

**Заместитель министра цифрового
развития государственного
управления, информационных
технологий и связи
Республики Татарстан**

«  А.В. Яковлев
_____ 2022 г.

**Первый заместитель министра
образования и науки
Республики Татарстан**

«  А.И. Поминов
_____ 2022 г.

**Заместитель директора –
технический директор филиала
ПАО «Ростелеком»
в Республике Татарстан**

«  А.О. Лигостаев
_____ 2022 г.

**Регламент работ по организации
технической поддержки работоспособности единой сети передачи данных
Российской Федерации по оказанию услуг передачи данных государственным и
муниципальным образовательным организациям Республики Татарстан и при
планировании проведения ремонтно-восстановительных работ**

1. Термины и определения.

Термин	Определение
Государственный Заказчик	Министерство цифрового развития государственного управления информационных технологий и связи Российской Федерации (Минцифры РФ)
Ответственный координатор	Министерство цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан
Ответственный организатор	Министерство образования и науки Республики Татарстан
Исполнитель	ПАО «Ростелеком»
Техническая поддержка сервисов ГИСТ РТ	ЦИТ РТ - Центр информационных технологий Республики Татарстан
Получатель услуги	Образовательные организации Республики Татарстан
Государственный контракт	Государственный контракт № 0410/151 от 30.12.2021 г. на оказание государственным и муниципальным образовательным организациям, реализующим образовательные программы общего образования и среднего профессионального образования (далее – образовательные организации), избирательным субъектов Российской Федерации территориальным избирательным комиссиям, расположенным на территориях субъектов Российской Федерации (за исключением Республики Крым и г. Севастополя), (с учетом потребностей указанных пользователей), услуг по предоставлению с использованием единой сети комиссиям и передачи данных доступа к государственным, информационным информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее сеть «Интернет»); по передаче данных при осуществлении доступа к государственным, муниципальным, информационным системам и к сети «Интернет»; по защите данных, иным обрабатываемых осуществлении доступа к государственным, информационными передаваемыми при муниципальным, системам и к сети «Интернет»; по обеспечению иным ограничения информации, распространение которой в Российской Федерации запрещено, и к информации, причиняющей вред здоровью и (или) развитию детей. содержащейся в доступа к

	«Интернет» организаций; по мониторингу и обеспечению безопасности связи при предоставлении доступа к сети ДЛЯ образовательных государственным, информационным системам и к сети «Интернет»; по организации подключения к единой сети передачи данных образовательных организаций и избирательных комиссий, по передаче данных при осуществлении доступа к этой сети, заключенный между Заказчиком и Исполнителем
Образовательная организация	Государственная (муниципальная) образовательная организация, реализующая программы общего образования и профессионального образования
Потребитель	Ответственное лицо, назначенное Директором СЗО в рамках получения технической поддержки по Государственному контракту
СЗО	Социально значимый объект
ТТ Trouble Ticket (инцидент)	Запись, сформированная «Автоматизированной системой управления проблемами», в базе данных системы управления на основании обращения поступившего от Потребителя, идентифицируемая по присвоенному номеру иным информационным системам и к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Компонент Услуги «Предоставление доступа»); организации подключения к ЕСПД (Компонент Услуги связи «Организация канала L2»); передаче данных при осуществлении доступа к ЕСПД.

2. Общие положения.

Настоящим регламентом устанавливается порядок взаимодействия сторон, в лице:

1. Государственного Заказчика;
2. Ответственного координатора;
3. Ответственного организатора;
4. Исполнителя работ;
5. Технической поддержки сервисов ГИСТ РТ;
6. Служб технической поддержки,

по организации технической поддержки работоспособности единой сети передачи данных Российской Федерации, по оказанию услуг передачи данных,

государственным и муниципальным образовательным организациям Республики Татарстан и при планировании проведения ремонтно-восстановительных работ.

3. Зоны ответственности при возникновении неисправностей.

3.1. ПАО «Ростелеком» обеспечивает:

– предоставление с использованием единой сети передачи данных доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

– защиту данных, обрабатываемых и передаваемых при осуществлении доступа к государственным, муниципальным, иным информационным системам и к сети «Интернет»;

– ограничение доступа к информации, распространение которой в Российской Федерации запрещено в сети «Интернет» для образовательных организаций;

3.2. ЦИТ РТ обеспечивает:

– работоспособность оборудования, размещенного в Правительственном центре обработки данных Республики Татарстан, доступ к которым осуществляется через ЕСПД, в том числе серверной инфраструктуры информационных систем: ГИС «Электронное образование Республики Татарстан», ГИС «Национальная электронная библиотека Республики Татарстан», «Единая межведомственная система электронного документооборота Республики Татарстан», АИС «Управление питанием» и других.

– работоспособность точек Wi-Fi в образовательных организациях.

3.3. Образовательная организация обеспечивает работоспособность оборудования инфраструктуры школы, включая локальную сеть, активное оборудование локальной сети и АРМы.

