**Техническое задание**

на оказание услуг связи SIP телефонии для нужд Оренбургского филиала

АО «ЭнергосбыТ Плюс»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| п/п | Требования | Описание |
| 1 | Наименование услуги | Оказание услуг связи SIP телефонии для нужд Оренбургского филиала АО «ЭнергосбыТ Плюс» |
| 2 | Место оказания услуги | Адрес: Оренбургский филиал АО «ЭнергосбыТ Плюс» 460024, г. Оренбург, ул. Аксакова, д. 3а |
| 3 | Сроки (периоды) оказания услуги | Начало: 01.09.2024  Окончание: 31.08.2025 |
| 4 | Вид, перечень и объем оказываемых услуг | Оказание услуг связи SIP телефонии для нужд Оренбургского филиала АО «ЭнергосбыТ Плюс» проводится для организации входящей и исходящей связи для нужд Контакт-центра АО «ЭнергосбыТ Плюс» с целью обслуживания клиентов и возможности использования единых систем контроля и управления, достижения экономической эффективности функционирования предприятий Абонента, оптимизации затрат, унификации, стандартизации, повышения надежности предоставляемых услуг.  Перечень оказываемых услуг   |  |  | | --- | --- | | Предоставление телефонного номера (в коде ABC) | 216 | | Предоставление данных со стороны оператора связи для подключения/регистрации sipномера | ip-адрес, логин/пароль | | Автоматическая смена номеров в коде ABC по заданному расписанию | 12 | | Кодек | G.711a | | Метод передачи/приема DTMF | RFC2833 | | Передача CallerID | Для каждого номера | | Количество соединительных линий в номере | Не менее 60 | | Предоставление местных тел. соединений | Для каждого номера | | Тарификация | Посекундная | | Направление связи | Входящая/исходящая | | **Регионы предоставления услуги** | | | Оренбург | | | **Адрес точки подключения** | | | ЦОД «Акадо»: г. Москва, Варшавское шоссе, 133 | | | **Техническая информация для подключения** | | | Будет предоставлена в ходе подключения. | |   **Планируемый объем предоставляемой услуги:**  Исходящий трафик на сеть мобильной либо фиксированной связи: 37 тыс. вызовов ежемесячно  Средняя продолжительность вызова: до 2-х минут. |
| 5 | Требования к порядку оказания услуги | Оператор предоставляет Абоненту услугу «SIP телефония» на условиях, указанных в соответствующем Бланке заказа.  Услуга «SIP телефония» - это совокупность следующих услуг:  услуги местной телефонной связи в части выделения дополнительного абонентского номера;  услуги передачи данных для целей передачи голосовой информации;  услуги электросвязи, позволяющая Абоненту принимать телефонные вызовы от пользователей из различных регионов РФ на интеллектуальный номер, предоставленный Абоненту, с дальнейшей переадресацией вызова.  Функциональность Услуги обеспечивает:  возможность эффективного обслуживания входящего и исходящего потока вызовов;  возможность осуществлять звонки между внутренними Пользователями;  возможность Абоненту получать звонки из телефонной сети общего пользования, сетей подвижной связи на все имеющиеся в наличие телефонные номера, а также на зарегистрированные в Личном кабинете программные телефоны;  возможность Абоненту совершать исходящие звонки на телефонную сеть общего пользования, сеть подвижной телефонной связи посредством программного телефона;  возможность совершения исходящих вызовов в направлении регионов РФ и иностранных государств;  возможность принимать входящие вызовы с одновременной переадресацией на несколько внешних телефонных номеров. Вызовы на некоторые из них можно перенаправить на IVR-сценарии.  возможность оповещения большого количества людей (сотрудников, клиентов, партнеров) с помощью голосовых сообщений.  Для управления Услугой Абоненту предоставляется доступ в Личный кабинет. В Личном кабинете имеется механизм управления настройками Услуги. |
| 6 | Требования к качеству и безопасности оказания услуги | **Общие требования**  6.1.1. Услуги связи оказываются в соответствии с законодательством Российской Федерации, Федеральным законом «О связи» № 126-ФЗ от 07.07.2003 г., Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации № 1342 от 09.12.2014 г., национальными стандартами, техническими нормами, лицензией.  6.1.2. Услуги оказываются 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, за исключением времени на проведение необходимых планово-профилактических и ремонтных работ.  **Технические требования на оказание услуг местной и внутризоновой связи**  6.2.1. Технология доступа к городской телефонной сети должна предусматривать высокую надежность.  6.2.2. Устранение неисправностей, препятствующих пользованию услугами: по заявке заказчика, в сроки, установленные действующими нормативными актами.  6.2.3. Выполнение требований по соблюдению тайны связи в соответствии со ст. 63 Федерального Закона РФ «О связи».  6.2.4. Оказание услуг связи в соответствии с Правилами оказания услуг междугородной и международной телефонной связи, национальными стандартами, техническими нормами и правилами. 6.1.8. В случае необходимости проведения ремонтных, профилактических работ, следствием которых может явиться перерыв в предоставлении услуги по настоящему Контракту, извещать об этом заказчика не позднее, чем за 48 часов до начала проведения указанных работ.  6.2.5. Круглосуточная техническая поддержка семь дней в неделю (24/7/365).  6.2.6. Исполнитель осуществляет ведение аналитического учета каждого абонентского номера Заказчика.  **Общие требования к Оператору.**  6.3.1. Наличие всех необходимых действующих лицензий на предоставление телекоммуникационных услуг в необходимых регионах, выданных министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ (Лицензий на оказание услуг внутризоновой телефонной связи, услуг местной телефонной связи). |
| 7 | Требования к результатам услуги. Порядок сдачи и приемки результатов услуги | 7.1.1. Услуги по предоставлению доступа Абоненту оказываются Оператором в сроки, указанные в Описании Услуги, в полном объеме.  7.1.2. После завершения комплекса работ по предоставлению доступа Абоненту к Услуге связи Оператор производит проверку предоставления доступа на предмет его соответствия параметрам, указанным в соответствующем Описании Услуги связи и Заказе.  7.1.3. При успешном результате проверки Оператор извещает Абонента о готовности предоставлять Услугу связи и представляет Абоненту подписанный Акт приемки Услуги по предоставлению доступа с указанием стоимости предоставленной Услуги по предоставлению доступа.  7.1.4. Абонент в течение 5 (пяти) рабочих дней подписывает представленный Акт либо возвращает его в тот же срок с письменным мотивированным отказом от приемки Услуги по предоставлению доступа.  7.1.5. При отсутствии письменного мотивированного отказа по истечение пятидневного срока Услуги по предоставлению доступа считаются принятыми без каких-либо претензий, а Акт о приемке предоставленных Услуг – утвержденным Абонентом на день подписания такого Акта Оператором.  7.1.6. В случае получения Оператором мотивированного отказа Абонента от подписания Акта приемки Услуги по предоставлению доступа Стороны подписывают протокол с детальным описанием недостатков, которые должны быть устранены.  7.1.7. Оператор при содействии Абонента устраняет недостатки в согласованные Сторонами сроки.  7.1.8. Оператор вправе приостановить оказание Услуги связи Абоненту до подписания Акта приемки Услуги по предоставлению доступа.  7.1.9. Оператор вправе оказать и сдать Услугу по предоставлению доступа досрочно без дополнительного согласования с Абонентом. |
| 8 | Требования к гарантийному сроку услуги и (или) объему предоставления гарантий их качества | Не устанавливаются |