ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1268841 сатып алу бойынша
Бағалы ұсыныстарға сұраным тәсілімен

Лот № 2 (4 У, 4576848) Телефондық байланысының қызмет көрсетулері

Тапсырыс беруші: "KMG Systems & Services" ЖШС
Ұйымдастырушы: "KMG Systems & Services" ЖШС

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	4 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Телефондық байланысының қызмет көрсетулері, Белгіленген жергілікті, қалааралық, халықаралық телефон байланысы қызметтері
Қосымша сипаттама	Тіркелген жергілікті, қалааралық, халықаралық телефон байланысы қызметтері
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Астана қ., ул.Кунаева, 2
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	01.2027 бастап 12.2027 дейін (қоса алғанда)
Төлем шарттары	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%

2. Сипаттамасы және талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану сипаттамалары

1. Мақсаты

"KMG Systems & Services" ЖШС-не (бұдан әрі – Тапсырыс беруші) Астана қаласында 2027 жылғы 1 қаңтардан 2027 жылғы 31 желтоқсанға дейін телефония қызметтерін көрсету.

2. Шешім сипаттамасы

2.1 Қызмет көрсету

Орындаушы қызметті Тапсырыс берушінің Астана қ. бөлімшелеріне көрсетеді. Қызметтер пакетін көрсету Hosted PBX арқылы жүзеге асырылады. Виртуалды кеңсе станциясы (Hosted PBX) дәстүрлі PBX-тің баламасы болып табылады. Телекоммуникациялық жабдықты (мини-АТС) сатып алу және орнату бойынша қосымша шығындарды көрудің қажеті жоқ, өйткені қызметтер пакетінің құрамындағы Hosted PBX қызметі Орындаушының бірыңғай жабдығы мен бағдарламалық қамтамасыз етілуі базасында іске асырылады.

Кеңсе станциясын (Hosted PBX) ұйымдастыруды Орындаушы SIP протоколы базасындағы платформа – BWKS (BroadWorks) арқылы жүзеге асырады. Broadworks платформасы серверлік түйіндерге орнатылатын мамандандырылған БҚ болып табылады. Ол VoIP технологиясы бойынша Орындаушының телефон желісіне қызмет көрсетуді және SIP протоколы арқылы заманауи мультимедиялық қызметтерін ұсынуды қамтамасыз етеді.

Қызмет Тапсырыс берушіге SIP платформасы арқылы жергілікті телефон байланысы желісіне қол жеткізуге және корпоративтік байланыс үшін шектеусіз трафик алуға мүмкіндік береді, бұл қаржылық шығындарды айтарлықтай қысқартады. Қызметке қосылу үшін Орындаушы Тапсырыс берушінің кеңселеріндегі қолданыстағы деректерді беру арналарының өткізу қабілетін ұсынылатын дауыстық арналар санына және пайдаланылатын кодекке байланысты шамаға арттырады. VPN/Интернет трафигі VLAN-ға логикалық бөлу арқылы дауыстық трафиктен арнада бөлектеледі.

Орындаушы тапсырыс беруші үшін бөлінген нөмірлер пулын сақтайды:

1-кесте – Нөмірлер

Астана қ.	**Нөмірлер**
Қонаев к-сі, 2	916001
	916102
	916103
	916104
	916105
	916106
	916107
	916111
	559540
	559541
	559542

	559543
	559760
	559761
	559762
	559763
	559764

Қызметтерді басқару Web-портал арқылы жүзеге асырылады. Web-портал Тапсырыс берушіні қызметтерді басқарудың ыңғайлы интерфейсімен қамтамасыз етіп, Web-интерфейс арқылы қосымша қызметтерді сатып алу және белсендіру мүмкіндігін береді.

SIP-платформа базасындағы қызметтер пакеті келесі сервистерді қамтиды:

Виртуалды кеңсе станциясын (Hosted PBX) ұйымдастыру – ішінде қысқартылған нөмірлеуі бар SIP-платформадан тікелей нөмірлерді ұсыну;

Қалааралық, халықаралық телефон байланысы қызметтерін пайдалану және ұялы байланыс Тапсырыс берушілеріне қоңырау шалу мүмкіндігі;

Ішкі корпоративтік телефон байланысы қызметтері (Тапсырыс берушінің түрлі елді мекендерінде орналасқан кеңселер арасындағы корпоративтік қалааралық телефон байланысы).

