**Техническое задание**

**на оказание услуг телефонной связи для Фонда социального страхования Российской Федерации.**

1. **Термины и определения**

ВСС – Взаимоувязанная Сеть Связи

Перерыв в оказании услуг связи – означает полную невозможность использования Услуг по вине Исполнителя. Факт Перерыва в оказании Услуг признается на основании обращения Заказчика в Службу технической поддержки Исполнителя.

Плановые работы – плановое техническое обслуживание, обновление или модернизации сети, или сетевого оборудования, в том числе плановые, внеплановые ремонтно-настроечные работы.

Трафик – нагрузка, создаваемая потоком вызовов, сообщений и сигналов, поступающих на средства связи.

Доступность Услуги (SA, Service Availability) – отношение количества минут в Отчетном периоде, в течение которого Услуга была доступна, к общему количеству минут в Отчетном периоде, выраженное в процентах.

КДУ – Код доступа к услуге электросвязи в соответствии «Российской системой и планом нумерации».

Соединительная линия – линия связи, соединяющая оборудование связи Исполнителя Услуги с оборудованием Заказчика, выполняющим функцию преобразования либо коммутации телефонных соединений. По одной Соединительной линии возможно единовременное установление одного (и не более) телефонного соединения.

Телефонное соединение – установленное в результате вызова взаимодействие между средствами связи, позволяющее абоненту телефонной связи передавать и (или) принимать голосовую и (или) не голосовую информацию

Точка доступа к Услуге (Service Access Point, SAP) – интерфейс, на котором Исполнитель предоставляет Услугу и гарантирует согласованный с Заказчиком уровень качества Услуги. Определяет границу ответственности Исполнителя по Услуге.

1. **Общие положения**
	1. **Предмет государственного контракта**

Предметом государственного контракта является оказание услуг телефонной связи для Фонда Социального Страхования (далее Заказчик).

* 1. **Место оказания услуг**

Место оказания услуг на объектах Заказчика расположенных по адресам: г. Москва Орликов переулок 3А, г. Санкт-Петербург, ул. Инструментальная, дом. 3.

* 1. **Срок оказания услуг**

Срок оказания услуг - с 01 февраля 2021 по 31 декабря 2021 года.

Отчетный период – календарный квартал.

1. **Требования к услугам**

Исполнитель в рамках оказания услуг должен:

1. обеспечить функционирование корпоративной телефонной связи по короткому набору;
2. предоставить доступ в личный кабинет представителям Заказчика для самостоятельного управления услугой корпоративной телефонной связи;
3. предоставить Интеллектуальный номер в КДУ800 в количестве не менее 1 шт и оказывать Заказчику услуги междугородной телефонной связи с завершением вызовов на Интеллектуальный номер.
4. оказывать услугу с завершением вызова на интеллектуальный номер 88003027549, но в случае невозможности завершения вызова на указанный интеллектуальный номер допускается выделение Исполнителем иных номеров в виде 8-800-X1X2X3-X4X5X6X7 при условии обеспечения на них переадресации всех входящих вызовов с интеллектуального номера 88003027549;

Для оказания услуги корпоративной телефонной связи по короткому набору Исполнитель должен:

* предоставить Заказчику учетные записи (аккаунты) по адресам:
* г. Москва Орликов переулок 3А в количестве не менее 8 шт;
* г. Санкт-Петербург, ул. Инструментальная, дом. 3 в количестве не менее 2 шт;

Примечание: По запросу Заказчика, Исполнитель должен перераспределить аккаунты между указанными выше адресами.

* обеспечить возможность функционирования, имеющегося у Заказчика телефонного оборудования с поддержкой протокола SIP (RFC 3261) для обеспечения телефонной связи при условии подтверждения Исполнителем совместимости оборудования Заказчика с платформой Исполнителя, на которой оказывается телефонная связь;
* обеспечить поддержку функций, указанных в Приложение 2 к Техническому заданию.

Исполнитель должен предоставить авторизованный доступ представителей Заказчика в личный кабинет, для управления услугой в соответствии с назначенными 2-мя ролями: Администратор и Пользователь, с предоставлением следующих возможностей:

* Пользователю – настраивать личный профиль и правила переадресации входящих вызовов; прослушивать сообщений голосовой почты, управлять списками контактов, просматривать статистику по своим вызовам, устанавливать голосовые приветствия (загрузка файла или запись сообщения), персональную музыку вместо гудков;
* Администратору - создание/редактирование Пользователей и групп Пользователей в рамках своего домена, настройка маршрутизацией внутри своего домена, а также внутри групп Пользователей, создание и настройка голосовых сценариев обработки вызовов (IVR-сценарии), получение статистики по действиям Пользователей, получение данных о списаниях и начислениях, истории платежей, подключение дополнительных функций услуги.

