**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

на оказание услуг по предоставлению **IP – телефонии**

по выделенному каналу передачи данных

1. **Термины и определения:**
   1. **SIP Trunk** - сервис по предоставлению IP – телефонии, позволяющий организовать подключение АТС Заказчика к VoIP-инфраструктуре Исполнителя по каналу IP VPN для входящих и исходящих вызовов с использованием нумерации Исполнителя; при этом VoIP - оборудование Заказчика подключается к услуге без регистрации.
   2. **IP-телефония (**или **SIP - телефония) –** набор коммуникационных протоколов, технологий и методов, обеспечивающих традиционные для телефонии набор номера, дозвон и двустороннее голосовое общение по любым IP-сетям (интернет).
   3. **Протокол SIP (англ. Session Initiation Protocol** **– протокол установления сеанса)** – протокол передачи данных, описывающий способ установления и завершения пользовательского интернет-сеанса, включающего обмен мультимедийным содержимым (IP-телефония, видео- и аудиоконференции, мгновенные сообщения, онлайн-игры).
   4. **IP VPN** – это виртуальная частная защищенная сеть Клиента, организованная на ресурсе оператора и предназначенная для передачи разнородных данных (дата, голос, видео) между географически удаленными офисами клиента.
   5. **Соединительная линия (СЛ)** – условное обозначение свободного ресурса для установления голосового соединения. Количество СЛ означает количество одновременных вызовов, которые могут быть установлены в рамках той емкости, которая выделена Клиенту оператором.
   6. **VoIP (Voice over IP) - инфраструктура** – инфраструктура, обеспечивающая передачу звука через IP-сеть.
   7. **VoIP (Voice over IP) – оборудование** – оборудование, поддерживающее передачу звука через IP-сеть.
   8. **АТС** - автоматическая телефонная станция, обеспечивает автоматическое соединение и поддержание телефонной связи между абонентами
   9. **АОН** – это телефонный номер, отображаемый у вызываемого абонента
   10. **CAPS (Call Attempts Per Second)** –попытки установления вызова в секунду.
   11. **SBC (Session Border Controller, пограничный контроллер сессий)** – Служит для организации подключения клиентского оборудования к сети оператора связи по протоколу SIP.
2. **Оказываемые услуги:**
   1. **Услуга** – услуга по предоставлению IP – телефонии по выделенному каналу передачи данных IP VPN посредством сервиса SIP Trunk, позволяющая обеспечить подключение голосового оборудования Заказчика высокой емкости к IP-сети Исполнителя с использованием протокола SIP и осуществлять телефонные звонки через выделенный канал передачи данных IP VPN.
   2. Услуга оказывается 24 часа в сутки, ежедневно, без перерывов, за исключением проведения необходимых ремонтных и профилактических работ.
3. **Объем услуг**
   1. Объем оказываемых услуг определяется объемом трафика в зависимости от направления вызова (Приложении 1).
4. **Тарификация**
   1. Стоимость исходящей связи на мобильные номера Исполнителя, посекундная тарификация (Приложение 1).
   2. Стоимость исходящей связи на мобильные номера других операторов России, посекундная тарификация (Приложение 1)
   3. Стоимость исходящей связи на фиксированные сети: Москвы и Московской области, Санкт-Петербурга, Центрального федерального округа, посекундная тарификация (Приложение 1)
   4. Стоимость исходящей связи на фиксированные сети: Северо-Западного федерального округа, Южного федерального округа, Северо-Кавказского федерального округа, Поволжского федерального округа, Уральского федерального округа, посекундная тарификация (Приложение 1)
   5. Стоимость исходящей связи на фиксированные сети: Сибирского федерального округа, Дальневосточного федерального округа, посекундная тарификация (Приложение 1)
   6. Цена контракта должна включать в себя все расходы Исполнителя, связанные с подключением, перенастройкой (в соответствии с п. 5.1. - 5.9. описания технического задания) и оказанием услуг.
5. **Требования к оказываемой услуге.**
   1. Для использования сервиса SIP Trunk Заказчику необходимо иметь присоединение к частной выделенной сети передачи данных Исполнителя (канал IP VPN). При физическом присоединении к АТС Заказчика Исполнитель гарантирует защиту голосового трафика от прослушивания сторонними лицами.
   2. Пограничный контроллер сессий должен располагаться в Новосибирске и Москве/Московской области.
   3. Исполнитель обязан обеспечить предоставление Заказчику в рамках сервиса SIP Trunk, организованному через частную выделенную сеть передачи данных по протоколу SIP (IP VPN), возможность резервирования контроллера на сети Исполнителя, в случае отказа одного из контроллеров непрерывность связи должен обеспечить географически удаленный от Новосибирска (территория отличного региона - ЦФО).
   4. Исполнитель обязан обеспечить получение вызовов вызываемым абонентом сети подвижной радиотелефонной связи с минимизацией количества переадресаций на голосовую почту.
   5. Исполнитель оказывает услугу детектирования автоответчиков, голосовых ящиков и голосовых помощников на сети всех операторов.
   6. % незадектированных автоответчиков, голосовых ящиков и голосовых помощников составляет не более10 % от общего кол-ва совершаемых заказчиком вызовов.
   7. Время детекции автоответчика, голосового ящика и голосовых помощников составляет не более **…...**
   8. Исполнитель обязан обеспечить возможность подключения функционала подстановки в АОН единого номера Заказчика при совершении исходящих вызовов на мобильные сети других операторов Российской Федерации через сервис SIP Trunk. Единым номером Заказчика может быть мобильный номер, городской номер, номер в КДУ 8800, предоставляемый заказчику Исполнителем. Услуга предоставляется Исполнителем без взимания дополнительной абонентской платы.
   9. Исполнитель обязан обеспечить возможность подключения функционала ротации номеров Заказчика при подстановке в АОН при совершении исходящих вызовов через сервис SIP Trunk.
   10. Выбор способа ротации номеров в рамках предоставления осуществляется Заказчиком, согласно списку и прописывается в заявлении. Заказчику должны быть предоставлены следующие типы ротации:
       1. **Случайный выбор** номеров для отображения в АОН. Заказчику предоставляется возможность при исходящем звонке автоматически выбирать случайный номер из сформированного ранее пула АОН, при этом у вызываемого абонента на экране всегда будет отображаться новый номер.
       2. **Последовательный перебор** номеров для отображения в АОН. Заказчику предоставляется возможность при исходящем звонке автоматически выбирать следующий номер из сформированного ранее Заказчиком пула АОН, при этом у вызываемого абонента на экране всегда будет отображаться новый номер
       3. **Ротация номеров в зависимости от региона** для отображения в АОН. Заказчику предоставляется возможность при исходящем звонке задавать определенные номера или один номер в отображение для вызовов в регионы по всей России. Отображаться будет тот номер региона, где находится вызываемый абонент.Описание работы функционала:

При совершении исходящего звонка платформа STMB проводит анализ DEF-номера вызываемого абонента на принадлежность к региону из пула АОН, определенного для данного региона.

Пул АОН формирует клиент совместно с АМ/СМ. Необходимо заполнить форму [«Шаблон для подстановки АОН в зависимости от Б номера».](http://spok.megafon.ru/local/file_download.php?ID=15493)

Далее осуществляется проверка наличия номера определенного для данного региона в пуле АОН, заполненного клиентом.

* Если номер найден, то он отображается в АОН вызываемого абонента (Абонента Б)
* Если задано несколько номеров, то номера выбираются последовательным способом для отображения в АОН вызываемого абонента (Абонента Б).

Для каждого региона можно задавать несколько номеров для отображения в поле АОН.

* Если номер не задан, то отображение номера в АОН не производится и вызываемый абонент (Абонент Б) увидит на экране федеральный номер STMB
  + 1. **Ротация номеров по выбору Заказчика** - для отображения в АОН. Заказчику предоставляется возможность при исходящем звонке самостоятельно управлять отображением номеров в поле АОН в режиме реального времени. Пул номеров, которые Заказчик будет указывать в поле АОН, согласовывается с Исполнителем.
  1. Количество соединительных линий – 500 (с возможностью расширения по письменной заявке Заказчика.

Услуга предоставляется Исполнителем без взимания абонентской платы.

* 1. Количество CAPS – 30 (с возможностью расширения по письменной заявке Заказчика.

Услуга предоставляется Исполнителем без взимания абонентской платы.

* 1. Исполнитель обязан осуществлять круглосуточную справочно-информационную поддержку и телефонную консультацию специалистов Заказчика в консультационном центре Исполнителя.
  2. Возможность организации при совершении исходящего вызова отображения на экране абонента: номера, наименование компании (подпись) и цели вызова.
  3. Управление подписью, получение статистической информации происходит с помощью Web-интерфейса управления (личный кабинет).
  4. Посредством личного кабинета предоставляется функциональная возможность привязывать к одному номеру несколько подписей, цели и вызова без заполнения дополнительных заявлений требующих согласования с Исполнителем.