Нөмірге кіріктірілген қосымша түрдегі қызметтер пакеті (ҚТҚ саны пакет түріне байланысты):

1) Жеткізушіні шақырушының нөмірі мен атын көрсету (Calling Line ID Delivery)

2) Кіріс қоңырауларды шартсыз бағыттау (Call Forwarding Always)

3) Нөмірді анықтауға тыйым салынған кіріс қоңырауларды қабылдамау мүмкіндігі (Anonymous Call Rejection)

4) Әңгімелесу барысында қоңырауды ауыстыру (Call Transfer)

5) Үш жақты аудиоконференцбайланыс (Three-Way Call)

6) Жеткізуші қолжетімсіз болған кезде қоңырауды бағыттау (Call Forwarding Not Reachable)

7) Жеткізуші жауап бермеген кезде қоңырауды бағыттау (Call Forwarding NoAnswer)

8) Жеткізуші бос болған кезде қоңырауды бағыттау (Call Forwarding Busy)

9) Қоңырауды күту (Call Waiting)

10) «Мазаламау» режимі (Do Not Disturb)

11) Шығыс қоңырауларға шектеу қою (Outgoing Calling Plan)

12) 8 нөмірді жедел теру (Speed Dial 8)

13) 100 нөмірді жедел теру (Speed Dial 100)

14) Топ ішінде автоматты түрде қайта теру (Automatic Callback)

15) Қоңырауларды «парктеу» (Call Park)

16) Қоңырауды іліп алу (Call Pickup)

17) АОН-ға қарсы (Calling Line ID Delivery Blocking)

18) Соңғы нөмірді автоматты түрде қайта теру (Last Number Redial)

Қажет болған жағдайда (қосымша ақыға) Орындаушы қосымша қызметтер пакеттерін ұсынуға мүмкіндігі бар:

1) Қосымша 5 терминалды тіркеу (Shared Call Appearance 5)

2) Қашықтағы кеңсе (Remote Office)

3) Сценарийлерді жасау, мысалы, «қолжетімді, кеңседе», «қолжетімді, кеңселерден тыс», «бос», «қолжетімсіз» (CommPilot Express)

4) Дәйекті қоңырау (Sequential Ring)

5) Қоңырауды бір мезгілде жіберу (Simultaneous Ring Personal)

6) Дауыстық портал арқылы шығыс байланыс (Voice Portal Calling)

1) Автоматты хатшы (Auto Attendant)

2) Қоңырауды ұстау режиміндегі музыка (Music on Hold)

3) Сценарийлерді жасау, мысалы, «қолжетімді, кеңседе», «қолжетімді, кеңселерден тыс», «бос», «қолжетімсіз» (CommPilot Express)

4) Дәйекті қоңырау (Sequential Ring)

5) Қоңырауды бір мезгілде жіберу (Simultaneous Ring Personal)

6) Дауыстық портал арқылы шығыс байланыс (Voice Portal Calling)

7) Қосымша 5 терминалды тіркеу (Shared Call Appearance 5)

8) Қашықтағы кеңсе (Remote Office)

3. Арналарды инсталляциялау және пайдалану

Қызмет көрсетуші Орындаушы дайындық және монтаж жұмыстарының барлық көлемін өз бетінше орындайды.

Ведомстволық желі деректерін бағыттау тараптар келіскен мекенжайларды бөлу жоспарына және ақпараттық ағындарды бағыттау ережелеріне сәйкес жүзеге асырылады. Бұл ретте IP мекенжай жоспарын құру жауапкершілігі Тапсырыс берушіге жүктеледі. Орындаушының Тапсырыс берушінің IP мекенжай кеңістігін бөлу процесіне қатысуы Тапсырыс берушіге консультациялық көмек көрсетуден, IP мекенжай кеңістігін жоспарлау бойынша ұсыныстар мен Тараптардың жоспарды келісуі үшін қажетті нысандарды ұсынудан көрінеді. IP мекенжай жоспары инсталляция процесі басталар алдында тікелей әзірленуі және тараптармен келісілуі тиіс.

