**Дополнительное соглашение № 1**

**к договору об оказании услуг №ИСО\_2016** **от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016г.**

г. Москва « »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 года

Публичное акционерное общество «Башинформсвязь» (далее ПАО «Башинформсвязь»), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице генерального директора Долгоаршинных Марата Гайнулловича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

Акционерного общества «Московский центр новых технологий телекоммуникаций» (далее ЗАО «МЦ НТТ»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице генерального директора Петрова Андрея Леонидовича, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящее Дополнительное соглашение (далее –дополнительное соглашение) к Договору об оказании услуг №ИСО\_2016 от «\_\_» \_\_\_\_2016г., (далее – Договор) о нижеследующем:

1. **Дата вступления в силу дополнительного соглашения.**

Дополнительное соглашение вступает в силу с момента подписания Акта начала предоставления услуг Сторонами. Форма Акта начала предоставления услуг является неотъемлемой частью Договора об оказании услуг №ИСО\_2016 от «\_\_» \_\_\_\_\_г. (Приложение № 2).

1. **Территория деятельности.**

Настоящее соглашение регулирует права и обязанности Сторон, при оказании Исполнителем услуг на территории ПАО «Башинформсвязь», а именно Республики Башкортостан.

1. **Структура Дополнительного соглашения.**

Дополнительное соглашение № 1 состоит из следующих Разделов:

— «Раздел 1. Порядок исполнения дополнительного соглашения»;

- «Раздел 2. Требования к качеству дистанционного обслуживания»;

— «Раздел 3. Размещение мест дистанционного обслуживания»;

— «Раздел 4. Штрафные санкции»;

— «Раздел 5. Расчет Стоимости услуг Исполнителя»;

- «Раздел 6. Регламент обеспечения информационной безопасности»;

— «Раздел 7. Форма Акта оказанных услуг»;

— «Раздел 8. Форма Акта проверки исполнения Исполнителем обязательств»;

- «Раздел 9. Перечень ответственных лиц за сопровождение Договора».

1. **Разделы Дополнительного соглашения.**

**«Раздел 1. Порядок исполнения дополнительного**

**соглашения».**

В настоящем Разделе приводится порядок взаимодействия, права и обязанности сторон дополнительного соглашения в соответствии с оказываемыми услугами.

**Глава 1. Обязанности Исполнителя в рамках оказания услуг по дополнительному соглашению и перечень информационных ресурсов**

1. ***Обязанности Исполнителя в рамках оказания услуг по дополнительному соглашению:***
   1. **Информационно-техническая поддержка.**

Исполнитель в рамках оказания услуги осуществляет следующие действия:

* + 1. Обслуживает Абонентов и иных лиц в автоматическом режиме в соответствии со структурой голосового меню, размещенного на оборудовании ЦОВ.
    2. Предоставляет с помощью операторов информацию:

- по действующей системе тарификации и тарифах (тарифных планах) на услуги связи Заказчика;

- по порядку выбора (смены) тарифных планов на услуги Заказчика;

- по вариантам и срокам оплаты услуг Заказчика;

- по состоянию лицевого счета;

- по начислениям и оплатам услуг Заказчика;

- по объемам потребляемых услуг Заказчика;

- по порядку оплаты услуг Заказчика;

- о проводимых акциях;

- о работе дистанционных сервисов;

- по способам оплаты услуг Заказчика;

- о порядке и способах получения детализированных счетов, в пунктах обслуживания Абонентов Заказчика;

- по оборудованию, используемому Абонентом в процессе оказания Услуг Заказчиком;

- по дистанционному управлению услугами.

* + 1. Обслуживает Абонентов по электронной почте.
    2. Обслуживает Абонентов по дистанционным сервисам (ЛК, сайт BASHTEL.RU) в АРМ Заказчика.
    3. Осуществляет прием заявок на корректировки по некорректно произведенным начислениям и их передачу в соответствующие подразделения Заказчика путем регистрации в соответствующих АРМ.
    4. Осуществляет проверку технической возможности на

подключение к сети Интернет, IPTV и другим услугам, проверка технической возможности к которым реализована в АРМ Заказчика.

* + 1. Осуществляет регистрацию заявок клиентов на подключение к услугам Заказчика, регистрация которых реализована в АРМ Заказчика.
    2. Информирует о наличии активных блокировок (блокировка за ДЗ, приостановка доступа карточным абонентам, бронирование порта, снятие услуги по заявлению Абонента или по инициативе Заказчика), предоставляет рекомендации в соответствии с выявленной блокировкой.
    3. Регистрирует отсрочку платежа.
    4. Осуществляет прием заявок по требованию Абонента на списание несущественных сумм долгов и их передачу в соответствующие подразделения Заказчика путем регистрации в соответствующих АРМ.
    5. Осуществляет прием заявок относительно качества связи по услугам Заказчика и передачу их в технические службы филиалов, путем регистрации в соответствующих АРМ Заказчика.
    6. Регистрирует заявки на включение после оплаты задолженности, при наличии чека у абонента или проверки в соответствующих АРМ Заказчика.
    7. Осуществляет прием заявок на выезд специалиста для настройки/продажи абонентского оборудования путем регистрации в соответствующих АРМ.
    8. Информирует Абонентов о ходе решении заявки. В случае повторного обращения абонента по ранее оставленной заявке консультирует о статусе исполнения заявки. В случае отсутствия заявки на исполнение, регистрирует новую заявку.
    9. Осуществляет приём претензий согласно тематики в АРМ Заказчика.
    10. Проводит работу по удержанию абонентов, склонных к оттоку. Соблюдает алгоритм действий в процессе сохранения Абонентов.
    11. При обращении Абонента, после проведения идентификации, проверяет:
    12. вид услуги, которая предоставляется Абоненту;
    13. наличие подключенных сервисов;
    14. правильность ввода логина/пароля;
    15. правильность ввода pin-кода приставки;
    16. наличие активных услуг;
    17. историю изменения тарифного плана;
    18. историю подписок и покупок;
    19. интернет-статистику по логину;
    20. статистику вызовов VoIP;
    21. историю блокировки/разблокировки услуг;
    22. историю выделения IPадреса;
    23. правильность соединения устройств со слов Абонента;
    24. наличие электрического питания устройств, используемых в оказании Услуги, со слов Абонента;
    25. световую индикацию на устройствах, используемых в процессе оказания Услуги, со слов Абонента и с помощью специализированного ПО Заказчика;
    26. правильность настроек устройств, используемых в процессе оказания Услуги, со слов Абонента и с помощью специализированного ПО Заказчика;
    27. данные вторичных параметров абонентской линии;
    28. детализацию порта на Dslam/коммутатор;
    29. профиль/модуляцию на порту ADSL;
    30. наличие ошибок на порту;
    31. дополнительные настройки на порту Ethernet;
    32. возможность перезагрузки порта;
    33. доступ к оборудованию ШПД (Dslam/коммутатор) в соответствующих АРМ Заказчика.
    34. Устанавливает причину плохого качества работы услуг, при наличии технической возможности устраняет проблему или регистрирует заявку на устранение неисправности, препятствующей предоставлению услуг Заказчика в соответствующих АРМ.
    35. Проводит настройку оборудования Абонента в режиме он-лайн, при наличии данных.
    36. Обслуживает обращения Абонентов, поступившие на голосовой ящик (используемый в структуре IVR).
    37. При увеличении нагрузки выявляет однотипные проблемы, передает информацию в технические службы Заказчика путем регистрации в соответствующих АРМ.
    38. Уведомляет абонента о наличии массовых проблем.
    39. Исполнитель вправе внести изменения в структуру голосового меню, по согласованию с Заказчиком, инициировав такие изменения не менее чем за 5 рабочих дней до предполагаемой даты применения таких изменений при осуществлении Информационно-технической поддержки; при возникновении массовых обращений и других ситуаций, требующих оперативного изменения информации в структуре голосового меню Исполнитель вправе самостоятельно внести данные изменения по согласованию с Заказчиком посредством электронной почты в течение 10 минут с момента инициации изменений.
    40. В случае изменения перечня услуг, оказываемых информационно-технической поддержкой, изменения фиксируются в Документированной процедуре с соответствующим изменением прогноза по ФВО.

1. ***Перечень информационных ресурсов структурного подразделения Заказчика, доступ к которым предоставляется Исполнителю:***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***№ п/п*** | ***Наименование*** | ***Режим доступа  (круглосуточно, часы, дни)*** |
| ***1*** | AgentDesktop (роли: агент/супервизор) | Круглосуточно |
| 2 | HP Service Manager (роли: исполнитель, куратор группы) | Круглосуточно |
| 3 | АСР «Старт» (модули: Справка-расчет, Заявление, Контроль за движением документов) | Круглосуточно |
| 4 | Кабинет сменного инженера (роли: оператор 1 ЛТП, сменные инженеры КЦ) | Круглосуточно |
| 5 | BISPlus (для супервизоров) | Круглосуточно |
| 6 | BillMaster | Круглосуточно |
| 7 | База знаний | Круглосуточно |
| 8 | Дилерский портал (btdiler.ru/info.php) | Круглосуточно |
| 9 | Тесты и инструктажи | Круглосуточно |
| 10 | Статистика UCCE | Круглосуточно |
| 11 | Папки сетевого обмена (Учеба, ИТР) | Круглосуточно |
| 12 | Папка редактирования Базы знаний | Круглосуточно |

1. ***Порядок обработки обращений, поступивших по электронным каналам.***

Инструкция по обработке обращений, поступивших по электронным каналам:

* 1. При поступлении обращения оператор информационно-технической поддержки должен ознакомиться с информацией, провести анализ полноты информации, идентификацию абонента (если требуется).
  2. Если информации, указанной абонентом в обращении, недостаточно, необходимо инициировать связь с Абонентом для получения недостающей информации.
  3. Если информации достаточно:

• при возможности решения обращения без его дальнейшей эскалации направляет абоненту ответ, содержащий всю необходимую информацию, в том числе: инструкции, разъяснения, информацию о наличии задолженности. В соответствующих автоматизированных рабочих местах (далее — АРМ) производит действия, необходимые для решения обращения Абонента;

• при отправке ответа Абонентам недопустимо указывать конфиденциальную информацию. К конфиденциальной информации относятся: баланс, суммы оплат, суммы начислений, перечень и объемы потребляемых услуг;

• если решение обращения Абонента связано с предоставлением конфиденциальной информации, ответ Абоненту должен содержать указание причины обращения Абонента, без указания конфиденциальной информации, а также указание на способы получения дополнительной информации.

* 1. При невозможности самостоятельного решения обращения эскалирует инцидент на вторую линию поддержки и отправляет абоненту ответ о регистрации и номере его обращения/инцидента.
  2. Обращения должны быть обработаны в контрольные сроки, установленные документированными процедурами.

**Глава 2. Требования к Сторонам по исполнению обязательств по Дополнительному соглашению**

1. **Требования к Исполнителю по исполнению обязательств перед Заказчиком по Дополнительному соглашению.**
   1. Исполнитель при исполнении настоящего Дополнительного соглашения обязан руководствоваться Документированными процедурами, описывающими правила, регламенты, стандарты и сценарии дистанционного обслуживания с учетом ограничений, установленных действующим законодательством РФ.
   2. При дистанционном обслуживании Абонентов Исполнитель обязан:
      1. Обеспечить режим работы Контактного центра обслуживания Абонентов в соответствии с Разделом №3 настоящего Дополнительного соглашения. По согласованию с Заказчиком допускается иной режим работы рабочих мест Контактного центра обслуживания Абонентов;
2. сотрудники Исполнителя должны знать правила использования всех автоматизированных рабочих мест (АРМ), использующихся при дистанционном обслуживании, описанных в пункте 2 главы 1 настоящего Раздела. Правила использования АРМ предоставляются Заказчиком в виде соответствующей инструкции;
3. участвовать в разработке предложений и рекомендаций по изменению технических, экономических и других условий для качественного информационно — технического обслуживания Абонентов в составе рабочих групп и комиссий, состав которых совместно согласован сторонами настоящего Дополнительного соглашения;
4. немедленно ставить в известность Заказчика о возникновении при исполнении обязанностей экстренной ситуации, вследствие которой становится невозможным оказание информационно— технического обслуживания, а также представляющей угрозу жизни и здоровью людей, нарушениях действующего законодательства, случаях хищения, порчи имущества, в случае если это связано с деятельностью Заказчика;
5. проводить проверку знаний своего персонала, работающего с Абонентами Заказчика, на соответствие занимаемой должности, с правом присутствия при проверке знаний представителя Заказчика, и предоставлять отчет об итогах проверки знаний представителю Заказчика;
6. В соответствии с договором вести учет обращений по тематике обращений (при наличии технической возможности) при осуществлении информационно—технической обслуживания для составления базы распределения согласно Методическим указаниям о распределении обращений по тематике, изложенным в соответствующей Документированной процедуре.
7. **Требования к Заказчику по исполнению обязательств перед Исполнителем по Дополнительному соглашению.**
   1. По заявке Исполнителя предоставлять квалифицированных специалистов для обучения персонала Исполнителя программным продуктам Заказчика.
   2. При выявлении сбоев в работе программных продуктов Заказчика, предоставленных Исполнителю в целях исполнения дополнительного соглашения, незамедлительно проводить работу по их устранению в соответствии со сроками определенными нормативными документами.
   3. Своевременно доводить до Исполнителя инструкции по работе с корпоративной сетью передачи данных (далее — КСПД), порядку информационно—технического обслуживания Абонентов в рамках настоящего Дополнительного соглашения.
   4. Заказчик обязан предоставлять Исполнителю защищенный доступ к своим информационным ресурсам.
   5. Обеспечить Исполнителя информацией, необходимой для осуществления Исполнителем информационно—технического обслуживания Абонентов Заказчика, в том числе путем предоставления доступа к информационным ресурсам КСПД Заказчика.
   6. Обеспечить доступность информационно—технического обслуживания для Абонентов и иных лиц.
   7. Обеспечить направление исходящих телефонных соединений до Абонентов и иных лиц в целях информационно—технического обслуживания от Контактного центра обслуживания Абонентов.
   8. Заказчик обязан обеспечивать за свой счет Исполнителя необходимым для исполнения условий настоящего Дополнительного соглашения оборудованием обработки и распределения вызовов (в случае использования оборудования обработки и распределения вызовов Заказчика), предоставить доступ к информационным системам, входящих в состав КСПД, в целях информационного—технического обслуживания Абонентов.
   9. В установленный срок вносить информацию в программно-аппаратные комплексы и абонентские базы данных Заказчика (в соответствии с согласованными регламентами).
8. **Порядок взаимодействия с подразделениями Заказчика.**
   1. С целью исполнения условий настоящего Дополнительного соглашения Исполнитель осуществляет взаимодействие в соответствии с Документированной процедурой, со следующими службами структурных подразделений Заказчика на Территории действия Исполнителя:
      1. коммерческими службами Заказчика в части:

— получения информации о порядке расчетов с Абонентами;

— получения необходимой для информационно—технического обслуживания Абонентов информации;

— получения необходимых инструкций, касающиеся проведения рекламных мероприятий;

— качества информационно—технического обслуживания Абонентов;

* + 1. техническими службами в части:

— получения и передачи информации о технических неисправностях сети Заказчика;

— получения информации о технологии предоставления новых услуг связи и развитии сети Заказчика;

— получения информации о техническом состоянии услуг связи, предоставляемых определенным Абонентам.