Услуга предоставляется Исполнителем без взимания абонентской платы.

* 1. Бесплатное предоставление отчетных документов, детализацию звонков, в том числе по сети Интернет (личный кабинет);
  2. Исполнитель обязан предоставить персонального менеджера в целях оптимизации работы по контракту.
  3. В целях оптимизации вызовов по запросу Заказчика должна быть предоставлена возможность подключения голосового помощника на NLU (Natural Language Understanding) движке Исполнителем с заключением дополнительного соглашения к договору.

1. **Требования к технической поддержке.**
   1. При наличии технической возможности плановые ремонтные работы производятся Исполнителем в интервале времени с 23.00 до 06.00 (Московское время).
   2. Исполнитель информирует Заказчика о проведении профилактических и/или плановых ремонтных работ, которые могут вызвать перерывы в оказании Услуги, минимум за 3 (три) рабочих дня до начала работ, за исключением случаев, когда Исполнитель не может соблюсти указанный срок в связи с тем, что плановые ремонтные работы на сети Исполнителя проводятся по требованию Министерства связи Российской Федерации и СМИ, иных Российских государственных органов или компетентных органов отрасли телекоммуникаций России.
   3. Исполнитель обеспечивает обращение Заказчика в службу технической поддержки со следующими показателями.
      1. прием заявки Заказчика осуществляется Оператором связи без взимания платы.
      2. обращения Заказчика в службу технической поддержки должны приниматься квалифицированным персоналом с обязательной регистрацией обращения в системе Исполнителя (с указанием даты и времени обращения).
      3. наличие единого контактного телефона службы поддержки;
      4. наличие технической поддержки, заблаговременное сообщение о вынужденных перерывах в предоставлении услуги.
      5. При обращении в центр технической поддержки Исполнителя, специалисты Исполнителя присваивают уровень приоритета и руководствуясь присвоенному приоритету, в нормативный срок (приведенной в Таблице) сообщают о результате Заказчику.

|  |  |
| --- | --- |
| **Приоритет** | **Нормативное время, час** |
| Первый | 4 час |
| Второй | 12 час |
| Третий | 24 час |
| Четвертый | 72 час |
| Пятый | 120 час |

1. **Требования к наличию правовой документации.**
   1. Порядок и условия предоставления услуги должны соответствовать требованиям, изложенным в следующих нормативно-правовых актах:
      1. Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи»;
      2. Постановление Правительства Российской Федерации от 23.01.2006 № 32 «Об утверждении правил оказания услуг связи по передаче данных»
   2. Оператор обязан иметь лицензию на телематические услуги связи в соответствии с п. 36 ч. 1 ст. 12 Федерального закона от 04.05.2011г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности», а также п. 16 Перечня наименований услуг связи, вносимых в лицензии на осуществление деятельности в области оказания услуг связи, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 18.02.2005 г.   № 87
   3. Соответствие требованиям федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных».
2. **Период действия договора.**

8.1. Договор действует в течении года с момента подписания.

1. **Оказание услуги не должно прерываться** при наличии нулевого или отрицательного баланса на счете.
2. При необходимости получения дополнительной информации по вопросам технического задания обращаться к Иванову Евгению Александровичу. Адрес электронной почты: [evgeniy.ivanov@nskes.ru](mailto:evgeniy.ivanov@nskes.ru).

**Приложение 1**

к техническому заданию

на оказание услуг

**Состав, характеристики и объем услуг**

| **№** | **Направление вызова** | **Стоимость за единицу тарификации без НДС** | **Объем в месяц** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Исходящая связь на мобильные номера |  | **215 000 мин.(12 900 000 сек.)** |
|  | Исходящей связь на фиксированные сети: Московской области, Санкт-Петербурга, Центрального федерального округа |  | 500 мин. (30 000 сек.) |
|  | Исходящая связь на фиксированные сети: Северо-Западного федерального округа, Южного федерального округа, Северо-Кавказского федерального округа, Поволжского федерального округа, Уральского федерального округа |  | 500 мин. (30 000 сек.) |
|  | Исходящая связь на фиксированные сети: Сибирского федерального округа, Дальневосточного федерального округа |  | 1 000 мин. (60 000 сек.) |