.ru/ege2016.git>, расписание экзаменов в формате, указанном в разделе 10 настоящего регламента.

2.2. Заказчик не позднее чем за 3 календарных дня до проведения экзамена имеет право вносить изменения в расписание экзаменов (любые изменения, кроме переноса даты проведения экзамена).

2.3. Ответственным за неисполнение Контракта, возникшее по причине непредставления Заказчиком Исполнителю расписания экзаменов согласно установленному пп. 2.1-2.2 порядку, является Заказчик.

3. Определение неисправности и недоступности

3.1. Услуга считается недоступной, если она вышла из строя в связи с неисправностью. Под неисправностью понимается состояние Услуги, когда она не готова к эксплуатации или её эксплуатационные характеристики не соответствуют гарантированным Исполнителем.

3.2. Отключения (перерывы), вызванные любой из перечисленных ниже причин, не классифицируются как недоступность или неисправность и не являются основанием для заявления Заказчиком своих прав на получение перерасчета оплаты Услуги:

- Проведение плановых профилактических и аварийных ремонтных работ с уведомлением Заказчика;
- Работа на оборудовании по запросу Заказчика;
- Тестирование Услуги по запросу Заказчика в случае, когда не было выявлено никакой неисправности или недоступности;
- Неисправности или дефекты оборудования Заказчика;
- Неправомерные действия Заказчика;
- Форс-мажор.

4. Процедура взаимодействия Сторон при выявлении неисправностей.

4.1. В случае обнаружения Заказчиком или представителем на объекте (далее Инициатор) какой-либо неисправности в работе Услуги, Инициатор информирует Исполнителя о наличии неисправности. Информация предоставляется устно по телефону или по электронной почте по контактными данным, указанным в настоящем Регламенте.

4.2. Исполнитель немедленно регистрирует неисправность и незамедлительно сообщает Инициатору номер зарегистрированной неисправности, а так же время регистрации неисправности. После регистрации проблемы Исполнитель течение 2 (двух) часов предоставляет Инициатору информацию о причинах возникновения неисправности, характере неисправности и принятых для устранения мерах. Информация предоставляется устно по контактными данным, указанным в настоящем регламенте.

5. Процедура устранения неисправностей и проведения ремонтных работ

5.1. После выявления неисправности Исполнителем или получения сообщения о неисправности от Инициатора Исполнитель проводит анализ неисправности, затем, при необходимости, отключает Услугу, подлежащую ремонту; локализует неисправность; при возможности переключает Объект на резервные каналы и оборудование, начинает ремонтные работы.

5.2. В ходе устранения неисправности, возникшей в зоне ответственности Исполнителя, Исполнитель незамедлительно регистрирует неисправность. Исполнитель по запросу сообщает Инициатору дополнительную информацию в рамках соблюдения положений о конфиденциальности и на основании внутренних нормативных документов Исполнителя. Исполнитель также уведомляет Инициатора о предпринятых мерах по устранению неисправностей по его запросу, таких как:

- Координация всех действий Исполнителя, направленных на своевременное предоставление услуг

- Заказчику и выполнение всех контрактных обязательств.
 - Информирование Инициатора о ходе решения проблем и организация процедуры эскалации.
 - Предоставление по запросу отчетов Заказчику о зарегистрированных у Исполнителя неисправностях.
 - Контроль над своевременным решением всех поступивших от Инициаторов запросов.
- 5.3. Неисправность считается устраненной, когда Услуга готова к эксплуатации и её эксплуатационные характеристики соответствуют гарантированным Исполнителем параметрам.
- 5.4. Устранив неисправность, Исполнитель в возможно короткие сроки информирует об этом Инициатора.

6. Приоритеты неисправностей

- 6.1. Неисправности подразделяются на следующие приоритеты по степени срочности их решения:
- Первый приоритет: авария – перерыв в предоставлении Услуги, вызванный неисправностью на сети Исполнителя.
 - Второй приоритет: предаварийное состояние – периодически возникающие прерывания связи или существенные ухудшения параметров качества, которые могут привести к состоянию аварии.
 - Третий приоритет: любые возникающие проблемы, не приводящие к прерыванию оказания Услуги, но влияющие на параметры качества. Параметры услуги не соответствуют требуемому качеству.
 - Четвертый приоритет: любые обращения Заказчика, представителя Заказчика на объекте, связанные с оказанием Услуги, за исключением обращений по проблемам первого, второго и третьего приоритетов.
- 6.2. Продолжительность устранения неисправности указана в Таблице 1.

Таблица 1.

