

Отчет о оказанию услуг, в соответствии с договором №211
за второй 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
18.04	Прописка канала (135988)	Инцидент/Высокий	-	Канал прописан /22	
03.05	Потеря всех IP потоков с головной станции (137072)	Консультация/Низкий	-	Восстановлена стабильная работа ГС, отключено горячее резервирование. У второго коммутатора ГС нет линка до коммутатора комплекса. После восстановления линка можно будет вернуться к исходной схеме с горячим резервом. /411	
11.05	29 канал в г. Ноябрьск смена программы (137880)	Консультация/Низкий	-	Изменения в Отса внесены. /4	
12.05	29 канал Ноябрьск (137948)	Инцидент/Высокий	-	Устранено путем регруминга. /3	
18.05	FW: проблемы с прошивкой приставок IPTV (138342)	Инцидент/Средний	-	Предложено решение позволяющее перепрошить томенские приставки. /5	
18.05	Зависание Catalyst 4948 (138396)	Инцидент/Средний	-	Восстановлена стабильная работа ГС, отключено горячее резервирование. У второго коммутатора ГС нет линка до коммутатора комплекса. После восстановления линка можно будет вернуться к исходной схеме с горячим резервом. /45	
	Всего	6			
	Всего решенных проблем	6			

Исполнитель:

ООО "Развитие Бизнеса"

ген. дир. [подпись] И.В. Курянов

01 июля, 2011 г.

Отчет по оказанию услуг, в соответствии с договором №28/07/11
за первый квартал 2011г.

Дата	Описание неисправности (номер запроса)	Тип обращения/ Приоритет	Планировое 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	Перезапушен сервис Apache на серверах smweb1 и smweb2. Работоспособность восстановлена. /1	
04.01	СТП (124946)	Инцидент/Наивысший	2	Перезапушен сервис Apache на серверах smweb1 и smweb2. Работоспособность восстановлена. /1	
04.01	Работа СТП (124947)	Инцидент/Наивысший	2	Перезапушен 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 АРМ (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 RTN508102 (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 самопроизвольной перезагрузки не обнаружено. Возможная причина - возникшие 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	Перезапушен сервис Apache на сервере smweb1. Работоспособность восстановлена. /2	
12.01	Зависание СТП (125828)	Инцидент/Средний	48	Перезапушен 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 след У 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 стп (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 стороне 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	Улановое 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	АРМ (126989)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена. /3	
25.01	FW: Перестали работать отчеты (127191)	Инцидент/Средний	48	10 лицензии 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	Изменяя 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 № РТН609003 (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	АРМ, 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	Заксирован сбой в работе Авауа (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 РТN641146 (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 (129532)	Инцидент/Средний	48	Заявка отменена Шабалиной С. /6	
17.02	Проблемы с Авауа (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	

Отчет по оказанию услуг, в соответствии с договором №26.3/11
за второй квартал 2011г.

Дата	Описание неисправности (номер запроса)	Тип обращения/ Приоритет	Плавное время вып. заявки, час	Что сделано/ Фактическое время выполнения заявки, час	Причина не выполнения в установленные сроки, предполагаемые сроки устранения
01.04	База знаний (134637)	Инцидент/Средний	48	Проблема имела временный характер. Факт сбоя в работе отправлен на 2-ую линию ТП для выяснения причин. /1	
02.04	СТП Приостановлена (134641)	Инцидент/Средний	48	Исправлен статус заявок на "Новая". Проблема появления статуса "Приостановлена" передана в разработку /5	
04.04	Виснет База знаний, сообщения об ошибках в СМиУ (134672)	Инцидент/Средний	48	Проблема плавающая, в процессе решения заявки проводились доработки системы. На момент закрытия заявки портал работал нормально /192	Выяснение причин ошибок СМиУ.
04.04	Новые адреса электронной почты (134697)	Инцидент/Средний	48	Изменение адресов выполнено. /1	
04.04	ORACLE СТП (134703)	Инцидент/Средний	48	Проблема с работоспособностью СТП оперативно решена. Эскалации проблемы в Oracle. Добавлены параметры в соответствии с рекомендациями технической поддержки Oracle /1	
04.04	Нет входа в СТП (134705)	Инцидент/Высокий	4	См. заявку 134703 /0	
04.04	База знаний (134718)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена. Заявка закрыта. /0	
05.04	Оповещение о внеплановых работах на ЛВС СПИСУ (134809)	Инцидент/Средний	48	07.04.11 запланированные работы проведены. /1	
05.04	Warning в логах HP Data Protector (134852)	Консультация/Низкий	-	Не указан media pool в спецификации smdb1_backup для накопителя Drive1. Исправлено. /15	
06.04	Ошибка на smdb2 (134924)	Консультация/Низкий	-	Произведена дополнительная настройка экземпляром СУБД и ОС /49дн	
07.04	закладка стп и итп не работает на АРМ тесте (134949)	Консультация/Низкий	-	Причина - плановые работы (заявка 134809) /1	
08.04	Предупреждение от СМиУ (135067)	Консультация/Низкий	-	Предоставлены рекомендации по настройке средств мониторинга /48дн	
08.04	Некорректная работа СТП (135084)	Инцидент/Средний	48	Перезапушен apache на smweb2. /0	
08.04	АРМ (135086)	Инцидент/Средний	48	Передано исполнителю (16427): 08.04.2011 12:07:15 На тестовом рабочем месте (10.4.74.84) все работает, никаких проблем не выявлено. /1	
08.04	СТП (135095)	Инцидент/Средний	48	Перезапушен apache на smweb2. /0	
09.04	СТП (135192)	Инцидент/Средний	48	Перезагружен web сервис на сервере smweb1. /0	
09.04	СТП (135195)	Инцидент/Высокий	4	Дублирует заявку 135192 /0	
09.04	СТП (135197)	Инцидент/Средний	48	Скорее всего услуга ТФОП у абонента отключена. Предоставлена консультация. /47	
09.04	СТП (135210)	Инцидент/Средний	48	Увеличено кол-во максимально допустимых активных логинов. Доступ восстановлен. /1	
09.04	Нет доступа к СТП (135225)	Инцидент/Средний	48	Увеличено кол-во максимально допустимых активных логинов. Доступ восстановлен. /1	
10.04	СТП (135241)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята. Доступ восстановлен. /4	
11.04	СТП (135273)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята. Доступ восстановлен. /2	
11.04	ВП (135301)	Инцидент/Средний	48	Со времени создания заявки были внесены существенные изменения в работу ВП. На момент закрытия заявки проблем со стороны прикладного ПО нет. /78дн	Проблема носила непостоянный характер. Проводился мониторинг и анализ систем.

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
11.04	База знаний (135338)	Инцидент/Средний	48	Перезапушен сервис Базы знаний, на сервере inportal. Работоспособность восстановлена. /0	
11.04	Зависла заявка РТН816751 (135340)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята. Доступ восстановлен. /0	
11.04	Блокировка РТН818527 (135342)	Инцидент/Средний	48	Блокировка снята. Доступ восстановлен. /0	
11.04	Оповещение о внеплановых работах на СПД СПИСУ (135348)	Инцидент/Средний	48	Работы проведены. /3	
11.04	10.4.71.58 (135384)	Консультация/Низкий	-	Пользователями произведена чистка диска сервера /22дн	
12.04	СТП (135478)	Инцидент/Средний	48	Проблема на строке БД ИСО. Предоставлена консультация. /3	
12.04	СТП отсутствие номера (135531)	Инцидент/Средний	48	По данному номеру в БД ИСО абонент не найден. Предоставлена консультация. /16	
12.04	Нет номера в СТП (135538)	Инцидент/Средний	48	По данному номеру в БД ИСО абонент не найден. Предоставлена консультация. /14	
13.04	Зависает СТП (135555)	Инцидент/Средний	48	Перезагружена СТП /2	
13.04	СТП (135560)	Инцидент/Средний	48	Перезагружена СТП /1	
13.04	СТП (135574)	Инцидент/Средний	48	Перезагружена СТП. /0	
14.04	Сообщения от СМиУ (135669)	Консультация/Низкий	-	Сообщения от СМиУ были связаны с проблемами с групповыми политиками в АД. Предоставлена консультация. /39дн	
14.04	СТП (135685)	Инцидент/Средний	48	Абонент 6683150 не найден в БД ИСО. Предоставлена консультация. /22	
14.04	СТП (135687)	Инцидент/Средний	48	Абонент 6995014 не найден в БД ИСО. Предоставлена консультация. /22	
14.04	СТП (135691)	Инцидент/Средний	48	Абонент 6638385 не найден в БД ИСО. Предоставлена консультация. /21	
14.04	Нет услуг на номере 7261687/6851687 в СТП (135764)	Инцидент/Средний	48	Абонент не заведен в биллинге. Предоставлена консультация. /13	
15.04	СТП (135788)	Инцидент/Средний	48	Абонент 6868999 не найден в БД ИСО. Предоставлена консультация. /1	
15.04	Выкидывает с СТП (135798)	Инцидент/Высокий	4	Проблем со стороны серверов СТП не обнаружено. Возможно, проблемы с компьютером, либо с браузером оператора. /0	
15.04	СТП (135826)	Инцидент/Средний	48	Абонент 6952279 не найден в БД биллинга ИСО /1	
15.04	Медленная работа СТП (135832)	Инцидент/Средний	48	На 18:15 15.04.2011 быстродействие СТП в норме /16	
15.04	СТП (135859)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена. /48	
17.04	Нет доступа к БД Аргус (135892)	Инцидент/Средний	48	Вне зоны ответственности БСС /5	
18.04	Отчет 14 выдает неверные значения (135908)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена. Предоставлена консультация. /16дн	Проводились попытки воспроизвести проблему
18.04	Отчет 12 выдает неверные значения (135911)	Инцидент/Средний	48	Отчет 1.2 полностью переделан и выдает правильную статистику. Проверяли старую версию, замечание не актуально /0	
18.04	о проведении внеплановых работ на ЛВС СПИСУ 19.04.2011 (135953)	Инцидент/Средний	48	Работы завершены. Возникшие проблемы решаются в соответствующих заявках. /26	
19.04	Сбой СТП (136049)	Инцидент/Средний	48	Перезагружен СТП. /1	
19.04	нет доступа к БД СТП (136051)	Инцидент/Средний	48	Перезагружен СТП. /1	
19.04	СТП (136054)	Инцидент/Средний	48	Перезагружен СТП. /1	
19.04	СТП (136056)	Инцидент/Средний	48	Перезагружен СТП. /1	
19.04	СТП (136062)	Инцидент/Средний	48	Перезагружен СТП. /1	
19.04	СТП (136064)	Инцидент/Средний	48	Перезагружен СТП. /1	
19.04	СТП (136068)	Инцидент/Средний	48	Перезапушен сервер 10.4.71.11. Уменьшено количество контейнеров. 20.04.11 произведен переход СТП на новую структуру данных. /4	
19.04	СТП (136094)	Инцидент/Средний	48	Заявка дублирует заявку 136068 /0	
19.04	СТП (136097)	Инцидент/Средний	48	Заявка дублирует заявку 136068 /0	
19.04	СТП (136098)	Инцидент/Средний	48	Заявка дублирует заявку 136068 /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
20.04	оператору не загрузиться в СТП (136258)	Инцидент/Средний	48	У пользователя сброшен пароль. /0	
21.04	Нет доступа к отчетам (136259)	Инцидент/Средний	48	Часть отчетов была повреждена после повторной публикации. Исправлено. /8	
21.04	Не работают отчеты (136263)	Инцидент/Средний	48	Часть отчетов была повреждена после повторной публикации. Исправлено. /2	
21.04	Зависшая заявка (136268)	Инцидент/Средний	48	Заявка освобождена. /3	
21.04	СТП (136271)	Инцидент/Средний	48	СТП перегружен, доступ есть. /8	
21.04	СТП (136281)	Инцидент/Средний	48	Заявка дублирует заявку 136271 /0	
21.04	Нет доступа к СТП (136308)	Инцидент/Средний	48	Проверены серверы smweb1 и smweb2. На момент проверки серверы доступны, Apache на серверах работоспособен. Причины выясняются. /0	
21.04	Периодически нет доступа к СТП (136309)	Инцидент/Средний	48	СТП перегружен, доступ есть. /5	
22.04	СТП (136378)	Инцидент/Средний	48	Проблема решена. /1	
22.04	СТП (136379)	Инцидент/Средний	48	Проблема решена. /1	
22.04	Проблемы с СУБД Oracle SMDDB1 (136432)	Инцидент/Средний	48	Перезагружена база данных. /0	
22.04	СТП (136443)	Инцидент/Средний	48	СТП перезагружен, работоспособность восстановлена. /67	
22.04	Нет доступа к СТП (136446)	Консультация/Низкий	-	Работоспособность БД для приложения восстановлена. Проведена дополнительная настройка экземпляров СУБД. Достигнута договоренность с разработчиками об используемых типах подключения /3	
25.04	СТП (136511)	Инцидент/Средний	48	Исправлено. /23	
25.04	отчеты 16.10 (136575)	Инцидент/Средний	48	Сбой в работе сервера отчетности, приведший к его зависанию. Работа сервера восстановлена. Предоставлена консультация. /1	
26.04	СТП (136686)	Инцидент/Средний	48	Работоспособность и доступ к СТП восстановлены. /0	
26.04	СТП (136691)	Инцидент/Средний	48	Заявка дублирует заявку 136686 /0	
26.04	Справки в СТП (136698)	Инцидент/Средний	48	Исправлено. /14	
28.04	СТП (136822)	Инцидент/Средний	48	Ошибка исправлена, комментарии в справке и в заявках сохраняются. /30	
29.04	СТП (136921)	Инцидент/Средний	48	Ошибка исправлена, комментарии в справке и в заявках сохраняются. /15	
29.04	СТП (136941)	Инцидент/Средний	48	Ошибка исправлена, комментарии в справке и в заявках сохраняются. /5	
29.04	СТП (136974)	Инцидент/Средний	48	Заявка дублирует заявку 136941 /0	
30.04	Не сохраняются контактная информация к номерам. (137014)	Консультация/Низкий	-	Проблема не подтверждена /1	
30.04	Отчеты СТП (137022)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен веб сервер отчетов. /0	
01.05	Ошибка в СТП (137042)	Инцидент/Средний	48	Проблема не воспроизводится. /355	Выяснение дополнительной информации, попытки воспроизвести проблему, анализ состояния систем.
03.05	СТП заявки (137070)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена. /24	
03.05	СТП (137236)	Инцидент/Средний	48	Проблема носила временный характер. На момент приема заявки в работу, проблема не проявлялась. /0	
04.05	Внутренний портал (137323)	Инцидент/Средний	48	Проблема носила временный характер. На момент приема заявки в работу, проблема не проявлялась. /0	
09.05	нет доступа к СТП (137746)	Инцидент/Средний	48	Перезагружен Apache на сервере smweb2. /0	
10.05	База знаний (137807)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена /0	
10.05	База Знаний (137831)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена /0	
11.05	Требуется перезагрузка серверов для применения обновлений антивируса сегодня...-> (137881)	Инцидент/Средний	48	Серверы перезагружены. /1	
13.05	СТП (138075)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена. /2	