Орындаушының жауапкершілігі Тапсырыс берушінің ғимаратындағы Орындаушының тарату телефон қорабынан немесе оптикалық сөресінен басталады. Қызмет көрсету орны болып табылатын ғимарат Тапсырыс берушінің ведомстволық ғимараты болған жағдайда, немесе Орындаушының ғимаратта ішкі сымдарды ұйымдастыруға мүмкіндігі болмаған жағдайда, телефон желісі мен ішкі сымдарды Тапсырыс берушінің жергілікті байланысшысы қамтамасыз етеді.

Жабдық бойынша, Орындаушының желісіне қолжетімділікті ұсыну кезінде қызмет көрсетуші Орындаушының жауапкершілік аймағы Орындаушының шекаралық маршрутизаторының (немесе өзге де жабдықтың) сыртқы интерфейсінде аяқталады.

Тапсырыс берушінің жауапкершілік аймағына оның жергілікті желісі, барлық бағдарламалық өнімдер, компьютерлер мен жергілікті желінің желілік құрылғылары кіреді.

Орындаушының жауапкершілік аймағына модем және егер оны Тапсырыс беруші Орындаушыдан уақытша пайдалануға алған болса, өзге де жабдық кіреді.

Тапсырыс берушінің кеңселерде орнатылған Орындаушының соңғы немесе басқа жабдығы Тапсырыс берушіге уақытша пайдалануға беріледі және Тапсырыс беруші жабдықтың зақымдалуы немесе жоғалуы үшін толық жауапкершілікті, сондай-ақ актіні жасау кезіндегі жабдықтың құнын көрсететін Уақытша пайдалану актілеріне сәйкес Тапсырыс берушінің пайдалануында болады.

Тапсырыс берушінің желісін Орындаушының желісіне қосқан кезде, Тапсырыс беруші өз жауапкершілік аймағында ҚР телекоммуникация желілерін қосу және өзара іс-қимыл жасау ережелеріне (ҚР МИД 2016 жылғы 28 қаңтардағы № 119 бұйрығы) сәйкес ақпараттық қауіпсіздікті, сертификаттауды және басқа да іс-шараларды қамтамасыз етіледі.

Тапсырыс беруші Орындаушының жабдығы орналасатын үй-жайға электр сымын, жерге тұйықтауды, үзіліссіз электр қоректендіруді қамтамасыз етеді, үй-жайдағы температуралық режим Цельсий бойынша 18-24 градус деңгейінде сақталуы тиіс.

Тапсырыс беруші Орындаушының жабдығы орналасқан орынды ұрлықтан, өрттен, вандализмнен және т. б. қорғалған қауіпсіз күйде ұстау үшін жауап береді.

Орындаушы мыналар үшін жауап бермейді:

- шарт талаптарының Тапсырыс берушінің немесе үшінші тұлғалардың кінәсінен бұзылуы үшін, бұл Орындаушыны Шарт бойынша міндеттемелерден босатпайды;
- байланыс арнасы арқылы берілетін ақпараттың мазмұны үшін;
- Орындаушының кінәсінен емес Қызметтердің үзілуі салдарынан Тапсырыс беруші шеккен шығындар үшін;
- Тапсырыс берушіге осындай қызметтерді көрсететін басқа ұйымдар ұсынған телекоммуникация қызметтері үшін, сондай-ақ осындай байланыс арналары, жабдық немесе бағдарламалық қамтамасыз ету арқылы ақпаратты беру немесе қабылдау үшін;
- Тапсырыс берушінің жабдығының (компьютерлер, маршрутизаторлар, серверлер және т.б.) сақталуы және дұрыс жұмыс істемеуі үшін;
- Тапсырыс берушіде орнатылған жабдыққа электрмен жабдықтаудың үзілуі үшін;
- Тапсырыс берушінің персоналымен жабдыққа дұрыс қызмет көрсетпеуі немесе арна құраушы жабдықтың баптауларын өз бетінше өзгертуі үшін;
- Тапсырыс беруші арна құраушы жабдықты өз бетінше ауыстыруы салдарынан байланыс проблемалары үшін;
- Тапсырыс берушінің жауапкершілік аймағында болатын корпоративтік желі сегменттерінің ақпараттық қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін.

