

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг подвижной радиотелефонной связи

1. Общее описание услуги.

1.1. Услуги по предоставлению корпоративной мобильной связи – это Услуга по предоставлению соединений (исходящих и входящих соединений с абонентами сети подвижной радиотелефонной связи Исполнителя и абонентами различных категорий сетей телекоммуникаций) по сети подвижной радиотелефонной связи для приема (передачи) голосовой, а также негласовой информации с обеспечением непрерывности связи при оказании услуги, независимо от местоположения абонентского (пользовательского, оконечного) оборудования Заказчика, в том числе при его передвижении.

1.2. При оказании услуги Исполнитель обязан обеспечить предоставление Заказчику (абонентам) с использованием пользовательского (оконечного) оборудования:

- доступа к соответствующей сети подвижной радиотелефонной связи;
- доступа к местным соединениям по сети подвижной радиотелефонной связи Исполнителя;
- доступа к соединениям по сетям связи общего пользования, другим сетям подвижной радиотелефонной связи различного стандарта, роуминговым партнёрам;
- доступа к системе информационно-справочного обслуживания;
- возможности бесплатного круглосуточного вызова экстренных оперативных служб.

1.3. Услуга включает следующие основные этапы:

- предоставление доступа к услуге;
- оказание услуг в штатном режиме;
- расчеты за услугу
- отчетный (расчетный) период оказания Услуг - 1 (один) календарный месяц;
- обслуживание обращений Заказчика (абонента);
- бесплатная техническая поддержка услуги;
- доставка счетов и закрывающих документов.

1.4. Оказание услуги должно осуществляться в соответствии с требованиями Договора, а также в соответствии с Федеральным законом от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи», Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2014 года № 1342.

1.5. При оказании услуги Исполнитель обязан обеспечить сохранение имеющихся у Заказчика голосовых абонентских номеров в соответствии с Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации № 1342 от 09.12.2014 «О порядке оказания услуг телефонной связи».

Перечень таких абонентских номеров будет указан Заказчиком в договоре при его заключении.

При необходимости замены SIM-карт Исполнитель должен обеспечить их доставку по местам нахождения (оказанию услуг) подразделений Заказчика в срок не более одного рабочего дня до момента начала оказания услуг.

1.7. Исполнитель должен обеспечить (для каждого номера):

- полную двустороннюю слышимость, т.е. отсутствие «эхо» (отражённый звук), запаздывания и провалов звука;
- надёжность и устойчивость соединения, т.е. непрерывность соединения должна составлять не менее 60 минут;

- бесплатную замену SIM-карты в случае выхода из строя или утери SIM-карты. Замена SIM-карты должна производиться в любом офисе Исполнителя, в случае отсутствия у Исполнителя офиса, Исполнитель обязан произвести замену SIM-карты по месту нахождения Заказчика (в течение 1 рабочего дня с момента обращения Заказчика к представителю Исполнителя). Тип SIM-карты указывается Заказчиком;

- блокировку (разблокировку) SIM-карты (по запросу в течение 2-х часов с момента обращения Заказчика к представителю Исполнителя);

- оповещение о пропущенных звонках через SMS-сообщение, в случае временного отсутствия регистрации в зоне действия сети Исполнителя или отключения телефонного аппарата по инициативе Заказчика;

- оповещение о достижении установленного лимита, если лимит установлен (пакет минут, смс интернета и т.д);

- блокировку услуги в случае превышения установленного лимита если лимит установлен (пакет минут, смс интернета и т.д);

- установления запрета приема наличных платежей;

1.8. В составе услуги Исполнитель обязан предоставить без взимания дополнительно оплаты:

- использование базовых сетевых сервисов: доступ к Интернет-ресурсам (протокол HTTP) и электронной почте (протокол SMTP, POP3);

- услуга блокировки смс-спама, спам-звонков и подозрительных номеров.

- конференц-связь;

- перевод звонка;

- режим ожидания вызова;

- режим удержания вызова;

- возможность использования технологии VoWiFi;

- возможность установления запрета доступа к информационно-развлекательному сервису

- возможность установления запрета на исходящие международные и платные звонки.

