

_____ именуемый в дальнейшем «Заказчик», в лице генерального директора _____, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____ именуемое в дальнейшем «Подрядчик», в лице генерального директора _____, действующего на основании Устава, с другой стороны, при совместном упоминании далее – «Стороны» заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. Подрядчик выполняет работы по расширенной технической поддержке аппаратно-программного комплекса СПИСУ (АПК), (далее – Работы) в соответствии с положениями Соглашения об уровне выполняемых Работ (SLA) (Приложение 1 к настоящему Договору) на объекте: _____

_____ Все приложения являются неотъемлемой частью настоящего Договора. Заказчик обязуется принять выполненные работы и произвести оплату выполненных работ на условиях, установленных настоящим Договором.

2. Стоимость Договора

3. Сдача-приемка работ

3.1. Сдача-приемка полностью выполненных работ за отчетный период, оформляется актом сдачи-приемки выполненных работ, подписываемым обеими сторонами. Заказчик обязан в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения от Подрядчика акта сдачи-приемки выполненных работ подписать его или выставить письменный мотивированный отказ от его подписания, в противном случае работы считаются выполненными, принятыми и подлежат оплате.

3.2. Оплата по Договору осуществляется Заказчиком на основании выставленных Акта сдачи-приемки выполненных работ и счета-фактуры, но не ранее 60 календарных дней после выполнения полного объема работ по данному Договору. Датой оплаты считается дата списания денежных средств с расчетного счета банка Заказчика.

3.3. Оплата работ по настоящему Договору производится Заказчиком в российских рублях.

4. Права и обязанности Сторон

4.1. Заказчик обязан

4.1.1. Предоставить Подрядчику документацию и информацию, необходимую для выполнения настоящего Договора и согласованную сторонами;

4.1.2. Заказчик обязуется принимать и оплачивать выполненные Подрядчиком работы в соответствии с условиями настоящего Договора.

4.1.3. Обеспечивать беспрепятственный доступ к месту выполнения Работ сотрудникам Подрядчика.

4.2. Заказчик имеет право:

4.2.1. Вносить предложения по изменению объема работ, которое, по его мнению, необходимы. В этих случаях Заказчик может дать письменное распоряжение Подрядчику:

- об увеличении любого объема работ (или части работ) по Договору.
- об изменении характера или вида любой части работ;
- о выполнении дополнительной работы любого характера, необходимой для завершения работ;

4.2.2. Если в процессе выполнения обязательств по настоящему Договору, потребуется выполнение работ выходящих за рамки настоящего Договора, то такие работы выполняются на основании дополнительных соглашений к Договору. Стоимость таких дополнительных работ определяется дополнительным соглашением.

4.2.3. Выполнить в полном объеме свои обязательства, предусмотренные в других статьях настоящего Договора.

4.3. Подрядчик обязан

4.3.1. Выполнить работы в соответствии, нормами и правилами, установленными в Российской Федерации, и другими нормативными актами действующего законодательства, регулирующий данный вид правоотношений.

4.3.2. Подрядчик проводит Работы только с привлечением обученного и аттестованного по видам Работ, допущенного к проведению этих Работ, персонала, имеющего подтверждающие документы.

4.3.3. Для выполнения работ в рамках настоящего Договора Подрядчик имеет право привлекать, по согласованию с Заказчиком, третьих лиц. При этом Подрядчик несет ответственность перед Заказчиком за последствия невыполнения или ненадлежащего выполнения обязательств, третьими лицами в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.3.4. Выполнить в полном объеме свои обязательства, предусмотренные в других статьях настоящего Договора.

5. Ответственность Сторон

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора Стороны несут взаимную ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.2. В случае обнаружения Заказчиком отступлений от требований Заказчика или при выявлении недостатков Работы Стороны составляют Акт, в котором фиксируют обнаруженные расхождения и недостатки. Такой Акт должен быть подписан обеими Сторонами.

5.3. При возникновении споров и разногласий по настоящему Договору, Стороны обязуются принимать все возможные меры по урегулированию разногласий путем переговоров. В случае отсутствия согласия между Сторонами по настоящему Договору, спор решается в Арбитражном суде г.Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

6. Форс – мажор

6.1. В случае возникновения обстоятельств, делающих невозможным полное или частичное выполнение любой из Сторон обязательств по настоящему Договору, а именно: пожар, наводнение, стихийные бедствия, указы Президента, постановления Правительства, акты иных государственных органов или любые другие обстоятельства, неподвластные контролю Сторон, период времени

обозначенный для выполнения обязательств, будет продлен на время действия указанных обстоятельств и их последствий.

6.2. Если указанные выше обстоятельства и их последствия длятся более трех месяцев, каждая Сторона имеет право отказаться от дальнейшего выполнения своих обязательств по настоящему Договору, и в этом случае никакая из Сторон не имеет права выдвигать требования о возмещении любых возможных убытков. Сторона, для которой становится невозможным выполнение обязательств по настоящему Договору, обязана не позднее, чем через 10 дней сообщить другой Стороне о начале прекращения обстоятельств, делающих невозможным выполнение ее обязательств и предоставить, соответственно, Справку из ТПП, подтверждающую наступление таких событий, в противном случае указанная Сторона лишается права ссылаться на указанные обстоятельства как освобождающие от ответственности.

7. Другие условия

7.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до полного выполнения Сторонами обязательств по настоящему Договору.

7.2. Все изменения и дополнения по настоящему Договору действительны, если совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.