— передачи информации об изменении в работе коммуникационных ресурсов Заказчика;

— получать информацию об изменениях в программных продуктах Заказчика, используемых Исполнителем.

* + 1. подразделениями безопасности в части совместной и контроля исполнения Исполнителем процедур:

— обеспечения безопасности информационных ресурсов Заказчика;

— обеспечения сохранности конфиденциальной информации Заказчика;

— обмена информацией, выявления, пресечения и предотвращения противоправных действий со стороны работников Исполнителя и

третьих лиц, имеющих устремления в отношении конфиденциальной информации Заказчика, а также при осуществлении Исполнителем информационно—технического обслуживания Абонентов;

— выбора технических решений и организационных мер,

направленных на обеспечение защиты конфиденциальной информации Заказчика;

— проведения совместных проверок и расследований по признакам и фактам нарушения Исполнителем требований безопасности, закрепленных договором и настоящим Дополнительным соглашением.

* 1. Заказчик в рамках взаимодействия с Исполнителем по дополнительному соглашению несет ответственность за предоставление своевременной и корректной информации:
     1. о технических неисправностях Сети Заказчика;
     2. о введении новых услуг связи и тарифов (тарифных планов);
     3. об изменении в работе коммуникационных ресурсов Заказчика;
     4. об изменениях в программных продуктах Заказчика, используемых Исполнителем и/или Абонентами Заказчика.
     5. об изменениях бизнес—процессов обслуживания Абонентов.

1. **Порядок согласования Документированных процедур.**

Исполнитель при исполнении настоящего Дополнительного соглашения обязан руководствоваться Документированными процедурами, согласованными Сторонами в следующем порядке:

* 1. Заказчик, по мере необходимости, направляет Исполнителю посредством электронной почты утвержденную им Документированную Процедуру.

4.2. Исполнитель в течение 10 рабочих дней с момента получения Документированной Процедуры обязан направить Заказчику посредством электронной почты или факсом перечень замечаний к документированной процедуре либо свое согласие о ее исполнении. В случае не предоставления Исполнителем замечаний, в установленный настоящим пунктов срок, Документированная процедура считается согласованной и подлежит обязательному исполнению Исполнителем. Полученной Процедура считается после доставки в электронный ящик уполномоченного сотрудника Исполнителя или принятая факсимильным аппаратом Исполнителя.

4.3. В случае предоставления Исполнителем перечня замечаний к Документированной процедуре, Стороны создают комиссию в срок не позднее 3 рабочих дней с момента предоставления Исполнителем перечня замечаний. Комиссия осуществляет урегулирование возникших разногласий. Результаты работы комиссии оформляются протоколом, подписанным Сторонами. Документированная процедура подлежит исполнению Исполнителем с учетом решений, зафиксированных в соответствующем протоколе с даты его подписания Сторонами, если иного не оговорено в тексте протокола.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| от Заказчика:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.Г. Долгоаршинных/  «\_\_\_\_» \_\_\_\_ 201\_ года | | от Исполнителя:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.Л. Петров/  «\_\_\_\_» \_\_\_\_ 201\_ года | |
| м.п. | | м.п. | |

**«Раздел 2. Требования к качеству дистанционного обслуживания».**

1. **Требования к качеству дистанционного обслуживания Абонентов.**

Для обеспечения качественного дистанционного обслуживания Абонентов и иных лиц, в рамках оказываемых услуг, Исполнитель обеспечивает:

- наличие квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с Абонентами и организацию дистанционного обслуживания;

- наличие помещений с рабочими местами для дистанционного обслуживания Абонентов;

- ознакомление с новой информацией всего состава работников (при наличии технической возможности работы в системе дистанционного обучения);

- исполнение в установленные Документированными процедурами сроки всех функций по информационно—техническому обслуживанию Абонентов, в том числе по рассмотрению жалоб и претензий Абонентов, касающихся качества обслуживания, которое обеспечивает Исполнитель в рамках обязательств по настоящему Дополнительному соглашению;

- исполнение формализованных в соответствующей Документированной процедуре взаимодействия Исполнителя с Абонентами и стандартов информационно—технического обслуживания.

1. **Требования к персоналу.**
   1. **Общение с Абонентом:**

Исполнитель, в процессе общения с Абонентом, при информационно— техническом обслуживании от приветствия до прощания использует речевые модули и сценарии поведения, формализованные в соответствующей Документированной процедуре.

* 1. **Уровень компетентности сотрудников Исполнителя:**

- знание всех Документированных процедур, форм типовых заявлений, дополнительных соглашений, нарядов, актов;

- знание перечня, порядка оказания и специфики услуг связи, оказываемых Заказчиком, тарифных планов на услуги связи, предоставляемых Заказчиком, особенностей оборудования, необходимого при пользовании услугами связи;

- знание Прейскуранта;

- знание стандартов информационно—технического обслуживания, предъявляемых Заказчиком к Исполнителю, описанных в соответствующей Документированной процедуре;

- знание основ техники продаж;

- умение работать во всех АРМ, необходимых для дистанционного обслуживания Абонентов.

* 1. **Обучение персонала Службы при внедрении нового функционала**

К новому функционалу относится функционал, ранее не применяемый на Службе и требующий принципиально новых знаний сотрудников.

- Заказчик ежеквартально направляет график внедрения новых услуг и продуктов для подготовки Исполнителем графика обучения сотрудников

- Тематика и содержание материалов для обучения определяется Заказчиком по согласованию с Исполнителем и направляется Исполнителю для подготовки программы обучения.

- На основании предоставленных материалов Исполнитель формирует программу обучения, определяет длительность обучения и количество сотрудников Службы, подлежащих обучению. Направляет на согласование Заказчику по форме таблицы 1.

Таблица 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Функционал | Длительность программы обучения, час | Количество сотрудников, подлежащих обучению, чел. | ФИО сотрудников, подлежащих обучению |
|  |  |  |  |

- Заказчик в течение 5 рабочих дней согласовывает длительность обучения и количество сотрудников, подлежащих обучению.

- Исполнитель в течение 5 рабочих дней формирует график обучения новому функционалу с указанием ФИО обучаемых сотрудников, службы, времени обучения, запланированного на каждого сотрудника, согласует с Заказчиком.

– Заказчик составляет тест, размещает в ЕБЗ с указанием ФИО сотрудников в соответствии с полученным от Исполнителя графиком обучения.

- Заказчик вправе присутствовать на обучении, проводимом Исполнителем, с целью получения информации об уровне компетенции сотрудников Исполнителя и выработке рекомендаций по корректировке программы обучения.

- Исполнитель обязан обеспечить прохождение обучения новым продуктам и услугам Заказчика всех сотрудников, участвующих в обслуживании абонентов Заказчика и не допускать к обслуживанию без прохождения обучения соответствующим продуктам и услугам.

- Результаты тестирования фиксируются и учитываются в ЕБЗ.

- Фактом прохождения обучения является успешно пройденное тестирование, зафиксированное в ЕБЗ.

- В акте оказанных услуг «раздела 7. Форма Акта оказанных услуг» обучение выделяется отдельной строкой, к акту прилагается план обучения, программа обучения, результаты тестирования. Учет времени, затраченного на тестирование, осуществляется на основании данных, зафиксированных в ЕБЗ. Оплате подлежит время, фактически затраченное оператором на прохождение теста, но не более значения установленного в программе обучения, которое соответствует и является предельно установленному в системе – ЕБЗ. Оплата производится согласно «Разделу 5. Расчет Стоимости услуг Исполнителя».

* 1. **Оценка компетентности сотрудников Исполнителя:**

- Исполнитель проводит регулярное тестирование сотрудников по основным направлениям информационно-технического обслуживания абонентов; тематика и содержание тестов, а также форма проведения тестирования определяется Исполнителем самостоятельно;

- Заказчик по согласованию с Исполнителем проводит тестирование персонала Исполнителя по вопросам, относящимся к исполнению настоящего Дополнительного соглашения, но не чаще одного раза в месяц по службе

Дополнительное тестирование может проводиться по согласованию с Исполнителем в случае необходимости контроля знаний по результатам проведенного Заказчиком обучения новому функционалу.

Тематика и содержание тестов, форма и график проведения тестирования определяется Заказчиком по согласованию с Исполнителем. Заказчик вправе присутствовать на тестировании, проводимом Исполнителем, с целью получения информации об уровне компетенции сотрудников Исполнителя и выработке рекомендаций по повышению уровня компетенции;

**Требования к результатам прохождения тестирования работниками Исполнителя:**

**-** Тестирование считается удовлетворительно пройденным при ответе работника на 85% и более вопросов.

- Доля удовлетворительных оценок должна составлять не менее 95%. При невыполнении вышеперечисленных условий к Исполнителю могут быть применены штрафные санкции.

- Результаты тестирования Заказчиком работников Исполнителя направляются Исполнителю для дальнейшего проведения мероприятий по повышению уровня компетенций.

* 1. **Контроль соответствия требованиям к качеству**

**информационно-технического обслуживания:**

* + 1. Заказчиком самостоятельно осуществляется контроль качества информационно—технического обслуживания Исполнителя.
    2. Контроль осуществляется путем тестовых наборов, выборочного прослушивания диалогов при обращении абонентов на информационно—техническую службу и тестирования работников Исполнителя.
    3. Методика и критерии оценки качества информационно— технического обслуживания определяется Заказчиком по согласованию с Исполнителем.
    4. Периодичность, состав конкретных контрольных мероприятий определяется Заказчиком.
    5. Для оперативного контроля должны использоваться диалоги за период не более чем за один месяц, предшествующий отчетному периоду и не более 10 диалогов по одному сотруднику по различным тематикам.

**2.6. Требования к результатам контроля Заказчиком качества информационно-технического обслуживания:**

- удовлетворительным результатом контроля качества информационно—технического обслуживания считается оценка 85% и более.

- Доля удовлетворительных оценок должна составлять не менее 95% для работников информационно—технического обслуживания.

* 1. Результаты контроля Заказчиком качества информационно— технического обслуживания направляются Исполнителю на еженедельной основе для дальнейшего проведения мероприятий по улучшению качества информационно—технического обслуживания. После проведения мероприятий по улучшению качества информационно-технического обслуживания Исполнитель информирует Заказчика о результатах проведенных мероприятий.
     1. По результатам контроля Заказчиком качества информационно-технического обслуживания с Исполнителя может взиматься штраф в размере, определенном Разделом №4 дополнительного соглашения, за каждое выявленное повторное обоснованное несоответствие требованиям к качеству обслуживания, но не более чем за одно повторное несоответствие по одному обслуженному вызову.

Повторным считается несоответствие, выявленное по аналогичному критерию у одного и того же работника информационно-технического обслуживания повторно, но не ранее начала предоставления услуг, подтвержденного Актом начала предоставления услуг.

* + 1. По результатам контроля Заказчиком качества информационно-технического обслуживания Абонентов с Исполнителя может взиматься штраф в размере, определенном Разделом № 4 Дополнительного соглашения, за каждое выявленное несоответствие требованиям к проведению Идентификации при обращении Клиентов.

**Система мотивации сотрудников Исполнителя:** должна мотивировать сотрудников Исполнителя на обеспечение высокого уровня качества информационно—технического обслуживания и постоянного его повышения.

1. **Требования к рабочим местам сотрудников для дистанционного обслуживания Абонентов.**
   1. Графики работы сотрудников должны составляться с учетом входящей нагрузки от абонентов в разрезе дней месяца, рабочего дня с учетом дней и часов наибольшей нагрузки.
   2. Сотрудники обязаны соблюдать расписание технологических перерывов.
   3. Сотрудники Исполнителя обеспечивают порядок на рабочем столе, отсутствие предметов, не связанных с дистанционным обслуживанием Абонента.
2. **Работа с обращениями Абонентов: жалобы, претензии, предложения.**
   1. Предложения от Абонентов в части улучшения качества информационно-технического обслуживания Абонентов рассматриваются руководством Исполнителя и Заказчика, и исполняются при наличии возможности и целесообразности.

Претензии, жалобы Абонентов о некачественном дистанционном обслуживании рассматриваются Заказчиком, который готовит письменные ответы Абонентам, с учетом информации, предоставленной Исполнителем. Претензия или жалоба Абонента – письменное или устное претензионное обращение, в котором Абонент сообщает Заказчику или Исполнителю обоснованное недовольство, касающееся качества обслуживания, которое обеспечивает Исполнитель в рамках обязательств, предусмотренных Договором. Претензия может быть заявлена по различным каналам поступления (личный визит, почта, факс, телефон (в т.ч. на 1-ую линию информационно-справочных служб Заказчика, или по номеру Отдела по работе с претензиями), интернет (официальный сайт Общества, Личный кабинет, Форум), электронная почта, книга жалоб и предложений).