- определитель номера, т.е. автоматическое определение номера звонящего;

- мобильный доступ к сети Интернет в сетях, третьего и четвертого поколений (3G, 4G);

- использование специального web-интерфейса Исполнителя, позволяющего Заказчику самостоятельно выполнять следующие действия:

операции с номером телефона, в том числе одновременно с группой номеров;

установка и снятие блокировок и переадресаций;

подключение/отключение услуг;

рассылка SMS-сообщений;

возможность бесплатной дистанционной замены сим-карт для оперативного реагирования в случае выхода из строя или утери SIM-карты;

заказ счетов и детализаций (в том числе, единого счета) с доставкой по e-mail или факсу;

формирование отчетов по трафику, начислениям, платежам, номерам Договора;

просмотр совершенных ранее операций;

просмотр данных по конкретному номеру (который относится к Заказчику);

группировка номеров в соответствии со структурой Заказчика (Департаменты, Отделы), назначение дополнительных пользователей и присвоение им ролей, Обращения в Центр обработки заявок.

1.9. Требования к тарифным планам (Плановый объем оказываемых услуг):

Пакет услуг расходуется при нахождении на территории России в сети Исполнителя, т.е. условия одинаковые не зависимо от того в каком регионе России находится номер (за исключением Запорожской и Херсонской областей, Донецкой и Луганской Народных Республик).

При исчерпании количества установленным тарифом объема услуг (минут, трафика или sms), данный вид услуги приостанавливается.

Требования

№ пп	Наименование услуги	Единица услуги	Объем
1	ТАРИФ № 1	1 ном./мес	200 номеров
2	ТАРИФ № 2	1 ном./мес	20 номеров

3	ТАРИФ № 3	1 ном./мес	20 номеров
4	ТАРИФ № 4	1 ном./мес	30 номеров
5	Статический IP адрес	1 ном./сут.	40 номеров ¹

¹ - Номера по статическим IP адресам входят в общее количество подключаемых в рамках Договора 310 абонентов.

1.9.1. Тариф 1:

Тариф 1

Наименование направления	Ед. изм.	Количество, не менее*
Вызовы при нахождении на территории России:		
Исходящие вызовы на телефоны Исполнителя, оформленные на один контракт (корпоративную группу)	минута	Без ограничений
Исходящие вызовы на номера Исполнителя домашнего региона	минута	2000
Исходящие вызовы на других Операторов сотовой и фиксированной связи России	минута	
SMS сообщения при нахождении на территории России:		
Исходящие SMS сообщения на номера Исполнителя	сообщение	200
Исходящие SMS сообщения на других Операторов сотовой связи России		
Доступ к сети Интернет при нахождении на территории России:		
Объем Интернет-трафика без ограничения по скорости	Гб	30

1.9.2. Тариф 2:

Наименование направления	Ед. изм.	Количество, не менее*
Вызовы при нахождении на территории России:		
Исходящие вызовы на телефоны Исполнителя, оформленные на один контракт (корпоративную группу)	минута	Без ограничений
Исходящие вызовы на номера Исполнителя домашнего региона	минута	3000
Исходящие вызовы на других Операторов сотовой и фиксированной связи России	минута	
SMS сообщения при нахождении на территории России:		
Исходящие SMS сообщения на номера Исполнителя	сообщение	200
Исходящие SMS сообщения на других Операторов сотовой связи России		
Доступ к сети Интернет при нахождении на территории России:		
Объем Интернет-трафика без ограничения по скорости	Гб	40

1.9.3. Тариф 3:

Наименование направления	Ед. изм.	Количество, не менее*
Вызовы при нахождении на территории России:		
Исходящие вызовы на телефоны Исполнителя, оформленные на	минута	Без

один контракт (корпоративную группу)		ограничений
Исходящие вызовы на номера Исполнителя домашнего региона	минута	4000
Исходящие вызовы на других Операторов сотовой и фиксированной связи России	минута	
SMS сообщения при нахождении на территории России:		
Исходящие SMS сообщения на номера Исполнителя	сообщение	200
Исходящие SMS сообщения на других Операторов сотовой связи России		
Доступ к сети Интернет при нахождении на территории России:		
Объем Интернет-трафика без ограничения по скорости	Гб	70

1.9.4. Тариф 4:

Наименование направления	Ед. изм.	Количество, не менее*
Доступ к сети Интернет при нахождении на территории России:		
Объем Интернет-трафика без ограничения по скорости	Гб	Без ограничений

1.9.5 Статический IP адрес - услуга статический IP адрес предоставляется по запросу на каждый номер отдельно.