Тапсырыс беруші Орындаушыға өз сұраныстарының егжей-тегжейлі сипаттамасы мен осындай жұмыстарды орындаудың қажетті мерзімдері көрсетілген хабарлама жібере отырып, көрсетілетін телекоммуникация қызметтеріне өзгерістер немесе модификациялар енгізуді талап етуге құқылы. Орындаушы жұмыстардың болжамды құнын және оларды орындау күнін хабарлауға тиіс. Бұл ретте Тапсырыс берушінің сұрауы бойынша жаңа қосылымды ұйымдастырудың немесе өзгерістер мен модификацияларды іске асырудың техникалық мүмкіндігі болмаған жағдайда, Орындаушы қосудан немесе көрсетілетін қызметтерге өзгерістер мен модификациялар енгізуден бас тартуға не балама шешім ұсынуға құқылы.

Орындаушы қызметтердің үздіксіз көрсетілуіне кепілдік береді және желіні тәулік бойы мониторингілеуді және ақауларды жедел жоюды қамтамасыз ететін Клиенттерге қолдау көрсету қызметі бар. Жоспарлы жұмыстар түнде жүргізіледі. Жоспарлы жұмыстарды жүргізу туралы хабарлама 48 сағат бұрын жасалуы тиіс.

Байланыс үзілістері Тапсырыс берушінің талабы бойынша техникалық қызмет көрсету және Орындаушының жоспарлы регламенттік жұмыстары туындатқан байланыс үзілістері байланыстың бос тұруы деп саналмайды.

Орындаушы Орындаушының желісінің күйін тәулік бойы, жылына 365 күн бақылайды.

Орындаушының желісінде тәулік бойы жұмыс істейтін Тапсырыс берушіге қолдау көрсету қызметі бар. Қолдау көрсету қызметі желі күйін тәулік бойы бақылауды, ақауларды жедел жоюды қамтамасыз етеді.

Арна істен шыққан жағдайда Орындаушының Жедел басқару орталығы (бұдан әрі ЖБО) Тапсырыс берушіден зақымның болуына немесе көрсетілетін қызметтің сапасының төмендігіне өтінімдерді тәулік

бойы қабылдайды. Орындаушының ЖБО-на жүгінген кезде Тапсырыс беруші Орындаушының кезекшісіне мыналарды хабарлауы тиіс:

- Ұйымның атауы;
- Байланыс тұлғасының аты-жөні;
- Байланыс телефоны;
- Сервис түрі;
- Мекенжай деректері;
- Арна ID-і;
- Зақымның сипаты.

Клиенттің өтінімін алған сәттен бастап 24 (жиырма төрт) сағат ішінде Орындаушы зақымдарды жою үшін қажетті шараларды қабылдайды және қажет болған жағдайда ақауларды жою үшін Тапсырыс берушіге тиісті персоналды жібереді. Орындаушының Техникалық пайдалану орталығының кезекші персоналы Орындаушының жауапкершілік аймағындағы зақымдарды тәулік бойы жоюды жүзеге асырады.

"Соңғы миляда" проблемалар анықталған жағдайда зақымды жою дүйсенбіден жұмаға дейін (қоса алғанда) сағат 8.00-ден 18.00-ге дейін жүзеге асырылады.

Зақымның ұзақтығы болып байланыстың ақауы туралы мәлімделген сәттен бастап оны қалпына келтірген сәтке дейінгі уақыт, соның ішінде түнгі уақыт, мереке және демалыс күндері есептеледі.