* 1. Претензией также считается высказанное недовольство клиента на качество обслуживания в процессе решения вопроса. Суть претензионного обращения регистрируется в лицензированном АРМ Заказчика, которое предназначено для регистрации обращений и претензий абонентов
  2. Стороны совместно обеспечивают меры по исключению в будущем аналогичных по содержанию претензий и жалоб.

Претензия – претензионное обращение, в котором заявитель сообщает Обществу в письменном или устном виде о своем недовольстве или проблемах в использовании услуг связи, предоставляемых Обществом, о некорректности информации, предоставляемой Обществом, о недовольстве качеством взаимодействия с представителями Общества, о нарушении прав, неисполнении или ненадлежащем исполнении со стороны Общества своих обязательств, предусмотренных договором об оказании услуг связи; сообщает о факте расхождения данных Общества и абонента об оказанных услугах связи, в отношении которого имеется несогласие Общества или абонента.

1. **Показатели качества работы с обращениями Абонентов.**
   1. **Количество некорректно оформленных обращений абонентов.**

Количество некорректно оформленных обращений абонентов (инцидентов), эскалированных в подразделения Заказчика для дальнейшего рассмотрения и решения, за отчетный период, считается как количество обращений (инцидентов), обоснованность которых подтверждена Актом проверки исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных настоящим дополнительным соглашением, оформленным в соответствии с Разделом 7.

За каждое некорректно оформленное обращение с Исполнителя может взыматься штраф в соответствии с Разделом №4 настоящего дополнительного соглашения.

* 1. **Количество обоснованных претензий Абонентов о некачественном информационно – техническом обслуживании.**

Решение об обоснованности претензии Абонента выносит комиссия в составе не менее чем по одному представителю от Заказчика и от Исполнителя, на основании имеющихся письменных и устных обращений абонентов и звукозаписей разговоров.

* 1. За обоснованную претензию Абонента с Исполнителя может взыматься штраф в соответствии с Разделом №4 настоящего дополнительного соглашения.
  2. Срок направления информации о претензии Заказчиком в адрес Исполнителя не должен превышать 1 календарного месяца со дня регистрации претензии в ИС Заказчика.

1. **Процедура предоставления данных для информационно – технического обслуживания Абонентов.**
   1. С целью обеспечения корректного информирования Абонентов Заказчик предоставляет Исполнителю первоначально, а также по факту внесения изменений:
      1. Прейскурант Заказчика;
      2. Формы договоров, заявлений Абонента;
      3. Описание технологий оказания и специфики оказания сервисов и услуг связи, предоставляемых Заказчиком, особенностей оборудования, необходимого при пользовании услугами связи;
      4. Описание конкурентных преимуществ услуг связи, предоставляемых Заказчиком;
      5. Инструкции по работе с информационными системами, используемыми при предоставлении информационно—технического обслуживания.
      6. Описание тарифных планов на Услуги Связи (структура, особенности) — как на базовые, так и на дополнительные услуги;
      7. Информацию о проводимых рекламных кампаниях. Описание и часто задаваемые вопросы (FAQ) по рекламным и маркетинговым акциям и проводимым мероприятиям (название акции, продвигаемая услуга или тарифные планы, сроки проведения, территория проведения акции, основные преимущества для Абонентов и т.д.;
      8. Прочую информацию, необходимую для работы с Абонентами Заказчика.
   2. Информирование Исполнителя об изменениях перечня и структуры информации, предоставляемой в рамках информационно—технического обслуживания, а также об иных действиях (фактах, событиях), которые влекут за собой увеличение объемов информационно—технического обслуживания, в том числе о проведении маркетинговых и иных акций, смс—рассылках, осуществляется не позднее 10 рабочих дней до введения изменений в силу (проведения акций)
   3. Информирование Исполнителя об изменениях, не влекущих за собой увеличение объемов информационно—технического обслуживания осуществляется не позднее 5 рабочих дней до вступления соответствующих изменений в силу.
   4. В случае не предоставления или несвоевременного предоставления информационных материалов со стороны Заказчика, Исполнитель не несет ответственности за предоставление Абонентам некорректной информации или не предоставление Абонентам информации на момент отсутствия у него указанных информационных материалов.
   5. Данные предоставляются посредством электронной почты на адреса ответственных специалистов со стороны Исполнителя либо иными системами электронного документооборота или факсимильными сообщениями. Переданной считается информация, доставленная в электронные ящики сотрудников Исполнителя или принятая факсимильным аппаратом Исполнителя.
2. **Порядок прогнозирования нагрузки.**
   1. Заказчик обеспечивает предоставление Исполнителю не позднее, чем за два месяца до начала планового периода прогноз нагрузки на месяц по исходящим, входящим вызовам, обращениям, поступающим по электронным каналам (электронной почте, WEB-каналу, и другим видам обращений, предусмотренным настоящим дополнительным соглашением), а также по среднему времени обслуживания (AHT) в разрезе Служб, линий обслуживания по форме Таблицы 7.1.1.за подписью ответственного сотрудника.

Таблица 7.1.1 Форма предоставления данных по прогнозу нагрузки

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование службы | Тип обращения | Линия службы (если >1) | месяц | Количество обращений, переданных на оператора, шт | Среднее время обработки обращения, сек | ФВО, час |
| «Служба ИТП» | Входящие звонки | линия 1 |  |  |  |  |
| линия N |  |  |  |  |
| Исходящие звонки | линия 1 |  |  |  |  |
| линия N |  |  |  |  |
| электронные каналы | линия 1 |  |  |  |  |
| линия N |  |  |  |  |

* 1. Исполнитель на основании представленного Заказчиком прогноза на месяц, не позднее 5 рабочих дней с момента получения, готовит прогноз нагрузки по входящим вызовам на ИТП по форме таблицы 7.1.2. в разрезе линий обслуживания на суточных интервалах по дням месяца с указанием дней и часов (если целесообразно) с применением методики среднестатистической нагрузки и предоставляет Заказчику на согласование за подписью ответственного сотрудника.

Таблица 7.1.2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование службы | Тип обращения | Линия службы (если >1) | день | Количество обращений, переданных на оператора, шт. | Среднее время обработки обращения, сек | ФВО, час |
| «Служба ИТП» | Входящие звонки | линия 1 |  |  |  |  |
| линия N |  |  |  |  |

* 1. Заказчик не позднее 5 рабочих дней после получения посуточного прогноза от Исполнителя, согласовывает прогноз за подписью ответственного сотрудника.
  2. Исполнитель на основании представленного прогноза не позднее 5-го числа месяца, предшествующего плановому, составляет графики работы сотрудников Исполнителя, уведомляет сотрудников Исполнителя о предстоящем графике работы и формирует планы по подбору и обучению персонала (при необходимости).
  3. При незначительном (менее 7%) уменьшении или увеличении на суточном интервале фактической нагрузки относительно прогнозной Исполнитель обеспечивает оперативные изменения.
  4. При значительном (более 7%) отклонении в меньшую сторону фактически поступившей на суточном интервале нагрузки (P\_fact\_day, в минутах обслуживания) относительно прогноза нагрузки на данные сутки, составленном Исполнителем и согласованным Заказчиком в соответствии с п.7.2 (P\_plan\_day, в минутах), для данных суток (для службы Информационно-технической поддержки) рассчитывается поправочный коэффициент (*K\_Plan\_fact\_day*), применяемый для целей взаиморасчетов за указанные сутки.

*K\_Plan\_fact\_day* = *-0.07*,(еслиP\_fact\_day<= 0.93\* P\_plan\_day).

Данные сутки исключаются из расчета показателей «Процент вызовов, обслуженных в течение 30 секунд» / «Процент обслуженных вызовов» / «Процент пропущенных вызовов»

* 1. При значительном (более 7%) отклонении в большую сторону фактически поступившей на суточном интервале нагрузки (для службы Информационно-технической поддержки), составленном Исполнителем и согласованным Заказчиком в соответствии с п.7.3, данные сутки относятся к дню «массового обращения» и исключаются из расчета показателей «Процент вызовов, обслуженных в течение 30 секунд»/«Процент обслуженных вызовов»/«Процент пропущенных вызовов» при отсутствии серьезных ошибок при составлении графиков работы сотрудников Исполнителя.
  2. В случае возникновения форс-мажорных ситуаций, влекущих за собой существенное увеличение/уменьшение нагрузки (свыше 7%), Заказчик, по согласованию с Исполнителем, направляет скорректированный прогноз. Заказчик и Исполнитель согласуют в течение двух рабочих дней сроки приема нагрузки в работу.

|  |  |
| --- | --- |
| от Заказчика:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.Г. Долгоаршинных/  «\_\_\_\_» \_\_\_\_ 201\_ года | от Исполнителя:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.Л. Петров/  «\_\_\_\_» \_\_\_\_ 201\_ года |
| м.п. | м.п. |

**«Раздел 3. Размещение мест дистанционного обслуживания».**

1. **Перечень Мест дистанционного обслуживания Абонентов.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Населенный  пункт** | **Наименование  информационно—  технической службы** | **Почтовый адрес  размещения Места  дистанционного  обслуживания  Абонентов** | **Режим работы  информационно—  технической службы** | | |
| **будни** | **Суббота** | **Воскресенье** |
| Уфа | Информационно-техническая поддержка услуг доступа к сети Интернет, IРТV, КТВ, SIP, IP-телефония, ОТА, радиовещания. | 450105, г. Уфа, Ул. Юрия Гагарина, 39/2 | Круглосуточно | | |

* 1. Количество рабочих мест в течение дня определяется Исполнителем самостоятельно, в соответствии с графиком сменности соответствующего Места дистанционного обслуживания Исполнителем.

1. **Номера доступа на информационно-технические службы.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование**  **информационно-технической**  **службы** | **Филиал МРФ «Волга»**  **(или Территория**  **обслуживания)** | **Короткие/**  **городские**  **номера**  **доступа** | **Федеральные номера**  **доступа** |
| Информационно-техническая поддержка | 1.Республика Башкортостан | 1.8—166  2.3472768000  3.3472305555 | 8—800—347—81—66 |

|  |  |
| --- | --- |
| от Заказчика:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.Г. Долгоаршинных/    «\_\_\_\_» \_\_\_\_ 201\_ года | от Исполнителя:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.Л. Петров/  «\_\_\_\_» \_\_\_\_ 201\_ года |
| м.п. | м.п. |

**«Раздел 4. Штрафные санкции».**

Настоящий Раздел предусматривает порядок взыскания и размер штрафных санкций за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение обязательств.

Исполнитель, при наличии вины, несет перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему дополнительному соглашению следующую ответственность:

* 1. За каждую обоснованную претензию Абонента о некачественном информационно—техническом обслуживании с Исполнителя взимается штраф в размере 1000 рублей на основании Акта проверки исполнения Исполнителем обязательств по настоящему Дополнительному соглашению в соответствии с Разделом № 8 настоящего Дополнительного соглашения.
  2. За каждый факт некорректно оформленного обращения (инцидента), эскалированного на Вторую линию или другие подразделения Заказчика, Исполнителю начисляется штраф в размере 100 рублей на основании Акта проверки исполнения Исполнителем обязательств по настоящему Дополнительному соглашению в соответствии с Разделом № 8 настоящего Дополнительного соглашения.
  3. За каждое повторное несоответствие требованиям к качеству обслуживания, выявленное по результатам контроля качества информационно-технического обслуживания в соответствии с п.2.5.1. Раздела №2 Дополнительного соглашения, но не более чем за одно повторное несоответствие по одному обслуженному вызову, с Исполнителя взимается штраф в размере 500 рублей на основании Акта проверки исполнения Исполнителем обязательств по Дополнительному соглашению в соответствии с Разделом № 8 настоящего Дополнительного соглашения.
  4. За каждое несоответствие требованиям к проведению Идентификации при обращении Клиентов, выявленное по результатам контроля качества информационно-технического обслуживания в соответствии с п.2.5.2.Раздела №2 дополнительного соглашения с Исполнителя взимается штраф в размере 100 рублей на основании Акта проверки исполнения Исполнителем обязательств по Дополнительному соглашению в соответствии с Разделом № 7 настоящего Дополнительного соглашения. Заказчик имеет право уменьшить стоимость услуг Исполнителя на соответствующую сумму штрафов.
  5. За каждый факт неудовлетворительно пройденного тестирования работником Исполнителя, в случае, если доля неудовлетворительных оценок составит менее 95%, Исполнителю начисляется штраф в размере 100 рублей на основании Акта проверки исполнения Исполнителем обязательств по настоящему дополнительному соглашению в соответствии с Разделом № 8 настоящего Дополнительного соглашения.
  6. Штрафные санкции могут применяться только по работникам Исполнителя, отработавшим не менее одного месяца после прохождения обучения и стажировки.
  7. Уплата штрафных санкций не освобождает Стороны от исполнения обязательств согласно настоящему Дополнительному соглашению.

|  |  |
| --- | --- |
| **от Заказчика:**  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Долгоаршинных М.Г./  «\_\_\_\_» \_\_\_\_ 201\_ года | **от Исполнителя:**  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.Л. Петров/  «\_\_\_\_» \_\_\_\_ 201\_ года |

**«Раздел 5. Расчет Стоимости услуг Исполнителя».**

Стоимость услуг Исполнителя рассчитывается и уплачивается по итогам отчетного периода в следующем месяце.

Для целей расчета Стоимости услуг Исполнителя используются следующие параметры:

— **«Фонд времени обслуживания»** (ФВО) — измеряемый в часах показатель суммарного времени работы с абонентами, потраченного всеми сотрудниками Исполнителя и иными лицами, действующими по заданию Исполнителя, на обслуживание входящих и исходящих вызовов, обращений, поступающих по электронным каналам, отправка счетов по электронной почте и факсу, поствызовную обработку обращений за данный период. При расчете показателя Фонд времени обслуживания учитывается время обслуживания входящих вызовов всеми работниками Исполнителя, информирования Абонентов о решении заявок (SMS-информирование и исходящая связь), время обработки электронных обращений и обращений по WEВ-каналу (электронная обработка и исходящая связь), время исходящей связи клиентам для обработки заявок на подключение к услугам связи, время обработки и отправки счета по электронной почте и факсу.