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
17.05	Тех. поддержка СПИСУ 2011 (138322)	Консультация/Низкий	-	Работоспособность сервиса восстановлена. Причина неработоспособности - внесение изменение в сетевые настройки сегмента сети, в результате чего перестали проходить запросы от сервера измерений к серверу БД DTD. Работы на сети проводились СЗТ. Кто именно проводил работы, не известно. /17	
19.05	Не зайти в заявку по номеру 6962810 (138453)	Инцидент/Средний	48	Исправлено. /3	
19.05	Нужно ночью остановить сервер и удалить файл (138505)	Инцидент/Средний	48	Файл удален. Работа сервера восстановлена. /1	
20.05	СТП. (138587)	Инцидент/Средний	48	Ошибка исправлена. /1	
22.05	АРМ (138659)	Инцидент/Средний	48	Заявка передана исполнителю(17092): в 11:45 все заработало /1	
22.05	Заявка (138662)	Инцидент/Средний	48	Заявка дублирует заявку 138659 /0	
23.05	ICSPBAS11 (138680)	Инцидент/Средний	48	Заявка передана исполнителю (17099): переполнен лог IC, лог вычещен, дисковое пространство освобождено. /1	
23.05	ICSPBAS1 BSOD (138682)	Инцидент/Средний	48	Перезагрузка связана с драйвером ntfs.sys из-за большого количества ошибок NTFS, работа по которым ведётся в заявках #130274 (120785). Предоставлена консультация. /3	
23.05	Ошибки в работе ПО Avaya IC71 на сервере ICSPBAS1 (138685)	Инцидент/Средний	48	Заявка передана исполнителю (17096): данные сообщения в логах windows, не являются критичными ошибками для функционирования IC, и носят информативный характер. Просим не рассматривать эти сообщения как ошибки и игнорировать их. /1	
23.05	SMAPP1 (10.4.71.12) окно ввода логина/пароля закрашено черным цветом; (138724)	Консультация/Низкий	-	Проблема решена, изменением значений реестра. /21	
24.05	СТП (138814)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена. Запрошенные дополнительные данные не получены /1	
24.05	не работает База Знаний, внутренний портал (138827)	Инцидент/Средний	48	Исправлено. /0	
25.05	База знаний (138881)	Инцидент/Средний	48	Проверены серверы портала - портал работает. Проблема не подтверждена /0	
25.05	База Знаний (138925)	Инцидент/Средний	48	Перезагружена База Знаний. /0	
25.05	СТП (138929)	Инцидент/Средний	48	Сервис перезапущен. Доступ восстановлен. /0	
25.05	СТП (138930)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 138929 /0	
25.05	авторизация в СТП (138941)	Инцидент/Средний	48	Доступ восстановлен. /0	
25.05	СТП (138943)	Инцидент/Средний	48	Серверы СТП перезагружены. /2	
25.05	СТП (138948)	Инцидент/Средний	48	Доступ восстановлен. /1	
25.05	СТП (138952)	Инцидент/Средний	48	Решается в 138948 /0	
25.05	СТП (138953)	Инцидент/Средний	48	Доступ восстановлен. /0	
25.05	Не работает СТП (138956)	Инцидент/Средний	48	Перезагружен сервис СТП. /0	
25.05	С 17:35 25 мая 2011 не войти в СТП (138961)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 138956 /0	
26.05	Отчет 1.2 (138985)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена /27 дн	Выяснение дополнительной информации, попытки воспроизвести проблему, анализ состояния систем.
26.05	не войти в СТП оператору (139054)	Инцидент/Средний	48	Оператору оброшен пароль. /0	
27.05	Заявки (139066)	Инцидент/Средний	48	Проблема не воспроизводится, в данный момент сохранение заявок работает. /96	Проводились попытки воспроизвести проблему
30.05	Нет доступа в БД СТП (139164)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена. /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
31.05	HDD Failed (139292)	Инцидент/Высокий	4	Размещена заявка в IBM. Замена по гарантии. Диск доставлен 09.06.11 /1	
01.06	Быстродействие СТП (139422)	Инцидент/Средний	48	Произведен останов зависших контейнеров SM. /1	
01.06	СТП (139423)	Инцидент/Средний	48	Произведен останов зависших контейнеров SM. /1	
01.06	Разрыв связи с сервером 10.4.71.20 (139443)	Инцидент/Средний	48	Выполнено инженерами РОСТ. Проверены настройки СУБД. Предоставлена консультация. /20	
02.06	BCH FW/BIOS ROM corruption detected (139491)	Консультация/Низкий	-	Рекомендовано перепрошить BIOS - ошибка пропала. /102	
02.06	Проблемы с 4 сервером СТП (139503)	Инцидент/Средний	48	В результате диагностики системы СТП и ресурсов сервера БД были обнаружены запросы к БД, требующие оптимизации. Для этой цели в БД были созданы дополнительные индексы. /6	
02.06	СТП (139511)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 139503 /0	
02.06	СТП (139519)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 139503 /0	
02.06	Проблемы с СТП (139522)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 139503 /0	
03.06	FW: Не работает ФИЛТРАЦИЯ (139582)	Инцидент/Высокий	4	Проблема не подтверждена. Запрошенные дополнительные данные не получены. /1	
03.06	СТП. (139642)	Инцидент/Средний	48	Заявка PTN995955 по номеру 2755263 закрыта корректно, проблем нет. /12	
06.06	Не сохраняется анкета (139756)	Инцидент/Средний	48	Ошибка не воспроизводится. /16	
07.06	не войти в СТП оператору (139767)	Инцидент/Средний	48	Предоставлена консультация. /3	
08.06	СТП (139932)	Инцидент/Высокий	4	Проблема решена /0	
09.06	База знаний (139976)	Инцидент/Средний	48	Перезагружена База Знаний /0	
10.06	Нет возможности залогиниться (140024)	Инцидент/Средний	48	Пользователь восстановлен - решено специалистами филиала /1	
10.06	Нет возможности залогиниться (140033)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 140024 /0	
10.06	RE: Нет возможности залогиниться (140040)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 140024 /0	
10.06	Проблема с заявками. Подозрение на зависание. Заявка PTN968655 (140071)	Инцидент/Средний	48	6954651 - заявка на группе координаторов ЦОК - успешно взята в работу и возвращена, 1710652 - аналогично - на группе координаторов ЦОК /3	
15.06	Сбой в Avaya (140263)	Инцидент/Средний	48	15/06/11 00:35:05 Передано исполнителю (17356): проблема на стороне веб сервера Рост. 15/06/11 11:10:50 Передано в РОСТ: Причина - остановка процесса listener на узле isodb2 - исправлено. /10	
15.06	СТП (140270)	Инцидент/Средний	48	СТП работает в штатном режиме. Проблему воспроизвести не удалось. /1	
15.06	Отчеты (140271)	Инцидент/Средний	48	Проверен сервер отчетов. Проблем не наблюдается. Отчеты доступны. Кол-во лицензий достаточно. /0	
16.06	Автоинформатор при звонке на службу 8-125 (140428)	Инцидент/Средний	48	Передана исполнителю (17416): проблема решена. /1	
20.06	нет доступа к СТП (140648)	Консультация/Низкий	-	Проблема связана с ПК пользователя и не связана с работой серверов СТП. Предоставлена консультация. /0	
22.06	Нет доступа к СТП (140805)	Инцидент/Средний	48	Были проблемы с доступом, около 8 минут, в связи с плановыми работами в ЦОД. На текущий момент все работает. /0	
22.06	База знаний (140888)	Инцидент/Средний	48	Проблема устранена /1	
23.06	Ошибка АРМ СПИСУ (140940)	Инцидент/Средний	48	Передана в РОСТ: Проблема устранена. Причина - останов процесса listener на узле isodb2. /1	
23.06	10.4.70.141 дисковая полка (140961)	Консультация/Низкий	-	Выполнение отложено	Сервер не стоит на поддержке, не влияет на предоставление услуг. Согласование сроков и состава работ.

Отчет по оказанию услуг, в соответствии с договором №28/ 11
за третий 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
03.07	Работа СТП (141723)	Инцидент/Средний	48	04/07/11 01:30:31 зависания прекратились. В СУБД увеличили кол-во шард серверов обслуживающих соединения. /1	
06.07	Нет доступа к СТП (142026)	Инцидент/Средний	48	11:29 Перегружены серверы. Доступ восстановлен. Возникновение ТХ блокировок строк вызваны логикой работы приложения. Для выяснение причины такой блокировки надо обращаться к разработчикам. В СУБД увеличил кол-во шард серверов обслуживающих соединения. /2	
08.07	шаблон заявки (142257)	Инцидент/Средний	48	Перезапущена база /2	
08.07	ВП (142260)	Инцидент/Средний	48	Проблема решена. /4	
09.07	НЕТ ДОСТУПА К СЛУЖБЕ 8-118-88 (142380)	Инцидент/Средний	48	Заявка передана исполнителю: 17881. Причина: неправильная работа в маршрутизации вызова телефонной станции(видимо, неправильно настроена работа таблицы выходного дня) /1	
10.07	Остановка (142414)	Инцидент/Средний	48	Заявка передана исполнителю:17886. Перезапущена служба Avaya IC SDK Service, работоспособность приложения восстановлена /1	
11.07	Отчет 98 (142515)	Инцидент/Средний	48	Отредактирована ширина отображаемого поля. /18	
11.07	Тема Нет доступа к СПИСУ (142523)	Инцидент/Средний	48	Проблема решена сотрудниками заказчика. /1	
11.07	Fwd: Обращение #142523. Принято в работу (142524)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 142523./0	
13.07	Не работает СПИСУ (142634)	Инцидент/Средний	48	Заявка передана исполнителю. На сервере 10.4.159.168 перезапущена служба Avaya SDK Service 7.1. Работоспособность системы восстановлена. /4	
13.07	Не работает СПИСУ (142635)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 142634. /0	
14.07	не проходят звонки (142825)	Инцидент/Средний	48	Заявка передана исполнителю: 17948. На сервере 10.4.159.168 перезапущена служба Avaya IC SDK Service 7.1, работоспособность восстановлена. /3	
18.07	Avaya (143010)	Инцидент/Средний	48	Заявка передана исполнителю: 17980. Перегружен аес сервер. Звонки поступают /1	
18.07	Зависает АРМ (143016)	Инцидент/Средний	48	Заявка передана исполнителю: 17981. Проблема не проявляется. /1	
18.07	Комп филиал - Невозможно осуществить регистрацию в АРМ (143021)	Инцидент/Средний	48	Заявка передана исполнителю: 17982. Проблема устранена через изменение настроек оператора в IC Manager. /1	
22.07	Не работает СПИСУ, не проходят звонки. (143430)	Инцидент/Средний	48	Заявка передана исполнителю 18045. На сервере 10.4.159.168 перезапущена служба Avaya IC SDK Service 7.1, работоспособность восстановлена. /1	
22.07	Нет доступа к отчетам (143450)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен сервер отчетов - для сброса сессий. /0	
25.07	Отчеты СТП (143682)	Инцидент/Средний	48	Отчет скорректирован для безошибочного отображения из под Infoview. /13	
26.07	Ошибка при выгрузке отчета 01.1 (143800)	Инцидент/Средний	48	Отчет скорректирован для безошибочного отображения из под Infoview. /0	
26.07	Не доступны отчеты с 11 часов утра (143895)	Инцидент/Наивысший	2	Коммутатор был сброшен на заводские настройки без согласования с ВСС. Все серверы на данном шасси оказались недоступными. Конфигурация коммутатора была отправлена Олегу Шурпатову. Работоспособность серверов восстановлена. 27.07 Восстановлен доступ ко всем коммутаторам. /1	
26.07	Не работают отчеты (143930)	Инцидент/Средний	48	Проблема связана с незапланированным сбросом настроек коммутатора (см. заявку 143895). /0	
27.07	Недоступны отчеты СТП (143949)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 143895/0	
27.07	История комментариев (143973)	Инцидент/Средний	48	МAPPING восстановлен /2	
27.07	Загрузка отчетов с СТП (144014)	Инцидент/Средний	48	Время построения отчета зависит от «сложности» отчета. Предоставлена консультация. /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
28.07	Нет доступа к отчётам (144044)	Инцидент/Высокий	4	Исчерпаны все конкурентные лицензии по причине того, что пользователи системы отчетности не корректно завершают работу с системой. /6	
28.07	sr0083062 Неверный пароль к СТП. (144052)	Инцидент/Средний	48	Пользователю сброшен пароль. /2	
28.07	Перемещаемый профиль (144054)	Консультация/Низкий	-	В работе	
29.07	Отчеты в СТП (144128)	Инцидент/Средний	48	Ошибка исправлена. /2	
29.07	Low on memory (144134)	Инцидент/Средний	48	Работоспособность серверов восстановлена сбросом зависших сессий /1	
29.07	СТП висит! (144135)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 144134□/0	
29.07	СТП висит! (144138)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 144134□/0	
29.07	Нет доступа к АРМ и БД (144146)	Инцидент/Средний	48	Проблема на магистрали - вне зоны ответственности ВСС. /0	
29.07	Avaya Вологодский ф-л (144204)	Инцидент/Средний	48	Заявка передана исполнителю 18152. Перезапущена служба Avaya IC SDK Service 7.1 на сервере 10.4.132.165.□ В папке C:\Program Files\Avaya\IC71\comcat\logs на сервере 10.4.132.165 удалены 25 log-файлов (с 16 по 40).□ Работоспособность системы восстановлена /2	
30.07	Нет доступа к отчетам (144213)	Инцидент/Средний	48	Перезагружен сервис - доступ восстановлен. /0	
01.08	Нет доступа к СТП у оператора (144267)	Инцидент/Средний	48	У пользователя привышено кол-во одновременных входов. Проблема решена, доступ восстановлен. /7	
01.08	Не войти в стп (144361)	Инцидент/Средний	48	Проблему воспроизвести не удалось. Проблема носила временный характер. /0	
01.08	FW: Рестарт одного ВЭБ-сервера СТП сегодня ночью (144388)	Инцидент/Средний	48	Сервис Apache перезагружен. /8	
02.08	IBM Tivoli SAMP (144426)	Консультация/Низкий	-	В работе	
02.08	не войти в стп (144496)	Консультация/Низкий	-	Проблема решена на стороне СЗТ /1	
03.08	Не доступен 10.4.71.4 (144578)	Инцидент/Средний	48	Проблема решена на стороне СЗТ. Проблема связана с рабочей станцией пользователя. /1	
03.08	HS22 0x00216000 Problem communicating with BSMP (144580)	Консультация/Низкий	-	Отправлена рекомендация по устранению ошибки. Проблема решена. /3	
04.08	АРМ, AVAYA (144686)	Инцидент/Средний	48	Заявка передана исполнителю: 18234. Система была восстановлена сотрудниками филиала в 9.54. /1	
04.08	перезагрузка одного сервера СТП (144735)	Инцидент/Средний	48	Сервер перезагружен в запланированное время /1	
05.08	АРМ (144821)	Инцидент/Средний	48	Заявка передана исполнителю: 18263. Работоспособность была восстановилась в 13.00. Скорее всего это было связано с сетевыми проблемами. /4	
05.08	#144426 (144848)	Инцидент/Средний	48	Запрос передан инженерам, занимающимся данной заявкой. /1	
08.08	FW: Обращение #144906 (145104)	Инцидент/Средний	48	□ Дублирует заявку 144906. /0	
08.08	IBM BCH (K9) (145166)	Консультация/Низкий	-	Предоставлена консультация. /23	
09.08	#145166 (145271)	Консультация/Низкий	-	Запрошенные файлы предоставлены /17	
10.08	98 отчет (145427)	Инцидент/Средний	48	Ошибка исправлена, отчет опубликован. /20	
11.08	АРМ (145447)	Инцидент/Средний	48	Заявка передана исполнителю. Со слов супервизора, работоспособность восстановилась в 9:20, проблем нет. /1	
12.08	Многие пользователи не могут попасть на страницу входа СТП (145521)	Инцидент/Средний	48	Перезапущен сервер smarr1 и web сервер. Страница входа доступна. /1	

