

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ **на оказание услуг связи по передаче данных (интернет)**

1. Состав и объем услуг связи

1.1. Организация и обеспечение доступа к сети Интернет.

1.1.1. Оператор должен организовать через свою опорную оптоволоконную сеть и подготовить 1 (один) канал доступа к сети «Интернет» с гарантированной пропускной способностью не менее 100 Мбит/с в помещении, указанном Пользователем в здании по адресу, указанному в Договоре.

1.1.2. Организация и предоставление доступа к сети «Интернет» производится Оператором за свой счет, при этом единовременная плата Оператором с Пользователя не взимается.

1.1.3. Услуги связи должны быть предоставлены по профилю Committed Information Rate (CIR) с использованием стандартных для Интернет протоколов передачи и правил адресации с возможностью доступа к информационным ресурсам и телематическим службам любых операторов сети Интернет и компьютерных сетей, включенных в сеть Интернет.

1.1.4. Тип интерфейса - Ethernet.

1.1.5. Пропускная способность канала связи – не менее 100 Мбит/с (тариф без учета трафика).

1.1.6. Оказание услуг связи без сбоев и перерывов связи не менее (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году) и установленной пропускной способности канала связи.

1.1.7. Предоставление оператором связи (провайдером Интернет) в распоряжение маски подсети с префиксом не менее /30, состоящую не менее чем из 1 публичного IP-адреса.

1.1.8. Качество оказываемых услуг должно соответствовать обязательным требованиям, установленным законодательством Российской Федерации. Соответствие нормативным документам:

- Действующие в Российской Федерации технические нормы и стандарты, установленные Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации,
- Федеральный закон от 7 июля 2003 г «О связи» № 126-ФЗ;
- ГОСТ Р 55387-2012 «Качество услуги «Доступ в Интернет».

1.1.9. В случае возникновения любых сбоев, перерывов связи Оператор обязан незамедлительно информировать Пользователя о возникших аварийных ситуациях, и устранить их в течение 4 часа в рабочее время (с 8.30 час до 17.30 час, с понедельника по пятницу) и 8 часов во внерабочее время с момента возникновения указанных ситуаций.

1.1.10. Канал связи доступа к сети Интернет должен обеспечивать симметричность предоставляемой услуги связи, то есть скорость загрузки из сети Интернет (download) должна быть равна скорости выгрузки в сеть Интернет (upload);

1.1.11. Служба аварийной технической поддержки должна функционировать не менее (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году);

1.1.12. Проведение плановых регламентных работ возможно только в нерабочее время по согласованию с Пользователем.

1.1.13. Обеспечение технической поддержки:

Техническая поддержка Пользователя должна оказываться круглосуточно.

В рамках технической поддержки Оператор обеспечивает:

- согласование перечня представителей по организации технической поддержки оказываемых услуг связи;
- приём, регистрацию, первичную приоритезацию и обработку заявок;
- информирование о статусах обработки заявок;
- устранение сбоев и нарушений в предоставлении услуг связи, находящихся в зоне ответственности Оператора;
- информирование уполномоченных представителей Пользователя о проблемах в предоставлении услуг связи;
- разрешение инцидентов, возникающих в процессе предоставления услуг связи;

- оповещение Пользователя о проведении плановых регламентных работ, предназначенных для оказания услуг связи;
- формирование отчётности по зарегистрированным инцидентам и заявкам Пользователя.
- Оператор обеспечивает доступность квалифицированного инженерно-технического персонала, достаточного для оказания услуг связи.
- В целях обеспечения централизованной технической поддержки Пользователя Оператор обеспечивает:
 - организацию службы технической поддержки;
 - консультирование Пользователя по вопросам функционирования услуг связи;

В процессе оказания услуг связи должна осуществляться классификация инцидентов по приоритетам в соответствии с данными таблице 1.

Таблица 1. Классификация инцидентов по приоритетам.

Приоритет	Условие соответствия приоритету
1-й приоритет	Полное прерывание в предоставлении услуг связи, продолжительностью более 15 минут, вызванное неисправностями в зоне ответственности Оператора.
2-й приоритет	Периодически возникающие прерывания в предоставлении услуг связи, продолжительностью не более 15 минут, возникающие с периодичностью не более 1 раза в 1 час.
3-й приоритет	Любые возникающие инциденты, не приводящие к прерыванию предоставления услуг связи, но влияющие на параметры качества услуги
4-й приоритет	Обращения Пользователя по техническим вопросам, связанным с предоставлением услуг, за исключением обращений по инцидентам первого, второго и третьего приоритетов, а также обращения Пользователя по вопросам, связанным с предоставлением дополнительных опций услуги связи.

Целевые показатели предоставления Услуги должны соответствовать параметрам, указанным в таблице 2.

Таблица 2. Целевые показатели предоставления Услуги.

Показатель	Целевое значение	Комментарий
Совокупная доступность услуги за отчётный период	99,5 %	Под совокупной доступностью Услуги понимается совокупная доступность компонентов Услуги без учета времени простоя при плановых профилактических работах. Недоступность услуги регистрируется в момент открытия Пользователем заявки о неисправности. Услуга вновь считается доступной с момента закрытия Заказчиком открытой ранее Заявки.
Режим регистрации запросов	24 x 7	Круглосуточно
Время решения инцидентов 1-го приоритета	Не более 4 часов	Время проведения работ - круглосуточно
Время решения инцидентов 2-го приоритета	Не более 8 рабочих часов	Время проведения работ – московское с 10:00 до 19:00 по рабочим дням
Время решения инцидентов 3-го приоритета	Не более 24 рабочих часов	Время проведения работ – московское с 10:00 до 19:00 по рабочим дням

Показатель	Целевое значение	Комментарий
Время решения инцидентов 4-го приоритета	Не более 0 рабочих часов	Время проведения работ – московское с 10:00 до 19:00 по рабочим дням
Период проведения плановых регламентных работ с возможным прерыванием услуги	Начало: не раньше 21:00 Окончание: не позже 05:00	Время проведения работ – московское
Уведомление о плановых профилактических работах	24 часа	Не позже указанного значения до начала работ