1.9.6. Дополнительные услуги: Опция, позволяющая осуществлять исходящие вызовы по домашним ценам при нахождении в странах СНГ, Европы (30 минут), а также пакет интернет-трафика с квотой 70 Мб в сутки (при превышении квоты доступ в Интернет блокируется до следующих суток) - 715 суток.

1.10. В рамках услуги Заказчик должен иметь возможность (для каждого номера):

- осуществлять приём и передачу коротких текстовых сообщений (далее - SMS) с помощью мобильного устройства;
- осуществлять приём и передачу мультимедийных сообщений (изображений, мелодий, видео) (далее – MMS) с помощью мобильного устройства;
- запретить отправку коротких текстовых сообщений на платные развлекательные сервисы, предоставляемые контент-провайдерами;
- запретить все исходящие вызовы;
- запретить исходящие международные вызовы (разрешены звонки только в пределах Российской Федерации);
- запретить все входящие вызовы;
- запретить исходящие международные вызовы в роуминге;
- установить лимит, для каждого номера телефона в отдельности, персональный лимит расходов на отчетный период (месяц);
- установить блокировку для входящих вызовов от нежелательных абонентов с мобильных, городских, международных номеров (не менее 299 номеров) по выбранным дням недели и временным интервалам. Абонент, который находится в такой блокировке при наборе номера должен услышать один из сигналов: «занято» (в виде гудка) или «аппарат абонента выключен или находится вне зоны действия сети» (в виде речевого текста);
- установить добровольную блокировку. Номер резервируется до окончания срока действия Договора и не может быть передан другому юридическому или физическому лицу.

1.11. В случае возникновения аварийной ситуации, приводящий к временному прекращению предоставления услуги, Исполнитель обязан в течение 30 минут зарегистрировать факт возникновения аварийной ситуации, известить об этом Заказчика, устранить и возобновить

предоставление услуги в течение не более 4 часов в период с 09.00 до 18.00 в рабочие дни, в течение не более 8 часов в период с 18.00 до 09.00 и в выходные и праздничные дни.

1.12. Исполнитель обязан назначить со своей стороны ответственного за исполнение Договора (персональный менеджер). По всем вопросам, связанным с условиями исполнения Договора сотрудники Заказчика могут обращаться к ответственному за исполнение Договора со стороны Исполнителя.

1.13. Заказчик обязан назначить со своей стороны ответственных по работе с Исполнителем. При этом подключать/отключать новые услуги/пакеты имеют право только данные ответственные.

1.14. Исполнитель по своему усмотрению может изменить ответственного за исполнение Договора. Информация о фамилии, имени, отчестве, контактному телефону и адресу электронной почты ответственного за исполнение Договора должна быть актуализирована и направлена письмом в адрес Заказчика не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента вступления такого изменения в силу.

1.15. При увольнении сотрудника Заказчика, Исполнитель должен в течение 1 рабочего дня произвести переоформление телефонного номера, закрепленного за Заказчиком на физическое лицо, на основании письменных заявлений/обращений Заказчика и физического лица.

Начисления, возникшие по вине Исполнителя, не подлежат оплате со стороны Заказчика.

1.16. Исполнитель предоставляет отсрочки платежей без отключения радиотелефонов от сети сотовой связи на срок не менее 60 (шестьдесят) календарных дней с даты выставления счета за расчетный период

2. Требования к качеству оказываемых услуг.

2.1. Исполнитель обеспечивает следующие показатели уровня сигнала связи на территории размещения объектов Заказчика (см. место оказания услуг):

- для систем стандарта 3G: в места массового скопления абонентов уровень непрерывного радиопокрытия по доле значений RSCP CPICH (уверенный прием внутри помещений) -75 dBm;
в зонах низкой и средней плотности распределения абонентов уровень непрерывного радиопокрытия по доле значений RSCP CPICH (уверенный прием внутри помещений) -85 dBm;
- для систем стандарта LTE: радиопокрытие всей площади внутри помещений 95% со скоростью приема/передачи 40/15 Мбит/с.