Дата	Описание неисправности (номер запроса)	Тип обращения/ Приоритет	Планировочное время вып. заявки, час	Что сделано/ Фактическое время выполнения заявки, час	Причина не выполнения в установленные сроки, предполагаемые сроки устранения
12.08	Нет доступа к СТП на некоторых ПК (145522)	Инцидент/Средний	48	Перезапушен сервер smarr1 и web сервер. Страница входа доступна. /0	
12.08	ВП (145523)	Инцидент/Средний	48	Проверены серверы ВП, серверы работоспособны. Проблема не подтверждена. /1	
12.08	проблема на ARM 3.0 (145561)	Инцидент/Средний	48	Заявка передана исполнителю. В IC Manager все сервисы работают корректно. Тесты на рабочем месте 10.4.74.85 показали работоспособность EAPM. Со слов супервизора, с работоспособностью систем нет. Предположительно ситуация была связана с локальными сетевыми проблемами. /1	
12.08	FW: СТП (145572)	Инцидент/Средний	48	Серверы перегружены в запланированное время /1	
16.08	Нет доступа к Внутреннему Порталу (145797)	Инцидент/Средний	48	Проверен доступ к серверам ВП, серверы работоспособны. Внутренний портал доступен. /1	
16.08	IBM HS21 (145812)	Инцидент/Средний	48	Диск заменен /32	
17.08	Некорректная работа АРМ (145926)	Инцидент/Средний	48	Передано исполнителю 18389. Проблема, которая была утром в 7.40, решена в 9.00, затем в 12.00 проблема наблюдалась в течение 10 минут, затем самоустранилась. Возможно ситуация была связана с сетевыми проблемами. /2	
17.08	нет доступа к АРМ (146019)	Инцидент/Средний	48	Заявка передана исполнителю 18400. В 18.15 работоспособность восстановилась. /1	
18.08	This call came in via email (146153)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена. /0	
19.08	ИТП (146210)	Инцидент/Средний	48	Не работает база данных НОК - не входит в договор техподдержки. /1	
19.08	КАТЕГОРИЯ: ИНЦИДЕНТ (146235)	Инцидент/Средний	48	19/08/11 15:30:32 Заявка передана исполнителю: 18435. На тестовом рабочем месте (10.4.74.84) в EAPM вкладки 09/009 загружаются корректно. 19/08/11 15:44:58 Открыта заявка у исполнителя. Выполнение отложено	Ожидание ответа от специалиста исполнителю
21.08	Не работает СПИСУ (146325)	Инцидент/Средний	48	Проблема с магистральным каналом. Проблема вне зоны ответственности ВССП /1	
22.08	Проблема с EAPM - супервизора (146415)	Инцидент/Средний	48	Заявка передана исполнителю: 18448. Написано письмо исполнителю для анализа проблема с оборудованием по 09, 009. Предоставлена консультация. /1	
22.08	Нет возможности отправлять сообщения через Внутренний Портал оператору sp1400168 (146450)	Инцидент/Средний	48	Предоставлена консультация. /16	
24.08	Внутренний Портал. (146598)	Инцидент/Средний	48	Проблема решена. /0	
24.08	Внутренний Портал (146613)	Инцидент/Средний	48	Исправлено /1	
25.08	Внутренний Портал. (146655)	Инцидент/Средний	48	Проблема решена на стороне СЗТ /0	
25.08	Cisco ASA (146713)	Инцидент/Средний	48	Перезагружена ASA. Кластер работает корректно /1	
25.08	Зависание СТП (146719)	Инцидент/Средний	2	Работа сервисов восстановлена. /0	
25.08	Не работают системы СПИСУ (146722)	Инцидент/Средний	48	Работа сервисов восстановлена. Проверьте пожалуйста. /0	
25.08	Проблема на ARM 3.0 (146723)	Инцидент/Средний	48	Работа сервисов восстановлена. /0	
25.08	не проходит звонки (146729)	Инцидент/Средний	48	Заявка передана исполнителю: 18505. Работоспособность восстановлена. /0	
26.08	сообщение от сервера smarr2 (146756)	Инцидент/Средний	48	Дискковое пространство на серверах освобождено. СТП перезапушен. /8	
26.08	Не загружается СТП (146797)	Инцидент/Высокий	4	Доступ восстановлен. /0	
26.08	стп не работает (146799)	Инцидент/Средний	48	Доступ восстановлен. /0	
26.08	FW: СТП (146813)	Инцидент/Средний	48	Доступ восстановлен. /0	
26.08	СТП. (146814)	Инцидент/Средний	48	Доступ восстановлен. /0	
26.08	FW: СТП (146815)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 146813 /0	
26.08	FW: (146816)	Инцидент/Средний	48	Доступ восстановлен. /0	
29.08	СТП. (146980)	Консультация/Низкий	-	Исправлено - в справочнике пользователей дописано отчество. /16	
29.08	СТП неверный логин и пароль (146985)	Инцидент/Средний	48	Оператору сброшен пароль. /2	
29.08	СТП неверный логин и пароль (146986)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку 146985 /0	

Дата	Описание неисправности (номер запроса)	Тип обращения/ Приоритет	Плывовое время вып. заявки, час	Что сдел. Фактическое время выполнения заявки, час	Причина не выполнения в установленные сроки, предполагаемые сроки устранения
30.08	FW: отчеты (147005)	Инцидент/Средний	48	Причина - выход из системы без использования кнопки "Выход" - все лицензии были исчерпаны и система стала недоступной. Исправлено /3	
31.08	Неисправны 2 жестких диска (147172)	Инцидент/Средний	48	Оборудование не на контракте. Открыт запрос в IBM на гарантийный ремонт. Диски заменены 15.09.11 /1	
02.09	Программа "Незабудка" (147348)	Инцидент/Средний	48	Заявка передана исполнителю: 18606. Работа системы восстановлена. □ /1 В работе.	
02.09	В Коми филиале второй случай сбоя жестких дисков на серверах. (147413)	Инцидент/Высокий	24		Оборудование не на поддержке. Открыта заявка в IBM по гарантии. Диски заменены, но проблема не решена. Предположительно проблема не в HDD, а в системной плате или контроллере. Ожидание окончания ремонта.
02.09	Предположительно еще проблема (147416)	Инцидент/Высокий	24	Оборудование не на контракте. Открыта заявка по гарантии в IBM. Диск заменен 26.09.11 /1	
05.09	Внутренний портал (147602)	Инцидент/Средний	48	Предложен путь решения проблемы стандартными средствами используемой системы. /240	
05.09	RE: Внутренний портал (147611)	Инцидент/Средний	48	В html-коде статьи находился лишний тег <f>. Во избежание подобных ошибок необходимо редактировать статью средствами редактора, а не в самом html-коде статьи. Предоставлена консультация. /239	
06.09	Ошибка ВП (147727)	Инцидент/Средний	48	Проблема не воспроизводится. Запрошены дополнительные данные не получены. /75	
07.09	Замедленный отклик программы "Внутренний портал" (147789)	Инцидент/Средний	48	Портал и база знаний работает нормально. Возможно, временные проблемы с сетью. /5	
07.09	База знаний (147817)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена. Портал и база знаний работают нормально. /3	
09.09	APP09SRV1, APP09SRV2, ISODBAPP1, ISODBAPP2 (147952)	Инцидент/Средний	48	Выполнение отложено.	Заявка передана исполнителю. Ожидание ответа о решении проблемы.
12.09	Ошибка ВП (148074)	Инцидент/Средний	48	Не ясна суть проблемы. Заявка закрыта. /48	
13.09	This call came in via email (148158)	Инцидент/Средний	48	Проблема решена на стороне филиала. Доступ восстановлен. /1	
13.09	ВП (148179)	Инцидент/Средний	48	Работы по изменению логики прав доступа не проводились, логика не менялась (причем очень давно не менялась). Предоставлена консультация. /7	
13.09	Права в группах рассылки ВП (148180)	Инцидент/Средний	48	Ошибка исправлена. /7	
13.09	ошибка при отправке сообщения в ВП (148184)	Инцидент/Средний	48	Проблема не воспроизводится. Заявка закрыта. /1	
14.09	RE: Ошибка ВП (148283)	Инцидент/Средний	48	Статья разблокирована. Для предотвращения дальнейших проблем необходимо установить fix-pack от IBM. /26	
14.09	Ошибка ВП (148308)	Инцидент/Высокий	24	Ошибка не воспроизводится. Настройки прав доступа работают в соответствии с документацией. /44	Попытки смоделировать ошибку.
16.09	ошибка ВП (148439)	Инцидент/Средний	48	Ошибка не воспроизводится. /2	
16.09	16-09-11 16-55 (148520)	Инцидент/Средний	48	Заявка передана исполнителю: 18865. Перезапушена служба Avaya Service SDK на сервере 10.4.159.168. Работоспособность восстановлена. □ /1	
16.09	не работает База Знаний на всех рабочих местах (148525)	Инцидент/Средний	48	Дублирует заявку № 148526 /0	
16.09	Нет доступа к Базе Знаний (148526)	Инцидент/Средний	48	Перезапушен сервер приложений WebSphere /1	
19.09	Логин/пароль (148592)	Инцидент/Средний	48	Пользователь не правильно вводил имя пользователя или пароль. /5	

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

Дата	Описание неисправности (номер запроса)	Тип обращения/ Приоритет	Плановое время вып. заявки, час	Что сделано/		Причина не выполнения в установленные сроки, предполагаемые сроки устранения
				Фактическое время выполнения заявки, час		
01.10	Не работает программа "Незабудка" (149647)	Инцидент/Средний	48		Заявка передана исполнителю 19100. /6	
01.10	Не работает СПИСУ (149650)	Инцидент/Средний	48		Заявка передана исполнителю 19101. /6	
01.10	Проблема с загрузкой РМ (149651)	Инцидент/Высокий	24		Проблема вне зоны ответственности ВСС.□ /110	
01.10	Зависает ARM3 (149653)	Инцидент/Средний	48		Заявка дублирует заявку 149650□. /0	
01.10	14-00 зависает ARM3 (149657)	Инцидент/Средний	48		Заявка дублирует заявку 149650. /0	
02.10	Не работает программа "Незабудка" (149683)	Инцидент/Средний	48		Заявка дублирует заявку 149647. /0	
02.10	Не работает доступ к ARM-3 (149685)	Инцидент/Средний	48		Заявка дублирует заявку 149650. /0	
02.10	Не регистрируется ЕАРМ, не поступают вызовы абонентов. (149693)	Инцидент/Средний	48		Заявка передана исполнителю 19105. /2 <i>19102 Исполн. Сер. [подпись]</i>	
03.10	Обращение в ТП. (149769)	Инцидент/Высокий	4		Недоступность части станций - неправильная конфигурация оконечных устройств при смене адресации□. Предоставлена консультация. Неприменение политик безопасности на рабочих станциях - нет доступа до контроллера домена в первые 50 секунд. На коммутаторе включена опция spanning-tree portfast trunk. /1	
04.10	Не отображается отчет 1.2 (149883)	Инцидент/Средний	48		Причина : отчета на момент их запроса не существовало, производилась загрузка новой версии отчета. Предоставлена консультация. /1	
06.10	9 отчет (150046)	Консультация/Низкий	-		Проблема решена, отчет доступен. /8	
06.10	Не получается войти в клиент ПТС (150062)	Инцидент/Средний	48		Проблема вне зоны ответственности ВСС.□ /1	
06.10	Не работают программы «Helpdesk», «NOC Data Base», телемаркетинг... (150073)	Инцидент/Средний	48		Работоспособность восстановилась в 10:43□. Временные проблемы с сетью.□ /0	
06.10	Не работают Helpdesk, NOC Database, Forward, ЕСУЗ, ИБС, ИСП, АРМ безопасности (150075)	Инцидент/Средний	48		Работоспособность восстановилась в 10:43□. Временные проблемы с сетью.□ /0	
06.10	Запрос на проверку. (150106)	Инцидент/Средний	48		Смена адресов ведет к изменению проектного решения не только со стороны оборудования StoneGate, но и оборудования, обеспечивающего коммутацию и маршрутизацию. Проведение данных работ выходит за рамки ТП и требует дополнительного согласования. Вся информация по заявке передана инженеру Максимова. /621	Не является инцидентом - неверно указан приоритет заявки.
06.10	Требуется перезагрузка серверов сегодня ночью (150117)	Инцидент/Средний	48		Серверы перезагружены в запланированное время. /2	
07.10	Недоступны все серверы СТП (150150)	Инцидент/Средний	48		С 2.00 на серверах СТП велись запланированные работы по обновлению др.Вэб.□ /0	
07.10	Нет доступа к серверу Базы Знаний (150151)	Инцидент/Средний	48		С 2.00 на серверах СТП велись запланированные работы по обновлению др.Вэб.□ /0	
07.10	База знаний (150158)	Инцидент/Высокий	24		Остановлена вебсфера□, заменена экземпляром из последнего бекапа, восстановлена база данных, произведен запуск вебсферы. □ /173	Общение с вендором, длительная процедура восстановления из резервной копии.
07.10	Внутренний портал (150162)	Инцидент/Высокий	24		См. заявку 150158. /173	См. заявку 150158.

Дата	Описание неисправности (номер запроса)	Тип обращения/ Приоритет	Плановое время вып. заявки, час	Что сде.)/ Фактическое время выполнения заявки, час	Причина не выполнения в установленные сроки, предполагаемые сроки устранения
07.10	База знаний (150164)	Инцидент/Высокий	24	См. заявку 150158. /172	См. заявку 150158.
07.10	FW: файлы костов, которые используются на windows-серверах (150167)	Консультация/Низкий	-	Предоставлена консультация и даны рекомендации. /607	
07.10	СТП (150242)	Инцидент/Средний	48	Пользователю сброшен пароль /2	
07.10	База знаний (150248)	Инцидент/Средний	48	Заявка дублирует заявку 150162□. /0	
08.10	База знаний (150257)	Инцидент/Средний	48	Заявка дублирует заявку 150162□. /0	
08.10	ИБС (150265)	Инцидент/Средний	48	Проблема вне зоны ответственности ВСС.□ /1	
09.10	СИПАЛ (150286)	Инцидент/Средний	48	Проблема носила временный характер, возможно, сетевые проблемы /29	
10.10	Внутренний портал, база знаний (150308)	Инцидент/Средний	48	Заявка дублирует заявку 150158□. /0	
10.10	FW: Внутренний портал, база знаний (150318)	Инцидент/Средний	48	Заявка дублирует заявку 150158. /0	
11.10	ВП 10.4.70.133 (150450)	Инцидент/Средний	48	Работоспособность ВП по адресу 10.4.70.133 принастановлена, в связи с работами по восстановлению основного ВП и БЗ. /0	
13.10	Нет доступа к БД в Лен. области на площадке Гатчина (150609)	Инцидент/Средний	48	Проблема решена на стороне Заказчика. Вероятная причина - авария на линии. /0	
13.10	BladeCenter H Noisy Fan (150642)	Инцидент/Средний	48	Заменен модуль охлаждения /24	
15.10	Затороженность системы СТП (150830)	Инцидент/Средний	48	Сбой при связи с внешней базой данных - проблема решена. /2	
16.10	Не работает закладка ИТП (150863)	Инцидент/Высокий	24	Проблема в ИТП - вне зоны ответственности ВСС. /6	
16.10	СТП (150866)	Инцидент/Средний	48	Проблема была связана с подключение СТП к внешней базе данных. Решено. /24	
16.10	Ошибка СТП (150870)	Инцидент/Средний	48	Проблема была связана с подключение СТП к внешней базе данных. Решено. /23	
17.10	Не работает База Знаний на всех рабочих местах (150934)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена. /0	
18.10	Не работает доступ к ARM-3 (151013)	Инцидент/Средний	48	Заявка передана в StepLogiv: 19395. Перегружена служба Avaya. /0	
18.10	Не работает СИПАЛ (151027)	Инцидент/Средний	48	Удаленно перезагружен сервер Калининграда. /23	
18.10	База знаний (151033)	Инцидент/Наивысший	8	Работоспособность сервиса восстановлена. /12	
18.10	Не работает Внутренний портал (151034)	Инцидент/Средний	48	Заявка дублирует заявку 151033 /0	
18.10	Нет входящих сообщений в ВП (151065)	Инцидент/Средний	48	Причина - в базе данных для одного сотрудника присутствует несколько записей. Предоставлена консультация. /986	
18.10	SIPAL_KLD (10.4.159.130) (151072)	Консультация/Низкий	-	Проблема связана со сторонними сервисами, запущенными в ОС. Предоставлена консультация. /22	
18.10	Внутренний Портал (151087)	Инцидент/Средний	48	Заявка дублирует заявку 151033 /0	
19.10	СТП (151138)	Инцидент/Средний	48	Пользователю сброшен пароль. /1	
21.10	1054 - Не удалось получить имя контроллера домена в этой сети (151353)	Консультация/Низкий	-	Выполнение отложено.	Предоставлена консультация. Проблема решена частично. Продолжение работ отложено на январь.
21.10	Не работает СИПАЛ (151361)	Инцидент/Средний	48	Перезапушен сервер. /4	
22.10	FW: нет доступа к СТП (151436)	Инцидент/Средний	48	Проблема не подтверждена. /4	
22.10	Не работает СТП (151446)	Инцидент/Средний	48	Пользователю сброшен пароль /4	
24.10	Не работает СИПАЛ (151513)	Инцидент/Средний	48	Перезапушен сервер. /2	
25.10	Конфигурация оборудования Коми (151622)	Консультация/Низкий	-	Не проводились работы по ПНР на данном оборудовании. /4	

