

УТВЕРЖДЕНО:
Технический директор АО "ИТС"
М.К. Казаков
« _____ » _____ 2018 г.

Техническое задание

Услуги сети передачи данных по предоставлению канала Интернет (канал №1)

Наименование организации – заказчика, адрес: Акционерное общество «Информационные технологии и связь», 630007, Область Новосибирская, город Новосибирск, улица Свердлова, 7.

1. Технические требования к составу, объему и порядку предоставления услуги.

- 1.1. Тип услуги: аренда канала доступа к сети Интернет.
- 1.2. Гарантированная полоса пропускания канала доступа к сети Интернет в пределах сети Исполнителя: 100 Мбит/с;
- 1.3. Возможные точки подключения канала (подключение осуществляется по одной из предложенных точек):
 - 1.3.1. Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Свердлова, 7 (к. 101-102);
 - 1.3.2. Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Выборная 201 (помещение узла связи ТЭЦ-5);
- 1.4. Тип интерфейса для стыка с оборудованием Заказчика:
 - 1.4.1. ул. Свердлова, 7 (к. 102): Fast Ethernet 100Base-Tx, Gigabit Ethernet 1000Base-T;
 - 1.4.2. ул. Выборная 201 (помещение узла связи ТЭЦ-5): Fast Ethernet 100Base-Tx, Gigabit Ethernet 1000Base-T;
- 1.5. Тип маршрутизации протокола IP: динамическая;
- 1.6. Тип протокола маршрутизации: BGPv4 (full view);
- 1.7. Среднее значение круговой задержки при передаче пакетов в пределах сети Исполнителя, измеренное автоматизированными средствами Заказчика в произвольный интервал времени продолжительностью 15 минут: не более 15 мс;
- 1.8. Максимальное значение круговой задержки при передаче пакетов в пределах сети Исполнителя, измеренное автоматизированными средствами Заказчика в произвольный интервал времени продолжительностью 15 минут при загрузке канала не более чем на 90%: не более 30 мс;
- 1.9. Коэффициент потери пакетов данных в суточном измерении в пределах сети Исполнителя: не более 10-3;
- 1.10. Коэффициент ошибок пакетов данных в суточном измерении в пределах сети Исполнителя: не более 10-4;
- 1.11. Коэффициент доступности услуги должен быть не менее чем 0,995 за календарный месяц.

2. Требования к качеству услуги.

- 2.1. Услуга должна предоставляться по собственным (неарендуемым) каналам и линиям связи;
- 2.2. Услуга предоставляется 24 часа в сутки, 7 дней в неделю;
- 2.3. Разрешается приостановление оказания услуги на время проведения плановых профилактических работ, о которых Исполнитель оповещает Заказчика не позднее, чем за 5 рабочих дней до начала этих работ путем направления письма на адрес электронной почты Заказчика или иным согласованным с Заказчиком способом;
- 2.4. Дата и время начала, а также продолжительность плановых профилактических работ в обязательном порядке согласуются с Заказчиком;

- 2.5 Время недоступности услуги по причине проведения плановых профилактических работ не учитывается при расчете коэффициента доступности услуги;
- 2.6 Перерывы в оказании услуги, связанные с проведением плановых профилактических работ, не должны превышать суммарно 8 часов в месяц;
- 2.7 Временем начала плановых профилактических работ считается заранее согласованное с Заказчиком время начала проведения плановых профилактических работ;
- 2.8 Перед началом плановых профилактических работ Исполнитель запрашивает у технической службы Заказчика разрешения на прерывание оказания услуги;
- 2.9 Запрос на прерывание оказания услуги осуществляется Исполнителем по электронной почте или иным согласованным с Заказчиком способом;
- 2.10 Техническая служба Заказчика имеет право отказать Исполнителю в проведении плановых профилактических работ;
- 2.11 Исполнитель уведомляет Заказчика о завершении плановых профилактических работ по электронной почте или иным согласованным с Заказчиком способом;
- 2.12 Плановые профилактические работы считаются завершенными с момента подтверждения технической службой Заказчика восстановления параметров предоставляемой услуги;
- 2.13 Неисправностью считается:
 - 2.13.1 любой перерыв в оказании услуги, либо отклонение/изменение технических параметров услуги от значений параметров в п. 1, не связанных с плановыми профилактическими работами;
 - 2.13.2 превышение разрешенной в п. 2.6 общей продолжительности плановых профилактических работ в отчетном периоде;
 - 2.13.3 несогласованные с заказчиком, или вышедшие за рамки согласованного интервала времени плановые профилактические работы;
 - 2.13.4 прерывание оказания услуги в рамках профилактических работ без разрешения технической службы Заказчика.
- 2.14 Исполнитель обеспечивает круглосуточный прием и обработку службой технической поддержки обращений Заказчика по вопросам оказания услуги;
- 2.15 Временем начала неисправности считается время обращения специалистов технической службы Заказчика в круглосуточную службу технической поддержки Исполнителя;
- 2.16 В случае, если обращение в службу круглосуточной технической поддержки Исполнителя невозможно не по вине Заказчика (проблемы в сети связи Исполнителя или др.), то временем начала неисправности считается время, зафиксированное технической службой Заказчика в оперативном журнале;
- 2.17 Исполнитель уведомляет Заказчика об устранении неисправности по электронной почте или иным согласованным с Заказчиком способом;
- 2.18 Неисправность считается устраненной с момента подтверждения технической службой Заказчика восстановления параметров предоставляемой услуги;
- 2.19 Время недоступности услуги по причине i -ой неисправности $TНД_i = TУстр_i - TНач_i$, где:
 - 2.20 $TУстр_i$ - дата и время устранения i -ой неисправности;
 - 2.21 $TНач_i$ - дата и время начала i -ой неисправности.
- 2.22 Фактическое суммарное время недоступности за отчетный период рассчитывается по формуле $TНДФ = TНД_1 + TНД_2 + \dots + TНД_i$, как сумма времени недоступности по каждой из причин неисправности за календарный месяц;
- 2.23 Коэффициент доступности услуги рассчитывается по формуле: $КД = (ND * 24 - TНДФ) / ND * 24$, где:
 - 2.24 $КД$ – коэффициент доступности услуги за месяц;
 - 2.25 ND – количество дней в месяце;