3.4. Минцифра РТ обеспечивает общую координацию работ по предоставлению качественных услуг передачи данных с использованием единой сети передачи данных Российской Федерации при осуществлении доступа к государственным, муниципальным и иным информационным системам и к сети «Интернет» образовательных организаций Республики Татарстан

3.5. Минобрнауки РТ обеспечивает информирование отделов (управлений) образования Республики Татарстан и государственных общеобразовательных организаций по проведению Исполнителем и Службой технической поддержки Координатора настроечных и профилактических работ в образовательных организациях Республики Татарстан.

*В приложении №1 представлена схема зоны разграничения ответственности.

4. Открытие доступа к заблокированным ресурсам

Предоставление доступа к необходимым заблокированным ресурсам из сети ЕСПД (охранно-пожарная сигнализация, тревожные кнопки вызова Росгвардии, бухгалтерские программы 1С, видеонаблюдение, ВАТС и т.п.)

Чтобы открыть доступ к необходимым заблокированным ресурсам на АРМ/устройств образовательной организации, со стороны образовательной организации необходимо оставить заявку в техническую поддержку ЕСПД по электронной почте mcszo@digital.gov.ru, espd_ce@rt.ru. В заявке требуется указать:

- 1) адрес образовательной организации;
- 2) ip-адреса ресурсов, протоколы и порты назначения, до которых должен быть предоставлен доступ без контент-фильтрации.

Важно! В соответствии с ГК, в рамках предоставления услуги ЕСПД не предусматривается открытие свободного доступа из сети Интернет к ресурсам образовательной организации, в связи с чем возможны случаи, когда работа тех или иных систем через сеть ЕСПД невозможна, например, СКУД.

В остальных случаях алгоритм не изменен. В случае иных причин СЦ Минцифры, согласно регламенту Ситуационного центра Минцифры России, направляет ТТ в адрес ПАО «Ростелеком».

5. Контакты Служб технической поддержки.

Описание проблемы	служба технической поддержки	Контакты
Одновременное отсутствие и низкая скорость Интернета на компьютерах в компьютерном классе через подключение локальной сети и через беспроводной доступ Wi-Fi	СЦ Минцифры России	8 800 3013 414 mcszo@digital.gov.ru
<ul style="list-style-type: none">• Не работает только Интернет через Wi-Fi, при том что в компьютерном классе на компьютерах Интернет через локальную сеть имеется;• Перестал работать Wi-Fi в зоне, в которой раньше сигнал был (не работают отдельные точки доступа);• Сервис антивирусного пакета Drweb Enterprise Suite;• Сервис электронной почты @tatar.ru• Работоспособность сервисов ГИСТ РТ	ГУП "ЦИТ РТ"	8 (843) 264-73-18, wifiespd@tatar.ru

6. Порядок взаимодействия при оказании Услуг.

Взаимодействие Сторон осуществляется в режиме «24x7» (24 часа в сутки, 7 дней в неделю) с использованием имеющихся средств связи: телефон, электронная почта.

Потребитель при обращении в техническую поддержку предоставляет следующие сведения:

1. Полное наименование образовательной организации;
2. Географический адрес объекта;
3. Подробное описание проблемы;
4. Дату и время возникновения проблемы;
5. Критичность проблемы (недоступность или ухудшение качества);
6. Результаты первичной диагностики с указанием IP адреса оборудования

Потребителя;

7. ФИО и контактные данные Потребителя;

Служба технической поддержки (Государственного Заказчика или ЦИТ РТ) регистрирует обращение и сообщает номер зарегистрированного ТТ Потребителю и проводит первичную диагностику для решения проблемы в режиме реального времени.

Если обращение поступило по электронной почте, служба технической поддержки (Государственного Заказчика или ЦИТ РТ) не позднее 15 минут с момента поступления обращения сообщает Потребителю номер зарегистрированного ТТ.

В случае, если Потребитель не предоставил обязательные данные, заявка не принимается, а Потребителю, случае обращения по электронной почте, направляется уведомления об отказе.

После получения ТТ и проведения проверки Исполнитель Государственного Заказчика или ЦИТ РТ проводит диагностику, локализацию и устранение проблемы и фиксирует техническую информацию, в том числе причину, ход исполнения и планируемые фактические сроки устранения. После устранения проблемы Исполнитель Государственного Заказчика или ЦИТ РТ информирует Потребителя о завершении работ по обращению и закрытии ТТ.

Выезд к Потребителю (при необходимости) осуществляется Исполнителем или сотрудниками технической поддержки ГИСТ РТ - ЦИТ РТ в соответствии со Схемой разграничения ответственности.

Приложения:

1. Схема разграничения ответственности.
2. Инструкция по настройке сертификата безопасности на АРМ (стационарный компьютер и на персональных ноутбуках учителей, которые используются вне сети ЕСПД).

Схема разграничения ответственности в общеобразовательной организации.