Дата	Описание неисправности (номер запроса)	Тип обращения/ Приоритет	Плановое время вып. заявки, час	Что сде.)/		Причина не выполнения в установленные сроки, предполагаемые сроки устранения
					Фактическое время выполнения заявки, час	
26.10	Не работает СИПАЛ (151723)	Консультация/Низкий	-		На момент взятия заявки в работу доступ на сервер есть. □ Проблема была связана ошибкой с 5719. Решение осуществляется в рамках заявки 152651. /653	
26.10	Запрос на подтверждение (151760)	Консультация/Низкий	-		Вопрос вне договора техподдержки. /0	
26.10	Отмена перехода на зимнее время (151774)	Консультация/Низкий	-		Настройки проверены. /286	
27.10	Сетевой модуль Citrix (151839)	Инцидент/Средний	48		Проблема в не зоны ответственности исполнителя. /0	
28.10	Нет доступа к СТП (151934)	Инцидент/Высокий	4		С 7 до 8 часов в проводились плановые работы. □ /1	
28.10	СТП (151938)	Инцидент/Средний	48		Исправлена ошибка в формах. /3	
28.10	Переход на зимнее время (151952)	Консультация/Низкий	-		Серверы филиалов вне договора техподдержки Решено сотрудниками Заказчика. /1	
28.10	RE: Обращение #151952. Добавлен комментарий (151958)	Инцидент/Средний	48		Проблема решена силами Заказчика. /0	
28.10	Перезапустить windows сегодня ночью для СТП на smweb2.cc.corp.nwt (151960)	Инцидент/Средний	48		Сервер перезапушен. /14	
28.10	Сервер измененный в Калининградском филиале x3650 M2 (10.4.159.130). (151980)	Инцидент/Средний	48		В Работе.	Заявка вне договора. Проблема передана производителю оборудования. Решается в рамках заводской гарантии.
30.10	Не отображается статистика за 29.10.2011 в сводке нарушений действия связей (152057)	Инцидент/Средний	48		Запрошенная дополнительная информация не получена. Лицо разместившее заявку не зарегистрировано в SD. Контактные данные в заявке не указаны. Заявка закрыта. /48	
30.10	Программа Незабудка-2 (152066)	Инцидент/Средний	48		Заявка передана исполнителю 19611. /3	
30.10	"Незабудка". Расхождение во времени. (152073)	Инцидент/Средний	48		Заявка передана исполнителю 19610. /-0	
30.10	ВП (152074)	Инцидент/Средний	48		Проблема решена. /18	
30.10	СТП (152076)	Инцидент/Средний	48		Проблема вне зоны ответственности ВСС. /18	
01.11	Не работает программа СТП (152204)	Инцидент/Средний	48		Проблема с рабочим местом сотрудника - вне зоны ответственности исполнителя. □ /0	
01.11	Лицензирование сервера терминалов 10.4.70.162 (152211)	Инцидент/Средний	48		Предоставлена консультация. /750	Неверно указан приоритет заявки.
01.11	Информация от ОС (152214)	Консультация/Низкий	-		То, что приложение DRWeb не может получить информацию от ОС не является инцидентом в рамках техподдержки СПИСУ. Заявка закрыта. /0	
01.11	Проблема ЕСУЗ (152268)	Инцидент/Средний	48		Проблема в не зоны ответственности ВСС. □ /0	
01.11	FW: intrportaldb(10.4.71.54) (152281)	Инцидент/Средний	48		Перезапушена БД. /1	
01.11	База знаний (152294)	Инцидент/Средний	48		Перезапушались база данных сервера ВП. См. заявку 152281. /0	
01.11	База знаний (152301)	Инцидент/Средний	48		Работоспособность ВП и БЗ восстановлена. /49	
02.11	База знаний (152330)	Инцидент/Высокий	24		Заявка дублирует заявку 152301. □. /0	
02.11	Нет доступа к ВП и БЗ на 55 сервере (152333)	Инцидент/Наивысший	8		Работоспособность ВП и БЗ восстановлена. /34	
02.11	ВП (152437)	Инцидент/Средний	48		Работоспособность ВП и БЗ восстановлена. /26	
02.11	ВП (152448)	Инцидент/Средний	48		Заявка дублирует заявку 152437. /0	
03.11	Переконфигурировать OEM (152461)	Инцидент/Средний	48		Переконфигурирован OEM /9	
03.11	ВП (152518)	Инцидент/Средний	48		Причина - работы по заявке 152437. □ /0	
03.11	Внутренний портал (152533)	Инцидент/Средний	48		Заявка дублирует заявку 152301. /0	
04.11	Не работает СИПАЛ (152565)	Консультация/Низкий	-		Перезапушен сервер. /71	

Дата	Описание неисправности (номер запроса)	Тип обращения/ Приоритет	Плановое время вып. заявки, час	Что сдел. / Фактическое время выполнения заявки, час	Причина не выполнения в установленные сроки, предполагаемые сроки устранения
06.11	ВП (152615)	Инцидент/Средний	48	Причина - в базе данных для одного сотрудника присутствует несколько записей. Предоставлена консультация. /527	
07.11	Выездная консультация (152651)	Консультация/Низкий	-	Предоставлена консультация. /6	
07.11	Информация по безопасности (152657)	Консультация/Низкий	-	Выполнение отложено.	Проблема решена. Производится тестирование. Продолжение работ запланировано на январь.
07.11	Ошибка 1053 (152661)	Консультация/Низкий	-	Проблема связана ошибкой с 5719. Решение ошибки 1053 производится в рамках заявки 152651 /4	
07.11	Отчет (152663)	Консультация/Низкий	-	В Работе.	Отчет отправлен. Получены замечания.
07.11	Выкидывает из СТП при входе в наряд (152670)	Инцидент/Высокий	4	Наряд закрыт и открыт снова. Ошибка не проявляется. /1	
07.11	Перемещаемый профиль (152733)	Инцидент/Средний	48	Заявка дублирует заявку 144054. /0	
07.11	Ошибка 1053 (152735)	Инцидент/Средний	48	Выполнение отложено.	Работы по СОИБ отложены на январь.
07.11	Ошибка 1054 (152736)	Инцидент/Средний	48	Заявка дублирует заявку 151353. /0	
07.11	Ошибка 1001 (152740)	Инцидент/Средний	48	Анализ логов проблем с оборудованием не выявил. □ Ситуация за время наблюдения за серверами не повторилась, BSOD не систематический и мог быть связан как с приложениями работающими на серверах, так и с применением групповых политик. /860	Плавающая проблема. Ожидание повторения ошибки.
07.11	Ошибки 1020, 1096 (152741)	Консультация/Низкий	-	Выполнение отложено.	Работы по СОИБ отложены на январь.
08.11	Консультация по работе Cisco Works (152794)	Консультация/Низкий	-	Предоставлена консультация. /1	
08.11	10.4.72.195 (152813)	Консультация/Низкий	-	Запрошенная информация предоставлена. /386	
08.11	Назначение серверов по 69 договору. (152837)	Консультация/Низкий	-	Переустановлена ОС в соответствии с актом сдачи-приёмки оборудования. □ /213	
08.11	Ошибка при редактировании статьи в БЗ (152839)	Инцидент/Средний	48	Все изменения в статье сохраняются. Ошибка возникает т.к. один и тот же элемент изменяют одновременно несколько пользователей. Система работает корректно. □ /0	
08.11	RE: Назначение серверов по 69 договору. (152841)	Инцидент/Средний	48	Заявка дублирует заявку 152837 □. /0	
09.11	Перезапуск web-серверов СТП сегодня в 2:00 ночи (152911)	Инцидент/Средний	48	Web службы были успешно перезапущены на обоих серверах. /9	
09.11	Перезапуск web-серверов СТП сегодня в 2:00 ночи (152912)	Инцидент/Средний	48	Заявка дублирует заявку 152911. /0	
10.11	сложность паролей (152951)	Консультация/Низкий	-	Предоставлена консультация. /504	
10.11	Смена конфигурации (152974)	Инцидент/Средний	48	Принято к сведению. /146	Неверно указан приоритет заявки.
10.11	Нет доступа к СИПАЛ (152987)	Инцидент/Средний	48	Система измерений (СИПАЛ) перенесена на сервер SOIB_KLD (10.163.123.130) □ /161	
12.11	СТП (153083)	Инцидент/Средний	48	Пароль был изменен. /0	

Отчет по оказанию услуг, в соответствии с договором №30/09/11
за четвертый 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
05.10	Северная-Осетия, не загружают прошивку приставки Yuxing (149983)	Консультация/Низкий	-	Первые два MAC даже не просили адрес на DHCP Ставрополя. Последний просил, получил и успешно прошился в 13:24 МСК. Проблема не подтверждена. /0	
06.10	АДГ. Не работают шифрованные каналы (150080)	Консультация/Низкий	-	На приставках подсети не резолвилось имя сервера условного доступа, устранено, настроен DNS Краснодарского комплекса. /2	
20.10	RegionID, Осетия. Обеспечение работы 110 и 103 Amigo со спайдеровским порталом. (151266)	Консультация/Низкий	-	Работы требуют согласования с менеджером проекта. /7	
08.11	КРД. Проброс новых каналов через Терафон (152826)	Инцидент/Средний	72	Выполнено после появления каналов на Терафоне. /0	
08.11	КРД. Проброс новых каналов через Терафон (152827)	Инцидент/Средний	72	Выполнено после появления каналов на Терафоне. /0	
11.11	RegionID. ВЛГ. Родительский контроль (153014)	Консультация/Низкий	-	Предоставлена консультация. /4	
23.11	КЛМ. Не работает приставка Yuxing (153689)	Консультация/Низкий	-	Проблема не подтверждена. Скорее всего - сетевые проблемы. /22	
23.11	RegionID. Заведение учетных записей. (153690)	Консультация/Низкий	-	Вопрос передан менеджеру проекта. /1	
25.11	QT600. Пропали пробники. (153813)	Консультация/Низкий	-	Не запущены тесты на указанных пробниках. Тесты запущены. /4	
02.12	QOS на VOD серверах (154273)	Инцидент/Средний	72	Предоставлена консультация. /6	
06.12	Просьба прописать на dbr серверах новые пулы для включения новых узлов доступа (154498)	Инцидент/Средний	72	Пулы прописаны. /0	
15.12	RegionID. КЧР, получение двух IP (155266)	Консультация/Низкий	-	Предоставлена консультация. /18	
	Астраханский ф-л				
27.10	Астрахань. PVR_SO (151907)	Инцидент/Средний	72	Предоставлена консультация. /0	
03.11	Астрахань. Нет каналов. (152466)	Инцидент/Высокий	4	WF добавлен на Терафон. NickHD не вещает. Предоставлена консультация. /0	
03.11	Изменение конфига DHCP (152468)	Консультация/Низкий	-	Запрошенные изменения внесены. /0	
07.11	Астрахань. (152755)	Консультация/Низкий	-	Выполнено. /1	
16.11	Астрахань (153226)	Консультация/Низкий	-	Выполнено. /4	
23.11	Астрахань. (153686)	Консультация/Низкий	-	Сети добавлены. /3	
29.11	Астрахань (154037)	Инцидент/Средний	72	Исправлено. /0	
05.12	Астрахань (154437)	Консультация/Низкий	-	Произошла системная ошибка на стороне биллинговой системы. Предоставлена консультация. /3	
	Кабардино-Балкарский ф-л				
06.10	Не грузится приставка (150118)	Инцидент/Средний	72	Проблема на DNS комплекса, пропал доступ по старому маршруту. Маршрут изменен. /2	
06.10	Проблема с приставками (150130)	Инцидент/Наивысший	4	Проблема на DNS комплекса, пропал доступ по старому маршруту. Маршрут изменен. /1	
10.10	Наблюдаются зависания изображения по всем каналам. (150386)	Консультация/Низкий	-	Проблем на IPTV-Комплексе не обнаружено. Каналы замирают только на конкретных участках сети. /0	
12.10	Ошибка авторизации (150502)	Инцидент/Высокий	4	Проблема - отголоски хакерской атаки на Комплекс. Сервис восстановлен. На Vlan 505 повешен ACL. Серверы приложений переустановлены. /2	
13.10	Не удается подключить-отключить пакет (150629)	Инцидент/Средний	72	Проблемы на стороне биллинга, логи и комментарии отправлены по почте. /3	
14.10	Проблема при активации TV-карт... (150769)	Инцидент/Наивысший	4	Внесены изменения в access list. /2	
14.10	Взаимодействие Ocs и Oputa (150768)	Инцидент/Высокий	4	Внесены изменения в access list. /2	
17.10	Не удается подписаться на пакет (150950)	Консультация/Низкий	-	Биллинг не проводит транзакцию. Лог отправлен по почте. /3	
18.10	Моя планета (151073)	Инцидент/Средний	72	Устранено после регруминга на терафонах. /3	
01.11	Приставка yuxing не грузится (152236)	Консультация/Низкий	-	Предоставлена консультация. /0	
01.11	Приставка yuxing не грузится (152244)	Консультация/Низкий	-	Рекомендовано сдать приставку по гарантии. /1	
08.11	Замена IP адреса канала Эксперт ТВ (152805)	Консультация/Низкий	-	Выполнено. /3	
10.11	Приставка Amigo, нет звука на канале 32 - Euronews (152995)	Консультация/Низкий	-	В MiddleWare неверно указаны звуковые дорожки для этого канала. Исправлено. /1	
14.11	Отсутствует звук на канале Universal (153097)	Инцидент/Средний	72	Выполнен регруминг на Терафоне. /0	
15.11	Не активируется карточка. (153203)	Инцидент/Средний	72	Предоставлена консультация. /0	
16.11	Оборудование с таким MAC-адресом не зарегистрировано (153291)	Консультация/Низкий	-	Рекомендовано сдать приставку в СЦ. /0	

Дата	Описание неисправности (номер запроса)	Тип обращения Приоритет	Планировочное время вып. заявки. час	Что сделано Фактическое время выполнения заявки, час	Причина не выполнения в установленные сроки, предполагаемые сроки устранения
18.11	Не работает канал 224.1.1.163 Россия 2 (153442)	Инцидент/Средний	72	Изменились PID-ы входного потока, сделан регруминг /0	
23.11	206 Моя планета (153711)	Консультация/Низкий	-	Предоставлена консультация. /0	
24.11	206 Моя планета (153712)	Инцидент/Средний	72	Выполнен регруминг на Тераене. Вешание канала восстановлено. /1	
05.12	Не загружаются приставки (154463)	Инцидент/Высокий	4	Предоставлена консультация. Логи отправлены по почте. Проблем на DHCP-сервере не обнаружено. /0	
09.12	Виснет на загрузке приставка (154784)	Консультация/Низкий	-	Приставка недоступна после получения адреса. Если другая на этом подключении работает, первую можно сдать в сервис. /5	
22.12	Синхронизация времени в приставках Amigo (155901)	Консультация/Низкий	-	Время на приставках и должно быть utc+0.□ На данной приставке не было маршрутизации до vcas.ipv. Предоставлена консультация. /6	
23.12	Не работает CNN 224.1.2.171 (156052)	Инцидент/Средний	72	Нет канала на входе. Предоставлена консультация. /0	
	Краснодарский ф-л				
04.10	Добавление канала на Терауон (149830)	Консультация/Низкий	-	Канал добавлен во все филиалы кроме Нальчика - 128 каналов предел для терафона /32	
07.10	Необходим список абонентов (150157)	Инцидент/Средний	72	Список предоставлен /8	
12.10	Доступ к админке КБР (150501)	Консультация/Низкий	-	Проблема - оттолоски хакерской атаки на Комплекс. Сервис восстановлен.□ На Vlan 505 повешен ACL. Серверы приложений Middleware TelecomTV переустановлены. /2	
18.10	Краснодарский qt600 (151085)	Инцидент/Средний	72	Устранено. Перезапушены сервисы на серверы sup /1	
25.10	Изменение каналов на Терафонах (151615)	Консультация/Низкий	-	Выполнено. В Ставрополе группа 224.1.2.196 на терафон не приходит. В Нальчике превышено количество заведенных каналов. /10	
01.11	Не работает Report Server (152216)	Инцидент/Средний	72	Модуль сбора статистики был отключен (вероятно, после обновления SUI или Middleware). Модуль включен, данные в Report появились. /0	
07.11	Настройка терафонов (152645)	Инцидент/Средний	72	Настройки выполнены. /9	
09.11	Заведения нового канала на Терафон (152875)	Консультация/Низкий	-	Выполнено. В Нальчике - превышено количество заведенных каналов на терафоне. /27	
09.11	Настройка терафонов (152893)	Консультация/Низкий	-	Выполнено. В Ставрополе данный канал не приходит на вход терафонов. /4	
10.11	Изменение на Терафоне Нальчика (152977)	Инцидент/Средний	72	Выполнено. Вместо освободившихся каналов, прописан новый 224.1.1.100 /3	
14.11	Настройка терафонов (153094)	Консультация/Низкий	-	Настройки выполнены. /11	
22.11	Настройка терафонов (153570)	Консультация/Низкий	-	Настройки выполнены. /4	
24.11	Не корректное отображение погоды на портале. (153716)	Консультация/Низкий	-	Перезагружены серверы приложений. /1	
26.11	Не работает канал Cartoon Network (153873)	Инцидент/Высокий	4	Канал не поступал на вход Комплекса. проблем не обнаружено. /4	
26.11	Не работает канал CNN (153874)	Инцидент/Высокий	4	Канал не поступал на вход Комплекса. проблем не обнаружено. /4	
28.11	Настройка терафона (153903)	Консультация/Низкий	-	Настройки выполнены. /9	
30.11	Заведение канала на Терафоны (154069)	Консультация/Низкий	-	Канал заведен. /10	
30.11	Изменился список каналов для SO, PVR. (154079)	Консультация/Низкий	-	Предоставлена консультация. /6	
06.12	Отсутствует канал Fashion One HD с терафона (154549)	Инцидент/Средний	72	Изменились PID входного потока, сделан регруминг /2	
08.12	Отсутствует канал Rap.Ru с терафона (154686)	Инцидент/Средний	72	Выполнен регруминг на Тераене. /1	
08.12	Отсутствует канал Rap.Ru с терафона (154727)	Инцидент/Средний	72	Проблема устранена. Выполнен регруминг на терафонах в Краснодаре, Ставрополе, Нальчике, Ростове, Астрахани. /4	
15.12	Проблема с каналом Россия 1 в Волгограде. (155267)	Консультация/Низкий	-	Предоставлена консультация. /21	
16.12	Консультация по VOD (155328)	Консультация/Низкий	-	Предоставлена консультация. /4	
20.12	Добавление канала на Терауон (155670)	Инцидент/Средний	72	Выполнено, кроме: □ 1) превышен лимит заведенных каналов - Ростов□ 2) на входе отсутствует - Ставрополь /4	
20.12	Проблема с VOD (155711)	Инцидент/Средний	72	Произошла системная ошибка на стороне биллинговой системы. Предоставлена консультация. /1	
21.12	Настройка терафона (155822)	Консультация/Низкий	-	Настройки выполнены. /5	
23.12	Консультация (156014)	Консультация/Низкий	-	Предоставлена консультация. /27	
26.12	Добавление канала на Терауон (156204)	Консультация/Низкий	-	В Работе.	
	Ростовский ф-л				
03.10	Терафон (149726)	Инцидент/Средний	72	Передано в транспортную службу /50	
03.10	608 Наш Футбол (149743)	Инцидент/Средний	72	Вероятно, проблема была в мультиплексе комплекса, сделан регруминг /5	
03.10	608 Наш футбол (149807)	Консультация/Низкий	-	Изменен тип мультиплекса для данного канала /18	