 Исполнитель при оказании услуги междугородной телефонной связи с завершением вызовов на Интеллектуальный номер в КДУ800 должен обеспечить:

* процент вызовов, закончившихся установлением соединения с вызываемым абонентом (коэффициент занятия с ответом – КЗО) не ниже 30 %;
* среднее время установления соединения (от момента окончания набора номера вызывающей стороной до получения сигнала контроля посылки вызова – КПВ) не более 17сек. (РД по ВСС, Е.721,431).

Исполнитель, при оказании услуги междугородной телефонной связи с завершением вызовов на Интеллектуальный номер в КДУ800, должен обеспечить управление параметрами услуги посредством web-интерфейса с возможностью:

* ведения черного списка. Вызовы с номеров, внесенных в черный список, не завершаются.

Исполнитель, при оказании услуги междугородной телефонной связи с завершением вызовов на Интеллектуальный номер в КДУ800, должен предоставить возможность Заказчику получения статистической отчетности по пользованию услугой:

* следующим способом:
* через web-интерфейс;
* по электронной почте.
* с предоставлением следующей информации в формате файла «\*.csv» – файл Microsoft Office Excel с разделителями:
* вызывающий номер;
* вызываемый номер;
* номер переадресации;
* продолжительность соединения;
* время начала;
* время окончания.

Исполнитель должен обеспечить доступность услуг из сети Интернет.

Оказание услуги должно осуществляться ежемесячно по тарифам с учетом продолжительности телефонных вызовов и учетом совокупного объема услуг. Информация о тарифном плане приведена в Приложении 3 к ТЗ.

1. **Эксплуатационные характеристики услуг**

Исполнитель должен обеспечивать следующие эксплуатационные характеристики услуг:

* доступность услуг;
* восстановление доступности услуг при сбоях.

Совокупная доступность (работоспособность) магистральных сетей и средств связи Исполнителя, находящихся в зоне ответственности Исполнителя и задействованных в оказании Услуги, составляет не менее 99,5% в месяц.

Время восстановления должно быть:

* в случае устранения неисправности, не требующей замены оборудования Исполнителя – не более 4 часов;
* в случае устранения неисправности, требующей замены оборудования Исполнителя, или в случае повреждения кабельной инфраструктуры, находящейся в зоне ответственности Исполнителя – не более 72 часов.
1. **Техническая поддержка**

Техническая поддержка Заказчика должна оказывается круглосуточно в соответствии с регламентом взаимодействия технических служб, см. Приложение 1 к ТЗ.

При обращении Заказчика в службу эксплуатации Исполнителя о необходимости технического обслуживания Исполнитель должен фиксировать время обращения Заказчика, выяснять причину повреждения и предпринимать необходимые меры для устранения перерывов или ухудшения качества оказываемых услуг. Исполнитель также должен уведомлять Заказчика о предпринятых мерах по устранению этих повреждений.

Приложение 1 к Техническому заданию

**Регламент взаимодействия сторон**

1. Общие положения

Настоящим документом устанавливается порядок взаимодействия технических служб Исполнителя и Заказчика по вопросам качественного оказания услуг и описывает процедуры, связанные с устранением неисправностей, проведением плановых ремонтных работ и сервисной поддержкой.

Взаимодействие Сторон включает в себя взаимное информирование о состоянии каналов связи и подключенного к ним оборудования, регистрацию заявок о несоответствии предоставляемого сервиса требуемым параметрам качества, организацию процесса восстановления сервиса, информирование ответственных руководителей компаний о ходе решения вопросов, связанных с восстановлением требуемого качества сервиса.

1. Определение неисправности и недоступности

Услуга считается недоступной, если она вышла из строя в связи с неисправностью. Под неисправностью понимается состояние Услуги, когда она не готова к эксплуатации или её эксплуатационные характеристики не соответствуют гарантированным Исполнителем.