- 2.26 ТНДФ – фактическое суммарное время недоступности услуги за календарный месяц (ч.);
- 2.27 В случае если итоговый месячный коэффициент доступности услуги принимает значение ниже определенного в разделе 3, Исполнитель по итогам месяца производит перерасчет ежемесячной платы за пользование услугой, за каждый час, превышающий согласованное с Заказчиком нормативное время недоступности данной услуги;
- 2.28 Согласованное нормативное время недоступности:
- 2.28.1 в 28-дневный месяц - 3,36 часа (или 3 часа 22 минуты);
 - 2.28.2 в 29-дневный месяц - 3,48 часа (или 3 часа 29 минут);
 - 2.28.3 в 30-дневный месяц - 3,6 часа (или 3 часа 36 минут);
 - 2.28.4 в 31-дневный месяц - 3,72 часа (или 3 часа 44 минуты);
- 2.29 Стоимость 1 часа рассчитывается по формуле $Ст\ 1ч = Ст\ мес. / НД * 24$
- 2.30 Ст 1ч – стоимость 1 часа;
- 2.31 Ст мес – ежемесячная стоимость оказания услуги;
- 2.32 НД – количество дней в месяце.
- 2.33 В рамках предоставления услуги Исполнитель обеспечивает в точках подключения ввод в здания линий связи и предоставляет необходимое оборудование (активное и пассивное) для оказания услуги;
- 2.34 Все организационные и технические вопросы, связанные с работами по размещению, монтажу и запуску оборудования Исполнителя в точках подключения, решаются Исполнителем;
- 2.35 Все организационные и технические вопросы, связанные с работами по прокладке линий связи до места размещения оборудования Исполнителя в точках подключения, решаются Исполнителем;
- 2.36 Все разовые и постоянные расходы, связанные с размещением линий связи и оборудования Исполнителя в зданиях в точках подключения, Исполнитель берет на себя;
- 2.37 Все вопросы, связанные с подключением оборудования Исполнителя к оборудованию Заказчика, расположенному не на площадке Заказчика, решаются Исполнителем;
- 2.38 Исполнитель по запросу Заказчика (при наличии тех. возможности) бесплатно предоставляет канал связи для проведения работ по тестированию (на срок не менее 2-х рабочих дней) до даты начала оказания услуг по договору;
- 2.39 Исполнитель за 1 рабочий день до даты начала оказания услуг по договору бесплатно предоставляет Заказчику канал связи для проведения работ по переключению оборудования Заказчика;
- 2.40 Исполнитель разрабатывает и согласует с Заказчиком наглядные графические схемы организации канала связи с указанием границ зон ответственности Исполнителя и Заказчика в части пассивного оборудования, активного оборудования и его электропитания. Данные схемы становятся неотъемлемой частью договора оказания услуги.

3. Период предоставления услуги

Услуга предоставляется с 01.05.2018 по 30.04.2019г.

Согласовано:

Начальник УИС АО «ИТС»

Заместитель директора филиала
по организации ИТ сервисов –
начальник службы ИТ-заказчика
Филиала «ИТС» АО «СИБЭКО»

Е. С. Воробьев

Г. А. Дронова