**Отчет по оказанию услуг, в соответствии с договором №30/12/11
за 3 квартал 2012г.**

Информация об исполнении заявок								
Заявка подана			способ подачи заявки	краткое содержание заявки/описание оборудования	Уровень поддержки/приоритет заявки	Заявка исполнена		
Дата подачи заявки	Время подачи заявки	рег. номер				Дата исполнения заявки	Время исполнения заявки	
2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	
01.07.12	12:53	168076	e-mail	5273417	72 / Средний	02.07.12	16:09	
02.07.12	10:46	168109	e-mail	FW:	72 / Средний	02.07.12	16:11	
02.07.12	14:34	168145	e-mail	активации IPTV для Siemens	72 / Средний	02.07.12	15:23	
03.07.12	15:23	168253	e-mail	RE: Обращение #166387. Работа завершена	72 / Средний	09.07.12	14:47	
03.07.12	16:35	168272	e-mail	Обратное подключение	72 / Средний	04.07.12	12:41	
03.07.12	17:55	168287	e-mail	7833138 ЛЮ	72 / Средний	04.07.12	12:43	
04.07.12	11:32	168342	e-mail	Не создать абонента PON SIP (ЮЛ)	24 / Высокий	04.07.12	12:47	
05.07.12	13:13	168430	e-mail	6950237	72 / Средний	11.07.12	08:55	
05.07.12	17:53	168459	e-mail	Сервис-активатор	72 / Средний	05.07.12	18:27	
05.07.12	18:04	168461	e-mail	Увеличение задач SA	72 / Средний	05.07.12	18:25	
05.07.12	20:16	168465	e-mail	SA	72 / Средний	06.07.12	11:43	
06.07.12	08:29	168475	e-mail	Не работает СА	24 / Наивысший	06.07.12	11:43	
06.07.12	08:59	168478	e-mail	Изменения физических линков 06.07.2012. (SA Псков)	72 / Средний	06.07.12	11:44	
06.07.12	11:12	168491	e-mail	Отчет 1.2	72 / Средний	06.07.12	13:12	
06.07.12	12:07	168508	e-mail	FW: Возникла проблема при создании/активации/деактивации каналов.	72 / Средний	06.07.12	13:44	
06.07.12	13:03	168519	e-mail	Обращение #168287. Принято в работу	72 / Средний	06.07.12	13:25	
06.07.12	13:17	168521	e-mail	Проблемы с СА	72 / Средний	06.07.12	13:43	
06.07.12	13:40	168522	e-mail	Job(s) could not be retrieved from the node(s) testsal-v.billing.nwtelecom.ru	24 / Наивысший	06.07.12	14:13	
06.07.12	16:31	168537	e-mail	FW: FW: SA - проблема с активацией услуг	72 / Средний	09.07.12	10:37	
06.07.12	16:37	168538	e-mail	Проблема с IPTV.	72 / Средний	16.07.12	18:05	
06.07.12	16:43	168539	e-mail	A6-т 5279277	72 / Средний	09.07.12	11:10	
07.07.12	01:05	168561	e-mail	6686220	72 / Средний	16.07.12	18:04	
07.07.12	13:28	168565	e-mail	FW: Проблемы при активации/деактивации услуг	72 / Средний	09.07.12	11:37	

09.07.12	10:46	168585	e-mail	Сервис-активатор	72 / Средний	09.07.12	10:57
09.07.12	10:51	168586	e-mail	Сервис-активатор	72 / Средний	09.07.12	11:32
09.07.12	11:09	168587	e-mail	не проходит деактивация услуг на СА на номере 6861157	72 / Средний	10.07.12	10:01
09.07.12	11:40	168594	e-mail	FW: Проблемы при активации/деактивации услуг	72 / Средний	09.07.12	12:05
09.07.12	11:48	168596	e-mail	EntityNotFoundException	24 / Высокий	16.07.12	18:04
10.07.12	10:29	168648	e-mail	Аб-т 7369424	72 / Средний	10.07.12	12:34
10.07.12	11:41	168658	e-mail	клиент 6652158	72 / Средний	18.07.12	15:18
10.07.12	13:31	168676	e-mail	клиент 7240283	72 / Средний	10.07.12	16:03
10.07.12	13:44	168678	e-mail	клиент 7241395	72 / Средний	10.07.12	16:27
10.07.12	17:12	168698	e-mail	FW: ПРОБЛЕМЫ С АКТИВАЦИЯМИ	72 / Средний	10.07.12	17:52
10.07.12	17:45	168706	e-mail	Увеличение задач на SA	72 / Средний	10.07.12	17:52
10.07.12	19:19	168717	e-mail	Сервис-активатор	72 / Средний	11.07.12	10:57
15.07.12	11:14	168943	e-mail	Заявка	72 / Средний	16.07.12	09:06
15.07.12	11:19	168945	e-mail	Заявка	72 / Средний	16.07.12	09:05
15.07.12	16:22	168952	e-mail	№ 4009247 subs id 6181925	72 / Средний	16.07.12	18:24
15.07.12	16:23	168953	e-mail	№ 7660505 IPTV SUBS ID 6179472	72 / Средний	16.07.12	18:48
16.07.12	16:35	169009	e-mail	не активируются каналы ЛОФ	72 / Средний	27.07.12	15:34
18.07.12	14:43	169155	e-mail	Аб-ты 4338645/3422844/7453075/5877276/3683906/3552755/2656612	72 / Средний	18.07.12	15:31
18.07.12	17:04	169176	e-mail	FW: Проблема с активацией/деактивацией каналов	72 / Средний	18.07.12	18:17
19.07.12	20:53	169241	e-mail	7660505	72 / Средний	20.07.12	10:02
19.07.12	23:40	169242	e-mail	Аб-т 7076163 (ЛОФ)	72 / Средний	20.07.12	10:10
19.07.12	23:40	169243	e-mail	Аб-т 6228487 (ЛОФ)	72 / Средний	20.07.12	10:11
19.07.12	23:40	169244	e-mail	Аб-т 6223791 (ЛОФ)	72 / Средний	20.07.12	10:11
19.07.12	23:41	169245	e-mail	Аб-т 6229687	72 / Средний	20.07.12	10:18
20.07.12	08:09	169249	e-mail	Аб-т 6820945	72 / Средний	20.07.12	10:19
20.07.12	16:12	169293	e-mail	6273058	72 / Средний	20.07.12	17:04
20.07.12	16:13	169294	e-mail	6277499	72 / Средний	20.07.12	17:06
21.07.12	16:38	169314	e-mail	5877276	72 / Средний	23.07.12	15:53
21.07.12	16:45	169315	e-mail	3656612	72 / Средний	23.07.12	15:53
22.07.12	09:22	169322	e-mail	СА	72 / Средний	23.07.12	15:48
23.07.12	16:01	169374	e-mail	7006277	72 / Средний	24.07.12	17:21
24.07.12	01:48	169393	e-mail	Абонент 5150432	72 / Средний	24.07.12	17:31
24.07.12	10:14	169401	e-mail	TR069: RemoteException (Ошибка при вызове интерфейса	24 / Высокий	26.07.12	10:23
24.07.12	17:46	169463	e-mail	5150432	72 / Средний	25.07.12	09:49
25.07.12	10:56	169483	e-mail	Не доступен СА через интерфейс	24 / Навысший	25.07.12	11:10
25.07.12	16:48	169525	e-mail	TR069: RemoteException	24 / Высокий	25.07.12	18:19
26.07.12	10:12	169545	e-mail	OperationFailedException	24 / Высокий	26.07.12	10:22

26.07.12	10:13	169546	e-mail	OperationFailedException	24 / Высокий	26.07.12	10:22
26.07.12	10:14	169547	e-mail	OperationFailedException 101000117787	24 / Высокий	26.07.12	10:22
26.07.12	10:15	169548	e-mail	OperationFailedException 101000043789	24 / Высокий	26.07.12	10:22
26.07.12	20:23	169602	e-mail	FW: НЕ АКТИВИРУЮТСЯ УСЛУГИ ЦФТВ	72 / Средний	27.07.12	10:49
03.08.12	17:58	170078	e-mail	№ 75 43233	72 / Средний	06.08.12	11:18
09.08.12	10:03	170371	e-mail	6192962	72 / Средний	09.08.12	11:08
10.08.12	14:44	170472	e-mail	Не сорпфтм абонента INT ADSL в ЛЮФ	24 / Высокий	10.08.12	15:19
12.08.12	19:24	170506	e-mail	ошибка активации на нр 7014844	72 / Средний	13.08.12	09:52
13.08.12	08:46	170509	e-mail	EntityNotFoundExcerpton	24 / Высокий	13.08.12	09:53
13.08.12	15:49	170549	e-mail	№ 2485786 ошибка при деактивации ЦФТВ	72 / Средний	16.08.12	15:42
14.08.12	13:53	170617	e-mail	№ (813)7172486 деактивация ЦФТВ SmartLabs	72 / Средний	14.08.12	17:25
14.08.12	14:10	170623	e-mail	№ (813) 6844272 активация ЦФТВ SmartLabs	72 / Средний	14.08.12	17:31
14.08.12	16:41	170638	e-mail	Ошибка при деактивации IPTV 4100124.	72 / Средний	14.08.12	17:40
16.08.12	14:54	170756	e-mail	ошибка активации ТВ на нр 3463537	72 / Средний	16.08.12	15:41
17.08.12	01:38	170786	e-mail	6519584	72 / Средний	17.08.12	10:32
17.08.12	14:40	170823	e-mail	FW: не проходит выгрузка на обратное включение номера 7178919	72 / Средний	17.08.12	17:04
18.08.12	19:06	170864	e-mail	№ 6984554 некорректные начисления за заказ фильмов	72 / Средний	20.08.12	11:18
20.08.12	16:05	170933	e-mail	не проходит активация канала интернет у абонента 7178919	72 / Средний	20.08.12	16:30
21.08.12	17:34	171031	e-mail	Проблемы при активации smart-labs телевидения.	72 / Средний	22.08.12	11:06
22.08.12	14:18	171076	e-mail	Не деактивировать IPTV ADSL	24 / Высокий	22.08.12	14:34
22.08.12	23:07	171102	e-mail	171031.	72 / Средний	31.08.12	16:01
23.08.12	10:23	171108	e-mail	нет возможности создать канал на интернет на номере 5277356	72 / Средний	24.08.12	11:58
23.08.12	12:05	171120	e-mail	6514597	72 / Средний	23.08.12	14:38
24.08.12	03:07	171176	e-mail	№4670773	72 / Средний	24.08.12	13:57
27.08.12	19:45	171347	e-mail	не проходит активация ТВ SL на номере 5436142	72 / Средний	28.08.12	12:16
27.08.12	19:52	171348	e-mail	не проходит активация на номере 7738937	72 / Средний	28.08.12	12:05
29.08.12	17:32	171518	e-mail	активация IPTV проходит успешно, при деактивации ошибка.	72 / Средний	04.09.12	15:23
29.08.12	17:37	171519	e-mail	3128845	72 / Средний	29.08.12	18:30
30.08.12	11:47	171550	e-mail	При активации ЦФТВ выдается ошибка	72 / Средний	30.08.12	12:24
31.08.12	14:38	171646	e-mail	Не деактивировать INT ADSL Вологда	24 / Высокий	31.08.12	15:48
02.09.12	15:11	171676	e-mail	№ (813) 7527840 ошибка при активации канала IPTV	72 / Средний	03.09.12	11:39
04.09.12	13:48	171798	e-mail	при активации канала интернет выдается ошибка	72 / Средний	04.09.12	15:22
05.09.12	12:06	171868	e-mail	№ 3568303	72 / Средний	05.09.12	12:24
05.09.12	13:40	171878	e-mail	№ 3483573 Нет выгрузок в БД NOC с данного ТП.	72 / Средний	05.09.12	14:04

ОТЧЕТ о предоставлении услуг по расширенному сервисному обслуживанию АПК Авангард-ТВ в Петербургском филиале по договору № 30-1/12/11 от 30 декабря 2011г. за 2 квартал 2012г.

№ п/п	№ заявки	Дата и время открытия	Дата и время закрытия	Тип заявки	Приоритет заявки	Краткое описание проблемы	Решение проблемы	Фактическое время выполнения	
1	182701	03.04.12 12:52	03.04.12 12:56	Инцидент	Высокий	Нет доступа к mwwg.spb.szt	Работа mwwg.spb.szt восстановлена. □	0:03	
2	183551	15.04.12 16:43	16.04.12 17:47	Инцидент	Средний	Услуга просмотра телепередач с начала	Сервер заменен.	25:04	
3	183785	18.04.12 16:14	19.04.12 16:01	Инцидент	Средний	Организация доступа к серверу статистики	Доступ предоставлен.	23:47	
4	184389	28.04.12 9:06	28.04.12 11:07	Инцидент	Наивысший	Отсутствует вещание каналов	Из-за изменений вещания указанных каналов потребовалось выполнить регруминг на территории. □ Вещание каналов восстановлено.	2:01	
5	184388	28.04.12 11:20		Консультация	Низкий	Конфигурация DNS и DHCP	Выполнение отложено. Задачи не относятся к эксплуатации комплекса переданы на рассмотрение менеджеру проекта.		
6	184817	05.05.12 13:47		Консультация	Низкий	Новые каналы IPTV	В Работе		
7	184888	06.05.12 20:46	07.05.12 14:38	Инцидент	Средний	Нет вещания, канал 405 (Юмор FM).	Развалился групп на Террайоне, восстановлено.	17:49	
8	184888	06.05.12 21:35	06.05.12 21:31	Инцидент	Средний	IP-TV в Вологодском и Архангельском филиалах	Вещание каналов восстановлено.	1:12	
9	184889	08.05.12 21:55	09.05.12 21:33	Инцидент	Средний	Вещание IP-TV в Калининградском филиале	Указанные каналы вещаются из Петербурга. Рекомендовано уточнить о доступности мультикаст групп у филиала источника.	0:56	
10	184890	07.05.12 0:09	07.05.12 14:37	Инцидент	Средний	Нет вещания каналов: 220, 311, 408, 410, 511, 706, 707 - черный экран	220 english club - Заведен на usas'e □. 311 проблем не обнаружено □. 408 проблем не обнаружено □. 410 нет вещания на входе от синтterra-медиа □. 511 нет вещания на входе от синтterra-медиа □.	14:28	
11	184895	07.05.12 10:37	08.05.12 1:19	Инцидент	Средний	Отсутствует вещание IP-TV для абонентов	На канале CTC был обнаружен двойной мультикаст, что привело к забиванию канала adsl в полку.	14:41	
12	184904	07.05.12 17:45		Консультация	Низкий	Снять шифрование с каналов	В Работе		
13	184914	09.05.12 0:21	09.05.12 15:05	Инцидент	Средний	Eurosport 1 (601) - черный экран	Вещание канала восстановлено.	14:44	
14	184924	09.05.12 12:25	09.05.12 15:07	Инцидент	Наивысший	Требуется изменения конфигурации на 7608	Была изменена конфигурация 7608. Для некоторых каналов был изменен ip-вход на террайонах. □ Вещание всех указанных каналов восстановлено.	2:41	
15	185025	10.05.12 17:29	15.08.12 16:40	Консультация	Низкий	MSDP	Предоставлена консультация.	863:11	
16	185047	11.05.12 10:52	12.05.12 19:13	Консультация	Низкий	Изменение источников для каналов Русская ночь и XXL	Источники изменены.	32:21	
17	185073	11.05.12 15:11	11.05.12 16:35	Консультация	Низкий	Отсутствует вещание канала PlayBoy	Источник изменен.	1:24	
18	185132	12.05.12 13:59	12.05.12 16:26	Консультация	Низкий	Смена вольта на каналах	Указанные источники уже прописаны на платформе.	2:26	
19	185581	17.05.12 16:06	17.05.12 18:14	Инцидент	Средний	Изменение Source на каналах	Источники изменены.	3:08	
20	185590	17.05.12 15:39	17.05.12 18:14	Консультация	Низкий	Изменение источника для канала Ретро ТВ	Источники изменены.	2:35	
21	185712	21.05.12 2:22	21.05.12 14:42	Инцидент	Средний	На канале Охота и рыбалка (215) нет звука	Решено сотрудниками филиала.	12:20	
22	186074	25.05.12 14:24	06.06.12 16:09	Инцидент	Высокий	Нет вещания HD каналов	Проблема не подтверждена. Запрошенная дополнительная информация не получена.	2:10	
23	186122	28.05.12 8:01	28.05.12 11:05	Консультация	Низкий	Fox Life	Вещание восстановлено. □	3:04	
24	186138	28.05.12 9:21	28.05.12 10:46	Инцидент	Высокий	http://212.48.196.84:55556/teigen.html	Работа утилиты восстановлена. □	1:24	
25	186445	31.05.12 16:10	31.05.12 18:25	Консультация	Низкий	Deutsche Welle-33	не предоставляется контент. Рекомендовано обратиться к поставщику канала.	0:15	
26	186989	09.06.12 22:46	10.06.12 0:30	Инцидент	Наивысший	Черный экран для части абонентов	Кончилось место в корне mwwg.mur.szt □. Исправлено. □	1:42	
27	187373	19.06.12 9:28	20.06.12 11:00	Консультация	Низкий	Не загружаются СТБ в Череповце	При проведении работ по оптимизации сети в Череповце не было согласования с ВСС о изменении пула адресов STB на 172.25.0.0/16. □ Сеть не была анонсирована со стороны Вологодского филиала и, как следствие, отсутствовала маршрутизация. □ Исправлено. Решено на будущее анонсировать в сторону комплекса IPTV всю сеть 172.25.0.0/16.	2:13	