Отключения (перерывы), вызванные любой из перечисленных ниже причин, не классифицируются как недоступность или неисправность и не являются основанием для заявления Заказчиком своих прав на получение перерасчета оплаты Услуги:

* проведение плановых профилактических и аварийных ремонтных работ с уведомлением Заказчика;
* Работа на оборудовании, участвующем в оказании услуги, проводимые по запросу Заказчика;
* тестирование Услуги по запросу Заказчика в случае, когда не было выявлено никакой неисправности или недоступности;
* неисправности или дефекты оборудования Заказчика;
* неправомерные действия Заказчика;
* форс-мажор.
1. Процедура взаимодействия сторон при выявлении неисправностей

В случае обнаружения Заказчиком какой-либо неисправности в работе Услуги, Заказчик информирует Исполнителя о наличии неисправности. Информация предоставляется устно по телефону или по электронной почте по контактным данным.

Исполнитель немедленно регистрирует неисправность и незамедлительно сообщает Заказчику номер зарегистрированной неисправности, а также время регистрации неисправности. После регистрации проблемы Исполнитель течение 2 (двух) часов предоставляет Заказчику информацию о причинах возникновения неисправности, характере неисправности и принятых для устранения мерах. Информация предоставляется устно и по электронной почте по контактным данным.

В уведомлении должны быть указаны:

* номер зарегистрированной неисправности;
* время регистрации;
* краткое описание неисправности;
* контактные данные лица, ответственного за предоставление.
1. Процедура устранения неисправностей и проведения ремонтных работ

После выявления неисправности Исполнителем или получения сообщения о неисправности от Заказчика, Исполнитель проводит анализ неисправности, затем, при необходимости, отключает Услугу, подлежащую ремонту; локализует неисправность; при возможности, переключает Заказчика на резервный канал и начинает ремонтные работы.

В ходе устранения неисправности, возникшей в зоне ответственности Исполнителя, Исполнитель незамедлительно регистрирует неисправность и незамедлительно сообщает Заказчику номер зарегистрированной неисправности, время регистрации неисправности. По запросу сообщает Заказчику дополнительную информацию в раках соблюдения положений о конфиденциальности на основании внутренних нормативных документов Исполнителя. Исполнитель также уведомляет Заказчика о предпринятых мерах по устранению неисправностей по его запросу, таких как:

* координация всех действий Исполнителя, направленных на своевременное предоставление сервисов Заказчику и выполнение всех контрактных обязательств;
* информирование Заказчика о ходе решения проблем и организация процедуры эскалации;
* предоставление по запросу отчетов Заказчику о зарегистрированных у Исполнителя неисправностях;
* контроль над своевременным решением всех поступивших от Заказчика запросов.

Неисправность считается устраненной, когда Услуга готова к эксплуатации и её эксплуатационные характеристики соответствуют гарантированным Исполнителем параметрам и письменное уведомление об устранении неисправности отправлено на электронный адрес ответственного лица.

Устранив неисправность, Исполнитель в возможно короткие сроки информирует об этом Заказчика. В течение 2 (двух) часов ответственный сотрудник Заказчика, указанный в настоящем Регламенте, предоставляет подтверждение устранения неисправности путем отправки сообщения на факс или электронный адрес Исполнителя, указанный в настоящем Регламенте, или информирует Исполнителя о причинах, по которым он отказывается подтвердить устранение неисправности. Если Заказчик не представляет указанное уведомление в течение 2 часов, неисправность считается устраненной.

Письменное уведомление об устранении неисправности направляется Заказчику в течение 3 (трех) рабочих дней на электронный адрес уполномоченного представителя. В уведомлении должна содержаться следующая информация:

* регистрационный номер неисправности;
* продолжительность неисправности по времени;
* причина неисправности;
* фамилия ответственного за составление уведомления;
* время отправки уведомления.

Уведомление об устранении неисправности используется Заказчиком для заявления своих прав на получение перерасчета оплаты Услуги согласно государственному контракту.

1. Приоритеты неисправностей

Неисправности подразделяются на следующие приоритеты по степени срочности их решения:

* первый приоритет: авария – перерыв в предоставлении Услуги, вызванный неисправностью на сети Исполнителя;
* второй приоритет: предаварийное состояние – периодически возникающие прерывания связи или существенные ухудшения параметров качества сервиса, которые могут привести к состоянию аварии;
* третий приоритет: любые возникающие проблемы, не приводящие к прерыванию оказания Услуги, но влияющие на параметры качества сервиса. Параметры услуги не соответствуют требуемому качеству;
* четвертый приоритет: любые обращения Заказчика, связанные с оказанием Услуги, за исключением обращений по проблемам первого, второго и третьего приоритетов.

