ДОДАТОК 4

тендерної документації

**Технічний опис предмету закупівлі ДК 021:2015 код 72410000-7 Послуги провайдерів (послуги інтернет-провайдерів за користування Інтернетом)**

*Оператор може зазначити інформацію про відповідність своєї пропозиції необхідним технічним, якісним та іншим характеристикам предмету закупівлі за нижченаведеним зразком*

**Технічна специфікація (технічні вимоги)**

1. Детальний опис предмету закупівлі та технічні вимоги до послуг провайдерів (далі також Послуги):

|  |  |
| --- | --- |
| № | Найменування та місце надання послуг  |
| 1 | Надання доступу до мережі Інтернет, 300 Мбіт/с, без обмеження трафіку |
| 2 | Мережевий IP-транзит до сервера 193.19.185.17, тип останньої милі ВОК, вул. Соборна, 87, симетричний канал, порт включення Gigabit Ethernet |
| 3 | Мережевий IP-транзит до сервера 193.19.185.17, тип останньої милі ВОК, вул. Театральна, 21, симетричний канал, порт включення Gigabit Ethernet |
| 4 | Мережевий IP-транзит до сервера 193.19.185.17, тип останньої милі ВОК, вул. Хмельницьке шосе, 25, симетричний канал, порт включення Gigabit Ethernet |
| 5 | Надання блоку статичних ІР-адрес /28 |

2. Технічні характеристики Послуг

|  |  |
| --- | --- |
| Середовище передавання даних   | оптика  |
| Доступність Послуг  | 99 % на рік  |
| Адреса включення  | м. Вінниця, вул. Хмельницьке шосе, 25м. Вінниця, вул. Соборна, 87м. Вінниця, вул. Театральна,21 |
| Розміщення в приміщенні стійки // кінцевого обладнання Абонента   |  Ні  |
| Точка демаркації (розмежування відповідальності Абонента та Оператора)  | м. Вінниця, вул. Хмельницьке шосе, 25м. Вінниця, вул. Соборна, 87м. Вінниця, вул. Театральна,21 |

2.1. Початок надання Послуг визначено у нижченаведеній таблиці:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Найменування та місце надання послуг  | Початок надання Послуг | Строк надання Послуг |
| 1 | Надання доступу до мережі Інтернет | 01.01.2024 | З 00 год 00 хв. 01.01.2024 по 23 год 59 хв. 31.12.2024 включно |
| 2 | Мережевий IP-транзит до сервера 193.19.185.17, вул. Соборна, 87 | 01.01.2024 | З 00 год 00 хв. 01.01.2024 по 23 год 59 хв. 31.12.2024 включно |
| 3 | Мережевий IP-транзит до сервера 193.19.185.17, вул. Театральна, 21 | 01.01.2024 | З 00 год 00 хв. 01.01.2024 по 23 год 59 хв. 31.12.2024 включно |
| 4 | Мережевий IP-транзит до сервера 193.19.185.17, вул. Хмельницьке шосе 25 | 01.01.2024 | З 00 год 00 хв. 01.01.2024 по 23 год 59 хв. 31.12.2024 включно |
| 5 | Надання блоку статичних ІР-адрес /28 | 01.01.2024 | З 00 год 00 хв. 01.01.2024 по 23 год 59 хв. 31.12.2024 включно |

2.2. Призначення та технічні характеристики послуг передачі даних:

Оператор повинен забезпечити безперервне та цілодобове надання Послуг належної якості та на визначених умовах.

Оператор для надання послуг Інтернет повинен надати мережеве обладнання, для балансування 4 або більше каналів з швідкістю комутації 1Гбіт/с.

Інтерфейс для підключення Послуг – Ethernet.

Обладнання та Канали зв’язку, що використовуються для надання Послуг, забезпечується Оператором.

Якість Послуг повинна відповідати встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів, затверджених наказом Адміністрації Держспецзв’язку від 28.12.2012 № 803 та Угоді про рівень якості Послуг, що є невід’ємною частиною договору про закупівлю.

Послуги повинні надаватись з додержанням вимог Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295.

Заходи із захисту довкілля: послуги, що є предметом закупівлі, повинні відповідати вимогам чинного природоохоронного законодавства України та повинні відповідати вимогам чинних нормативно-правових актів щодо встановлених рівнів шкідливого фізичного впливу на навколишнє природне середовище і здоров’я людини.

**«Угода про рівень якості Послуг»**

Ця Угода про рівень якості Послуг (надалі – також «Угода») є невід’ємною частиною Договору, укладеного Абонентом та Оператором. Терміни, що використовуються та не визначені в цій Угоді, мають значення, встановлені в тексті Договору.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № з/п | Найменування технічних параметрів | Тривалість |
|  | Режим надання сервісу | 24х7х365 |
|  | Режим роботи служби експлуатації Оператора | 24х7х365 |
|  | Максимальний час для аварійної недоступності послуг (надалі – «АНП») | до 24 годин |
|  | Повідомлення про проведення запланованої недоступності послуг (наділ – «ЗНП») за робочих днів | 3 |
|  | Проміжок часу для проведення ЗНП | 23:00-08:00 |
|  | Загальний час проведення ЗНП, не більше на місяць  | 24 год. |
|  | Загальна тривалість ЗНП, не більше на рік  | 48 год. |
|  | Наявність виділення окремого телефонного номеру  | Ні |
|  | Приоритезація вхідних дзвінків за виділеним номером  | Ні |
|  | Наявність виділення персонального співробітника служби технічної підтримки  | Ні |
|  | Реагування служби технічної підтримки на звернення Абонента, не пізніше | 2 год. |
|  | Повідомлення щодо відновлення доступності послуг | За подією |

**1. Технічні характеристики Послуг**

1.1. Технічні характеристики Послуг, технічні параметри кожного Каналу зв’язку, адреси об’єктів, між якими організовується Канал зв’язку (кінцеві точки Каналу зв’язку), адреси об’єктів встановлення Обладнання (у випадку його встановлення), вартість Робіт і Послуг за кожним Каналом зв’язку тощо, зазначаються в Замовленні згідно Додатку № 1, який є невід’ємною частиною договору про закупівлю.