ОТЧЕТ о предоставлении услуг по расширенному сервисному обслуживанию АПК Авангард-ТВ в Калининградском филиале по договору № 30-1/12/11 от 30 декабря 2011г. за 3 квартал 2012 года.

№ п/п	№ заявки	Дата и время открытия	Дата и время закрытия	Тип заявки	Приоритет заявки	Краткое описание проблемы	Решения проблемы	Фактическое время выполнения
1	169075	01.07.12 10:14	02.07.12 11:03	Инцидент	Средний	Не работают каналы	Проблема не подтверждена.	24:49
2	169083	01.07.12 20:08	02.07.12 15:31	Инцидент	Средний	Жалобы клиентов по tv с СТБ Юксинг, загрузка, TV не транслируется.	Была переполнена agr-таблица в на web-сервере. Возможно это являлось причиной проблемы. □	18:22
3	169088	01.07.12 22:43	02.07.12 15:31	Инцидент	Средний	У клиентов на экране на ip-tv висит загрузка	Была переполнена agr-таблица в на web-сервере. Возможно это являлось причиной проблемы. □	16:48
4	169087	01.07.12 22:43	02.07.12 15:31	Инцидент	Средний	На ip-tv висит загрузка	Была переполнена agr-таблица в на web-сервере. Возможно это являлось причиной проблемы.	16:47
5	169583	07.07.12 11:55	09.07.12 17:28	Консультация	Низкий	Эксперт ТВ 41 завис канал	Канал транслируется из Петербурга, проблема вне зоны ответственности ВСС	53:32
6	169571	08.07.12 13:32	09.07.12 17:35	Консультация	Низкий	Нет звука	Решено сотрудниками филиала	26:03
7	169656	13.07.12 9:05	13.07.12 17:56	Консультация	Низкий	Заказы VoD	Абонент много "экспериментировал" с системой. Все неоплаченные заказы отключены биллингом. Из лога видно, что комплекс закрыл транзакцию по причине истечения времени ожидания ответа от биллинга(35015 ms).	6:50
8	169697	13.07.12 14:31	13.07.12 16:47	Инцидент	Наивысший	Не можем в программе телеком ТВ ни привязать новый ни удалить старый мак адрес	Сервер ptwmg1.krd.szt перезагружен. Диагностика проблем на оборудовании не выявила.	2:16
9	169912	13.07.12 16:05	13.07.12 16:44	Инцидент	Наивысший	Проблема с STB массовые	Сервер ptwmg1.krd.szt перезагружен. Диагностика проблем на оборудовании не выявила.	0:38
10	169949	15.07.12 15:08	16.07.12 13:47	Инцидент	Средний	Fox Spine канал 113 не показывает Fox Life канал 114 не показывает	Каналы принимаются из Петербурга.	22:38
11	169211	19.07.12 12:30	30.07.12 15:02	Консультация	Низкий	Привязка mac	Запрошенные дополнительные данные не получены. Заявка закрыта.	28:44
12	169261	20.07.12 11:31	02.08.12 12:32	Консультация	Низкий	Петербургские мультикасты	Все Питерские мультикаст группы теперь доступны в Калининграде.	313:01
13	169318	21.07.12 22:28	23.07.12 12:29	Консультация	Низкий	Время неверно указано	Проблем на указанной приставке не обнаружено. □	38:00
14	169323	22.07.12 10:37	23.07.12 12:05	Инцидент	Средний	Клиенты жалуются отсутствует много каналов 1,3,4,5,216,16,, и т.д.	Мультикаст группы доступны на платформе и на выходе из нее. Рекомендовано проверить доступность указанных групп в Балтийске. □	1:19
15	169378	23.07.12 16:45	23.07.12 17:07	Инцидент	Высокий	Нет части каналов	Сервис шифрования на ptw3 перезапущен.	0:22
16	169392	24.07.12 0:11	24.07.12 11:27	Инцидент	Средний	74540Гардейск-озерки в меню дата след дня, время 5 утра	Проблема не подтверждена. □ Время в SUI и на серверах правильное. □	11:16
17	169627	27.07.12 11:58	27.07.12 12:30	Инцидент	Наивысший	Потеря ключей для ТВ	Были проблемы с каналом до Синтерры из Петербурга. □Канал восстановлен.	0:31
18	169668	27.07.12 17:11	02.08.12 15:00	Инцидент	Средний	4016134306 нет возможности добавить декодер	Запрошенные дополнительные данные не получены. Заявка закрыта.	0:26
19	169892	29.07.12 18:56	30.07.12 10:57	Консультация	Низкий	205x ТЕХНО, черный экран	Нет сигнала на входе в приемник. □	16:01
20	169914	01.08.12 16:48	01.08.12 21:23	Инцидент	Средний	BGP между C7806 и Juniper M120	Точной причины падения не обнаружено, оборудование работает в штатном режиме.	4:35
21	170076	03.08.12 17:40	03.08.12 18:22	Консультация	Низкий	Статус НН	У данного НН два терминала с одинаковым mac адресом, причем один из них введен неверно.	0:42
22	170091	04.08.12 23:41	06.08.12 14:27	Инцидент	Средний	В меню tv, не правильное число и время 5 августа, 03:00	Проблема не подтверждена	38:45
23	170092	05.08.12 0:56	06.08.12 17:25	Консультация	Низкий	Не показывает 205 канал 24 Техно	Решено сотрудниками филиала	40:28
24	170519	13.08.12 11:18	13.08.12 16:51	Инцидент	Высокий	Не можем активировать клиента	Терминал заведен в недопустимом формате	5:33
25	171255	25.08.12 9:06	26.08.12 20:38	Инцидент	Средний	Россия К	Изменен режим цветности на транскодере. □	35:29
26	171256	25.08.12 18:25	26.08.12 20:38	Инцидент	Средний	Не показывает 16 канал	Указанный мультикаст вещается из Петербурга. Рекомендовано обратиться к коллегам в Петербургском филиале. □	28:13
27	172057	08.09.12 0:17	08.09.12 11:51	Инцидент	Высокий	Нет вещания каналов	Работоспособность платформы восстановлена в 01:30 Мск.	1:13
28	172058	08.09.12 0:28	08.09.12 11:49	Инцидент	Средний	Не показывает IPTV	Работоспособность платформы восстановлена в 01:30 Мск.	1:02

ОТЧЕТ о предоставлении услуг по расширенному сервисному обслуживанию АПК Авангард-ТВ в Калининградском филиале по договору № 30-1/12/11 от 30 декабря 2011г. за 4 квартал 2012 года.

№ п/п	№ заявки	Дата и время открытия	Дата и время закрытия	Тип заявки	Приоритет заявки	Краткое описание проблемы	Решение проблемы	Фактическое время выполнения	
1	173436	02.10.12 9:58	02.10.12 10:31	Инцидент	Средний	Не работает 17 канал перц	Multicast группа приходит из СПб, обратитесь к коллегам из Петербургского филиала.	0:33	
2	173529	03.10.12 10:11	03.10.12 16:31	Инцидент	Средний	Первый городской	Канал восстановлен.	6:20	
3	173798	06.10.12 9:59	08.10.12 11:05	Инцидент	Наивысший	Зфирные каналы	Проблема решена местными инженерами, причина - jup/peg на стороне Калининграда.	14:02	
4	173804	06.10.12 16:32	08.10.12 11:05	Инцидент	Наивысший	При перезагрузке STB у всех клиентов сети выдает ошибку CA INITFAILURE	Проблема решена местными инженерами, причина - jup/peg на стороне Калининграда.	6:32	
5	173922	09.10.12 11:58	12.10.12 12:28	Консультация	Низкий	Невозможно добавить STB к HH	Приставка неисправна и списана.	72:28	
6	174277	14.10.12 16:13	14.10.12 19:51	Инцидент	Средний	Не транслируется 602 канал	Вещание восстановлено. Скорее всего изменились параметры на входе в RGB, потребовалась перенастройка.	3:37	
7	174332	15.10.12 14:35	16.10.12 19:16	Инцидент	Средний	Не показывает 602	Приемник перенастроен на другой спутник	28:41	
8	174403	16.10.12 9:21	16.10.12 11:26	Инцидент	Наивысший	Не работает IPTV	Работоспособность серверов ключей восстановлена в 10-55 МСК	1:33	
9	174406	16.10.12 9:44	16.10.12 11:20	Инцидент	Высокий	Не транслируются каналы	Работоспособность серверов ключей восстановлена в 10-55.0	1:10	
10	174490	16.10.12 17:57	16.10.12 19:18	Инцидент	Средний	Дополнение к заявке 174332	Удален и заново создан выходной мукс на BNP, затем сделан гриминг.	1:21	
11	174892	18.10.12 19:56	19.10.12 10:31	Инцидент	Средний	не показывает 207 канал	Данный канал вещается из МСПД через Санкт-Петербург. Рекомендовано обратиться к коллегам Питерского филиала, по поводу доступности указанного мультикаста.	14:34	
12	174897	19.10.12 9:28	19.10.12 11:54	Инцидент	Средний	не работает 207 канал Discovery Channel	Вещание канала восстановлено.	2:25	
13	174710	19.10.12 10:51	19.10.12 11:54	Инцидент	Средний	Не показывают канал Discovery	Вещание канала восстановлено	1:03	
14	174711	19.10.12 10:54	23.10.12 18:47	Инцидент	Средний	Вопрос по тестовой STB	Стояло ограничение средств на пользователя с пин-кодом 1234. Поставлено без ограничений. П	101:53	
15	174720	19.10.12 11:37	19.10.12 12:04	Инцидент	Средний	Не показывает 306 канал TJI	Проблем на канале не обнаружено. Если с 7606 с приставки канал вещается, то это подтверждает корректность вещания и расшифровки на выходе с RTES.	0:26	
16	175170	25.10.12 19:22	26.10.12 14:22	Инцидент	Средний	172.28.219.244 не работает тв на экране загрузка	На приставку не попасть. Предоставлена консультация.	19:00	
17	175395	30.10.12 13:48	02.11.12 19:04	Консультация	Низкий	Нет вещания канала 130	Решено сотрудниками филиала	77:15	
18	175451	31.10.12 10:04	07.11.12 18:49	Инцидент	Средний	Мак адрес D00767B1A582 не работает Запись передач и просмотр сначала	Транзакции отклонялись билингом.	176:44	
19	175904	01.11.12 17:51	01.11.12 18:44	Инцидент	Средний	Изменение параметров вещания канала "Первый городской"	Изменено.	0:52	
20	175883	03.11.12 0:08	07.11.12 12:02	Инцидент	Наивысший	Не показывает IPTV	Проблема не подтверждена.	107:54	
21	175694	05.11.12 10:25	06.11.12 10:58	Консультация	Низкий	Нет звука на 405	Убрана пустая звуковая дорожка	24:33	
22	175745	06.11.12 14:47		Инцидент	Средний	Проблема с эфирными каналами	Выполнение отложено. Запрошена дополнительная информация.		
23	176073	11.11.12 23:48	12.11.12 10:46	Инцидент	Средний	У клиента household: 230013552 транслируется только 1 и 2 канал	Рекомендовано проверить доступность серверов ключей с приставки и их получение. Предоставлена консультация.	10:57	
24	176371	15.11.12 8:05	15.11.12 10:24	Инцидент	Средний	Висит загрузка	Проблем на приставке не обнаружено. Для доступа на приставку можно воспользоваться утилитой генерации ответных ключей: http://mwwg.krd.szt:55556/telgen.html	2:18	
25	176581	18.11.12 14:36	19.11.12 10:09	Инцидент	Средний	не работает 308 канал Мать и дитя	Вещание восстановлено перезапуском приемника.	19:32	
26	176691	19.11.12 17:28	19.11.12 17:57	Инцидент	Наивысший	Проблема с сетью 172.28.0.X	Предоставлена консультация.	0:28	
27	177221	27.11.12 20:30	28.11.12 0:13	Инцидент	Высокий	Замирает картинка	Авария на одном из серверов системы условного доступа, устранено.	3:42	
28	177224	27.11.12 23:13	13.12.12 17:10	Инцидент	Средний	канал 14 - СТС пропадает цвет	Канал СТС принят с другого источника.	17:28	
29	177365	29.11.12 14:18	13.12.12 17:09	Консультация	Низкий	Заявка на добавление каналов.	Каналы приняты на BNP.	338:51	