Показатель «Фонд времени обслуживания» вычисляется на основании данных информационных систем учета, а также на основании данных о нормировании длительностей операций, которые не могут быть учтены в информационных системах учета по причине отсутствия технической возможности.

**- «Электронные каналы»** – обращения, поступившие по электронной почте, WEB-каналам (ЕЛК, сайт bashtel.ru, факсу, social media, онлайн чаты) и другие виды электронных обращений.

**- Показатель «Фонд времени обслуживания»** (далее — ФВО) используется для расчета стоимости услуг Исполнителя;

- «**Процент вызовов, обслуженных в течение 30 секунд»** — отражает долю принятых Исполнителем в течение 30 секунд с момента попадания в очередь на обслуживание операторами и обработанных вызовов Абонентов в целях оказания услуг по настоящему дополнительному соглашению, к общему количеству вызовов, обслуженных операторами. Показатель рассчитывается как процентное соотношение количества вызовов, принятых операторами в течение 30 секунд, к общему количеству вызовов, поступивших на операторов (в том числе и необслуженных).

**- «Доля вопросов, решенных в момент обращения»** — отражает долю принятых и обслуженных Исполнителем обращений по информационно-техническому обслуживанию Абонентов, в рамках которых Исполнителем в соответствии с оказываемыми услугами, разрешены возникающие у Абонента обращения, к общему количеству зарегистрированных обращений. Расчет ведется в соответствии с согласованной «Методикой расчета показателя «Доля вопросов, решенных в момент обращения».

К расчету показателя «Доля вопросов, решенных в момент обращения», применяется единый подход до появления технической возможности раздельного подсчета показателя для Информационно- технической поддержки.

— **«Количество обработанных электронных обращений»** — отражает количество обработанных Исполнителем в месяц обращений Абонентов, поступивших по электронной почте, web—каналам;

- «**Доля потерянных вызовов» (LCR) –** отражает долю потерянных вызовов от общего количества поступивших на операторов вызовов.

**- «Массовые обращения»** - обращения от Абонентов, произошедшие одновременно, либо с короткими временными промежутками.

Причины возникновения массовых обращений: проведенные Заказчиком PR-кампании и смс-рассылки; проведенные корректировки в биллинге; сбои или иные нарушения в работе оборудования, сервисов или информационно-биллинговых систем, приводящие к отказу в предоставлении услуг, сервисов абонентам;

Факт наличия массовых обращений в конкретных сутках отчетного периода устанавливается по информационно-технической службе, в случае если фактическое количество вызовов, переданных на операторов, превышает «Порог массовости» обращений.

**- «Порог массовости»** обращений рассчитывается на каждые сутки как прогнозное количество вызовов, превышенное на 7% от суточного прогноза, согласованного Заказчиком согласно п.7.3. Раздел 2 настоящего дополнительного соглашения.

- **Методика расчета «Среднестатистической нагрузки»:**

По итогам предыдущего года рассчитывается «Среднестатистическая нагрузка» как среднее арифметическое значение по показателю «Количество вызовов, переданных на группу операторов» для периодов 1-3 число месяцев, рабочих, выходных и праздничных дней отдельно. В случае совпадения периодов 1-3 число месяцев и выходных дней, расчет производится как за выходной день. Праздничный день при расчете приравнивается к выходному дню. Строится доверительный интервал положительных целых значений нагрузки от 0 до рассчитанной верхней границы отдельно для каждого из периодов: 1-3 число месяцев, рабочих и выходных дней, по показателю «Количество вызовов, переданные на группу операторов» по данным среднестатистической нагрузки с использованием стандартного отклонения 7%. К построенному доверительному интервалу применяется коэффициент заказа показателя «ФВО», и коэффициент сезонности, рассчитываемый как отношение количества месяцев в году к количеству вызовов, переданных на группу операторов по итогам предыдущего года, умноженное на количество вызовов, переданных на группу операторов по итогам такого же месяца предыдущего года, что и определяет значение «Порога массовости» для каждого из периодов: 1-3 число месяцев, рабочих и выходных дней соответствующего месяца. В случае отсутствия статистических данных, позволяющих достоверно рассчитать среднестатистическую нагрузку для конкретных суток, «Порог массовости» определяется следующим образом: если фактическое количество вызовов, переданных на операторов в течение суток по конкретной информационно-справочной службе превышает 7% от прогнозного количества, предоставленного Заказчиком, то «Порог массовости» считается превышенным.

В случае если «Количество вызовов, переданные на группу операторов» превышает Порог массовости обращений, период (день) относится к дню «массового обращения» и исключается из расчета показателей «Процент вызовов, обслуженных в течение 30секунд»/«Процент обслуженных вызовов»/«Процент пропущенных вызовов».

— **«Количество заявок на подключение клиентов к Услугам Заказчика и на изменение профиля сервисов услуги»** — отражает количество принятых и обработанных Исполнителем заявок клиентов, в результате которых клиенту была подключена услуга, тарифная опция, изменен тарифный план в отчетном периоде;

- **«Объем обучения новому функционалу»** отражает количество часов, затраченных на обучение функционалу, ранее не применяемому на Службе и требующему принципиально новых знаний сотрудников. Объем обучения новому функционалу включает в себя время, затраченное на теоретические, практические занятия и тестирование, которые определены согласованной Заказчиком программой обучения.

— **«Плановые работы/АВР/Сбои технологического оборудования ЦОВ»** — плановые, аварийно—восстановительные работы, сбои технологического оборудования и/или программного обеспечения Заказчика, используемых Исполнителем для обработки вызовов и электронных обращений Абонентов, а также их регистрации и эскалации в АРМ Заказчика. Временные интервалы с зафиксированными в службе технической поддержки Заказчика сбоями технологического оборудования и/или программного обеспечения, аварийными, либо плановыми работами, которые привели к нарушению работы сервисов ЦОВ вычитаются из расчета показателей «Процент вызовов, обслуженных в течение 30секунд».

- **«Плановые работы/АВР/Сбои Сети связи Заказчика, КСПД**» - плановые, аварийно-восстановительные работы, сбои сетевого технологического оборудования и/или программного обеспечения Заказчика, используемых Исполнителем для обработки вызовов и электронных обращений Абонентов, а также их регистрации и эскалации в АРМ Заказчика.

**- Базовая часть стоимости** услуг Исполнителя - доля показателя «Фонд времени обслуживания», используемая при расчете стоимости вознаграждения и подлежащая гарантированной оплате используемая при расчете стоимости вознаграждения и подлежащая гарантированной оплате согласно п. 5.1.2.1 по базовой части

**- Переменная часть стоимости услуг Исполнителя**- доли показателей:

- Процент вызовов, обслуженных в течение 30 секунд,

- Потерянные вызовы,

- Количество заявок на изменение профиля сервисов,

- Количество обработанных электронных обращений,

используемые при расчете стоимости вознаграждения и подлежащие оплате согласно разделу по переменной части согласно п.п. 5.1.2.2. – 5.1.2.6

**5.1 Стоимость услуг информационно-технической поддержки**

**5.1.1 Расчет авансовой стоимости услуг Исполнителя**

5.1.1.1. При расчете аванса за отчетный период согласно п 4.1. Договора оказания услуг №\_\_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016г. Заказчик на основании выставленного Исполнителем счета перечисляет Исполнителю аванс в размере 70% от плановой части вознаграждения за отчетный месяц, Табл. 5 «Расчет планового вознаграждения».

**5.1.2 Расчет стоимости услуг** Исполнителя за отчетный период

5.1.2.1 Базовая стоимость услуг Исполнителя по информационно-техническому облуживанию за отчетный период рассчитывается как произведение трех значений:

* доли базовой стоимости услуг в общей стоимости информационно-технического обслуживания
* Показателя «Фонд времени обслуживания» в часах.
* стоимости 1 часа информационно-технического обслуживания определяется в соответствии с Приложением №3 к договору № \_\_\_\_от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_2016г. (Прейскурантом Стоимости минуты). Для суток, в которых имело место значительное (более 7%) отклонение в меньшую сторону фактического ФВО входящих вызовов (P\_fact\_day, в минутах обслуживания) по службе ИТП относительно планового ФВО (P\_plan\_day, в минутах обслуживания), стоимость минуты входящих вызовов по службе ИТП корректируется в большую сторону на величину коэффициента коррекции (K\_plan\_fact\_day), вычисляемого в соответствии с п.7.6 Раздела 2 настоящего Дополнительного соглашения

Расчет стоимости услуг Исполнителя в отчетном периоде проводится в соответствии с п.5.1.3. настоящего раздела.

5.1.2.2Переменная часть Стоимости услуг за выполнение показателя «**Процент вызовов, обслуженных в течение 30 секунд**» по обслуживанию рассчитывается на основании фактически достигнутого Исполнителем значения данного показателя, как произведение четырех значений:

* доли переменной части стоимости услуг в общей стоимости информационно-технического обслуживания по данному показателю,
* фактического значения показателя «Фонд времени обслуживания» в часах.
* стоимости 1 часа информационно-технического обслуживания. Для суток, в которых имело место значительное (более 7%) отклонение в меньшую сторону фактического ФВО входящих вызовов (P\_fact\_day, в минутах обслуживания) по службе ИТП относительно планового ФВО (P\_plan\_day, в минутах обслуживания), стоимость минуты входящих вызовов по службе ИТП корректируется в большую сторону на величину коэффициента коррекции (K\_plan\_fact\_day), вычисляемого в соответствии с п.7.6 Раздела 2 настоящего Дополнительного соглашения
* коэффициента выплаты по данному показателю KSL.

Правила определения коэффициента выплаты по показателю «Процент вызовов, обслуженных в течение 30 секунд»:

Таблица № 1

|  |  |
| --- | --- |
| *Фактически достигнутое значение показателя «***Процент вызовов, обслуженных в течение 30 секунд»\*** | *Коэффициент выплаты, KSL* |
| >= PSL\_p% | 100% |
| >= (PSL\_p%-2%)….< (PSL\_p%) | 99% |
| >= (PSL\_p%-5%)… < (PSL\_p%-2%.) | 95% |
| >= (PSL\_p%-15%) …< (PSL\_p%-5%) | 85% |
| >= (PSL\_p%-30%) …< (PSL\_p%-15%) | 70% |
| >= (PSL\_p%-50%) …< (PSL\_p%-30%) | 50% |
| >= (PSL\_p%-70%) …< (PSL\_p%-50%) | 20% |
| <(PSL\_p%-70%) | 0% |

\*при расчете показателя округление производить до целых чисел.

\*\* за период до 01.07.2017 понижающий коэффициент не применяется.

Где PSL\_p% – плановое значение данного показателя.

Плановые значения показателя «Процент вызовов, обслуженных в течение **30**секунд» и Стоимости услуг по данному показателю указаны в Таблице № 5.

При расчете Стоимости услуг за выполнение показателя «Процент вызовов, обслуженных в течение 30 секунд» в расчете используется значение данного показателя с учетом исключения дней, в соответствии с п.п.7.6, 7.7 Раздела 2.

5.1.2.3 Бонусная часть Стоимости услуг за выполнение показателя **«Доля потерянных вызовов»** рассчитывается на основании фактически достигнутого Исполнителем значения данного показателя, как произведение четырех значений:

* доли Бонусной части стоимости услуг в общей стоимости информационно-технического обслуживания по данному показателю,
* фактического значения показателя «Фонд времени обслуживания» в часах.
* стоимости 1 часа информационно-технического обслуживания CSC.Для суток, в которых имело место значительное (более 7%) отклонение в меньшую сторону фактического ФВО входящих вызовов (P\_fact\_day, в минутах обслуживания)по службе ИТП относительно планового ФВО (P\_plan\_day, в минутах обслуживания), стоимость минуты входящих вызовов по службе ИТП корректируется в большую сторону на величину коэффициента коррекции (K\_plan\_fact\_day), вычисляемого в соответствии с п.7.6 Раздела 2 настоящего Дополнительного соглашения
* коэффициента выплаты по данному показателю KLCR.

Правила определения коэффициента выплаты по показателю «Доля потерянных вызовов»:

Таблица № 2

|  |  |
| --- | --- |
| *Фактически достигнутое значение показателя «Доля потерянных вызовов»\** | *Коэффициент выплаты, KLCR* |
| *<= PLCR\_p%* | *100%* |
| *> (PLCR\_p%)…<= (PLCR\_p%+2%)* | *95%* |
| *>(PLCR\_p%+2%)…<= (PLCR\_p%+5%)* | *90%* |
| *>(PLCR\_p%+5%) …<=(PLCR\_p%+15%)* | *85%* |
| *>(PLCR\_p%+15%) …<= (PLCR\_p%+30%)* | *70%* |
| *> (PLCR\_p%+30%) …<= (PLCR\_p%+50%)* | *50%* |
| *> (PLCR\_p%+50%) …<= (PLCR\_p%+70%)* | *20%* |
| *>(PLCR\_p%+70%)* | *0%* |

\*при расчете показателя округление производить до целых чисел.

\*\* за период до 01.07.2017 понижающий коэффициент не применяется.

Где P*LCR*\_% – плановое значение данного показателя.

Плановые значения показателя «Доля потерянных вызовов» и Стоимости услуг по данному показателю указаны в Таблице № 5.

При расчете Стоимости услуг за выполнение показателя «Доля потерянных вызовов» в расчете используется значение данного показателя с учетом исключения дней, в соответствии с п.п.7.6, 7.7 Раздела 2.

5.1.2.5Бонусная часть Стоимости услуг за выполнение показателя «**Количество заявок на изменение профиля сервисов**» рассчитывается путем суммирования стоимости каждой зарегистрированной заявки на подключение к услугам Заказчика, подтвержденной клиентом и соответствующим нарядом, оформленном в СКПД Заказчика.