7.3. Настоящий Договор составлен в 2-х экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

7.4. Если не указано иначе в настоящем Договоре, все предварительные соглашения, переговоры и переписка между Сторонами по предмету настоящего Договора теряют силу с момента подписания настоящего Договора.

7.5. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются нормами Гражданского кодекса Российской Федерации и другим действующим законодательством Российской Федерации.

8. Реквизиты Сторон



**Отчет по оказанию услуг, в соответствии с договором №28/03/11
за первый квартал 2011г.**

Дата	Описание неисправности (номер запроса)	Тип обращения/ Приоритет	Плановое время вып. заявки, час	Что сделано/ Фактическое время выполнения заявки, час	Причина не выполнения в установленные сроки, предполагаемые сроки устранения
02.01	Консультация (124794)	Консультация/Низкий	-	Увеличение размера файла данных /10дн	
04.01	Работа СТП (124944)	Инцидент/Наивысший	2	Перезапущен сервис Apache на серверах smweb1 и smweb2. Работоспособность восстановлена. /1	
04.01	СТП (124946)	Инцидент/Наивысший	2	Перезапущен сервис Apache на серверах smweb1 и smweb2. Работоспособность восстановлена. /1	
04.01	Работа СТП (124947)	Инцидент/Наивысший	2	Перезапущен сервис Apache на серверах smweb1 и smweb2. Работоспособность восстановлена. /1	
04.01	Работа СТП (124952)	Инцидент/Наивысший	2	Дублирует заявку 124947 /0	
05.01	Не закрывается заявка (125019)	Инцидент/Средний	48	Проблема с закрытием заявок решена /12	
05.01	Оператору не войти в СТП (125056)	Инцидент/Средний	48	Доступ восстановлен. /2	
05.01	Не создаются заявки. (125064)	Инцидент/Средний	48	Проблема решена /3	
05.01	СТП (125065)	Инцидент/Средний	48	Проблема решена /3	
05.01	FW: Не создаются заявки. (125068)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 125064 /0	
05.01	Проблема с работой СТП (125074)	Инцидент/Наивысший	2	Дублирует заявку 125065 /0	
05.01	Не корректно работает СТП (125075)	Инцидент/Наивысший	2	Проблема с открытием заявок решается в рамках заявки 125019. Рекомендовано очистить кэш браузера. /0	
05.01	Фильтрация на Ф38 и в отчете 1.2. Разные данные. (125102)	Инцидент/Средний	48	Поскольку в отчете как и на форме выводятся online данные на момент запроса, то расхождения обусловлены разницей во времени выполнения запроса на Ф38 и в системе отчетности. Предоставлена консультация. /122	
07.01	Нет доступа к СТП (125225)	Инцидент/Средний	48	Проблема решена, доступ восстановлен. /6	
07.01	Не загружается APM (125277)	Инцидент/Средний	48	Передано исполнителю (SC14475): Проблема временно решена, перезагружен сервер SDK. Подозрение на некорректную работу сервера приложений. /1	
08.01	Нет доступа к отчетам СТП (125304)	Инцидент/Средний	48	Были заняты все 10 возможных подключений. Перезапуск сервера отчетов решил проблему. /8	
08.01	Не возможности взять в работу заявку PTN508102 (125344)	Инцидент/Средний	48	Проблема зафиксирована и будет исправлена в очередной версии (номер проблемы 3981). Заявка в СТП закрыта по согласованию с абонентом. /9	
08.01	СТП (125361)	Инцидент/Средний	48	Удалена строка, выводившая сообщение пользователю. /48	
08.01	Поиск SIP/ГФОП абонента. (125387)	Инцидент/Средний	48	Не является ошибкой. Предоставлена консультация. Рекомендовано искать абонента по новому номеру. /45	
11.01	Зависшие заявки под номерами (125769)	Инцидент/Средний	48	Блокировка заявок снята в системном меню /0	
12.01	Сбой терминального сервера 10.4.71.58 (125804)	Инцидент/Средний	48	Повторный самопроизвольный перезапуск по обнаружению. Возможная причина - возникавшие ошибки ntfs. Работа по устранению ошибок ntfs проводится в рамках заявки 120785. /9	
12.01	СТП (125808)	Инцидент/Средний	48	Доступ восстановлен. /3	
12.01	Зависает СТП (125826)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен сервис Apache на сервере smweb1. Работоспособность восстановлена. /2	
12.01	Зависание СТП (125828)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен сервис Apache на сервере smweb2. Работоспособность восстановлена. /2	
13.01	Проблема с заявкой (125931)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята. /1	
13.01	Повисла СТП (125955)	Инцидент/Высокий	4	Проблема не проявляется. Возможно были проблемы с сетью. /0	