Зақымдарды жоюдың бақылау мерзімдері:

- **a)** Станциялық жағындағы зақымдарды жою (Орындаушы тікелей басқаратын және бақылайтын жабдық немесе бағдарламалық қамтамасыз ету) облыстық орталықтарда, Астана және Алматы қалаларында өтінім түскен сәттен бастап 5 сағаттан аспайтын бақылау мерзімінде жүргізіледі. Егер зақым ПД қашықтағы түйінінде орын алған болса, бақылау мерзімі Орындаушы маманының орнына келу уақытына ұлғаяды.
- **b)** Желілік-кәбілдік зақымдар (Орындаушының магистральдық және тарату желісі, деректерді беру жүйесі, қалаішілік желі, кросс) өтінім түскеннен кейін 24 сағатқа дейінгі мерзімде жойылады.

Кәбілдік зақымдарды жою мерзімдері көптеген факторларға байланысты және мыналарға байланысты ұлғаюы мүмкін: зақымның сипаты, кәбіл түрі, қосу сызығын өлшеу қажеттілігі, коммутация нүктелерін тексеру, қолайсыз ауа райы жағдайлары, қалалық АТС-тің тәулік бойы жұмыс істемеу режимі және т.б.

Орындаушы Тапсырыс берушіні зақымдарды жою бойынша қабылданған шаралар туралы хабардар етеді.

Қызмет (бір байланыс арнасы) Қызмет көрсетудің барлық айы үшін жиынтығында 24 сағаттан артық емес қолжетімсіз болуы мүмкін. Егер Қызметтің қолжетімділігі сақталмаса (Орындаушының кінәсінен), онда Тапсырыс беруші Орындаушыдан есепті ай аяқталғаннан кейін Клиенттің Қызмет үшін ай сайынғы төлемі сомасының 720 сағатқа (30 күн=30*24 сағат=720 сағат) қатыстырылған бір сағаттың құны есебінен бос тұрған әрбір толық сағат үшін жеңілдік талап етуге құқылы:

Өтемақы = С* (Е/720)

мұнда С – есепті айда Клиенттің Қызмет үшін ай сайынғы төлемінің сомасы; Е – есепті ай үшін сағатпен Қызметтің қолжетімсіздігінің жиынтық уақыты. Жоспарлы техникалық қызмет көрсету жүзеге асырылатын уақыт аралығы қызметтің қолжетімсіздік жағдайлары болып табылмайды

Жеңілдіктер мынадай жағдайларда беріледі:

- профилактикалық және жөндеу жұмыстарын жүргізу үшін үзілістер болып табылмайтын байланыс үзілістері кезінде, қызметтерді көрсетудің барлық айы үшін жиынтығында жиырма төрт (24) сағаттан астам уақытқа созылғанда.
- профилактикалық және жөндеу жұмыстарын жүргізу үшін үздіксіз жиырма төрт (24) сағаттан астам уақытқа созылған байланыстағы техникалық үзілістер кезінде.

Қол қойған	Падуков Константин Евгеньевич
Қол қойылған күні	05.11.2026

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1268841
способом Запрос ценовых предложений

Лот № 2 (4 У, 4576848) Услуги телефонной связи

Заказчик: Товарищество с ограниченной ответственностью "KMG Systems & Services"
Организатор: Товарищество с ограниченной ответственностью "KMG Systems & Services"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	**Значение**
Номер строки	4 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги телефонной связи, Услуги фиксированной местной, междугородней, международной телефонной связи
Дополнительная характеристика	Услуги фиксированной местной, междугородней, международной телефонной связи
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Астана, ул.Кунаева, 2
Условия поставки	-
Срок поставки	с 01.2027 по 12.2027 (включительно)
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

2. Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики

1. **Цель**

Предоставление услуг телефонии для ТОО "KMG Systems & Services" (далее - Заказчик) в г. Астана с **1 января 2027 года по 31 декабря 2027 года**

1. **Описание решения**

2.1 Предоставление услуги

Исполнитель предоставляет услугу для подразделений Заказчика в г Астана. Предоставление пакета услуг осуществляется посредством Hosted PBX. Виртуальная офисная станция (Hosted PBX) является альтернативой традиционной PBX. Нет необходимости нести дополнительные затраты на приобретение и инсталляцию телекоммуникационного оборудования (мини-АТС), т.к. услуга Hosted PBX в составе пакета услуг реализуется на базе единого оборудования и программного обеспечения Исполнителя.