Стоимость (вознаграждение Исполнителя) заявок на изменение профиля сервисов

Таблица № 4.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс услуги | Услуги и опции | Вознаграждение |
| 1 | Подключение клиентов к Услугам Заказчика | 300 руб. |
| 2 | Подключение опции, имеющей абонентскую плату | 1 абонентская плата (за 1 месяц) |
| 3 | Подключение опции, имеющей плату за подключение, не имеющей абонентской платы | 0,5 платы Абонента за подключение опции |
| 4 | Смена текущего тарифного плана с увеличением абонентской платы | 0,5 от суммы увеличения абонентской платы (за 1 месяц) |

\*Опция – дополнительная услуга, изменяющая условия предоставления основной услуги в объеме стоимости или иных ее свойствах и/или характеристиках.

Список тарифов и услуг на зарегистрированные заявки, за подключение которых Исполнитель получает вознаграждение при условии, что заявки подтверждены клиентом и нарядом, оформленным в СКПД Заказчика, обновляется ежемесячно, предоставляется Исполнителю за 10 дней до предполагаемых изменений уведомлением в виде сообщения, отправленного посредством электронной почты.

**5.1.3. Правила расчета итоговой Стоимости услуг информационно-технического обслуживания(S1):**

* за исключением условия существенного (более 7%) уменьшения фактической нагрузки (ФВО) в отчетном периоде относительно плановой с учетом корректировки прогноза согласно п.7.8, Раздела 2, в часах

**S1=(TSF \*CSC \* DSF)+ (TSF \*CSC \* DSL \*KSL)+ (TSF \*CSC \* DLCR \*KLCR) +** + **(**) **\*CSC**

**TSF = Tвх + Tисх+Tэл + Tсмс+Tпост,**

где

**TSF** - фактически достигнутое значение показателя «Фонд времени обслуживания», в часах;

Tвх – фактически достигнутое значение показателя «Фонд времени обслуживания» входящих вызовов, обслуженных операторами, в часах;

Tисх – фактически достигнутое значение показателя «Фонд времени обслуживания» исходящих вызовов в часах;

Tсмс – фактически достигнутое значение показателя «Фонд времени обслуживания», затраченного на обработку обращений по электронной почте и других видов обращений, в часах;

Tпост – фактически достигнутое значение показателя «Фонд времени обслуживания», затраченного на поствызывную обработку, в часах;

Tэл – фактически достигнутое значение показателя «Фонд времени обслуживания», рассчитываемое как произведение количества фактически обработанных обращений на длительность обработки одного обращения (или на нормированную длительность обработки одного обращения, если данный параметр в силу отсутствия технической возможности отсутствует в информационных системах учета Заказчика), в часах;

**Тобj** – фактически достигнутое значение показателя «Объем обучения новому функционалу», затраченное на j-ое обучение, в часах;

CSC – стоимость 1 часа времени обслуживания, руб.;

DSF – доля базовой части (для ФВО) в стоимости услуг (указана в Таблице №5;

DSL – доля Бонусной части в стоимости услуг (для показателя Процент вызовов, обслуженных в течение 30 секунд, указана в Таблице №5;

DLCR – доля Бонусной части (для показателя «Доля потерянных вызовов», указана в Таблице №5

KSL - коэффициент выплаты Стоимости услуг по показателю «Процент вызовов, обслуженных в течение 30секунд», определяемый по правилам указанным в таблице №1;

**KLCR**- коэффициент выплаты Стоимости услуг по показателю «Доля потерянных вызовов», определяемый по правилам указанным в таблице №2;

i - Индекс услуги, принимающий значения i=[1,N];

N – количество услуг, входящих в список тарифов и услуг, на подключение которых Исполнителем зарегистрированы заявки в отчетном периоде, при условии, что заявки подтверждены клиентом;

Pi – количество i-х услуг, зарегистрированные Исполнителем заявки на подключение, которые подтверждены клиентом;

Qi – стоимость i-ой услуги;

j – индекс программы обучения, принимающий значения j=[1,K];

K – количество программ обучений новому функционалу, по которым проведены обучения в отчетном периоде.

Расчет планового вознаграждения

Таблица 5

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Информационно-техническая поддержка | | | | | | | |
| Отчетный период | Показатель | План | Доля в стоимости услуг, % | Стоимость доли KPI, (руб.без НДС) | Сумма, (руб. без НДС) | Сумма НДС, (руб.) | Сумма с НДС, (руб.) |
| дек.16 | Фонд времени обслуживания, час |  | 50% | 2 285 350,00 | 2 285 350,00 | 411 363,00 | 2 696 713,00 |
| Процент вызовов, обслуженных в течение 30 секунд, % | 80% | 25% | 1 142 675,00 | 1 142 675,00 | 205 681,50 | 1 348 356,50 |
| Доля потерянных вызовов, % | 10% | 25% | 1 142 675,00 | 1 142 675,00 | 205 681,50 | 1 348 356,50 |
| Количество заявок на изменение профиля сервисов, шт. |  |  |  |  |  |  |
| Фонд времени обучения новому функционалу, час |  |  |  |  |  |  |
| **Итого:** |  |  | **4 570 700,00** | **4 570 700,00** | **822 726,00** | **5 393 426,00** |
| янв.17 | Фонд времени обслуживания, час |  | 50% | 2 366 200,00 | 2 366 200,00 | 425 916,00 | 2 792 116,00 |
| Процент вызовов, обслуженных в течение 30 секунд, % | 80% | 25% | 1 183 100,00 | 1 183 100,00 | 212 958,00 | 1 396 058,00 |
| Доля потерянных вызовов, % | 10% | 25% | 1 183 100,00 | 1 183 100,00 | 212 958,00 | 1 396 058,00 |
| Количество заявок на изменение профиля сервисов, шт. |  |  |  |  |  |  |
| Фонд времени обучения новому функционалу, час |  |  |  |  |  |  |
| **Итого:** |  |  | **4 732 400,00** | **4 732 400,00** | **851 832,00** | **5 584 232,00** |
| фев.17 | Фонд времени обслуживания, час |  | 50% | 2 195 400,00 | 2 195 400,00 | 395 172,00 | 2 590 572,00 |
| Процент вызовов, обслуженных в течение 30 секунд, % | 80% | 25% | 1 097 700,00 | 1 097 700,00 | 197 586,00 | 1 295 286,00 |
| Доля потерянных вызовов, % | 10% | 25% | 1 097 700,00 | 1 097 700,00 | 197 586,00 | 1 295 286,00 |
| Количество заявок на изменение профиля сервисов, шт. |  |  |  |  |  |  |
| Фонд времени обучения новому функционалу, час |  |  |  |  |  |  |
| **Итого:** |  |  | **4 390 800,00** | **4 390 800,00** | **790 344,00** | **5 181 144,00** |
| мар.17 | Фонд времени обслуживания, час |  | 50% | 2 056 000,00 | 2 056 000,00 | 370 080,00 | 2 426 080,00 |
| Процент вызовов, обслуженных в течение 30 секунд, % | 80% | 25% | 1 028 000,00 | 1 028 000,00 | 185 040,00 | 1 213 040,00 |
| Доля потерянных вызовов, % | 10% | 25% | 1 028 000,00 | 1 028 000,00 | 185 040,00 | 1 213 040,00 |
| Количество заявок на изменение профиля сервисов, шт. |  |  |  |  |  |  |
| Фонд времени обучения новому функционалу, час |  |  |  |  |  |  |
| **Итого:** |  |  | **4 112 000,00** | **4 112 000,00** | **740 160,00** | **4 852 160,00** |
| апр.17 | Фонд времени обслуживания, час |  | 50% | 1 976 000,00 | 1 976 000,00 | 355 680,00 | 2 331 680,00 |
| Процент вызовов, обслуженных в течение 30 секунд, % | 80% | 25% | 988 000,00 | 988 000,00 | 177 840,00 | 1 165 840,00 |
| Доля потерянных вызовов, % | 10% | 25% | 988 000,00 | 988 000,00 | 177 840,00 | 1 165 840,00 |
| Количество заявок на изменение профиля сервисов, шт. |  |  |  |  |  |  |
| Фонд времени обучения новому функционалу, час |  |  |  |  |  |  |
| **Итого:** |  |  | **3 952 000,00** | **3 952 000,00** | **711 360,00** | **4 663 360,00** |
| май.17 | Фонд времени обслуживания, час |  | 50% | 2 317 450,00 | 2 317 450,00 | 417 141,00 | 2 734 591,00 |
| Процент вызовов, обслуженных в течение 30 секунд, % | 80% | 25% | 1 158 725,00 | 1 158 725,00 | 208 570,50 | 1 367 295,50 |
| Доля потерянных вызовов, % | 10% | 25% | 1 158 725,00 | 1 158 725,00 | 208 570,50 | 1 367 295,50 |
| Количество заявок на изменение профиля сервисов, шт. |  |  |  |  |  |  |
| Фонд времени обучения новому функционалу, час |  |  |  |  |  |  |
| **Итого:** |  |  | **4 634 900,00** | **4 634 900,00** | **834 282,00** | **5 469 182,00** |
| июн.17 | Фонд времени обслуживания, час |  | 50% | 2 332 500,00 | 2 332 500,00 | 419 850,00 | 2 752 350,00 |
| Процент вызовов, обслуженных в течение 30 секунд, % | 80% | 25% | 1 166 250,00 | 1 166 250,00 | 209 925,00 | 1 376 175,00 |
| Доля потерянных вызовов, % | 10% | 25% | 1 166 250,00 | 1 166 250,00 | 209 925,00 | 1 376 175,00 |
| Количество заявок на изменение профиля сервисов, шт. |  |  |  |  |  |  |
| Фонд времени обучения новому функционалу, час |  |  |  |  |  |  |
| **Итого:** |  |  | **4 665 000,00** | **4 665 000,00** | **839 700,00** | **5 504 700,00** |
| июл.17 | Фонд времени обслуживания, час |  | 50% | 2 338 750,00 | 2 338 750,00 | 420 975,00 | 2 759 725,00 |
| Процент вызовов, обслуженных в течение 30 секунд, % | 80% | 25% | 1 169 375,00 | 1 169 375,00 | 210 487,50 | 1 379 862,50 |
| Доля потерянных вызовов, % | 10% | 25% | 1 169 375,00 | 1 169 375,00 | 210 487,50 | 1 379 862,50 |
| Количество заявок на изменение профиля сервисов, шт. |  |  |  |  |  |  |
| Фонд времени обучения новому функционалу, час |  |  |  |  |  |  |
| **Итого:** |  |  | **4 677 500,00** | **4 677 500,00** | **841 950,00** | **5 519 450,00** |
| авг.17 | Фонд времени обслуживания, час |  | 50% | 2 549 750,00 | 2 549 750,00 | 458 955,00 | 3 008 705,00 |
| Процент вызовов, обслуженных в течение 30 секунд, % | 80% | 25% | 1 274 875,00 | 1 274 875,00 | 229 477,50 | 1 504 352,50 |
| Доля потерянных вызовов, % | 10% | 25% | 1 274 875,00 | 1 274 875,00 | 229 477,50 | 1 504 352,50 |
| Количество заявок на изменение профиля сервисов, шт. |  |  |  |  |  |  |
| Фонд времени обучения новому функционалу, час |  |  |  |  |  |  |
| **Итого:** |  |  | **5 099 500,00** | **5 099 500,00** | **917 910,00** | **6 017 410,00** |
| сен.17 | Фонд времени обслуживания, час |  | 50% | 2 849 050,00 | 2 849 050,00 | 512 829,00 | 3 361 879,00 |
| Процент вызовов, обслуженных в течение 30 секунд, % | 80% | 25% | 1 424 525,00 | 1 424 525,00 | 256 414,50 | 1 680 939,50 |
| Доля потерянных вызовов, % | 10% | 25% | 1 424 525,00 | 1 424 525,00 | 256 414,50 | 1 680 939,50 |
| Количество заявок на изменение профиля сервисов, шт. |  |  |  |  |  |  |
| Фонд времени обучения новому функционалу, час |  |  |  |  |  |  |
| **Итого:** |  |  | **5 698 100,00** | **5 698 100,00** | **1 025 658,00** | **6 723 758,00** |
| окт.17 | Фонд времени обслуживания, час |  | 50% | 2 852 250,00 | 2 852 250,00 | 513 405,00 | 3 365 655,00 |
| Процент вызовов, обслуженных в течение 30 секунд, % | 80% | 25% | 1 426 125,00 | 1 426 125,00 | 256 702,50 | 1 682 827,50 |
| Доля потерянных вызовов, % | 10% | 25% | 1 426 125,00 | 1 426 125,00 | 256 702,50 | 1 682 827,50 |
| Количество заявок на изменение профиля сервисов, шт. |  |  |  |  |  |  |
| Фонд времени обучения новому функционалу, час |  |  |  |  |  |  |
| **Итого:** |  |  | **5 704 500,00** | **5 704 500,00** | **1 026 810,00** | **6 731 310,00** |
| ноя.17 | Фонд времени обслуживания, час |  | 50% | 2 940 300,00 | 2 940 300,00 | 529 254,00 | 3 469 554,00 |
| Процент вызовов, обслуженных в течение 30 секунд, % | 80% | 25% | 1 470 150,00 | 1 470 150,00 | 264 627,00 | 1 734 777,00 |
| Доля потерянных вызовов, % | 10% | 25% | 1 470 150,00 | 1 470 150,00 | 264 627,00 | 1 734 777,00 |
| Количество заявок на изменение профиля сервисов, шт. |  |  |  |  |  |  |
| Фонд времени обучения новому функционалу, час |  |  |  |  |  |  |
| **Итого:** |  |  | **5 880 600,00** | **5 880 600,00** | **1 058 508,00** | **6 939 108,00** |

|  |  |
| --- | --- |
| от Заказчика:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.Г. Долгоаршинных/  «\_\_\_\_» \_\_\_\_ 201\_ года  М.П. | от Исполнителя:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.Л. Петров/  «\_\_\_\_» \_\_\_\_ 201\_ года  М.П. |

**«Раздел 6. Регламент обеспечения информационной безопасности».**

**Регламент обеспечения информационной безопасности при взаимодействии ПАО «Башинформсвязь» с АО «МЦ НТТ» в рамках договора на информационно-справочное обслуживание, заключаемого на основании Приказа №01/01/206-14 от 27.02.2014 «О проведении реформирования процессов дистанционного обслуживания в рамках реализации проекта «Ростелеком-Контакт-центр»**

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г.