151

**Отчет по оказанию услуг, в соответствии с договором №25/02/12
за первый квартал 2012г.**

Дата/время регистрации	Описание неисправности (номер запроса)	Тип обращения/ Приоритет	Плановое время вып. заявки, час	Дата/время выполнения	Фактическое время выполнения заявки час:мин	Что сделано	Причина не выполнения в установленные сроки, предлагаемые сроки устранения
	Абакан						
11.01.12 1:48	Смена номера мультикаст влана с платформы РТВ (156966)	Консультация/Низкий	-	12.01.12 10:23	22:35	Стыковой Vlan изменен.	
12.01.12 5:48	Приоритизация мультикаст трафика. (157034)	Консультация/Низкий	-	12.01.12 22:35	16:47	Выполнено.	
02.02.12 7:39	Не соответствие трафика на входе и выходе платформы (158385)	Консультация/Низкий	-	02.02.12 9:50	2:10	Предоставлена консультация.	
02.02.12 0:46	Невозможно закачать ассерты (158400)	Инцидент/Средний	72	02.02.12 12:01	1:15	Восстановлена работоспособность сервера БД в Абакане.	
06.02.12 5:48	Работоспособность DHCP сервера (158579)	Консультация/Низкий	-	07.02.12 10:50	29:01	С DHCP все в порядке. Это служебные сообщения, относящиеся к нормальной работе. Предоставлена консультация.	
06.02.12 2:06	Нет трансляции по каналам. (158603)	Инцидент/Средний	72	06.02.12 17:51	5:44	Трансляция каналов восстановилась. Отсутствовало вещание на входе платформы из Новосибирска. □	
08.02.12 5:23	905 канал (158752)	Инцидент/Средний	72	08.02.12 9:24	3:01	РПД'ы на выходе с территории восстановлены к исходному состоянию.	
21.02.12 3:13	Нет изображения на канале 7 "Россия 2". (159899)	Инцидент/Средний	72	21.02.12 17:46	4:32	Канал Россия 2 прописан.	
21.02.12 3:13	>>: На >>: Нет трансляции по телеканалу "Россия 2" (159900)	Инцидент/Средний	72	21.02.12 18:22	5:08	Выполнены изменения для канала Россия 2.	
24.02.12 0:29	Консультация. (160033)	Инцидент/Средний	72	24.02.12 15:31	5:02	Предоставлена консультация.	
28.02.12 5:39	Россия 24 (160204)	Консультация/Низкий	-	28.02.12 16:11	9:32	Проблем на стороне АПК не обнаружено. □ Предоставлена консультация.	
09.03.12 8:29	Не загружается приставка. (160837)	Инцидент/Средний	72	10.03.12 12:22	27:52	Приставка прошита, проблем не обнаружено.	
10.03.12 8:26	Не загружается приставка. (160847)	Инцидент/Средний	72	10.03.12 12:31	4:04	Указанной приставки в логах DHCP сервера не обнаружено.	
10.03.12 8:40	Не загружается приставка. (160848)	Инцидент/Средний	72	10.03.12 12:38	3:58	Неправильно настроен модем. □ Предоставлена консультация.	
11.03.12 1:01	Не загружается приставка. (160890)	Инцидент/Средний	72	11.03.12 16:20	5:18	Проблем с приставкой не обнаружено. Приставка прошита и доступна. □	
12.03.12 0:51	Нет изображения!!! (161005)	Консультация/Низкий	-	13.03.12 19:08	32:16	Приставка доступна. Заявка закрыта.	
12.03.12 2:59	Не обновляются приставки, стоят на загрузке. (161025)	Инцидент/Средний	72	12.03.12 14:33	1:34	Приставка перепрошилась с ошибками в автоматическом режиме. Была сброшена и прошита вручную.	
14.03.12 7:13	После прошивки не загружается приставка. (161196)	Консультация/Низкий	-	14.03.12 10:39	3:25	Приставка доступна для управления. Последний раз получала ip-адрес 3 марта. □	
14.03.12 8:45	Не загружается приставка. (161203)	Инцидент/Средний	72	14.03.12 11:20	2:34	Неверно сконфигурирован модем. Предоставлена консультация.	
14.03.12 3:59	Не загружается приставка. (161269)	Консультация/Низкий	-	14.03.12 16:55	2:55	Приставка некорректно прошилась в автоматическом режиме. Перепрошивка была выполнена вручную.	
14.03.12 4:30	Не работает часть каналов (161283)	Консультация/Низкий	-	14.03.12 19:35	5:04	Приставка некорректно прошилась в автоматическом режиме. Перепрошивка была выполнена вручную.	
15.03.12 4:07	Не загружается приставка. (161393)	Инцидент/Средний	72	15.03.12 16:38	2:31	Приставка доступна. Заявка закрыта.	
15.03.12 6:20	Не загружается приставка. (161412)	Инцидент/Средний	72	15.03.12 18:19	1:58	Приставка доступна. Заявка закрыта.	
17.03.12 4:45	Не загружается приставка. (161522)	Консультация/Низкий	-	19.03.12 15:04	48:18	Приставка доступна. Заявка закрыта.	
19.03.12 6:07	906,911 (161617)	Инцидент/Средний	72	19.03.12 18:27	2:20	Вещание каналов восстановлено.	
19.03.12 6:52	Не загружается приставка. (161627)	Консультация/Низкий	-	19.03.12 17:25	0:32	Приставка некорректно прошилась в автоматическом режиме. Перепрошивка была выполнена вручную.	
22.03.12 5:16	Не загружается приставка. (161833)	Консультация/Низкий	-	22.03.12 21:54	15:37	Указанный MAC нет на DHCP. Вероятно, сетевые проблемы.	
22.03.12 2:24	Не загружается приставка. (161876)	Инцидент/Средний	72	22.03.12 15:45	3:20	Приставка доступна. Заявка закрыта.	
22.03.12 4:40	Не загружается приставка. (161898)	Инцидент/Средний	72	22.03.12 15:47	1:06	Приставка некорректно прошилась в автоматическом режиме. Перепрошивка была выполнена вручную.	

Дата/время регистрации	Описание неисправности (номер запроса)	Тип обращения/ Приоритет	Плановое время вып. заявки, час	Дата/время выполнения	Фактическое время выполнения заявки час:мин	Что сделано	Причина не выполнения в установленные сроки, предполагаемые сроки устранения
27.03.12 12:42	Не соответствует входящего и исходящего трафика IPTV на АПК в Абакане (162166)	Консультация/Низкий	-	28.03.12 17:14	28:31	Связано с особенностью работы разного типа мультиплексов. Предоставлена консультация.	
29.03.12 11:10	Переключение питания на платформе. (162339)	Инцидент/Высокий	24	30.03.12 12:34	1:07	Работы проведены.	
30.03.12 16:36	Не загружается приставка. (162488)	Инцидент/Средний	72	30.03.12 17:09	0:33	Приставка некорректно прошилась в автоматическом режиме. Перепрошивка была выполнена вручную.	
31.03.12 9:20	Не загружается приставка. (162523)	Инцидент/Средний	72			В работе	
	Барнаул						
11.01.12 10:20	Нет трансляции (156956)	Инцидент/Средний	72	11.01.12 10:41	0:21	Новосибирск изменил параметры вещания канала. Канал заведен на Teragon.	
11.01.12 12:35	Странная проблема у абонента (156981)	Консультация/Низкий	-	11.01.12 12:52	0:16	Канал 906 не был помечен в MW как зашифрованный. Исправлено.	
20.01.12 12:44	806 канал не идет у некоторых клиентов (157557)	Консультация/Низкий	-	20.01.12 16:31	3:46	Ошибка в базе middleware. Решено удалением и добавлением канала в пакет. П	
31.01.12 13:50	Количество приставок Аmino (158262)	Консультация/Низкий	-	31.01.12 14:00	0:10	Запрошенная информация предоставлена.	
02.02.12 5:35	Алтайский филиал (158378)	Консультация/Низкий	-	02.02.12 9:39	4:04	С 4 до 6 МСК падал трафик от ЗС. В зоне ответственности проблем не обнаружено.	
03.02.12 12:08	Ошибка при загрузке фильмов. (158487)	Консультация/Низкий	-	07.02.12 17:11	4:46	На серверах VOD нет свободного места. Предоставлена консультация.	
03.02.12 16:05	Нет трансляции телеканала (158527)	Консультация/Низкий	-	03.02.12 16:28	0:23	Перезагружена плата транскодера. Вещание восстановлено.	
21.02.12 8:13	Нет вещания по каналу Россия 2 (159858)	Инцидент/Средний	72	21.02.12 14:33	6:19	Выполнены изменения для канала Россия 2.	
22.02.12 8:27	Консультация по платформе (159949)	Консультация/Низкий	-	24.02.12 14:32	54:04	Предоставлена консультация.	
24.02.12 8:36	Перенести клиентов Горно-Алтайска в соответствующий регион (160019)	Консультация/Низкий	-	24.02.12 14:31	5:54	Перенос следует осуществить самостоятельно через TelecomTV CRM API. Предоставлена консультация.	
24.02.12 12:17	Россия 24, плавают громкость звука (160052)	Консультация/Низкий	-	24.02.12 19:04	6:46	Выполнена перезагрузка Snell и IPlex, повышен уровень звука до 25 dB	
05.03.12 5:23	Нет списка каналов на Zyxel (160596)	Инцидент/Средний	72	05.03.12 12:43	7:20	Воспроизвести проблему не удалось. Заявка закрыта.	
06.03.12 5:13	Опять проблема с Zyxel (160688)	Инцидент/Высокий	24	06.03.12 11:22	6:08	Воспроизвести проблему не удалось. Заявка закрыта.	
07.03.12 6:04	И снова Zyxel (160762)	Инцидент/Высокий	24	07.03.12 13:36	7:31	Изменен алгоритм работы приложения.	
07.03.12 11:11	Приставки не реагируют на пульт (160772)	Инцидент/Средний	72	07.03.12 13:50	2:38	Перезапушен интерфейс приложения. П	
08.03.12 8:46	Алтайский филиал (160827)	Инцидент/Средний	72	15.03.12 16:04	14:22	Отсутствие сигнала на входе Ула Кодирования. Решено сотрудниками филиала.	
11.03.12 11:25	Услуга видео по запросу не доступна (160893)	Инцидент/Средний	72	11.03.12 18:39	7:13	Проблемы с услугой VoD были вызваны проблемой с каналом связи до Сибири.	
12.03.12 9:59	Огромное количество жалоб клиентов (160994)	Инцидент/Средний	72	13.03.12 13:11	27:12	Приставки из белых сетей работать не будут, так как эти сети не маршрутизируются на системе условного доступа. Предоставлена консультация.	
14.03.12 11:55	Неработающие приставки (161238)	Инцидент/Средний	72	14.03.12 18:44	6:49	Предоставлена консультация.	
19.03.12 11:21	Не работающая приставка (161560)	Инцидент/Средний	72	19.03.12 13:40	2:18	Предоставлена консультация.	
20.03.12 10:21	Не работающая приставка (161653)	Консультация/Низкий	-	20.03.12 14:38	4:17	Данная приставка неисправна. Рекомендовано сдать в сервис.	
20.03.12 13:15	Приставки с вечной загрузкой (161685)	Инцидент/Средний	72	20.03.12 17:36	4:21	Приставки некорректно прошились в автоматическом режиме. Перепрошивка была выполнена вручную. П	
25.03.12 14:17	Алтайский филиал, IP TV (162009)	Инцидент/Средний	72	25.03.12 15:01	0:43	Откорректированы настройки Teragon.	
26.03.12 12:11	API. Поиск клиента по мак адресу (и удаление терминала) (162053)	Инцидент/Средний	72	27.03.12 15:49	24:17	Функционал возвращен.	
27.03.12 10:12	Карусель (162136)	Инцидент/Средний	72	27.03.12 12:11	1:59	Изменения внесены.	
	Иркутск						
10.01.12 9:18	Отсутствие трансляции (156859)	Консультация/Низкий	-	10.01.12 10:47	1:29	Источник канала добавлен на мультиплексе. П	
01.02.12 8:56	Организация вещания телеканалов (158311)	Консультация/Низкий	-	01.02.12 14:36	5:40	Вещание организовано.	
08.02.12 6:50	Отсутствие трансляции (158755)	Консультация/Низкий	-	08.02.12 10:44	3:53	Ошибка базы MiddleWare. Поправлено перезаведением каналов в пакет. П	
10.02.12 11:13	Уровень звука (158920)	Консультация/Низкий	-	13.02.12 11:35	72:21	Увеличить уровень звука на IPlex возможности нет. Предоставлена консультация.	
21.02.12 6:00	Изменение группы Россия 2 (159856)	Консультация/Низкий	-	21.02.12 13:41	7:41	Выполнены изменения для канала Россия 2.	

Отчет по оказанию услуг, в соответствии с договором №25/02/12
за второй квартал 2012г.

Дата/время регистрации	Описание неисправности (номер запроса)	Тип обращения/ Приоритет	Планировое время вып. заявки, час	Дата/время выполнения	Фактическое время выполнения заявки час:мин	Что сделано	Причина не выполнения в установленные сроки, предполагаемые сроки устранения
	Абакан						
03.04.12 16:44	Не загружается приставка. (162727)	Инцидент/Средний	72	03.04.12 18:45	2:01	Приставка недоступна.	
09.04.12 7:08	Не загружается приставка. (163041)	Инцидент/Средний	72	09.04.12 18:33	11:24	Приставка некорректно прошилась в автоматическом режиме. Перепрошивка была выполнена вручную.	
09.04.12 12:49	Не загружаются приставки. (163085)	Консультация/Низкий	-	09.04.12 17:49	4:59	Приставки перешиты.	
10.04.12 7:38	Удаление фильмов. (163139)	Инцидент/Средний	72	10.04.12 11:34	3:55	В центре, на системе Maestro сейчас много задач на закачку/удаление контента, статус дистрибуции в TelecomTV может обновиться не сразу.	
20.04.12 11:15	Изменение конфигурации Cisco 7606 АПК IPTV в г.Абакане (163923)	Консультация/Низкий	-			Выполнение отложено	Задачи не относятся к эксплуатации комплекса Телеком-ТВ и переданы на рассмотрение менеджеру проекта.
20.04.12 13:54	не грузится тестовая стб (163952)	Консультация/Низкий	-	25.04.12 9:59	3:57	Приставки не могут установить tcp-сессию с vcas.ipv. Проблем не обнаружено. Проблема самоустранилась.	
20.04.12 14:23	не работает твист (163955)	Консультация/Низкий	-	25.04.12 9:59	3:27	Приставки не могут установить tcp-сессию с vcas.ipv. Проблем не обнаружено. Проблема самоустранилась.	
21.04.12 16:37	Не загружается приставка! (164005)	Консультация/Низкий	-	23.04.12 12:57	44:20	Приставка некорректно прошилась в автоматическом режиме. Перепрошивка была выполнена вручную.	
26.04.12 11:22	Изменение конфигурации серверов (164240)	Консультация/Низкий	-			Выполнение отложено	Задачи не относятся к эксплуатации комплекса Телеком-ТВ и переданы на рассмотрение менеджеру проекта.
27.04.12 5:52	Изменения настроек Cisco 7606 АПК IPTV по проруску мультикаста. (164277)	Консультация/Низкий	-			Выполнение отложено	Задачи не относятся к эксплуатации комплекса Телеком-ТВ и переданы на рассмотрение менеджеру проекта.
27.04.12 12:06	не работает Административный интерфейс Телеком TV (164303)	Инцидент/Средний	72	27.04.12 12:37	0:30	Сбой серверов базы данных, был вызван тем, что были проведены работы по замене HDD в одном из серверов базы данных MW без предварительного оповещения наших инженеров. <input type="checkbox"/> Все услуги в данный момент работают в штатном режиме. <input type="checkbox"/>	
27.04.12 12:26	не входят все 20 цифр логина (164305)	Инцидент/Средний	72	27.04.12 12:37	0:11	Сбой серверов базы данных, был вызван тем, что были проведены работы по замене HDD в одном из серверов базы данных MW без предварительного оповещения наших инженеров. <input type="checkbox"/> Все услуги в данный момент работают в штатном режиме. <input type="checkbox"/>	
27.04.12 16:07	Не загружается приставка! (164334)	Консультация/Низкий	-	27.04.12 18:52	2:44	Приставка некорректно прошилась в автоматическом режиме. Перепрошивка была выполнена вручную.	
05.05.12 17:36	не регистрируется абонент (164845)	Консультация/Низкий	-	10.05.12 11:32	113:55	Терминал уже зарегистрирован на абоненте, абонент судя по всему уже в работе и заявка неактуальна.	
06.05.12 9:49	виснут стб (164874)	Инцидент/Средний	72	06.05.12 19:29	9:40	Была обнаружена мультикастовая петля между нашей платформой в Новосибирске и МСПД. Устранено путем изменения конфигурации 7606.	
08.05.12 14:16	Нет звука. (164912)	Консультация/Низкий	-	10.05.12 11:56	45:39	Указанный канал вещается мимо платформы. Уточните у коллег по поводу звуковых дорожек указанного канала.	
28.05.12 13:33	Не загружаются приставки!!! (166164)	Инцидент/Средний	72	29.05.12 11:37	22:04	Причина проблемы - удаление первого сервера БД WM. Сервер включен	
29.05.12 9:42	Проблема с работой с файлами на платформе. (166241)	Инцидент/Средний	72	29.05.12 9:52	0:10	Перезапушен maestro.	