**2. Доступність Послуг**

2.1. Послуги за Замовленням вважаються доступними, якщо всі технічні параметри Послуг відповідають значенням, наведеним у такому Замовленні та Угоді.

2.2. Послуги вважаються тимчасово заплановано недоступними внаслідок проведення Планових робіт.

2.3. Послуги за Замовленням вважаються аварійно недоступними, якщо будь-який параметр Послуг не відповідає значенню, наведеному у відповідному Замовленні на Послуги.

2.4. Доступність Послуг перевіряється в порядку, зазначеному у договорі.

**3. Порядок та строки проведення Планових робіт**

3.1. Оператор має право проводити Планові роботи.

3.2. Проведення Оператором Планових робіт призводить до Запланованої недоступності Послуг (ЗНП) на час проведення Планових робіт, та не призводить до Аварійної недоступності Послуг.

3.3. Оператор зобов’язується повідомляти представників технічної підтримки Абонента про проведення Планових робіт не менше ніж 3 доби до початку їх проведення шляхом відправлення повідомлення на електронну адресу Замовника, зазначену у договорі. В повідомленні зазначається вид Послуг, кінцеві точки Каналу зв’язку, час початку ЗНП та можлива тривалість ЗНП.

**4.** **Порядок та строки усунення Аварійної недоступності Послуг (АНП)**

4.1. У випадку виникнення Аварійної недоступності Послуг, Абонент повідомляє про це представників технічної підтримки Оператора за електронною адресою та, у разі потреби, за номером телефону, що зазначені у договорі.

4.2. Початком періоду АНП вважається отримання Оператором від Абонента повідомлення на електронну адресу представників технічної підтримки Оператора за фактом Недоступності Послуги.

4.3. Повідомлення направляється у довільній формі із зазначенням кінцевих точок Каналу зв’язку та ознак наявної АНП (наприклад, повна непрацездатність Каналу зв’язку, не проходження пакетів по Каналу зв’язку, наявність помилок та втрат на Каналі зв’язку чи інше).

4.5. У випадку виявлення Недоступності Послуг, Оператор зобов’язаний усунути АНП та відновити Доступність Послуг.

4.6. Максимальний строк усунення АНП (відновлення Доступності Послуг) становить: до 24 годин.

4.7. Абонент зобов’язується надавати персоналу Оператора доступ до своїх приміщень, необхідного телекомунікаційного обладнання, що забезпечує надання Послуг та розміщене в приміщеннях Абонента, для виконання робіт по відновленню Доступності Послуг. Для отримання необхідного доступу до приміщень Абонента, персонал Оператора пред’являє свої службові посвідчення. Поняття «приміщення Абонента» слід розуміти як приміщення (опора, місце кріплення на будівлі) у власності як безпосередньо Абонента, так і у власності третіх осіб, у приміщеннях яких розташовано кінцеву точку Каналу Зв’язку.

4.8. Абонент має право отримувати інформацію про хід виконання робіт по відновленню Доступності Послуг шляхом звернення до представників технічної підтримки Оператора.

4.9. Завершенням періоду АНП вважається час фактичного усунення АНП та відновлення Доступності Послуг.

4.10. Оператор повідомляє Абонента про відновлення Доступності Послуг шляхом відправлення повідомлення на електронну адресу Абонента, зазначену у договорі, або за телефонним дзвінком. На повідомлення Оператора Абонент підтверджує чи не підтверджує факт відновлення Доступності Послуг.

4.11. У випадку порушення Оператором строків усунення АНП, Оператор сплачує Абоненту неустойку у розмірі, визначеному в Договорі.

**5. Технічна підтримка Оператора**

5.1. Оператор приймає звернення (повідомлення) Абонента цілодобово, без перерв та вихідних по телефону та на електронну адресу Оператора які зазначені в Договорі.

5.2. На підставі звернення (повідомлення) Абонента Оператор формує заявку, що включає всі відомості, повідомлені Абонентом.

5.3. Звернення (повідомлення) поділяються на:

– аварійні – викликані АНП;

– запити інформації, не пов’язані з Недоступністю Послуг.

5.4. У випадку аварійних звернень (повідомлень), Оператор протягом години після формування відповідної заявки оцінює орієнтовний час відновлення Доступності Послуг та повідомляє його Абоненту таким самим чином, яким було отримано звернення (повідомлення) Абонента.

**6. Контактні дані представників технічної підтримки Сторін.**

|  |
| --- |
| **6.1. Контактні дані представників технічної підтримки Оператора** |
| Контактна особа з питань технічної підтримки |  |
| Номер телефону |  |
| Електронна адреса (E-mail) |  |
| Контактна особа, середній рівень ескалації |  |
| Номер телефону |  |
| Електронна адреса (E-mail) |  |
| Контактна особа, вищий рівень ескалації |  |
| Номер телефону |  |
| Електронна адреса (E-mail) |  |
| **6.2. Контактні дані представників технічної підтримки Абонента** |
| Контактна особа з питань технічної підтримки | Новицький Руслан Михайлович |
| Номер телефону | +380677896496 |
| Електронна адреса (E-mail) | admin@vtei.edu.ua |
| Контактна особа, вищий рівень ескалації | Замкова Наталія Леонідівна  |
| Номер телефону | 0432 55 04 00 |
| Електронна адреса (E-mail) | vtei@vtei.edu.ua |