

РЕГЛАМЕНТ

взаимодействия Конечного пользователя (Пользователя), Исполнителя государственного контракта и Государственного заказчика при обнаружении Конечным пользователем (Пользователем) ухудшения качества Услуги

1. Ухудшение качества Услуги - частичное или полное прекращение предоставления Услуги Пользователю, отсутствие связи, несоответствие параметров качества Услуги условиям государственного контракта и т.п.
2. Если Конечный пользователь (*далее* Пользователь) обнаруживает ухудшение качества предоставляемой Услуги, он обращается в Службу технической поддержки Департамента информационных технологий города Москвы (*далее* Служба Техподдержки ДИТ) по телефону **495 276 00 96** и сообщает об ухудшении качества Услуги.
3. При обращении Пользователя в Службу Техподдержки ДИТ оператор Службы Техподдержки ДИТ должен назвать свои фамилию, имя, отчество и персональный номер (если имеется). Пользователю следует записать полученные персональные данные оператора и время обращения, после чего сообщить оператору следующую информацию:
 - a. фамилию, имя, отчество Пользователя, сообщающего об ухудшении качества Услуги, и его контактный телефон;
 - b. тип Услуги, по которой наблюдается ухудшение качества, и скорость передачи данных (если Пользователь обладает такой информацией);
 - c. номер Услуги по порядку в Приложении 1 к Техническим требованиям (Приложение 2 к действующему государственному контракту), по которой наблюдается ухудшение качества;
 - d. адрес (адреса) точки (точек) терминирования Услуги, по которой наблюдается ухудшение качества;
 - e. время обнаружения ухудшения качества Услуги;
 - f. описание неисправности, которую обнаружил Пользователь, в том числе признаки проявления и характер ухудшения качества (отсутствие передачи данных, наличие ошибок и т.п.).
4. Оператор Службы Техподдержки ДИТ выясняет у Пользователя дополнительную информацию, если необходимо.
5. Оператор Службы Техподдержки ДИТ, получив информацию об ухудшении качества Услуги, фиксирует время обращения и выполняет следующие действия:

- a. открывает Паспорт неисправности (Заявку) и присваивает ему номер;
 - b. сообщает Пользователю номер Паспорта неисправности и время его открытия. Пользователю следует записать полученную от оператора информацию;
 - c. оператор Службы Техподдержки ДИТ по обоюдному согласию с Пользователем завершает разговор и приступает к работам, направленным на возобновление предоставления Услуги надлежащего (соответствующего условиям государственного контракта) качества.
6. После завершения разговора с Пользователем оператор Службы Техподдержки ДИТ в течение 3-х минут должен передать Паспорт неисправности в Службу технической поддержки Исполнителя государственного контракта (*далее* Исполнитель).
7. Исполнитель проводит в соответствии со своим внутренним регламентом мероприятия по локализации проблемы, в том числе с помощью систем удаленного контроля (если такие системы имеются у Исполнителя), определяет место сбоя (неисправности), приведшего к ухудшению качества Услуги. В процессе поиска места неисправности технические специалисты Исполнителя могут обратиться к Пользователю с просьбой провести мероприятия (работы, операции) в зоне ответственности Пользователя, такие как: проверка шнура (кабеля) от оконечного оборудования Исполнителя до оборудования Пользователя, установка шлейфа, тестирование с помощью команды «ring» и пр. Пользователь может провести такие работы и операции, если у него имеются такая возможность и соответствующие навыки, но не обязан. Если Пользователь не может провести указанные работы, то специалисты Исполнителя не могут настаивать на этом, и должны выполнить необходимые им диагностические работы на стороне Пользователя своими силами (выездная бригада).
8. Через 30 минут после первичного обращения Пользователя специалист Службы технической поддержки Исполнителя или оператор Службы Техподдержки ДИТ должен связаться с Пользователем и сообщить ему следующую информацию:
- a. место сбоя, приведшего к ухудшению качества Услуги, выявленное по результатам диагностики (в том числе с помощью систем удаленного контроля);

- b. перечень мер, действий, работ, которые планирует провести Исполнитель для устранения неисправности, приведшей к ухудшению качества Услуги;
 - c. ориентировочный срок устранения неисправности и возобновления предоставления Услуги надлежащего качества.
- 9. Пользователю следует записать информацию, которая была ему сообщена в соответствии с пунктом 8 настоящего регламента, время, когда ему была сообщена эта информация, и персональные данные специалиста, сообщившего информацию.
- 10. Если Исполнителю необходим доступ в помещение Пользователя, где установлено оконечное оборудование Исполнителя, для проведения работ по устранению неисправности, то Пользователь должен обеспечить доступ.
- 11. Специалист Службы технической поддержки Исполнителя периодически (не реже двух раз в час) связывается с Пользователем и информирует о ходе выполнения работ по устранению неисправности и о предполагаемом времени завершения работ. Пользователю следует записать полученную от специалиста Службы технической поддержки Исполнителя информацию, время, когда он получил эту информацию, и фамилию, имя, отчество лица, сообщившего информацию.
- 12. Исполнитель должен обеспечить восстановления качества Услуги, в сроки, указанные в пункте 7.2. Технических требований (Приложение 2 к действующему государственному контракту).
- 13. После устранения неисправности специалист Службы технической поддержки Исполнителя и/или оператор Службы Техподдержки ДИТ сообщает Пользователю о завершении восстановительных работ и возобновлении предоставления Услуги надлежащего качества. Пользователь проверяет работоспособность Услуги, и:
 - a. если Услуга, по которой обращался Пользователь, предоставляется, и у Пользователя нет претензий к её качеству, то он сообщает об этом специалисту Службы технической поддержки Исполнителя или оператору Службы Техподдержки ДИТ. Специалист Службы технической поддержки Исполнителя или оператор Службы Техподдержки ДИТ фиксирует время и закрывает Паспорт неисправности. Специалист Службы технической поддержки Исполнителя или оператор Службы Техподдержки ДИТ сообщает о закрытии Паспорта неисправности Пользователю. Пользователю следует записать время закрытия Паспорта неисправности, которое ему сообщил специалист Службы технической поддержки

Исполнителя или оператор Службы Техподдержки ДИТ, фамилию, имя, отчество лица, сообщившего о закрытии Паспорта неисправности;

- b. если Пользователь не удовлетворен качеством предоставляемой Услуги, по которой он обращался, он сообщает об этом специалисту Службы технической поддержки Исполнителя или оператору Службы Техподдержки ДИТ. Паспорт неисправности не закрывается, и Исполнитель продолжает работы, направленные на возобновление предоставления услуги с параметрами качества, соответствующими условиям государственного контракта. Убедившись, что услуга предоставляется с надлежащим качеством, специалист Службы технической поддержки Исполнителя и/или оператор Службы Техподдержки ДИТ действуют согласно пункту 13 настоящего регламента.
14. В случае если срок восстановления качества Услуги по вине Исполнителя превышает сроки, указанные в пункте 7.2. Технических требований, полномочный представитель Исполнителя высылает в адрес Пользователя факс с отчетом о возникшей проблеме. Пользователь вправе потребовать подобный факс и в случае проблем с меньшей длительностью.
15. В случае если срок восстановления качества Услуги по вине Исполнителя превышает 6 часов, Пользователь составляет Акт об ухудшении качества, оформляет его надлежащим образом в соответствии с формой в Приложении 7 к действующему государственному контракту. Утвержденный и подписанный Акт Пользователь направляет Государственному заказчику, который на основе него вправе потребовать от Исполнителя штрафных санкций согласно условиям государственного контракта.