Дата	Описание неисправности (номер запроса)	Тип обращения/ Приоритет	Плановое время вып. заявки, час	Что сделано/ Фактическое время выполнения заявки, час	Причина не выполнения в установленные сроки, предполагаемые сроки устранения
13.01	Не работает СТП (125958)	Инцидент/Средний	48	Проблема не проявляется. Возможно были проблемы с сетью. /0	
13.01	Зависание СТП и АРМ (125957)	Инцидент/Средний	48	Проблема не проявляется. Возможно были проблемы с сетью. /0	
13.01	FW: не работает СТП. (125961)	Инцидент/Средний	48	Проблема не проявляется. Возможно были проблемы с сетью. /0	
13.01	СТП (125965)	Инцидент/Средний	48	Повисшие сессии выгружены. Рекомендовано очистить кэш браузера и повторить вход в СТП. /0	
13.01	не пускает в сип (125966)	Инцидент/Средний	48	Повисшие сессии выгружены. Рекомендовано очистить кэш браузера и повторить вход в СТП. /0	
13.01	Доступ к СТП (125968)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен SM сервер smapp2 /0	
13.01	не работает СТП (125969)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен SM сервер smapp2 /0	
13.01	не зайти в СТП (125970)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен SM сервер smapp2 /0	
13.01	СТП (125984)	Инцидент/Средний	48	Повисшие сессии выгружены. Рекомендовано очистить кэш браузера и повторить вход в СТП. /0	
13.01	НЕ работает СТП (125989)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена. /0	
14.01	Тех. поддержка СПИСУ (126106)	Консультация/Низкий	-	Список сотрудников обновлен /65	
14.01	Не заполняется пользователь и подразделение в действиях. (126113)	Инцидент/Средний	48	Приведено к одному виду "ФИО". Изменен механизм поиска ФИО и подразделения пользователя. /4	
15.01	Не открываются отчеты (126171)	Инцидент/Средний	48	Работоспособность восстановлена. /0	
16.01	Работа СТП (126186)	Инцидент/Средний	48	Проблемы с локальной сетью. Вне зоны ответственности исполнителя. /1	
16.01	СТП (126187)	Инцидент/Средний	48	Выгружены повисшие сессии, доступ восстановлен. /1	
16.01	СТП (126190)	Инцидент/Средний	48	Работоспособность web на 10.4.71.6 восстановлена, перезапущены SM server на smapp1, smapp2, запущен кластерный хост smweb2 /31	
16.01	Не войти в СТП (126197)	Инцидент/Средний	48	Работоспособность web на 10.4.71.6 восстановлена, перезапущены SM server на smapp1, smapp2, запущен кластерный хост smweb2 /31	
16.01	Работа СТП (126202)	Инцидент/Средний	48	Работоспособность web на 10.4.71.6 восстановлена, перезапущены SM server на smapp1, smapp2, запущен кластерный хост smweb2 /30	
17.01	Заявка 6505051 (126298)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена. Запрошенные дополнительные данные не получены. /1	
17.01	Необходимо определить источник загрузки дискового пространства (126313)	Консультация/Низкий	-	Передано исполнителю. Предоставлена консультация. /1	
18.01	Не создать заявку в СТП. (126413)	Инцидент/Средний	48	Система СТП обрабатывает ситуацию правильно. Проблема в сторонней БД /1	
18.01	Зависшая заявка (126449)	Инцидент/Средний	48	Блокировку не удалить. Решено перезагрузкой системы. /22	
18.01	СТП (126472)	Консультация/Низкий	-	Справка и действие о ее создании удалены /17	
18.01	Нет доступа к СТП (126474)	Инцидент/Средний	48	Удалены повисшие сессии в СТП. Доступ восстановлен. /1	
20.01	Нет доступа к АРМ (126620)	Инцидент/Средний	48	Серверы СТП работоспособны. СТП из браузера доступно. Заявка передана исполнителю 14604; проблема не подтверждена /3	
20.01	Ошибка в СТП - 6597329 (126652)	Инцидент/Средний	48	Действие о передаче заявки не записывается. По этому вопросу заведена доработка в Журнале замечаний и оформлен проблема в системе треккинга. Решение ожидается. /21	
20.01	Нет доступа к СТП. (126688)	Инцидент/Средний	48	Заявка дублирует №126620 /0	
20.01	СТП (126691)	Инцидент/Средний	48	Перезагружены web (smweb2) и SM (smapp2) /1	
20.01	This call came in via email (126695)	Инцидент/Средний	48	Перезагружены web (smweb2) и SM (smapp2) /1	
21.01	СТП не работает (126781)	Инцидент/Средний	48	Проблема решена очисткой кэша браузера. /1	
21.01	Зависли заявки (126809)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята. /0	
21.01	Не закрыть заявку (126813)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята. /0	
21.01	Перезагрузка серверов 21 января в 2 часа ночи (126834)	Инцидент/Средний	48	Перезагрузка произведена. /9	