Продолжительность устранения неисправности, а также периодичность информирования Исполнителем Заказчика о ходе устранения неисправности, указаны в Таблице 1.

Таблица 1.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Приоритет** | **Продолжительность устранения неисправности** | **Периодичность информирования Заказчика о ходе устранения неисправности** | **Период устранения неисправности (время Московское)** |
| Первый | Не более 4 часов | По запросу Заказчика и по факту устранения неисправности | Круглосуточно |
| Второй | Не более 8 часов | По запросу Заказчика и по факту устранения неисправности | Круглосуточно |
| Третий | Не более 3 рабочих дней | По запросу Заказчика и по факту устранения неисправности | Рабочие дни с 9:00 до 18.00 |
| Четвертый | Не более 10 рабочих дней | По запросу Заказчика и по факту устранения неисправности | Рабочие дни с 9:00 до 18.00 |

1. Плановые ремонтные работы

Исполнитель или его субподрядчик могут проводить плановое техническое обслуживание, модернизацию или усовершенствование сети или сетевого оборудования. Эти работы определяются как плановые ремонтные работы и могут вызвать перерывы в оказании Услуги. Временные перерывы в работе Услуги, обусловленные проведением плановых ремонтных работ, не будут рассматриваться как неисправность или недоступность и не будут служить основанием для заявления Заказчиком своих прав на получение перерасчета оплаты. Плановые ремонтные работы, по возможности, проводятся в интервале времени от 23.00 до 06.00 (Московское время).

Исполнитель должен уведомить Заказчика о проведении любых плановых ремонтных работ, которые могут вызвать перерывы в работе Услуги, минимум за 3 (три) дня до начала работ. Исключением являются случаи, когда работы выполняются по запросу Заказчика, а также в случаях, когда Исполнитель не может соблюсти указанный срок в связи с тем, что плановые ремонтные работы на сети Исполнителя проводятся по требованию Министерства по связи и информатизации Российской Федерации, иных Российских государственных органов или компетентных органов отрасли телекоммуникаций России.

Заказчик должен уведомить Исполнителя о проведении любых плановых работ на своем оборудовании, которые могут привести к его временной неработоспособности и, как следствие, к перерыву в оказании Услуги, минимум за 1 (одни) сутки до начала работ.

В уведомлении должно быть указано: время, дата, продолжительность проведения плановых работ, контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

Уведомление должно быть направлено по факсу или на электронный адрес уполномоченного представителя.

При изменении сроков проведения плановых работ Заказчик оповещает Исполнителя в кратчайшие сроки после принятия решения, но не менее, чем за 1 (одни сутки) до начала проведения работ.

При отмене плановых работ Заказчик оповещает Исполнителя в кратчайшие сроки после принятия решения.

1. Аварийные ремонтные работы

Аварийные ремонтные работы проводятся, когда отмечаются периодически возникающие прерывания в оказании Услуги или существенные ухудшения параметров качества, которые могут в дальнейшем привести к состоянию аварии.

Перерывы в работе Услуги, вызванные проведением аварийных ремонтных работ, продолжительность которых не превышает 4 (четырех) часов, не будут рассматриваться как неисправность или недоступность и не будут служить основанием для заявления Заказчиком своих прав на получение компенсаций, если работы проводятся с уведомлением Заказчика в сроки, определенные в настоящем Регламенте.

Исполнитель должен уведомить Заказчика о проведении аварийных ремонтных работ не менее чем за 4 (четыре) часа до начала работ.

Заказчик должен уведомить Исполнителя о проведении любых аварийных ремонтных работ на своем оборудовании, которые могут привести к его временной неработоспособности и, как следствие, к пропаданию нагрузки на Услуге, минимум за 4 (четыре) часа до начала работ.

Уведомление должно быть направлено по факсу или на электронный адрес уполномоченного представителя.

В уведомлении должны быть указаны:

* время, дата и продолжительность проведения работ;
* контактные данные лица ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