1. **Общие положения.**

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок взаимодействия АО «МЦ НТТ» (далее по тексту Исполнитель) и ПАО «Башинформсвязь» (далее по тексту Заказчик) в рамках договора на информационно-справочное обслуживание, заключаемого с целью исполнения приказа №01/01/206-14 от 27.02.2014 «О проведении реформирования процессов дистанционного обслуживания в рамках реализации проекта «Ростелеком-Контакт-центр» (далее по тексту Договор). Регламент определяет порядок указанного взаимодействия по обеспечению режима коммерческой тайны, соблюдению конфиденциальности персональных данных и другой информации к которой установлен режим конфиденциальности Заказчиком и/или требованиями Федеральных законов.

1.2. Общее руководство и принятие всех решений по вопросам обеспечения режима коммерческой тайны, конфиденциальности и информационной безопасности АО «МЦ НТТ» осуществляет руководитель Исполнителя.

1.3. Организацию мероприятий по обеспечению режима коммерческой тайны, конфиденциальности и информационной безопасности Исполнителя осуществляет Директор по безопасности Исполнителя.

1.4. Исполнитель должен разработать и соблюдать требования локальных нормативных документов по вопросам защиты коммерческой тайны, конфиденциальности и информационной безопасности.

1.5. Для выполнения технологических операций по обеспечению режима коммерческой тайны, конфиденциальности и информационной безопасности Исполнителя, из числа штатных работников Исполнителя назначаются ответственные за информационную безопасность, также допускается выполнение технологических операций по обеспечению безопасности на договорной основе сторонними организациями, согласованными с ПАО «Башинформсвязь».

1.6. Заказчик оставляет за собой право по контролю обеспечения режима коммерческой тайны, конфиденциальности и информационной безопасности Исполнителя, а также участие в проведении совместных проверок и расследований по признакам и фактам нарушения Исполнителем требований безопасности, закрепленных агентским договором и приложениями к нему.

1.7. При работе с информационными ресурсами, работники Исполнителя обязаны выполнять требования Внутренних нормативных документов по информационной

1. **Безопасность рабочих мест.**

2.1. Для обеспечения своей деятельности Исполнитель обязан использовать только лицензионное и официально приобретенное программное обеспечение. Применение бесплатного или условно бесплатного программного обеспечения должно согласовываться с подразделением безопасности Заказчика.

2.2. Для доступа к информационным ресурсам Заказчика Исполнитель может использовать программное обеспечение, предоставленное Заказчиком (Приложение 2). Использование иного программного обеспечения должно согласовываться с Заказчиком. Исполнитель не вправе вносить любые изменения в предоставляемое Заказчиком программное обеспечение.

2.3. Применяемое Исполнителем системное программное обеспечение должно своевременно обновляться с использованием автоматизированных средств обновлений. В случае конфликта версий системного программного обеспечения с программными компонентами информационных систем Заказчика или Исполнителя приоритет отдается работоспособности информационных систем. Устранение конфликта в работе ПО решается в рабочем порядке подразделениями Заказчика и Исполнителя, в том числе с привлечением производителя соответствующего ПО.

2.4. Запрещается хранение конфиденциальной информации Заказчика на неучтенных носителях информации, а также на жестких дисках рабочих станций Исполнителя, с которых осуществляется доступ к информационным ресурсам сторонних организаций и в сеть общего пользования Интернет.

2.5. Сегменты сетей Исполнителя и Заказчика должны быть разделены средствами межсетевого экранирования с проведением строгой политики управления доступом, в целях исключения доступа к неразрешенным объектам, а также использования неразрешенных протоколов, сервисов и служб.

1. **Доступ к информационным ресурсам.**
2. Аутентификация пользователя Исполнителя при доступе к информационным ресурсам Заказчика должна осуществляться с использованием логина и пароля. Парольная политика должна соответствовать требованиям Заказчика.
3. Доступ к информационным ресурсам Заказчика должен осуществляться только по доверенным каналам связи, принадлежащим Заказчику, в противном случае должны применяться механизмы шифрования на сетевом уровне. При применении шифрования должны использоваться алгоритмы шифрования, принятые Заказчиком, ключи шифрования, выданные подразделением безопасности Заказчика.
4. Доступ к информационным ресурсам Заказчика предоставляется только штатным работникам Исполнителя (третьих лиц привлеченных Исполнителем для исполнения обязательств по договору) на основании заявки (Приложение 4 к данному Регламенту), оформленной Исполнителем в соответствии с «Процедурой предоставления доступа кандидатам и работникам АО «МЦ НТТ» к корпоративным автоматизированным информационным системам ПАО «Башинформсвязь»» (Приложение 1 к данному Регламенту) и «Матрицей ролевых групп доступа кандидатов и работников АО «МЦ НТТ» к информационным ресурсам ПАО «Башинформсвязь» (Приложение 3).
5. Доступ кандидатам в работники АО «МЦ НТТ» к информационным ресурсам Заказчика предоставляется исключительно для прохождения обучения.
6. Доступ работникам Исполнителя к информационным ресурсам Заказчика предоставляется исключительно для выполнения обязательств, предусмотренных агентским договором.
7. Доступ предоставляется минимально необходимый для выполнения работником своих должностных обязанностей. Пользователь может получить доступ в соответствии с ролевой группой, только к информационным активам из матрицы (Приложение 3 к данному Регламенту). Ответственность за обоснованность запрашиваемого доступа возлагается на руководителя подразделения Исполнителя, запросившего доступ. Ответственность за соответствие предоставленного доступа и запрашиваемого возлагается на руководителя подразделения Заказчика, предоставившего доступ.
8. Централизованный учет пользователей информационных ресурсов Заказчика и его своевременная актуализация возлагаются на подразделение безопасности Исполнителя. Учет сотрудников Исполнителя, допущенных к конфиденциальной информации, а также проведение служебных расследований по фактам нарушений требований информационной безопасности возлагается на подразделение безопасности Исполнителя, с привлечением подразделения безопасности Заказчика.
9. Уволенные работники Исполнителя (третьих лиц, привлеченных Исполнителем) должны быть лишены допуска ко всем ресурсам (без исключения). Ответственность за своевременное формирование заявки на прекращение допуска несет Исполнитель. В целях своевременного лишения допуска к информационным ресурсам Заказчика, руководитель подразделения Исполнителя, оформивший допуск информирует ИТ-подразделение Заказчика не позднее 5 рабочих дней после подачи заявления об увольнении с указанием фактической даты прекращения допуска. В день увольнения руководитель подразделения Исполнителя оформляет заявку на прекращение доступа. Подразделение по работе с персоналом Исполнителя не реже 1 раза в квартал информирует подразделение безопасности Заказчика об уволенных работниках и работниках, переведенных на другие должности. Ответственность и сроки по предоставлению/прекращению доступа увольняющихся сотрудников определяются в соответствии с «Процедурой предоставления доступа кандидатам и работникам АО «МЦ НТТ» к корпоративным автоматизированным информационным системам ПАО «Башинформсвязь».
10. Заказчик должен обеспечивать журналирование (логирование) доступа работников Исполнителя к информационным ресурсам Заказчика и при необходимости предоставлять эту информацию подразделению безопасности Исполнителя.
11. Заказчик оставляет за собой право контролировать действия работников Исполнителя (третьих лиц, привлеченных Исполнителем), кандидатов в работники АО «МЦ НТТ» при осуществлении доступа к информационным ресурсам Заказчика и приостанавливать доступ в случаях возникновения ситуаций, создающих угрозу информационной безопасности Заказчика, уведомив об этом Исполнителя. Доступ восстанавливается после устранения выявленной угрозы на основании заявки согласованной с подразделением безопасности Заказчика.
12. **Реагирование на инциденты информационной безопасности.**
    * 1. Исполнитель должен информировать подразделение безопасности Заказчика обо всех случаях возникновения инцидентов информационной безопасности.
      2. Исполнитель должен безотлагательно предпринимать все необходимые меры по предотвращению и минимизации ущерба при возникновении инцидента информационной безопасности.
      3. В случаях возникновения угроз информационной безопасности Заказчика со стороны сети, рабочих мест или пользователей Исполнителя (третьих лиц, привлеченных Исполнителем), а также претензий со стороны государственных контролирующих органов или фактов нарушений, приведших к материальному ущербу, расследование осуществляет подразделение безопасности Заказчика совместно с подразделением безопасности Исполнителя.
13. **Применение средств защиты информации.**

5.1.Установка средств защиты информации Исполнителем должна в обязательном порядке согласовываться с подразделением безопасности Заказчика.

5.2. Установка и ввод в эксплуатацию средств защиты информации должна осуществляться в соответствии с эксплуатационной и технической документацией.

5.3. Исполнитель должен проводить обучение лиц, использующих средства защиты информации, правилам работы с ними.

5.4.Учет применяемых средств защиты информации, эксплуатационной и технической документации и носителей конфиденциальной информации возлагается на ответственного работника Исполнителя.

5.5. Контроль за соблюдением условий использования средств защиты информации возлагается на подразделение безопасности Исполнителя.

1. **Доступ в сеть Интернет.**

6.1.Доступ в сеть общего пользования, Интернет с рабочих мест, с которых осуществляется доступ к информационным ресурсам Заказчика, должен осуществляться в соответствии с «Процедурой предоставления доступа кандидатам и работникам АО «МЦ НТТ» к корпоративным автоматизированным информационным системам ПАО «Башинформсвязь».

6.2. Доступ в сеть Интернет должен осуществляться только авторизованными пользователями через средства межсетевого экранирования, журналироваться автоматизированными средствами (Proxy-сервер), контролироваться антивирусным программным обеспечением.

6.3. Контент-контроль доступа в сеть Интернет работниками Исполнителя осуществляет подразделение безопасности Заказчика.

6.4. Взаимодействие работников Исполнителя от имени Заказчика с внешними контрагентами должно осуществляться только с использованием корпоративной электронной почты Заказчика или специально организованных информационных систем.

6.5. Передача конфиденциальной информации через сеть Интернет запрещена.

6.6. Запрещается использование Интернета для своих личных целей: посещение развлекательных, игровых, музыкальных, порнографических, террористических сайтов.

6.7. Не допускается неуполномоченное представление личной точки зрения точкой зрения Заказчика или Исполнителя в сети Интернет.

6.8. Личные бюджеты пользователей онлайновых сервисов Интернет не должны использоваться с рабочих мест Исполнителя.

1. **Антивирусная безопасность.**

7.1. В целях непрерывного и комплексного обеспечения Исполнителя системой антивирусной безопасности, все рабочие места и серверы Исполнителя должны быть оснащены лицензионным антивирусным программным обеспечением. Поддержание работоспособности антивирусного программного обеспечения и актуальность антивирусных баз обеспечивает ИТ-подразделение Заказчика.

7.2. В случае если рабочее место, с которого осуществляется доступ к информационным ресурсам Заказчика, невозможно оснастить антивирусным программным обеспечением, по согласованию с подразделением безопасности Заказчика, на рабочем месте должна быть создана замкнутая программная среда, не позволяющая осуществлять запуск любых приложений, кроме штатных.

1. **Информационное взаимодействие.**

8.1. В целях обеспечения авторства, целостности и юридической значимости, электронный документооборот между Исполнителем и Заказчиком, содержащий конфиденциальную информацию, должен быть организован с использованием электронных цифровых подписей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

1. **Контроль состояния информационной безопасности.**

9.1. В целях проверки выполнения требований по информационной безопасности, а также предупреждения и своевременного выявления нарушений информационной безопасности, в подразделениях Исполнителя должен осуществляться контроль состояния информационной безопасности Исполнителя.

1. Контроль состояния информационной безопасности в подразделениях Исполнителя осуществляют подразделения безопасности Исполнителя и Заказчика в соответствии с согласованными планами работ.
2. Плановым проверкам должны подвергаться все подразделения Исполнителя не реже 1 раза в 3 года.
3. Внезапные проверки проводятся подразделениями безопасности Исполнителя или Заказчика в соответствии с внутренними утвержденными планами работ.
4. По фактам инцидентов информационной безопасности в обязательном порядке проводится внеплановая проверка состояния информационной безопасности подразделением безопасности Исполнителя совместно с подразделением безопасности Заказчика с целью выявления причин, устранения нарушений и предупреждения подобных нарушений в дальнейшем.
5. Внеплановые проверки состояния информационной безопасности проводятся в обязательном порядке при реорганизации подразделений Исполнителя, изменения в технологии работы, состава программно-аппаратного обеспечения.
6. **Обучение персонала.**
   * 1. Исполнитель (должностное лицо Исполнителя ответственное за обучение персонала) должен, при проведении обучения, всех кандидатов в работники АО «МЦ НТТ» знакомить под роспись с нормативными документами по вопросам информационной безопасности.
     2. Исполнитель (иное лицо, привлеченное Исполнителем) должен всех вновь принимаемых работников знакомить под роспись с нормативными документами по вопросам информационной безопасности. Проводить регулярное обучение работников по вопросам информационной безопасности при предоставлении доступа к информационным ресурсам Заказчика. Доводить до работников новые нормативные документы под роспись.
     3. Не реже 1 раза в год проводить плановый Инструктаж по вопросам информационной безопасности.
     4. Заказчик обязуется проводить обучение работников Исполнителя ответственных за информационную безопасность не реже 1 раза в год. При смене сотрудника Исполнителя, ответственного за информационную безопасность Заказчик обязуется провести внеплановое обучение по факту его назначения на должность.
7. **Ответственность.**

11.1. За действия работников Исполнителя (иных лиц, привлеченных Исполнителем), нарушивших действующие требования по информационной безопасности, и руководителей подразделений, не обеспечившие их выполнение несет Исполнитель.