Дата	Описание неисправности (номер запроса)	Тип обращения/ Приоритет	Плановое время вып. заявки, час	Что сделано/ Фактическое время выполнения заявки, час	Причина не выполнения в установленные сроки, предполагаемые сроки устранения
21.01	Не работает СТП (126835)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена. /0	
22.01	Не грузятся отчеты (126898)	Инцидент/Средний	48	На момент подачи заявки, все 10 лицензии на параллельный доступ к системе использовались. Сервер отчетов работоспособен, отчеты доступны. /7	
23.01	СТП (126957)	Инцидент/Средний	48	Выгружены повисшие сессии. Предоставлена консультация. /0	
23.01	Нет возможности оформить заявку в СТП (126965)	Инцидент/Средний	48	Абонент отсутствует в БД ИСО. Рекомендовано искать абонента по его ТФОП номеру. /15	
24.01	Перестали работать отчеты (126980)	Инцидент/Средний	48	Предоставлена консультация. /4	
24.01	APM (126989)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена. /3	
25.01	FW: Перестали работать отчеты (127191)	Инцидент/Средний	48	10 лицензий на параллельный доступ к системе отчетов использованы. Сервер отчетов работоспособен, отчеты доступны. /2	
26.01	Нет доступа к отчетам (127196)	Инцидент/Средний	48	Координаторам (в т.ч. sp1400168) отчеты не должны быть доступны. Предоставлена консультация. /15	
26.01	Отчет 14 (127207)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена. Отчет работает. /6	
26.01	RE: Перестали работать отчеты (127209)	Инцидент/Средний	48	Изменена система аутентификации при использовании отчетов. Рекомендовано обратиться к администратору системы /6	
26.01	Не закрыть заявку (127241)	Инцидент/Средний	48	Сброшена блокировка. /1	
29.01	Нет доступа к отчетам СТП (127562)	Инцидент/Средний	48	Проверен сервер отчетов. Сервер отчетов работоспособен. Рекомендовано перезагрузить компьютер или очистить кэш браузера. /0	
31.01	#122810 (127703)	Инцидент/Средний	48	Предоставлены комментарии по решению заявки 122810 /0	
01.02	Выкидывает с СТП (127852)	Инцидент/Средний	48	Запланирован и произведен рестарт СТП /5	
01.02	СТП (127877)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен сервис apache на сервере smweb2. Работоспособность восстановлена. /0	
01.02	Висит СТП (127878)	Инцидент/Высокий	4	Дублирует заявку 127877. /0	
01.02	СТП не работает (127880)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 127877 /0	
01.02	СТП (127889)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен сервис apache на сервере smweb1. Работоспособность восстановлена. /0	
01.02	СТП. (127890)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен сервис apache на сервере smweb1. Работоспособность восстановлена. /0	
01.02	нет доступа к СТП (127894)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен сервис apache на сервере smweb2. Работоспособность восстановлена. /0	
02.02	Блокировка Заявка № PTN609003 (128025)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята. /0	
02.02	нет доступа к программе измерений Adslviewer (128082)	Инцидент/Средний	48	Проблема была связана с тем, что процесс Oracle загрузил процессор на 100%. После перезагрузки процессов проблема устранена. /14	
04.02	This call came in via email (128327)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята. /0	
06.02	APM, СТП (128409)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен сервис apache на сервере smweb2. Работоспособность восстановлена. /0	
06.02	Не работает СТП (128412)	Консультация/Низкий	-	Перезапущен сервис apache на сервере smweb2. Работоспособность восстановлена. /0	
06.02	Проблемы с СТП (128413)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен сервис apache на сервере smweb2. Работоспособность восстановлена. /0	
07.02	Проблемы с закрытием и передачей заявок. (128511)	Инцидент/Средний	48	Пересоздана таблица assignment /1	
07.02	ошибка (128514)	Инцидент/Средний	48	Восстановлена таблица assignment. /1	
07.02	Нет возможности действий над заявками (128517)	Инцидент/Средний	48	Проблема решена /0	
07.02	Не сохраняются заявки (128546)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен сервер СТП. Исправлена некорректная таблица /11	
07.02	Не находит абонента в СТП (128547)	Инцидент/Средний	48	Перезагружен СТП /2	
08.02	Нет возможности создавать заявки (128550)	Инцидент/Средний	48	Перезагружен СТП /0	

Дата	Описание неисправности (номер запроса)	Тип обращения/ Приоритет	Плановое время вып. заявки, час	Что сделано/ Фактическое время выполнения заявки, час	Причина не выполнения в установленные сроки, предполагаемые сроки устранения
08.02	"выбрасывает" из СТП. (128551)	Инцидент/Средний	48	Пересоздана таблица assignment /8	
08.02	Проблема с СТП (128552)	Инцидент/Средний	48	Пересоздано некорректная таблица в СТП /8	
08.02	Не работают отчеты (128570)	Инцидент/Средний	48	Проблема решена /1	
08.02	Проблемы с СТП (128572)	Инцидент/Наивысший	2	Проблема решена /1	
08.02	Отчеты в Crystal Reports (128582)	Инцидент/Средний	48	Недоступность отчетов была вызвана двумя факторами. Исправлено. /23	
09.02	АРМ оператора (128781)	Инцидент/Средний	48	Передано исполнителю (14944): Оператор был удален на станции. Голосовой канал подключен. /3	
09.02	Нет возможности просмотреть открытую заявку по номеру 4522609 (128784)	Инцидент/Средний	48	Категория записи в таблице изменена на "Заявка". /12	
10.02	СТП (128835)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята, доступ восстановлен. /2	
10.02	Зафиксирован сбой в работе Avaya (128918)	Инцидент/Средний	48	Передано исполнителю: Сбой не наблюдается, проблема в зоне ответственности СЗТ. /15	
11.02	IBM BCH (128991)	Консультация/Низкий	-	Отображение имени BCH4_AMM1 исправлено без обновления прошивки. /68	
11.02	Зависание СТП (129023)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен сервис apache на сервере smweb2. Работоспособность восстановлена. /0	
12.02	CMS ошибочный skill (129061)	Инцидент/Средний	48	Передано исполнителю (SC 14992): Проблема в области маршрутизации вызова, а не в функционировании оборудования. /5	
12.02	Нет доступа к СТП (129081)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен сервис apache на сервере smweb2. Работоспособность восстановлена. /0	
13.02	Выкидывает из СТП (129093)	Инцидент/Средний	48	Воспроизвести проблему не удалось /10	
13.02	СТП (129114)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 129093 /0	
13.02	Проблема с логином в СТП (129116)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята. Доступ восстановлен. /2	
13.02	Висит СПТ (129117)	Инцидент/Наивысший	2	Перезагружен сервис apache на smweb2. Работоспособность восстановлена. /1	
13.02	СТП (129126)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята. Доступ восстановлен. /0	
13.02	СТП (129130)	Инцидент/Средний	48	Серверы СТП работоспособны. Проблема связана с проблемами в локальной сети. /20	
14.02	Не войти в СТП□□ (129181)	Инцидент/Высокий	4	Причина - плановая перезагрузка СТП, сотрудниками СЗТ. /1	
16.02	Зависла заявка PTN641146 (129405)	Инцидент/Средний	48	Рестарт сервера СТП /6	
16.02	ВП (129450)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен сервис Внутреннего Портала. Работоспособность восстановлена. /0	
17.02	Не отображается проведение плановых работ в СТП (129518)	Инцидент/Средний	48	Предоставлена консультация. /8	
17.02	Проблема с сервером отчетов (129537)	Инцидент/Средний	48	Заявка отменена Шабалиной С. /6	
17.02	Проблемы с Avaya (129589)	Инцидент/Средний	48	Передано исполнителю (SC15126): решено. /1	
18.02	ЕАРМ (129644)	Инцидент/Средний	48	Передано исполнителю (SC15149): Проверено - проблем с входом в ЕАРМ нет. Работоспособность была восстановлена ранее специалистами СЗТ. /1	
19.02	Не открывается СТП на отдельных РМ (129758)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен сервис Apache на smweb1. Доступ восстановлен. /2	
19.02	Проблема с СТП у 4 человек (129761)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен сервис Apache на smweb1. Доступ восстановлен. /1	
19.02	Проблема с СТП (129765)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен сервис Apache на smweb1. Доступ восстановлен. /0	
19.02	СТП (129766)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 129758/0	
21.02	Работа СТП (129849)	Инцидент/Средний	48	Проблема с СЛТУ и БД ИСО, решается сотрудниками СЗТ /7	
21.02	АРМ, СТП (129850)	Инцидент/Средний	48	Проблема с СЛТУ и БД ИСО, решается сотрудниками СЗТ /7	