Организация офисной станции (Hosted PBX) осуществляется Исполнителем посредством платформы на базе протокола SIP - BWKS (BroadWorks). Платформа Broadworks, представляет собой специализированное ПО, устанавливаемое на серверные узлы. Она обеспечивает обслуживание

телефонных Исполнителя по технологии VoIP и предоставление современных – мультимедийных их услуг посредством SIP протокола.

Услуга дает возможность Заказчику получить доступ к местной телефонной сети связи через SIP-платформу, и неограниченный трафик на внутрикорпоративную связь что существенно сокращает финансовые расходы. Для подключения к услуге Исполнитель увеличивает пропускную способность существующих каналов передачи данных в офисах Заказчика на величину, которая зависит от количества предоставляемых голосовых каналов и используемого кодека. Трафик VPN/Интернет отделяется в канале от голосового трафика путем логического разделения на VLAN.

Исполнитель сохраняет за заказчиком выделенный пул номеров:

Таблица 1- Номера

г. Астана ул Кунаева,2	916001
	916102
	916103
	916104
	916105
	916106
	916107
	916111
	559540
	559541

	559542
	559543
	559760
	559761
	559762
	559763
	559764

Управление услугами производится через Web-портал. Web-портал обеспечивает Заказчика удобным интерфейсом управления услугами, дает возможность приобретения и активизации дополнительных услуг через Web-интерфейс.

Пакет услуг на базе SIP-платформы включает следующие сервисы:

1. Организация виртуальной офисной станции (Hosted PBX) - предоставление прямых номеров с SIP-платформы с сокращенной нумерацией внутри;
2. Возможность пользоваться услугами междугородней, международной телефонной связи и звонить Заказчикам сотовой связи;
3. Услуги внутрикорпоративной телефонной связи (корпоративная междугородная телефонная связь между офисами Заказчика, находящимися в разных населенных пунктах).
4. Пакет дополнительных видов услуг, включенных в номер (количество ДВО зависит от типа пакета).

1) Отображение номера и имени вызывающего Поставщика (Calling Line ID Delivery)
2) Безусловная переадресация входящих вызовов (Call Forwarding Always)

3) Возможность отклонения входящих вызовов с запретом определения номера (Anonymous Call Rejection)
4) Перевод звонка в процессе разговора (Call Transfer)
5) Трехсторонняя аудиоконференцсвязь (Three-Way Call)
6) Переадресация вызова, когда Поставщик недоступен (Call Forwarding Not Reachable)
7) Переадресация вызова, когда Поставщик не отвечает (Call Forwarding NoAnswer)
8) Переадресация вызова, когда Поставщик занят (Call Forwarding Busy)
9) Ожидание вызова (Call Waiting)
10) Режим «Не беспокоить» (Do Not Disturb)
11) Ограничение на исходящие вызовы (Outgoing Calling Plan)
12) Ускоренный набор 8 номеров (Speed Dial 8)
13) Ускоренный набор 100 номеров (Speed Dial 100)
14) Автодозвон внутри группы (Automatic Callback)
15) «Парковка» вызовов (Call Park)
16) Подбор вызова (Call Pickup)

17) АнтиАОН (Calling Line ID Delivery Blocking)
18) Автоматический повторный набор номера (Last Number Redial)

При необходимости (за дополнительную оплату) Исполнитель имеет возможность предоставить дополнительные пакеты услуг:

1) Регистрация дополнительных 5 терминалов (Shared Call Appearance 5)
2) Удаленный офис (Remote Office)
3) Создание сценариев, например, «доступен, в офисе», «доступен, вне офиса», «занят», «недоступен» (CommPilot Express)
4) Последовательный вызов (Sequential Ring)
5) Одновременная посылка вызова (Simultaneous Ring Personal)
6) Исходящая связь через голосовой портал (Voice Portal Calling)

1) Автоматический секретарь (Auto Attendant)
2) Музыка в режиме удержания вызова (Music on Hold)
3) Создание сценариев, например, «доступен, в офисе», «доступен, вне офиса», «занят», «недоступен» (CommPilot Express)
4) Последовательный вызов (Sequential Ring)

5) Одновременная посылка вызова (Simultaneous Ring Personal)
6) Исходящая связь через голосовой портал (Voice Portal Calling)
7) Регистрация дополнительных 5 терминалов (Shared Call Appearance 5)
8) Удаленный офис (Remote Office)

3. Инсталляция и эксплуатация каналов

Исполнитель услуг самостоятельно выполняет весь объем подготовительных и монтажных работ.