11.2. При подозрении на мошенничество или иные преступления, а также в случаях нанесения материального ущерба Заказчику, явившиеся следствием нарушения информационной безопасности, материалы предаются в правоохранительные органы.

1. **Заключительные и переходные положения.**

12.1. Указанные в приложении №№1,2,3 и №4 изменения вступают в силу со дня подписания сторонами новой редакции Регламента взаимодействия между АО «МЦ НТТ» и ПАО «Башинформсвязь» по обеспечению информационной безопасности и соблюдению требований ФЗ-152 «О персональных данных».

12.2. Внесение изменений в настоящий Регламент осуществляется на основании письменных предложений, согласованных всеми сторонами.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| от Заказчика:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.Г. Долгоаршинных/  «\_\_\_\_» \_\_\_\_ 201\_ года | | от Агента:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.Л. Петров/  «\_\_\_\_» \_\_\_\_ 201\_ года | |
| м.п. | | м.п. | |

**Приложение 1**

**К Регламенту обеспечения информационной безопасности при взаимодействии ПАО «Башинформсвязь» с АО «МЦ НТТ» в рамках договора на информационно-справочное обслуживание, заключаемого на основании Приказа №01/01/206-14 от 27.02.2014 «О проведении реформирования процессов дистанционного обслуживания в рамках реализации проекта «Ростелеком-Контакт-центр»**

Процедура предоставления доступа кандидатам и работникам АО «МЦ НТТ» к корпоративным автоматизированным информационным системам (КАИС)

ПАО «Башинформсвязь»

**1**. **Предоставление доступа к ИА**

Для проведения первичного обучения кандидатов в работники АО «МЦ НТТ», предоставляется доступ к информационным системам, путем формирования ограниченных учетных записей в КАИС для каждого должностного лица Исполнителя ответственного за обучение персонала в соответствии с Матрицей ролевых групп доступа кандидатам и работникам АО «МЦ НТТ» к информационным ресурсам ПАО «Башинформсвязь» (Приложение 3). Указанное лицо в процессе обучения использует только эту ограниченную учетную запись, для всей группы обучения и производит периодическое (ежедневное/еженедельное) изменение пароля доступа учетной записи в Active Directory.

После факта официального приема на работу сотрудника АО «МЦ НТТ» руководитель территориального подразделения АО «МЦ НТТ» в Республике Башкортостан (далее - руководитель подразделения АО «МЦ НТТ»), инициирует процедуру предоставления прав доступа Пользователю. Пользователь может получить доступ только к информационным активам, список которых утвержден (Приложение 3). Первичный доступ работника к информационным активам определяется в зависимости от типовой ролевой группы работника (обучение, оператор, супервизор), прописанной в Приложении 3, и может расширяться/сокращаться доступом к отдельным информационным активам на основании Заявки (Приложение 4).

Для предоставления доступа к ИА руководитель подразделения выполняет следующие действия:

1. определяет, какой ролевой группе соответствуют функциональные обязанности вновь принятого работника АО «МЦ НТТ» и какие отдельные КАИС (не включенные в ролевую группу) необходимы для их исполнения (Приложение 3);
2. в электронном виде (с помощью Microsoft Word) заполняет Заявку установленного образца (Приложение 4), с указанием полного ФИО вновь принятого работника, должности и табельного номера, выбранной ролевой группе и при необходимости указанием отдельных КАИС (не включенным в ролевую группу);
3. размещает Заявку, в электронном виде, в СЭД ПАО «Башинформсвязь», как Информационно-справочный документ без прикрепления сканированного подлинника, со следующими реквизитами:

**Адресаты**: все менеджеры ИА, в соответствии с выбранной ролевой группой доступа (согласно Приложению 3);

**В закладке «Согласование и подписание»**

Лист согласования:

1. сотрудник Службы безопасности АО «МЦ НТТ», срок согласования 1 рабочий день с момента поступления заявки;
2. сотрудник Управления безопасности ПАО «Башинформсвязь», контролирует соблюдение требований настоящего Регламента по информационной безопасности в процессе предоставления прав доступа, срок согласования 1 рабочий день с момента поступления заявки.

Лист подписания: руководитель подразделения АО «МЦ НТТ»;

**Вложение:** Заявка на предоставление, изменение, прекращение доступа пользователя к ИА в виде документа Microsoft Word;

3) владелец ИА, произведя анализ заявки, определяет мероприятия, необходимые для предоставления доступа к ИА в зоне своей ответственности и создает поручения для ее выполнения. Выполнение Заявки с настройкой рабочего места, возможно непосредственно с выездом к Пользователю или дистанционно;

1. Порядок выполнения обращений Пользователей осуществляют аналогично с «Процедурой организации технической поддержки ИТ ресурсов внутренним пользователям в ПАО «Башинформсвязь»»;
2. Требования к парольной защите учетных записей ИА определяются в соответствии с «Положением по использованию паролей ПАО «Башинформсвязь»»;
3. Срок исполнения заявки: два рабочих дня.

**2. Прекращение/изменение прав доступа к ИА**

Прекращение, изменение прав доступа работника АО «МЦ НТТ» производится в следующих случаях:

* изменение должностных обязанностей (изменение прав доступа);
* переход работника в другое подразделение или
* увольнение.

В случае изменения прав доступа работника, Руководитель подразделения АО «МЦ НТТ» определяет, к каким ИА необходимо изменить доступ. Далее осуществляются действия аналогично процедуре предоставления доступа к ИА, указанным в п.1.

В случае перехода работника в другое подразделение/увольнения, производится прекращение доступа к предоставленным ранее ИА. Руководитель подразделения АО «МЦ НТТ» выполняет следующие действия в соответствии с пунктом 3.8:

1. заполняет Заявку (Приложение 4) на прекращение доступа для переходящего/увольняемого работника;
2. в последний день работы работника размещает Заявку, в электронном виде, в СЭД ПАО «Башинформсвязь», как Информационно-справочный документ без прикрепления сканированного подлинника, со следующими реквизитами:
3. **Адресаты**: все менеджеры ИА, в соответствии с выбранной ролевой группой доступа (согласно Приложению 3);

**В закладке «Согласование и подписание»**

Лист согласования:

1. сотрудник Службы безопасности АО «МЦ НТТ», срок согласования 1 рабочий день с момента поступления заявки;
2. сотрудник Управления безопасности ПАО «Башинформсвязь», контролирует соблюдение требований настоящего Регламента по информационной безопасности в процессе предоставления прав доступа, срок согласования 1 рабочий день с момента поступления заявки.

Лист подписания: руководитель подразделения АО «МЦ НТТ»;

**Вложение:** Заявка на предоставление, изменение, прекращение доступа пользователя к ИА в виде документа Microsoft Word;

4) Владелец ИА, произведя анализ заявки, направляет в работу. Исполнение заявки происходит согласно Процедуре организации технической поддержки ИТ ресурсов внутренним пользователям в ПАО «Башинформсвязь».

5) В случае увольнения работника сотрудник УИТ блокирует учетную запись увольняющегося работника в домене BIS.BASHTEL.RU

6) Срок исполнения заявки: два рабочих дня

Прекращение прав доступа работника АО «МЦ НТТ» к ИА осуществляется путем удаления в КАИС учетной записи уволившегося работника.

Процедура прекращения прав доступа сотруднику АО «МЦ НТТ» может инициироваться работниками УБ ПАО «Башинформсвязь».

Руководитель подразделения АО «МЦ НТТ» не реже 1 раза в квартал предоставляет в УБ актуальный список сотрудников АО «МЦ НТТ» для осуществления инвентаризации учетных записей. Инвентаризация проводится в соответствии с Процедурой инвентаризации учетных записей в информационных системах ПАО «Башинформсвязь».

**Приложение 2**

**К Регламенту обеспечения информационной безопасности при ПАО «Башинформсвязь». с АО «МЦ НТТ» в рамках договора на информационно-техническое и экспертное обслуживание, заключаемого на основании Приказа №01/01/206-14 от 27.02.2014 «О проведении реформирования процессов дистанционного обслуживания в рамках реализации проекта «Ростелеком-Контакт-центр»**

Перечень стандартного программного обеспечения АРМ оператора АО «МЦ НТТ»:

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | Название программного обеспечения |
| 1 | Операционная система - MS Windows 7 Corporate/ MS Windows XP Corporate |
| 2 | Adobe Acrobat reader |
| 3 | Архиватор - 7Zip |
| 4 | Файловый менеджер - FAR manager |
| 5 | Forefront TMG client |
| 6 | Java RE 6 |
| 7 | Oracle client 8 |
| 8 | Oracle client 9 |
| 9 | HP Service Manager client 9.35 |
| 10 | CTIOS client 9 |
| 11 | Microsoft System Center Configuration Manager client |
| 12 | Microsoft System Center Endpoint Protection |
| 13 | MS Office 2013 |

Список ресурсов Интернет для групповой политики ограниченного доступа:

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | Список ресурсов Интернет |
| 1 | http://www.bashtel.ru |
| 2 | http://\*.bashtel.ru/\* |
| 3 | http://www.btdiler.ru |
| 4 | http://btdiler.ru/\* |
| 5 | http://i.btdiler.ru/\* |

**Приложение 3**

«Матрица ролевых групп доступа кандидатов и работников АО «МЦ НТТ к информационным ресурсам ПАО «Башинформсвязь»»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Информационный актив** | **модули** | **ресурс** | **Адресат (Менеджер ИА)** | **ОБУЧЕНИЕ** | **ОПЕРАТОР** | **СУПЕРВИЗОР** |
| **Домен BIS.BASHTEL.RU** | **Каталог Active Directory** | Создание учетной записи в Active Directory с групповыми политиками и правами доступа | Титлин Лев Сергеевич | да | да | да |
| **AgentDesktop** | **главная страница** | [\\bis.bashtel.ru\apps\CTI-Agent\CTI Desktop\_TKC\AgentDesktop.exe](file:///\\bis.bashtel.ru\apps\CTI-Agent\CTI%20Desktop_TKC\AgentDesktop.exe) | Титлин Лев Сергеевич | да | да | да |
|  | **База знаний** | http://tkc.bis.bashtel.ru/servicedesk/menu.html | Титлин Лев Сергеевич | да | да | да |
|  | **Статистика UCCE** | https://192.168.110.35:8444/cuic/Login.htmx | Титлин Лев Сергеевич | нет | нет | да |
|  | **БТдилер** | <http://btdiler.ru/info.php> | Титлин Лев Сергеевич | да | да | да |
| **ServiceManager** | **главная страница** | C:\Program Files (x86)\HP\Service Manager 9.35\Client\ServiceManager.cmd | Кальметьев Тимур Харисович | да | да | да |
| **АСР СТАРТ** | **справка-расчет** | форма модуля Биллинг Старт \\bis.bashtel.ru\apps\Start-RB module=GS\_START | Хасанов Марат Рашитович, Леус Константин Владимирович | да | да | да |
|  | **заявление** | [\\bis.bashtel.ru\apps\Start module=ABN\_PAPERS](file:///\\bis.bashtel.ru\apps\Start%20%20%20module=ABN_PAPERS%20) | Хасанов Марат Рашитович, Леус Константин Владимирович | нет | нет | да |
|  | **контроль за движением документов** | [\\bis.bashtel.ru\apps\Start module=DELAY\_CONTROL](file:///\\bis.bashtel.ru\apps\Start%20%20%20module=DELAY_CONTROL) | Хасанов Марат Рашитович, Леус Константин Владимирович | нет | нет | да |
| **КСИ** | **главная страница** | <http://ufa-mgmt10.net.bashtel.ru/webapp/pppoe_acct_au/main.php> | Давлетшина Луиза Фаритовна | да | да | да |
|  | **справочник абонентов** | <http://ufa-mgmt10.net.bashtel.ru/webapp/pppoe_index/ui.php> | Давлетшина Луиза Фаритовна | да | да | да |
|  | **кабельное телевидение** | <http://ufa-mgmt10.net.bashtel.ru/webapp/ktv/ktv.php> | Давлетшина Луиза Фаритовна | да | да | да |
|  | **заблокированные ресурсы сети** | <http://ufa-mgmt10.net.bashtel.ru/webapp/zapret/zapret.php> | Давлетшина Луиза Фаритовна | да | да | да |
|  | **отсрочка платежа** | <http://ufa-mgmt10.net.bashtel.ru/webapp/pppoe_acct_au/start_payment_delay.php> | Давлетшина Луиза Фаритовна | да | да | да |
|  | **информирование абонентов** | <http://ufa-mgmt10.net.bashtel.ru/webapp/pppoe_acct_au/abon_inform.php> | Давлетшина Луиза Фаритовна | нет | нет | да |
|  | **электронный ящик абонента** | <http://ufa-mgmt10.net.bashtel.ru/webapp/pppoe_acct_au/common/vmailnew.php> | Давлетшина Луиза Фаритовна | да | да | да |
| **БИС+** | **главная страница** | \\bis.bashtel.ru\apps\BISPlus\BISplus.exe | Никитина Любовь Александровна, Тимилова Ирина Александровна | нет | нет | да |
| **Тесты и инструктажи** | **главная страница** | <http://ufa-mgmt10.net.bashtel.ru/webapp/testssystem/login.html> | Титлин Лев Сергеевич | да | да | да |
| **БиллМастер** | **главная страница** | <http://app2.net.bashtel.ru/operators/intro.html> | Кальметьев Тимур Харисович | нет | нет | да |
| **Папка Учеба** | **сетевой ресурс** | [\\bis.bashtel.ru\deps\CTE-Ceh-TKC](file:///\\bis.bashtel.ru\deps\CTE-Ceh-TKC%20) | Титлин Лев Сергеевич | чтение | полный | полный |
| **Папка База Знаний редактор** | **сетевой ресурс** | [\\bis.bashtel.ru\deps\CTE-Ceh-TKC-IPCCAgentWork](file:///\\bis.bashtel.ru\deps\CTE-Ceh-TKC-IPCCAgentWork%20) | Титлин Лев Сергеевич | нет | нет | полный |
| **Папка ИТР** | **сетевой ресурс** | [\\bis.bashtel.ru\deps\CTE-Ceh-TKC-ITR](file:///\\bis.bashtel.ru\deps\CTE-Ceh-TKC-ITR%20) | Титлин Лев Сергеевич | нет | нет | полный |
| **Доступ в Интернет** | **G\_Internet\_WWW** | Групповая политика стандартного доступа в сеть Интеренет для сотрудников ПАО "Башинформсвязь" | Титлин Лев Сергеевич | нет | нет | да |
| **Ограниченный доступ в Интернет** | **G\_Internet\_WWW\_for\_IPCC \*** | Групповая политика ограниченного доступа в Интернет по списку ресурсов (в приложении 2) | Титлин Лев Сергеевич | да | нет | да |
| **СЭД** |  | Информационно-справочный документ | Хасанов Марат Рашитович | нет | нет | да |