Дата	Описание неисправности (номер запроса)	Тип обращения/ Приоритет	Плановое время вып. заявки, час	Что сделано/ Фактическое время выполнения заявки, час	Причина не выполнения в установленные сроки, предполагаемые сроки устранения
21.02	Зависло СТП (129854)	Инцидент/Средний	48	Проблема с СЛТУ и БД ИСО, решается сотрудниками СЗТ /6	
21.02	СТП (129858)	Инцидент/Средний	48	На момент подачи заявки была перезагрузка СТП. Проблема решена. /1	
21.02	Работа СТП (129860)	Инцидент/Средний	48	Предоставлена консультация. /6	
21.02	Не войти в систему СТП (129861)	Инцидент/Средний	48	На момент подачи заявки была перезагрузка СТП(11:30). Проблема решена. /0	
21.02	Работа СТП (129873)	Инцидент/Средний	48	Проблема с СЛТУ и БД ИСО, решается сотрудниками СЗТ /5	
21.02	Заполнен /u01 на smdb2 (129888)	Инцидент/Средний	48	Параметр db_recovery_file_dest_size уменьшен до 70G /19	
21.02	Перезагрузка серверов сегодня ночью СТП и сервера отчетов (129905)	Инцидент/Средний	48	Серверы перезагружены, работоспособность восстановлена. /10	
21.02	СТП (129911)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята. /0	
21.02	ВП (129929)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен сервис ВП. Работоспособность восстановлена. /0	
21.02	ВП исправление (129932)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 129929 /0	
22.02	Не работает Avaya и СТП (129964)	Инцидент/Средний	48	Серверы СТП работают в штатном режиме. По Avaya заявка передана исполнителю (SC 15268) : доступ возобновился в 9:20. Закрыта по согласованию с СЗТ /4	
22.02	СТП (129968)	Инцидент/Средний	48	Сделаны настройки SM-Broker для работы с внешними БД(SLTU) /3	
22.02	Сильно виснет СТП (129985)	Инцидент/Средний	48	Сделаны настройки SM-Broker для работы с внешними БД(SLTU) /0	
22.02	Ошибка Avaya (130020)	Инцидент/Средний	48	Передано исполнителю (SC 15273): проблема наблюдается у одного оператора, который имеет возможность работать за другой АРМ. Проблема в зоне ответственности СЗТ /1	
24.02	СТП (130072)	Инцидент/Средний	48	Пользователи вводили неверный пароль. Решено на стороне СЗТ. /2	
25.02	Сбой диска на серверах (заявки 120785, 119616) (130274)	Консультация/Низкий	-	Даны комментарии по статусу решения проблемы /3	
25.02	ВП (130351)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен сервис ВП. /0	
28.02	IBM BCH+Cisco (130796)	Инцидент/Средний	48	Все недоступные диски переведены на vlap6 вместо fa0. Стали видны удаленно. Предоставлена консультация. /44	
02.03	Не создаются сообщения во ВП (131143)	Инцидент/Средний	48	Проблема решена силами СЗТ. /0	
02.03	Прерывается СТП (131150)	Инцидент/Средний	48	Сброшены зависшие сессии /1	
02.03	заявка 2328203 (PTN692915) (131164)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята, доступ восстановлен. /0	
02.03	СТП (131171)	Инцидент/Средний	48	Рекомендовано сделать logoff - logon /1	
02.03	Не загрузиться в СТП (131185)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята, доступ восстановлен. /0	
02.03	Нет доступа к СТП (131210)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена. Запрошенные дополнительные данные не получены. /1	
03.03	Не закрыть заявку PTN682756 (131387)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята, доступ восстановлен. /0	
03.03	Не закрыть заявку PTN692157 (131416)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята, доступ восстановлен. /0	
04.03	СТП при передаче на 2 уровень заявки, не сохраняются (131587)	Инцидент/Средний	48	Госкомиссией перелоггировать пользователей в СТП /2	
05.03	Заявка в СТП не закрыта (131783)	Инцидент/Средний	48	Заявка закрыта /1	
05.03	СТП, EAPM (131801)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята, доступ восстановлен. /1	
09.03	СТП (132095)	Инцидент/Средний	48	Приняты меры для уменьшения времени отклика системы на перечисленных операциях /0	
09.03	Установка ПО (132097)	Консультация/Низкий	-	В Работе	Изучение проблемы. Подготовка рекомендаций.
09.03	Тормозит СТП (132109)	Инцидент/Средний	48	Приняты меры для уменьшения времени отклика системы на перечисленных операциях /0	
09.03	опять зависает СТП (132183)	Инцидент/Средний	48	Перезапущены SM серверы /18	