Приоритет	Продолжительность устранения неисправности
Первый	Не более 4 часов
Второй	Не более 8 часов
Третий	Не более 3 рабочих дней
Четвертый	Не более 10 рабочих дней

6.3. Периодичность информирования Заказчика о ходе устранения неисправности осуществляется по запросу Заказчика и по факту устранения неисправности.

6.4. Период устранения неисправности - рабочие дни, субботы с 8:00 до 18.00 (время местное).

7. Плановые ремонтные работы

7.1. Исполнитель или его соисполнитель могут проводить плановое техническое обслуживание, модернизацию или усовершенствование сети или сетевого оборудования. Эти работы определяются как плановые ремонтные работы и могут вызвать перерывы в оказании Услуги. Временные перерывы в работе Услуги, обусловленные проведением плановых ремонтных работ, не будут рассматриваться как неисправность или недоступность и не будут служить основанием для заявления Заказчиком своих прав на получение перерасчета оплаты. Плановые ремонтные работы, по возможности, проводятся в интервале времени от 23.00 до 06.00 (Местное время).

7.2. Исполнитель должен уведомить Заказчика, представителя Заказчика на объекте, о проведении любых плановых ремонтных работ, которые могут вызвать перерывы в работе Услуги, минимум за 3 (три) дня до начала работ. Исключением являются случаи, когда работы выполняются по запросу Заказчика, а также в случаях, когда Исполнитель не может соблюсти указанный срок в связи с тем, что плановые ремонтные работы на сети Исполнителя проводятся по требованию Минкомсвязи России, иных Российских государственных органов или компетентных органов отрасли телекоммуникаций России.

7.3. Заказчик должен уведомить Исполнителя о проведении любых плановых работ на своем оборудовании, которые могут привести к его временной неработоспособности и, как следствие, к перерыву в оказании Услуги, минимум за 1 (одни) сутки до начала работ.

7.4. В уведомлении должно быть указано: время, дата, продолжительность проведения плановых работ, контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

7.5. Уведомление должно быть направлено по факсу или на электронный адрес уполномоченного представителя, указанного в настоящем Регламенте.

7.6. При изменении сроков проведения плановых работ Заказчик оповещает Исполнителя в кратчайшие сроки после принятия решения, но не менее, чем за 1 (одни сутки) до начала проведения работ.

7.7. При отмене плановых работ Заказчик оповещает Исполнителя в кратчайшие сроки после принятия решения.

8. Аварийные ремонтные работы

8.1. Аварийные ремонтные работы проводятся, когда отмечаются периодически возникающие прерывания в оказании Услуги или существенные ухудшения параметров качества, которые могут в дальнейшем привести к состоянию аварии.

8.2. Перерывы в работе Услуги, вызванные проведением аварийных ремонтных работ, продолжительность которых не превышает 4 (четыре) часов, не будут рассматриваться как неисправность или недоступность и не будут служить основанием для заявления Заказчиком своих прав на получение компенсаций, если работы проводятся с уведомлением Заказчика в сроки, определенные в настоящем Регламенте.

8.3. Исполнитель должен уведомить Заказчика о проведении аварийных ремонтных работ не менее чем за 4 (четыре) часа до начала работ.

8.4. Заказчик должен уведомить Исполнителя о проведении любых аварийных ремонтных работ на своем оборудовании, которые могут привести к его временной неработоспособности и, как следствие, к пропаданию трафика, минимум за 4 (четыре) часа до начала работ.

8.5. Вышеуказанные уведомления должны быть направлены по факсу или на электронный адрес уполномоченного представителя, указанного в настоящем Регламенте.

8.6. В уведомлении должны быть указаны:

- время, дата и продолжительность проведения работ
- контактные данные лица ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

8.7. Номера телефона «горячей линии» в коде 8-800 Исполнитель направляет Заказчику в течение 5 рабочих дней с момента подписания Контракта.

Приложение №2 к заданию на оказание услуг

Перечень объектов Заказчика

№ п/п	Наименование субъекта РФ	Код ППЭ	Пункт проведения экзамена (ППЭ)	Адрес ППЭ	Количество ПАК Online/Offline
1	Владимирская область	22	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение г.Владимира "Лингвистическая гимназия № 23 им. А.Г. Столетова"	600015, г.Владимир, ул.Парижской Коммуны, 45Б	16 - on-line

Исполнитель:

ПАО «Ростелеком»

Заместитель директора филиала – директор по работе с корпоративным и государственным сегментами

А.В. Разумовский

М.П.



Заказчик:

МАОУ г.Владимира "Лингвистическая гимназия № 23 им. А.Г. Столетова"

Е.Д. Курицына

М.П.