**Приложение 4**

Формы и образец Заявки

на предоставление, изменение, прекращение доступа пользователя к ИА



|  |
| --- |
| ФИО работника (полностью): |
| Должность (полностью): |
| Табельный номер: |
| Типовая ролевая группа работника **СУПЕРВИЗОР** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование информационного актива | | Права  доступа | | Владелец  информационного  актива | |
|  | | **Домен BIS.BASHTEL.RU, Каталог Active Directory - Создание учетной записи в Active Directory** | | да | | Титлин Лев Сергеевич | |
|  | | **AgentDesktop, главная страница** - [\\bis.bashtel.ru\apps\CTI-Agent\CTI Desktop\_TKC\AgentDesktop.exe](file:///\\bis.bashtel.ru\apps\CTI-Agent\CTI%20Desktop_TKC\AgentDesktop.exe) | | да | | Титлин Лев Сергеевич | |
|  | | **База знаний -** http://tkc.bis.bashtel.ru/servicedesk/menu.html | | да | | Титлин Лев Сергеевич | |
|  | | **Статистика UCCE -** https://192.168.110.35:8444/cuic/Login.htmx | | да | | Титлин Лев Сергеевич | |
|  | | **ServiceManager,** главная страница - C:\Program Files (x86)\HP\Service Manager 9.35\Client\ServiceManager.cmd | | да | | Кальметьев Тимур Харисович | |
|  | | **АСР СТАРТ, справка-расчет** - форма модуля Биллинг Старт \\bis.bashtel.ru\apps\Start-RB module=GS\_START | | да | | Хасанов Марат Рашитович, Леус Константин Владимирович | |
|  | | **АСР СТАРТ** **заявление** - \\bis.bashtel.ru\apps\Start module=ABN\_PAPERS | | да | | Хасанов Марат Рашитович, Леус Константин Владимирович | |
|  | | **АСР СТАРТ** **контроль за движением** документов - \\bis.bashtel.ru\apps\Start module=DELAY\_CONTROL | | да | | Хасанов Марат Рашитович, Леус Константин Владимирович | |
|  | | **КСИ, главная страница** - http://ufa-mgmt10.net.bashtel.ru/webapp/pppoe\_acct\_au/main.php | | да | | Давлетшина Луиза Фаритовна | |
|  | | **КСИ, справочник абонентов -** http://ufa-mgmt10.net.bashtel.ru/webapp/pppoe\_index/ui.php | | да | | Давлетшина Луиза Фаритовна | |
|  | | **КСИ, кабельное телевидение** - http://ufa-mgmt10.net.bashtel.ru/webapp/ktv/ktv.php | | да | | Давлетшина Луиза Фаритовна | |
|  | | **КСИ, заблокированные ресурсы сети** - http://ufa-mgmt10.net.bashtel.ru/webapp/zapret/zapret.php | | да | | Давлетшина Луиза Фаритовна | |
|  | | **КСИ, отсрочка платежа -** http://ufa-mgmt10.net.bashtel.ru/webapp/pppoe\_acct\_au/start\_payment\_delay.php | | да | | Давлетшина Луиза Фаритовна | |
|  | | **КСИ, информирование абонентов -** http://ufa-mgmt10.net.bashtel.ru/webapp/pppoe\_acct\_au/abon\_inform.php | | да | | Давлетшина Луиза Фаритовна | |
|  | | **КСИ, электронный ящик абонента** - http://ufa-mgmt10.net.bashtel.ru/webapp/pppoe\_acct\_au/common/vmailnew.php | | да | | Давлетшина Луиза Фаритовна | |
|  | | **БИС+**, главная страница - \\bis.bashtel.ru\apps\BISPlus\BISplus.exe | | да | | Никитина Любовь Александровна, Тимилова Ирина Александровна | |
|  | | **Тесты и инструктажи**, главная страница - http://ufa-mgmt10.net.bashtel.ru/webapp/testssystem/login.html | | да | | Титлин Лев Сергеевич | |
|  | | **БиллМастер**, главная страница - http://app2.net.bashtel.ru/operators/intro.html | | да | | Кальметьев Тимур Харисович | |
|  | | **Папка Учеба,** сетевой ресурс - \\bis.bashtel.ru\deps\CTE-Ceh-TKC | | полный | | Титлин Лев Сергеевич | |
|  | | **Папка База Знаний редактор**, сетевой ресурс - \\bis.bashtel.ru\deps\CTE-Ceh-TKC-IPCCAgentWork | | полный | | Титлин Лев Сергеевич | |
|  | | **Папка ИТР**, сетевой ресурс - \\bis.bashtel.ru\deps\CTE-Ceh-TKC-ITR | | полный | | Титлин Лев Сергеевич | |
|  | | **Доступ в Интернет**, **G\_Internet\_WWW** - Групповая политика стандартного доступа в сеть Интеренет для сотрудников ПАО "Башинформсвязь" | | да | | Титлин Лев Сергеевич | |
|  | | **СЭД,** - Информационно-справочный документ | | да | | Хасанов Марат Рашитович | |

|  |  |
| --- | --- |
| от Заказчика:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.Г. Долгоаршинных/  «\_\_\_\_» \_\_\_\_ 201\_ года | от Агента:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.Л. Петров/  «\_\_\_\_» \_\_\_\_ 201\_ года |
| м.п. | м.п. |

**«Раздел 7. Форма Акта оказанных услуг».**

**АКТ**

**оказанных услуг**

**за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (месяц) 20\_\_ года**

ЗАО «МЦ-НТТ», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, и ПАО «Башинформсвязь», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, составили настоящий Акт оказанных услуг по Дополнительному соглашению № 1 от « \_\_» \_\_\_\_20\_\_г. к Договору об оказании услуг №ИСО\_2016 от « \_\_ » \_\_\_\_\_\_20\_\_г. за \_\_\_\_\_(месяц) 20\_ года.

1. **Оказанные услуги на территории \_Структурного подразделения \_Заказчика - ПАО «Башинформсвязь»:**
   1. **Информационно-техническая поддержка:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Фонд времени обслуживания, час** | **Процент вызовов, обслуженных в течение 30 сек, %** | Доля потерянных вызовов, % | **Количество обработанных электронных обращений, шт.** | **Количество заявок на подключение к Услугам Заказчика и изменение профиля сервисов, шт.** |
|  |  |  |  |  |

* 1. Заявки на подключение к Услугам Заказчика и изменение профиля сервисов

|  |  |
| --- | --- |
| **Услуги и опции** | **Количество заявок на подключение к Услугам Заказчика и изменение профиля сервисов, шт.** |
| ДВО |  |
| ИНТЕРНЕТ |  |
| ОТА |  |
| IP-TV |  |
| ЦТВ/КТВ |  |
| ПАКЕТЫ |  |
| РАДИО |  |
| **Итого** |  |

1. **Объем стоимости услуг.**

Стоимость услуг Исполнителя за информационно-техническое обслуживание Абонентов **на территории действия** «Башинформсвязь», в соответствии с Разделом № 5дополнительного соглашения составляет:

* 1. **Информационно-техническая поддержка:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Размер вознаграждения**  **(руб.)** | | |
| **без НДС** | **НДС-18%** | **Итого** |
|  |  |  |

* 1. **Обучение новому функционалу:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Размер вознаграждения**  **(руб.)** | | |
| **без НДС** | **НДС-18%** | **Итого** |
|  |  |  |

**Всего оказано услуг на сумму \_\_\_\_\_\_\_(сумма прописью), в том числе НДС 18% \_\_\_\_\_\_\_рублей \_\_ копеек.**

Услуги, указанные в настоящем дополнительном соглашении, оказаны Исполнителем в полном объеме.

Заказчик не имеет претензий к Исполнителю.

|  |  |
| --- | --- |
| **От Заказчика:** Должность  подпись/расшифровка подписи  дата утверждения отчета м.п. | **От Исполнителя:** Должность  подпись/расшифровка подписи  дата утверждения отчета  м.п. |

**ФОРМА АКТА УТВЕРЖДЕНА**

|  |  |
| --- | --- |
| от Заказчика:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.Г. Долгоаршинных/  «\_\_\_\_» \_\_\_\_ 201\_ года | от Исполнителя:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.Л. Петров/  «\_\_\_\_» \_\_\_\_ 201\_ года |
| м.п. | м.п. |

**«Раздел 8. Форма Акта проверки исполнения Исполнителем обязательств».**

**АКТ №**

**проверки исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных**

**дополнительным соглашением № 1 от \_\_\_\_\_\_г. к Договору об**

**оказании услуг №ИСО\_2016 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.**

г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ПАО «Башинформсвязь», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О., должность лица, проводившего проверку), действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проведена проверка исполнения обязательств АО «МЦ НТТ», именуемый далее «Исполнитель» по дополнительному соглашению №1 от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. (далее – дополнительное соглашение) к Договору об оказании услуг №ИСО\_2016 от \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_2г. (далее – Договор).

**Проверка проведена за период деятельности Исполнителя  
с «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года по «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года.**

1. **Неисполнение, либо ненадлежащее исполнение Исполнителем основных требований Раздела №1,2 дополнительного соглашения.**
   1. Некорректное оформление обращений (инцидентов), эскалированных на 2-ю линию и другие подразделения Заказчика:
      1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(четко и подробно изложить суть нарушения)
      2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(четко и подробно изложить суть нарушения)
      3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(четко и подробно изложить суть нарушения)

За данные нарушения Заказчик имеет право взыскать с Исполнителя за каждый выявленный случай штраф, установленный в Разделе № 4 настоящего дополнительного соглашения.

* 1. **За каждое повторное несоответствие требованиям к качеству обслуживания:**
     1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(четко и подробно изложить суть нарушения)
     2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(четко и подробно изложить суть нарушения)
     3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(четко и подробно изложить суть нарушения)
  2. **За каждое несоответствие требованиям к проведению Идентификации при обращении Клиентов:**
     1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(четко и подробно изложить суть нарушения)
     2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(четко и подробно изложить суть нарушения)
     3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(четко и подробно изложить суть нарушения)
  3. **Обоснованные претензии Абонентов:**
     1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(четко и подробно изложить суть нарушения)
     2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(четко и подробно изложить суть нарушения)
     3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(четко и подробно изложить суть нарушения)
  4. **Неудовлетворительно пройденное тестирование:**
     1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(четко и подробно изложить суть нарушения)
     2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(четко и подробно изложить суть нарушения)
     3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(четко и подробно изложить суть нарушения)

Акт на \_\_\_\_\_\_\_\_\_ страницах составлен в \_\_\_\_\_\_\_ экземплярах.

|  |  |
| --- | --- |
| **От Заказчика:** Должность  подпись/расшифровка подписи  дата утверждения отчета м.п. | **От Исполнителя:** Должность  подпись/расшифровка  подписи  дата утверждения  отчета  м.п. |

**ФОРМА АКТА УТВЕРЖДЕНА**

|  |  |
| --- | --- |
| от Заказчика:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.Г. Долгоаршинных/  «\_\_\_\_» \_\_\_\_ 201\_ года | от Исполнителя:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.Л. Петров/  «\_\_\_\_» \_\_\_\_ 201\_ года |
| м.п. | м.п. |

**«Раздел 9. Перечень ответственных лиц за сопровождение Договора»**

***Территория деятельности: ПАО "Башинформсвязь"***

* 1. Со стороны Заказчика:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Борисов Алексей Сергеевич | Контроль исполнения обязательств по договору | al.borisov@bashtel.ru | +7(347) 221-54-02 |
| Давлетшина Луиза Фаритовна | Сверка статистики, мониторинг KPI | Davletshina@bashtel.ru | +7(347) 221-54-47 |
| Попова Ольга Вениаминовна | Управление проектом, актирование | o.popova@bashtel.ru | +7(347) 221-54-03 |

* 1. Со стороны Исполнителя:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шаруев Дмитрий Александрович | Директор Департамента корпоративных проектов | Контроль исполнения обязательств по договору | [d.sharuev@rostelecom-cc.ru](mailto:d.sharuev@rostelecom-cc.ru) | +7(499)550-1352 +7(919)106-1130 |
| Двоеглазова Светлана Николаевна | Региональный менеджер | Управление проектом, актирование | [s.dvoeglazova@rostelecom-cc.ru](mailto:a.alikin@rostelecom-cc.ru) | +7(499)5501356  +7(919)1061251 |
| Нараевская Оксана Степановна | Заместитель директора ЦОВ по корпоративным проектам | Сверка статистики, мониторинг KPI | o.naraevskaya@rostelecom-cc.ru | +7(499) 5501309 +7(919)106-1114 |
| Головко Сергей Станиславович | Директор по безопасности | Контроль за соблюдением требований конфиденциальности | [s.golovko@rostelecom-cc.ru](mailto:s.golovko@rostelecom-cc.ru) | +7(499)5501167 |

|  |  |
| --- | --- |
| от Заказчика:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.Г. Долгоаршинных/  «\_\_\_\_» \_\_\_\_ 201\_ года | от Исполнителя:  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.Л. Петров/  «\_\_\_\_» \_\_\_\_ 201\_ года |
| м.п. | м.п. |