Дата	Описание неисправности (номер запроса)	Тип обращения/ Приоритет	Плановое время вып. заявки, час	Что сделано/ Фактическое время выполнения заявки, час	Причина не выполнения в установленные сроки, предполагаемые сроки устранения
10.03	This call came in via email (132246)	Инцидент/Средний	48	Проблема решена без участия ВСС. /0	
10.03	нет доступа к СТП (132265)	Инцидент/Средний	48	Проблема решена. Доступ восстановлен. /2	
10.03	Проблема в СТП (132266)	Инцидент/Средний	48	На момент приема заявки в работу проблем нет. Возможно связано с временными проблемами с БД /2	
10.03	нет доступа к СТП (132270)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен web сервис на smweb2. Доступ восстановлен. /1	
10.03	СТП (132273)	Инцидент/Средний	48	В 8:51 пропало подключение СТП к БД ИСО. Подключение к БД ИСО восстановлено. /0	
10.03	Проблема с базами smdb1 (132275)	Инцидент/Средний	48	Базы синхронизированы. Работа data guard полностью восстановлена. Изменены роли баз. /7	
10.03	С утра не оформляются заявки (132282)	Инцидент/Высокий	4	Дублирует заявку 132273 /0	
10.03	Cisco-ASA (132283)	Консультация/Низкий	-	Выполнение отложено	Массовая рассылка алертов IDS модулем прекращена. Проводятся консультации с Cisco по настройке модуля. Готовится новая конфигурация модуля.
10.03	нет доступа к СТП (132286)	Инцидент/Высокий	4	В 8:51 пропало подключение СТП к БД ИСО. Подключение к БД ИСО восстановлено. Рекомендовано очистить кэш браузера. /0	
10.03	Не выйти в СТП (132287)	Инцидент/Средний	48	Рекомендовано очистить кэш браузера. /0	
10.03	СТП (132293)	Инцидент/Средний	48	Проблема не проявляется - поиск, открытие заявок происходит быстро /3	
10.03	DS-4700 (132332)	Консультация/Низкий	-	Выполнение отложено	Диск доставлен, но еще не заменен. Ожидание замены диска.
10.03	СТП (132341)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен web сервис на сервере smweb2. /0	
10.03	Выкидывает с СТП (132346)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен web сервис на сервере smweb2. /0	
10.03	блокировка Заявка № PTN693404 (132362)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята. Доступ восстановлен. /0	
10.03	Блокировка заявки № PTN711894 (132372)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята. Доступ восстановлен. /0	
11.03	По сообщению абонентов нет возможности дозвониться до службы 8-118-00. (132405)	Инцидент/Средний	48	Передано исполнителю (SC 15729): Проблема на стороне исполнителя. Передано исполнителю. /1	
11.03	Нет возможности открыть отчеты в СТП (132418)	Инцидент/Средний	48	Рестарт SM-Broker для восстановления подключения к серверу печати. /4	
11.03	Отчеты СТП (132429)	Инцидент/Средний	48	Рестарт SM-Broker для восстановления подключения к серверу печати. /1	
11.03	Блокировка заявки (132441)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята, доступ восстановлен. /3	
13.03	Нет доступа к СТП (132622)	Инцидент/Средний	48	Удалены повисшие сессии, перезапущен сервис на smweb1. Работоспособность восстановлена. /2	
13.03	Viewer (132633)	Инцидент/Средний	48	Решено силами СЗТ. /0	
13.03	This call came in via email (132634)	Инцидент/Средний	48	Удалены повисшие сессии, перезапущен сервис на smweb1. Работоспособность восстановлена. /0	
13.03	Работа СТП (132635)	Инцидент/Средний	48	Удалены повисшие сессии, перезапущен сервис на smweb1. Работоспособность восстановлена. /0	
14.03	SMLB1 10.4.71.8 ntfs - добавка к Обращение #130274 (132792)	Инцидент/Средний	48	В связи с критическим разрушением файловой системы на системном диске, проблема решена переустановкой ОС. /26	
14.03	СТП, АРМ, Карточка ЦАБР (132796)	Инцидент/Средний	48	Коннект с БД Оракл восстановлен, сервера СТП рестартованы. /0	
14.03	СТП (132801)	Инцидент/Средний	48	Коннект с БД Оракл восстановлен, сервера СТП рестартованы. /0	