Маршрутизация данных ведомственной сети осуществляется в соответствии с согласованным сторонами планом распределения адресов и правилами маршрутизации информационных потоков. При этом ответственность за составление IP адресного плана возлагается на Заказчика. Участие Исполнителя в процессе распределения IP адресного пространства Заказчика выражается в консультационной помощи Заказчику, предоставлении рекомендаций по планированию IP адресного пространства и необходимых форм для согласования плана Сторонами. IP адресный план должен быть разработан и согласован сторонами непосредственно перед началом процесса инсталляции.

Ответственность Исполнителя начинается с распределительной телефонной коробки либо оптической полки Исполнителя в здании Заказчика. В случае, когда здание, являющееся местом предоставления услуги, является ведомственным зданием Заказчика, либо Исполнитель не имеет возможности организации внутренней проводки в здании, телефонную линию и внутреннюю проводку обеспечивает местный связист Заказчика.

По оборудованию, зона ответственности Исполнителя услуг при предоставлении доступа к сети Исполнителя заканчивается на внешнем интерфейсе граничного маршрутизатора (или иного оборудования) Исполнителя.

В зону ответственности Заказчика входит его локальная сеть, включая все программные продукты, компьютеры и сетевые устройства локальной сети.

В зону ответственности Исполнителя входит модем и иное оборудование, если Заказчиком оно взято во временное пользование у Исполнителя.

Установленное в офисах Заказчика оконечное или другое оборудование Исполнителя передается Заказчику во временное пользование, и находится в пользовании у Заказчика согласно Актов на временное пользование, в котором указывается полная ответственность Заказчика за повреждение или утрату оборудования, а также стоимость оборудования на момент составления акта.

При присоединении сети Заказчика к сети Исполнителя, Заказчик в собственной зоне ответственности обеспечивает информационную безопасность, сертификацию и др. мероприятия в соответствии с правилами присоединения и взаимодействия сетей телекоммуникаций в РК (Приказ МИР РК от 28 января 2016 года № 119).

Заказчик обеспечивает электрическую подводку в помещение, в котором будет находиться оборудование Исполнителя, заземление, бесперебойное электропитание, температурный режим в помещении должен поддерживаться на уровне 18-24 градусов по Цельсию.

Заказчик отвечает за поддержание места, где расположено оборудование Исполнителя, в безопасном состоянии, огражденном от кражи, пожара, вандализма и т.п.

Исполнитель не несет ответственности:

- за нарушение условий договора по вине Заказчика или третьих лиц, что не освобождает Исполнителя от обязательств по Договору;
- за содержание информации, передаваемой по каналу связи;
- за убытки, понесенные Заказчиком в результате прерывания Услуг не по вине Исполнителя;
- за услуги телекоммуникаций, предоставленных Заказчику другими организациями, предоставляющими такие услуги, а также за передачу или прием информации посредством таких каналов связи, оборудования или программного обеспечения;
- за сохранность и некорректную работу оборудования Заказчика (компьютеров, маршрутизаторов, серверов и др.);
- за перебои подачи электропитания на оборудование, установленное у Заказчика;
- за некорректное обслуживание оборудования персоналом Заказчика, либо самостоятельное изменение настроек каналообразующего оборудования;
- за проблемы со связью вследствие самостоятельного переноса Заказчиком каналообразующего оборудования.
- за обеспечение информационной безопасности сегментов корпоративной сети, находящихся в зоне ответственности Заказчика.

Заказчик вправе потребовать изменений или модификаций в оказываемых услугах телекоммуникаций, направив Исполнителю уведомление с подробным описанием своих запросов и желаемых сроков выполнения таких работ. Исполнитель должен сообщить ориентировочную стоимость работ и дату их выполнения. При этом в случае отсутствия технической возможности организации нового подключения либо реализации изменений или модификаций по запросу Заказчика, Исполнитель вправе отказать в подключении либо внесении изменений или модификаций в оказываемые услуги, либо предложить альтернативное решение.