В течение 10 (десяти) рабочих дней с даты заключения Договора Исполнитель совместно с Заказчиком проведет проверку качества покрытия связи по адресам Заказчика в соответствии с методикой оценки качества предоставляемых Исполнителем услуг (уровень качества покрытия) (Приложение к ТЗ №1)

Результаты проверки качества покрытия будут зафиксированы в Акте приемки результатов проверки качества покрытия (Приложение № 2 к ТЗ), который подписывается Сторонами в течение 2 (двух) рабочих дней с даты проведения проверки.

При несоответствии качества сигнала Исполнитель проведёт мероприятия по улучшению его качества в зданиях Заказчика, включая поставку, установку и эксплуатацию необходимого оборудования, через 14 (четырнадцать) дней с даты выявления данного факта. Все расходы, связанные с улучшением качества сигнала подвижной связи в зданиях Заказчика, несет Исполнитель.

В случае просрочки проведения мероприятий по улучшению качества сигнала взиматься штрафные санкции в размере 1% от суммы договора за день просрочки.

2.2. При поступлении заявки от Заказчика Исполнитель предоставит, в течении не более 14 (четырнадцати) рабочих дней, передвижные программно-аппаратные комплексы активного тестирования качества голосовой связи и передачи данных в стандартах GSM/UMTS/LTE с целью формирования отчета о качестве предоставляемых Исполнителем услуг.

Отчет о результатах тестирования осуществляется посредством веб-интерфейса и должен содержать графическое и параметрическое отображение следующих характеристик:

- процент успешно установленных соединений, процентное соотношение;
- доля телефонных соединений с низкой разборчивостью речи, процентное соотношение;
- процент обрывов соединений, процентное соотношение;
- среднее время установления соединения (задержка сигнала ответа сети), секунды;

- процент успешно переданных SMS-сообщений, процентное соотношение;
- среднее время доставки SMS-сообщений, секунды;
- процент успешных сессий передачи данных, процентное соотношение;
- средняя скорость передачи данных в направлении к абоненту (при загрузке файла), кбит/с;
- среднее время загрузки тестовой WEB страницы, секунды.

2.3. По запросу Заказчика Исполнитель обеспечит сбор и предоставление информации о доступности услуг связи в международном роуминге, для выделенных номеров, по следующим параметрам:

- регистрация в сети роуминг-партнера Исполнителя;
- входящая связь;
- исходящая связь;
- доступность услуг передачи данных;
- отправка/прием SMS-сообщений.

2.4. Сеть Исполнителя должна иметь высокий уровень резервирования, позволяющий проводить плановые работы без влияния на качество услуг для абонентов.

В целях исключения полной потери доступа к услугам связи у большого количества абонентов Исполнитель обеспечивает полное резервирование системы базы, данных содержащей информацию об абонентах в GSM-сети Исполнителя. Все элементы системы и узлы связи географически разнесены по разным технологическим площадям. При этом на каждой из таких площадей размещено как оборудование базы данных, так и сервера приложений. На каждой технологической площадке каждый элемент системы дублируется, обеспечивается стопроцентное функционирование всех услуг без прерывания связи.

3. Обеспечение технической поддержки

3.1. Техническая поддержка Заказчика оказывается круглосуточно.

3.2. В рамках технической поддержки Исполнитель обеспечит:

- согласование перечня представителей по организации технической поддержки оказываемых услуг
- приём, регистрацию, первичную приоритезацию и обработку заявок;
- информирование о статусах обработки заявок;
- устранение сбоев и нарушений в предоставлении Услуги, находящихся в зоне ответственности Исполнителя;
- информирование уполномоченных представителей Заказчика о проблемах в предоставлении Услуги;
- разрешение инцидентов, возникающих в процессе предоставления Услуги;
- оповещение Заказчика о проведении плановых регламентных работ, предназначенных для оказания Услуги;
- формирование отчётности по зарегистрированным инцидентам и заявкам Заказчика.