Дата	Описание неисправности (номер запроса)	Тип обращения/ Приоритет	Плановое время вып. заявки, час	Что сделано/ Фактическое время выполнения заявки, час	установленные сроки, предполагаемые сроки устранения
14.03	СТП висит (132802)	Инцидент/Наивысший	2	Коннект с БД Оракл восстановлен, сервера СТП рестартованы. /0	
14.03	нет доступа к СТП (132809)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 132796 /0	
14.03	Проблема с БД (132814)	Инцидент/Высокий	4	Перезапущена БД /0	
14.03	4371966(ЮЛ) (132877)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена. Запрошенные дополнительные данные на получены. /5	
15.03	PTN729382 (132912)	Инцидент/Средний	48	После перезапуска СТП заявка разблокирована /6	
15.03	СТП (132922)	Инцидент/Средний	48	После перезапуска СТП заявка разблокирована /5	
15.03	СТП (132924)	Инцидент/Средний	48	После перезапуска СТП заявка разблокирована /5	
15.03	Проблема с СТП (132949)	Инцидент/Высокий	4	Дублирует заявку 132922 /0	
15.03	СТП (132951)	Инцидент/Средний	48	После перезапуска СТП заявка разблокирована /3	
15.03	Ошибка при перезагрузке (132981)	Инцидент/Средний	48	Проверены серверы smweb1, smweb2. Доступ к СТП есть, вход осуществляется. Проблема не подтверждена. /0	
15.03	FW: нет доступа к СТП (132987)	Инцидент/Средний	48	В 13:45 была плановая перезагрузка. Проверены сервера smweb1, smweb2. Доступ к СТП есть, вход осуществляется. Проблема не подтверждена. Рекомендовано очистить кэш браузера или перезагрузить рабочую станцию. /0	
15.03	блокировка заявки (132989)	Инцидент/Средний	48	После перезапуска СТП заявка разблокирована /0	
15.03	RE: блокировка заявки (132990)	Инцидент/Средний	48	После перезапуска СТП заявка разблокирована /0	
15.03	RE: блокировка заявки (132992)	Инцидент/Средний	48	После перезапуска СТП все заявки разблокировались. /0	
15.03	RE: блокировка заявки (133043)	Инцидент/Средний	48	Блокировки нет /12	
16.03	10.4.71.55 (133099)	Консультация/Низкий	-	Максимальный размер swap-файла увеличен до 20 ГБ. / 200	
16.03	Data protector (133139)	Инцидент/Средний	48	Предоставлена консультация. /0	
17.03	Исправление ошибок файловой системы (133275)	Консультация/Низкий	-	Выполнение отложено	Ожидание результатов тестирования серверов 10.4.71.58 и 10.4.71.8.
18.03	Не работают отчеты (133416)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен сервер отчетности /4	
21.03	Проблема СТП (133535)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята, доступ восстановлен. /0	
21.03	FW: Проблема СТП (133540)	Инцидент/Средний	48	Обновлен статус заявки /1	
21.03	Проблема СТП (133573)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята, доступ восстановлен. /0	
21.03	Выкинуло с СТП (133600)	Инцидент/Средний	48	Причина - плановая перезагрузка СТП. /0	
21.03	СТП (133610)	Инцидент/Средний	48	Доступ восстановлен. /6	
22.03	Комментарии в СТП (133645)	Инцидент/Средний	48	Внесены изменения в логику системы. Указанные заявки PTN756384 и PTN750762 - закрыты. Комментарии присутствуют /29	
22.03	Не работает учет в БД СТП (133646)	Консультация/Низкий	-	На 22.03.2011 10:24 - сервер работоспособен. Причина - производилась перезагрузка сервера /1	
22.03	Блокировка заявки (133656)	Инцидент/Средний	48	В System locks заявки нет. По лог-файлам закрыта 22.03.2011 в 13:58:57. Проблема не подтверждена. /6	
22.03	Блокировка заявки (133662)	Инцидент/Средний	48	Блокировка сброшена /5	
22.03	СТП (133694)	Инцидент/Средний	48	Произведен рестарт продуктовых серверов СТП /3	
22.03	Блокировка № PTN736125 (133714)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята - заявка в подразделении "К-ры оперативной группы" /0	
22.03	Проблема с СТП (133726)	Инцидент/Средний	48	Заявки переведены на другую группу координаторов. /21	
22.03	Комментарии в СТП (133731)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 133645. /0	
22.03	Возврат заявок (133741)	Консультация/Низкий	-	По заявке PTN722175 снята блокировка - заявка может быть взята в работу Координаторами техподдержки /19	
22.03	Проблема с комментариями (133743)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 133645. /0	
24.03	Не соответствие данных (133876)	Инцидент/Средний	48	Заявленная проблема не является ошибкой. Предоставлена консультация. /5	