Исполнитель гарантирует бесперебойное предоставление услуг и имеет службу поддержки Клиентов, обеспечивающую круглосуточный мониторинг сети и оперативное устранение неисправностей. Плановые работы проводятся в ночное время. Извещение о проведении плановых работ должно производиться за 48 часов.

Перерывы связи, вызванные техническим обслуживанием по требованию Заказчика и плановыми регламентными работами Исполнителя, не считаются простоем связи.

Исполнитель отслеживает состояние сети Исполнителя 24 часа в сутки, 365 дней в году.

Сеть Исполнителя имеет круглосуточную службу поддержки Заказчика. Служба поддержки обеспечивает круглосуточный контроль состояния сети, оперативное устранение неисправностей.

В случае выхода канала из строя Центр оперативного управления (далее ЦОУ) Исполнитель круглосуточно принимает заявки от Заказчика на наличие повреждения или на низкое качество предоставляемой услуги. При обращении в ЦОУ Исполнителя Заказчик должен сообщить Дежурному Исполнителю следующее:

Название организации;

Имя и фамилию контактного лица;

Контактный телефон;

Вид сервиса;

Адресные данные;

ID канала;

Характер повреждения.

В течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения обращения Клиента Исполнитель предпринимает необходимые меры для устранения повреждений и, в случае необходимости, направляет к Заказчику соответствующий персонал для устранения неисправностей. Дежурный персонал Центра технической эксплуатации Исполнителя круглосуточно осуществляет устранение повреждений в зоне ответственности Исполнителя.

В случае определения проблем на "последней миле" устранение повреждения осуществляется с понедельника по пятницу (включительно) с 8.00 до 18.00 часов.

Продолжительностью повреждения считается время с момента заявления о неисправности связи до момента ее восстановления, включая ночное время, праздничные и выходные дни.

Контрольные сроки устранения повреждений:

a) Устранение повреждений на станционной стороне (оборудование или программное обеспечение, используемое и находящееся под прямым управлением и контролем Исполнителя) в областных центрах, городах Астана и Алматы производится в контрольный срок не более 5-часов с момента поступления заявки. В случае, если повреждение произошло на удаленном узле ПД, контрольный срок увеличивается на время приезда специалиста Исполнителя на место.

b) Линейно-кабельные повреждения (магистральная и распределительная сеть Исполнителя, система передачи данных, внутригородская сеть, кросс) устраняются в срок до 24 часов после поступления заявки.

Сроки устранения кабельных повреждений зависят от множества факторов и могут быть увеличены в зависимости от: характера повреждения, разновидности кабеля, необходимости измерения соединительной линии, проверки точек коммутации, неблагоприятных погодных условии, некруглосуточного режим работы городских АТС и т.д.

Исполнитель уведомляет Заказчика о предпринятых мерах по устранению повреждений.

Услуга (один канал связи) может быть недоступной не более 24 часов совокупно за весь месяц оказания Услуги. Если доступность Услуги не соблюдена (по вине Исполнителя), то Заказчик имеет право потребовать от Исполнителя скидку за каждый полный час простоя в размере стоимости одного часа из расчета суммы месячного платежа Клиента за Услугу, отнесенной к 720 часам (30 дней=30*24 часа=720 часов) по истечении расчетного месяца:

Компенсация = C* (E/720)

где C – сумма месячного платежа Клиента за Услугу в расчетном месяце; E – суммарное время недоступности Услуги в часах за расчетный месяц. Промежутки времени, в которые осуществляется плановое техническое обслуживание, не являются случаями недоступности услуги

Скидки предоставляются в случаях:

- при перерывах в связи, не являющихся перерывами для проведения профилактических и ремонтных работ, продолжительностью более двадцати четырех (24) часов совокупно за весь месяц оказания услуг.

- при технических перерывах в связи для проведения профилактических и ремонтных работ продолжительностью более двадцати четырех (24) часов непрерывно.

Подписал	Падуков Константин Евгеньевич
Дата подписания	05.11.2026