Приложение 2 к Техническому заданию

Таблица 1 Список функций Услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N****п\п** | **Функция** | **Описание/содержание функции** |
| 1. | Управление вызовами |
| 1.2 | Автоматическое распределение вызовов | Автоматическое распределение вызовов Пользователям в зависимости от их занятости |
| 1.3 | Поиск Пользователя(Параллельный вызов) | Соединение с Пользователем происходит по нескольким телефонным номерам, причем вызовы могут осуществляться как последовательно, так и одновременно на все контактные номера Пользователя. |
| 1.4 | Прямой вызов абонента | Функция позволяет выделить для Пользователя отдельный телефонный номер в коде ABC телефона. С этого номера телефона все вызовы переадресовываются на контактные номера телефонов такого Пользователя. |
| 1.5 | Перевод вызова | Во время разговора Пользователь может вручную перенаправить вызов на любой внешний или внутренний номер телефона или на группу Пользователей. |
| 1.6 | Удержание вызова | Вызов абонента, с которым ведется разговор, может быть поставлен на удержание. Если ведется конференция, разговор с остальными собеседниками продолжится. |
| 1.7 | Списки вызовов | «Черный список» – звонящие с номеров телефонов, попавших в эту группу, будут всегда слышать сигнал «занято». «Белый список» – на Пользователей будут распределяться только те входящие вызовы, которые указаны в данном списке. |
| 1.8 | Повторный вызов (Redial) | Повторный вызов последнего набранного номера телефона осуществляется нажатием клавиши вызова. Также Пользователь видит список последних набранных номеров телефонов в окне программного телефона. |
| 1.9 | Перехват вызова | Данная функция предоставляет возможность Пользователю ответить на вызов, поступающий на другого Пользователя, при условии, что они находятся в одной группе перехвата вызовов. Для «перехвата» вызова необходимо набрать комбинацию клавиш, которая настраивается в Личном кабинете управления услугой. |
| 1.10 | Исходящие вызовы через свой телефон (как по телефонным картам) | Функция позволяет совершать исходящие вызовы через маршруты «Новой телефонии», позвонив на ее телефонный номер и набрав свой личный номер и пароль. |
| 1.11 | Возможность назначить прямой входящий номер для сценария IVR | Возможность принимать входящие вызовы с одновременной переадресацией на несколько внешних телефонных номеров. Вызовы на некоторые из них можно перенаправить на IVR-сценарии. |
| 1.12 | Возможность назначить прямой входящий номер для группы | Возможность принимать входящие вызовы с переадресацией на телефонный номер, присвоенный группе Пользователей. Вызовы, поступившие на этот номер телефона, будут распределены на сотрудников группы по заданным правилам распределения. В случае если никто не ответит на вызов, он будет перенаправлен в групповую голосовую почту. |
| 1.13 | Сценарии автоматического обслуживания (IVR) | Возможность создания сценариев обслуживания любой сложности. Это могут быть автоинформаторы, системы распределения вызовов. |
| 1.14 | Уведомление о вызове | При входящем вызове в Программном телефоне появляется всплывающее информационное окно, в котором отображаются имя и номер телефона вызывающего абонента. |
| 1.15 | Определение номера | Возможность для Пользователя увидеть номер телефона вызывающего его абонента. |
| 1.16 | Информация о присутствии | Статус присутствия Пользователя может иметь различные состояния: «Свободен», «Подключен», «Отключен», «Нет на месте», «Разговариваю», «Не беспокоить». |
| 1.17 | Программный телефон | Программное обеспечение, позволяющее пользоваться компьютером как телефонным аппаратом. |
| 1.18 | Настройка «Рабочих часов» | Возможность настраивать варианты обработки вызовов, поступающих в офис Клиента, в зависимости от времени. Клиент может указать, по каким номерам телефонов и в какое время он доступен. |
| 1.19 | Ведение журнала вызовов | Пользователи могут посмотреть историю своих вызовов за определенный период, а Администратор домена (супервизор) получает доступ к отчету обо всех вызовах. |
| 1.20 | Выборочная запись разговоров | Организация записи и хранения разговоров выбранных пользователей с возможностью прослушивания записей и сохранения файлов с записями из Веб-интерфейса управления Услугой. |

Приложение 3 к Техническому заданию

Тарифный план

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Платежи** | **Стоимость** |
| **руб.** |
| 1 | Ежемесячная абонентская плата за 10 пользователей, руб./мес.  |  |
| 2 | Ежемесячная абонентская плата за каждого дополнительного пользователя, руб./мес.  |  |
| 3 | Входящие вызовы на интеллектуальный номер 8-800, руб./мин.  |  |
| 4 | Локальные исходящие/переадресованные вызовы на сеть фиксированной связи, руб./мин. |  |
| 5 | Исходящие/переадресованные вызовы на сеть фиксированной связи на территории Российской Федерации, руб./мин. |  |
| 6 | Исходящие/переадресованные вызовы на сеть мобильной связи на территории Российской Федерации (в т.ч.- локальные), руб./мин. |  |