Дата/время регистрации	Описание неисправности (номер запроса)	Тип обращения/ Приоритет	Плановое время вып. заявки, час	Дата/время выполнения	Фактическое время выполнения заявки час:мин	Что сделано	Причина не выполнения в установленные сроки, предполагаемые сроки устранения
05.06.12 5:25	Не закачивается файл на платформу. (166605)	Инцидент/Средний	72	06.06.12 16:06	34:41	Проблема не актуальна. □	
09.06.12 10:53	Не добавляются каналы в пакет. (166932)	Инцидент/Средний	72	09.06.12 19:02	8:08	Была обнаружена рассинхронизация базы данных VCAS и MW. Проблема устранена	
14.06.12 9:02	801 ошибка (167120)	Инцидент/Средний	72	14.06.12 11:36	2:34	Временно отсутствовала связь с системой условного доступа.	
14.06.12 12:26	После сбоя на платформе не добавляется файл. (167144)	Консультация/Низкий	-			Выполнение отложено	При ручном запуске, дистрибуция проходит успешно. Причины отсутствия автоматического старта выясняются.
22.06.12 8:19	не проходят запросы со "Старта" на платформу (167592)	Консультация/Низкий	-	26.06.12 18:02	105:42	Интеграция с биллингом работает, в логах есть успешные транзакции.	
29.06.12 15:00	Не работает Видео по запросу. (168033)	Инцидент/Средний	72	29.06.12 16:12	1:12	Причина - нарушения общения MW с Биллинговой системой. Предоставлена консультация.	
	Барнаул					Обратиться к администраторам Биллинга.	
12.04.12 19:13	отсутствует трансляция (163462)	Консультация/Низкий	-	13.04.12 13:31	18:17		
20.04.12 8:01	Подключения сервера Smart Labs (163899)	Консультация/Низкий	-			Выполнение отложено	Задачи не относятся к эксплуатации комплекса Телеком-ТВ и переданы на рассмотрение менеджеру проекта.
25.04.12 9:26	алтайский филиал (164150)	Инцидент/Средний	72	25.04.12 13:38	4:12	Выполнение отложено	
28.04.12 6:15	каналы не восстановились (164363)	Инцидент/Средний	72	28.04.12 14:18	8:03	Проблема устранена путем регруминга на территориях.	
29.04.12 9:59	Алтайский филиал (164450)	Консультация/Низкий	-	03.05.12 12:42	71:38	Приставка выключена. Заявка закрыта.	
01.05.12 10:20	не загружаются приставки (164469)	Консультация/Низкий	-	02.05.12 9:39	1:00	Повтор заявки 164450	
02.05.12 5:36	Доступ на приставки (164477)	Консультация/Низкий	-	02.05.12 10:08	4:32	Запрошенная информация предоставлена.	
02.05.12 10:10	пробросить в сторону филиала мультикаст группы (164487)	Консультация/Низкий	-			В Работе	
02.05.12 10:13	файл dbrpd.master (164492)	Консультация/Низкий	-			В Работе	
05.05.12 9:23	Тихий звук на телеканале "Домашний" (164784)	Консультация/Низкий	-	10.05.12 15:11	4:54	Звук поднят на 10дБ. □	
15.05.12 10:20	Приставка не авторизируется (165355)	Инцидент/Средний	72	15.05.12 18:57	8:37	Данная приставка (MAC-адрес) относится к диапазону приставок, которые не проходили интеграцию с комплексом IPTV и являются вновь приобретенными.	
16.05.12 11:11	Насчет запроса 165355 (165440)	Консультация/Низкий	-	06.06.12 16:11	4:23	Данная приставка (MAC-адрес) относится к диапазону приставок, которые не проходили интеграцию с комплексом IPTV и являются вновь приобретенными.	
25.05.12 8:51	Вопрос по лицензиям на пользователей (166043)	Инцидент/Средний	72	25.05.12 15:05	6:14	Предоставлена консультация.	
29.05.12 10:29	С ремонта приплы приставки с одинаковыми MAC адресами (166246)	Инцидент/Средний	72	29.05.12 12:22	1:52	Рекомендовано обратиться в поддержку производителя приставок.	
04.06.12 11:55	Ошибка 2001 (166545)	Консультация/Низкий	-	05.06.12 13:22	25:27	Недопустимый или некорректный HTTP-статус. □ Ошибка возникает в процессе отправки запросов и приеме ответов на транспортном уровне от приставки до webeate. □	
05.06.12 11:28	Проблемы с Maestro сервером (166620)	Инцидент/Средний	72			Выполнение отложено	BitBand Agent временно поднят на другом сервере. Ожидание доставки нового сервера BitBand.
15.06.12 8:33	Не закачиваются и не удаляются фильмы (167198)	Инцидент/Средний	72	15.06.12 13:33	5:00	Обнаружена проблема с одним из VOD серверов. Устранено.	
25.06.12 8:08	Алтайский филиал. Не удаляются файлы (167665)	Инцидент/Средний	72	25.06.12 17:00	8:52	Проблема устранена перезапуском агента Maestro. □	
	Иркутск						

Название: Протокол испытаний доработок Системы Активации услуг TriplePlay - Оптимизация сценариев Имя файла: (РПК-САУ) Протокол - на доработку HPSA (доп. работы 2.0)	Дата: 10.12.2012 Версия: 1.0 Стр.: 3/5
---	--

1. Протокол приемо-сдаточных испытаний доработок системы активации услуг

№ теста	Описание проверки (действия пользователя)	Под-система	Функция	Описание проверки (действия системы)	Результат		
					Ожидаемый результат	Где виден результат	Заключение комиссии
1.	Активировать услугу «Цифровая телефония»	АС	Активация услуг	1. Активация услуги «Цифровая телефония» 2. Запись в лог Системы (audit messages) об успешном проведении активации	В лог Системе по данной активации виден результат выполнения сценария IE_access	Лог Системы	
2.	Открыть web интерфейс Системы раздел Audit Messages	АС	Отображение лога Системы		В web интерфейсе (меню Filter) существует возможность выбрать Audit Age (New/Old).	Лог Системы	
3.	Активировать услугу «Цифровая телефония»	АС	Активация услуг	При запросе статуса CPE на TR069 сервере при обнаружении ошибки 400 Система должна повторить запрос статуса CPE спустя минуту.	Пауза в 1 минуту при обнаружении ошибки 400 на TR069 сервере.	Лог Системы	
4.	Активировать услугу «Цифровая телефония» на оборудовании CPE HG850 софт V1R1C01SPC332	АС	Активация услуг	Активация услуги «Цифровая телефония»	На оборудовании BMS для абонента установлен VOIP профайл SIP_SPC332	Лог системы управления PON	

№ теста	Описание проверки (действия пользователя)	Под-система	Функция	Описание проверки (действия системы)	Результат		
					Ожидаемый результат	Где виден результат	Заключение комиссии
5.	Активировать услугу «Цифровая телефония» на оборудовании СРЕ НG850а софт V1R1C07SPC009	АС	Активация услуг	Активация услуги «Цифровая телефония»	На оборудовании ВMS для абонента установлен VOIP профайл 1LAN_1SIP_B07	Лог системы управления PON	
6.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Открыть web интерфейс Системы раздел Audit Messages 2. В меню Filter в поле Audit Age выбрать значение New 3. Установить периоды активации From со сроком давности более 2х недель; To – текущую дату 	АС	Отображение логов Системы		В web интерфейсе отображается информация по проведенным активациям за период: 2 недели от текущей даты – текущая дата.	Лог Системы	
7.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Открыть web интерфейс Системы раздел Audit Messages 2. В меню Filter в поле Audit Age выбрать значение Old 3. Установить периоды активации From со сроком давности более 2х недель; To – текущую дату 	АС	Отображение логов Системы		В web интерфейсе отображается информация по проведенным активациям за период: выбранный срок давности – 2 недели до текущей даты.	Лог Системы	

1 Протокол приемо-сдаточных испытаний доработок системы активации – активация существующих услуг при обновлении Системы до версии 6.0.

№ п/п	№ теста	Описание проверки	Функция	Порядок действий	Результат		
					Ожидаемый результат	Где отображается результат	Заключение комиссии
1	1.1.1	Создание абонента услуги «Цифровая телефония» ADSL	createSIPSubscriber	Создать услугу для абонента в СУЗ	Создан абонент на платформе SSW Iskratel. Создан канал в БД СЛТУ.	Аудит Системы, интерфейс платформы SSW, интерфейс БД СЛТУ	
2	1.1.2	Активация услуги «Цифровая телефония» ADSL	activateEquipment	Активировать услугу для абонента в СУЗ	Услуга доступна для абонента. Канал в БД СЛТУ активный.	Аудит Системы, интерфейс БД СЛТУ, возможность совершать телефонный вызов	
3	1.1.3	Деактивация услуги «Цифровая телефония» ADSL	deactivateEquipment	Деактивировать услугу для абонента в СУЗ	Услуга недоступна для абонента. Канал в БД СЛТУ в статусе cust-intsall.	Аудит Системы, интерфейс БД СЛТУ, отсутствует возможность совершать телефонный вызов	

№ п/п	№ теста	Описание проверки	Функция	Порядок действий	Результат		
					Ожидаемый результат	Где отображается результат	Заключение комиссии
4	1.1.4	Удаление услуги «Цифровая телефония» ADSL	deleteSubscriber	Удалить услугу для абонента в СУЗ	Абонент удален на платформе SSW Iskratel. Канал в БД СЛТУ в статусе archived.	Аудит Системы, интерфейс платформы SSW, интерфейс БД СЛТУ	
5	1.1.5	Создание абонента услуги «Цифровое телевидение» ADSL	createIPTVSubscriber	Создать услугу для абонента в СУЗ	Создан абонент на платформе TelecomTV. Создан канал в БД СЛТУ.	Аудит Системы, интерфейс платформы TelecomTV, интерфейс БД СЛТУ	
6	1.1.6	Активация услуги «Цифровое телевидение» ADSL	activateEquipment	Активировать услугу для абонента в СУЗ	Услуга доступна для абонента. Канал в БД СЛТУ активный.	Аудит Системы, интерфейс БД СЛТУ, возможность просмотра TV каналов	
7	1.1.7	Деактивация услуги «Цифровое телевидение» ADSL	deactivateEquipment	Деактивировать услугу для абонента в СУЗ	Услуга недоступна для абонента. Канал в БД СЛТУ в статусе cust-intsall.	Аудит Системы, интерфейс БД СЛТУ, отсутствует возможность просмотра TV каналов	

№ п/п	№ теста	Описание проверки	Функция	Порядок действий	Результат		
					Ожидаемый результат	Где отображается результат	Заключение комиссии
18	1.2.6	Активация услуги «Цифровое телевидение» PON	activateEquipment	Активировать услугу для абонента в СУЗ	Услуга доступна для абонента. Канал в БД СЛТУ активный. Из логов Системы видно, что авторизация на оборудовании BMS проводилась единожды, или не проводилась вообще.	Аудит Системы, интерфейс БД СЛТУ, возможность просмотра TV каналов	
19	1.2.7	Активация услуги «HDTV» PON	addHDTV	Активировать услугу для абонента в СУЗ	Услуга доступна для абонента. Из логов Системы видно, что авторизация на оборудовании BMS проводилась единожды, или не проводилась вообще.	Аудит Системы, возможность просмотра TV каналов в HDTV качестве	
20	1.2.8	Деактивация услуги «HDTV» PON	removeHDTV	Деактивировать услугу для абонента в СУЗ	Услуга недоступна для абонента. Из логов Системы видно, что авторизация на оборудовании BMS проводилась единожды, или не проводилась вообще.	Аудит Системы, отсутствует возможность просмотра TV каналов в HDTV качестве	
21	1.2.9	Деактивация услуги «Цифровое телевидение» PON	deactivateEquipment	Деактивировать услугу для абонента в СУЗ	Услуга недоступна для абонента. Канал в БД СЛТУ в статусе cust-intsall. Из логов Системы видно, что авторизация на оборудовании BMS проводилась единожды, или не проводилась вообще.	Аудит Системы, интерфейс БД СЛТУ, отсутствует возможность просмотра TV каналов	

№ п/п	№ теста	Описание проверки	Функция	Порядок действий	Результат		
					Ожидаемый результат	Где отображается результат	Заключение комиссии
22	1.2.10	Удаление услуги «Цифровое телевидение» PON	deleteSubscriber	Удалить услугу для абонента в СУЗ	Абонент удален на платформе TelecomTV. Канал в БД СЛТУ в статусе archived.	Аудит Системы, интерфейс платформы SSW, интерфейс БД СЛТУ	
23	1.2.11	Создание абонента услуги «Интернет» PON	createINTSubscriber	Создать услугу для абонента в СУЗ	Создан канал в БД СЛТУ.	Аудит Системы, интерфейс БД СЛТУ	
24	1.2.12	Активация услуги «Интернет» PON	activateEquipment	Активировать услугу для абонента в СУЗ	Услуга доступна для абонента. Канал в БД СЛТУ активный.	Аудит Системы, интерфейс БД СЛТУ, возможность просмотра интернет страниц	
25	1.2.13	Деактивация услуги «Интернет» PON	deactivateEquipment	Деактивировать услугу для абонента в СУЗ	Услуга недоступна для абонента. Канал в БД СЛТУ в статусе cust-intsall.	Аудит Системы, интерфейс БД СЛТУ, отсутствует возможность просмотра интернет страниц	

Название: Протоколы испытаний поддержки услуги переадресации на Siemens HIQ 4200 Имя файла: (РТК-САУ) Протокол - доработка САУ-2 (Поддержка услуги переадресации на : Siemens HIQ 4200)	Дата: 03.12.2012 Версия: 1.00 Стр.: 3/4
--	---

1 Протокол приемо-сдаточных испытаний доработок системы активации – поддержка услуги переадресации на Siemens HIQ 4200.

№ п/п	№ теста	Описание проверки	Функция	Порядок действий	Результат		
					Ожидаемый результат	Где отображается результат	Заключение комиссии
1	1.1.1	Проверка возможности активации услуги «Цифровая телефония» PON с назначением профайла CoS	activateEquipment	1. Установить профайл CoS в канале БД СЛТУ 2. Активировать услугу для абонента в СУЗ	Вызов экстренных служб абонентом переадресовывается в районные службы.	Аудит Системы, интерфейс платформы SSW	

2 Протокол приемо-сдаточных испытаний доработок системы активации – установка статуса канала в БД DTD при временном отключении абонента в зависимости от причины блокировки.

2	2.1.1	Установка статуса канала bill-block в БД СЛТУ для абонента услуги «Интернет» PON	suspendSubscriberA	Принудительно запустить сценарий для абонента со значением suspensionReason=1	Услуга недоступна для абонента. Канал в БД СЛТУ в статусе bill-block.	Аудит Системы, интерфейс БД СЛТУ	
3	2.1.2	Установка статуса канала bill-suspend в БД СЛТУ для абонента услуги «Интернет» PON	suspendSubscriberA	Принудительно запустить сценарий для абонента со значением suspensionReason=2	Услуга недоступна для абонента. Канал в БД СЛТУ в статусе bill-suspend.	Аудит Системы, интерфейс БД СЛТУ	

№ п/п	№ теста	Описание проверки	Функция	Порядок действий	Результат		
					Ожидаемый результат	Где отображается результат	Заключение комиссии
11	1.2.2	Проверка выполнения заявок по абоненту IPTV Проверка очередности выполнения задачи по одному абоненту	<ol style="list-style-type: none"> activateSubscriberA suspendSubscriberA addServiceToSubscriptionA (пакет) removeServiceFromSubscriptionA (пакет) addServiceToSubscriptionA (service) removeServiceFromSubscriptionA (service) addServiceToSubscriptionA (бронир.) removeServiceFromSubscriptionA (бронир.) 	Активировать абонента IPTV из ECU3 Последовательно вызвать указанные функции в АСР. Повторить вызов задач, вставших в очередь с ошибкой №41. Деактивировать абонента IPTV из ECU3			
12	1.2.3	Проверка выполнения заявок по абоненту SIP Проверка очередности выполнения задачи по одному абоненту	<ol style="list-style-type: none"> suspendSubscriberA activateSubscriberA addServiceToSubscriptionA removeServiceFromSubscriptionA 	Активировать абонента SIP из ECU3. Установить статус SI в created. Последовательно вызвать указанные функции в АСР. Повторить вызов задач, вставших в очередь с ошибкой №41. Деактивировать абонента SIP из ECU3. Восстановить данные SI.			

№ п/п	№ теста	Описание проверки	Функция	Порядок действий	Результат		
					Ожидаемый результат	Где отображается результат	Заключение комиссии
13	1.3.1	Проверка существования SI		Изменить параметр BilSubscriberID в SI на некорректное значение. Принудительно запустить задачу №1,4,5.	Задача №1 завершена с ошибкой EntityNotFoundException (Service Instance не найден). Остальные задачи с ошибкой: №41 (Ожидание очереди).	Очереди Системы Аудит Системы.	
14	1.3.2	Проверка SI на наличие статуса deleted	1. activateSubscriberA 2. suspendSubscriberA 3. addServiceToSubscriptionA (Бронирование ШПД)	Вернуть значение параметра BilSubscriberID в SI. Установить статус SI deleted. Принудительно запустить задачу №2.	Задача №2 завершена с ошибкой OperationFailedException (Неверный статус Service Instance). Остальные задачи с ошибкой: №41 (Ожидание очереди).	Очереди Системы Аудит Системы.	
15	1.3.3	Проверка на соответствие данных в разных информационных системах. Проверка на распределение задач по очередям в соответствии с типом ошибки.	4. removeServiceFromSubscriptionA (Бронирование ШПД) 5. changeTariffA	Вернуть значение статуса activated в SI. Изменить значение tech_chan в SI на некорректное значение. Принудительно запустить задачу №3.	Задача №3 находится в очереди с ошибкой: №22 (Несоответствие данных в разных системах). Остальные задачи с ошибкой: №41 (Ожидание очереди).	Очереди Системы Аудит Системы.	