Дата	Описание неисправности (номер запроса)	Тип обращения/ Приоритет	Плановое время вып. заявки, час	Что сделано/ Фактическое время выполнения заявки, час	Причина не выполнения в установленные сроки, предполагаемые сроки устранения
24.03	FW: Обращение #133099. Принято в работу (133880)	Инцидент/Средний	48	Информация принята и доведена до исполнителей заявки. /0	
24.03	СТП (133944)	Инцидент/Средний	48	Добавлены комментарии к заявкам/нарядам в СТП. /24	
24.03	Администрирование СУБД smdb1 и smdb2 (133949)	Инцидент/Средний	48	Переключение выполнено 30.03.11 /1	
25.03	Нет доступа к АРМ (133996)	Инцидент/Средний	48	Передано исполнителю (SC 16117): Оператор смог загрузиться в ЕАРМ, на данный момент ошибка не наблюдается. /2	
25.03	Тормозит СТП (134009)	Инцидент/Средний	48	Перезагрузка СТП /5	
25.03	База Знаний (134025)	Инцидент/Наивысший	2	На портале переполнен лог транзакций - исправлено. Предоставлена консультация. /1	
25.03	6954973 (134031)	Инцидент/Средний	48	Предоставлена консультация. /0	
25.03	СТП (134033)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 134025 /0	
25.03	Внутренний портал (134044)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 134025 /0	
25.03	Не войти в ссп (134063)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена. /1	
25.03	Проблема с СТП (134067)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена. Повторить ошибку не получилось. /20	
25.03	Проблема СТП (134099)	Инцидент/Средний	48	Заявки разблокированы /15	
26.03	Блокировка № РТН752772 (134110)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята. /0	
26.03	Блокировка № РТН756854 (134111)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята /0	
26.03	Блокировка заявок (134118)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята. /0	
26.03	Проблема с СТП (134119)	Инцидент/Средний	48	Проблема решена / 15	
26.03	Блокировка № РТН768210 (134121)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята /1	
27.03	Проблема СТП. Отчеты. (134135)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена. Получено подтверждение закрытия заявки по телефону. /26	
27.03	Проблема СТП. Время. (134136)	Инцидент/Средний	48	Сделаны исправления - теперь учитывается переход на другой часовой пояс/ 77	Неверно указан приоритет - не влияет на предоставление услуг.
27.03	Блокировка 3-ки РТН768343 (134139)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята. /0	
27.03	Блокировка (134141)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята. /2	
28.03	Блокировка (134142)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята. /0	
28.03	Не войти в СПТ (134170)	Инцидент/Высокий	4	Проблема решена перезагрузкой рабочего места./ 2	
28.03	СТП (134176)	Инцидент/Средний	48	Перезапущены серверы СТП /4	
28.03	СТП (134214)	Инцидент/Средний	48	Перезапущены серверы СТП /1	
28.03	нет доступа к БД СТП (134221)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 134214 /0	
28.03	FW: СТП (134222)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 134214 /0	
28.03	Не работает База Знаний (134246)	Инцидент/Средний	48	Проблема устранена. Портал работает в стандартном режиме, никаких ошибок в логах не генерируется. /16	
28.03	Сообщение Замедленный отклик пр Внутренний портал на всех рабочих местах (134253)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 134246. /2	
29.03	DS-4700 (134268)	Инцидент/Средний	48	Выполнение отложено	Использован диск, присланный по заявке номер 132332. Ожидание заказанного диска от IBM
29.03	проблема СТП (134275)	Инцидент/Средний	48	Заявка возвращена из работы. /1	

Дата	Описание неисправности (номер запроса)	Тип обращения/ Приоритет	Плановое время вып. заявки, час	Что сделано/ Фактическое время выполнения заявки, час	Причина не выполнения в установленные сроки, предполагаемые сроки устранения
29.03	Регулярно возникают ошибки на 10.4.71.17 (134292)	Инцидент/Средний	48	Выполнение отложено	Проблем hw и ОС не обнаружено. Система отчетности, как компонент СТП, исправна. Crystal Reports не входит в зону ответственности исполнителя. Ошибки ntfs будут устраняться в соответствии с планом.
29.03	10.4.71.12 (134318)	Консультация/Низкий	-	В работе	Изменен размер файла подкачки. Ведется наблюдение.
29.03	Проблема СТП (134337)	Инцидент/Наивысший	2	Перезагрузил СТП, работоспособность восстановлена. /0	
29.03	СТП. (134340)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 134337. /0	
30.03	Проблема с СТП (134352)	Инцидент/Средний	48	Проблема решена сменой пароля /6	
30.03	4373676(ЮЛ) (134366)	Инцидент/Средний	48	Заявка уже передана на координаторов КБ ЮЛ. □ Возможно была проблема со статусом "Приостановлена" /22	
30.03	Проблема СТП (134413)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята. /0	
30.03	Не сохранились комментарии при закрытии заявки (134431)	Инцидент/Средний	48	Действие добавлено /1	
30.03	Нет доступа к СТП, АРМ (134441)	Инцидент/Средний	48	Проблема через 5 минут пропала. Произведена диагностика - проблем не обнаружено. /1	
30.03	Не работает СТП (134443)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 134441 /0	
30.03	Проблемы СТП (134447)	Инцидент/Средний	48	Заявка разблокирована рестартом серверов СТП 31.03. /38	
31.03	СТП Блокировка (134465)	Инцидент/Средний	48	Заявка разблокирована рестартом серверов СТП 31.03 /22	
31.03	СТП Блокировка (134497)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята. /0	
31.03	Не выводятся данные по абоненту. (134527)	Инцидент/Средний	48	Проблема устранена /1	
31.03	СТП (134531)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята, доступ восстановлен. /2	
	Всего	264			
	Всего решенных проблем	257			

От Исполнителя:

ген. дир. Юл. А. В. Куряков.

"31" марта 2011 г.