

## ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

### 1. Состав Оборудования и предельные (максимальные) цены за единицу Оборудования.

№ п/п	Наименование (описание) товара	Планируемый к закупке объем Товара **	Максимальная цена за единицу, CNY с НДС*
<b>Основные позиции</b>			
1	Многопарный кабель (18 пар) длиной 5-метров. Тип разъема кабеля должен совпадать с типом разъема на шлюзе.	2388	124,90
2	Многопарный кабель (18 пар) длиной 10-метров. Тип разъема кабеля должен совпадать с типом разъема на шлюзе.	4260	216,31
3	Многопарный кабель (18 пар) длиной 20-метров. Тип разъема кабеля должен совпадать с типом разъема на шлюзе.	180	360,00
4	Многопарный кабель (18 пар) длиной 30-метров. Тип разъема кабеля должен совпадать с типом разъема на шлюзе.	180	600,00
5	8xFXS, 1WAN 10/100/1000 (Mbps), 4LAN 10/100/1000 (Mbps), разъем для FXS, SIP, корпус 19" 1U, Универсальный роутер, DC	81	1760,00
6	8xFXS, 1WAN 10/100/1000 (Mbps), 4LAN10/100/1000 (Mbps), разъем для FXS, SIP, корпус 19" 1U, Универсальный роутер, AC	532	1760,00
7	16xFXS, 2xRJ45-10/100/1000, 2 слота для SFP, разъем CENTRONICS-36 для FXS, SIP, H.248, 1U 19", TR-069, PPPoE, DC 48-72V, AC 220V	117	2510,00
8	16xFXS, 2xRJ45-10/100/1000, 2 слота для SFP, разъем CENTRONICS-36 для FXS, SIP, H.248, 1U 19", TR-069, PPPoE, DC 48-72V	60	2330,00
9	24xFXS, 2x10/100/1000 (Mbps), 2 слота для SFP, разъем для FXS, SIP, H.248, TR-069, PPPoE, 1U 19", DC 48-72V, AC 220V	400	3950,00
10	24xFXS, 2x10/100/1000 (Mbps), 2 слота для SFP, разъем для FXS, SIP, H.248, TR-069, PPPoE, 1U 19", DC 48-72V	360	3870,00
11	24xFXO, 2x10/100/1000 (Mbps), 2 слота для SFP, разъем для FXS, SIP, H.248, TR-069, PPPoE, 1U 19", DC 48-72V	18	6375,00
12	24xFXO, 2x10/100/1000 (Mbps), 2 слота для SFP, разъем для FXS, SIP, H.248, TR-069, PPPoE, 1U 19", DC 48-72V, AC 220V	23	6585,00
13	32xFXS, 2x10/100/1000 (Mbps), 2 слота для SFP, разъем для FXS, SIP, H.248, TR-069, PPPoE, 1U 19", DC 48-72V, AC 220V	156	5122,56
14	32xFXS, 2x10/100/1000 (Mbps), 2 слота для SFP, разъем для FXS, SIP, H.248, TR-069, PPPoE, 1U 19", DC 48-72V	150	5034,24
15	32xFXO, 2x10/100/1000 (Mbps), 2 слота для SFP, разъем для FXS, SIP, H.248, TR-069, PPPoE, 1U 19", DC 48-72V	18	8560,00
16	32xFXO, 2x10/100/1000 (Mbps), 2 слота для SFP, разъем для FXS, SIP, H.248, TR-069, PPPoE, 1U 19", DC 48-72V, AC 220V	23	8780,00
17	36xFXS, 2x10/100/1000 (Mbps), 2 слота для SFP, разъем для FXS, SIP, H.248, 1U 19", DC 48-72V, AC 220V	86	6365,00
18	36xFXS, 2x10/100/1000 (Mbps), 2 слота для SFP, разъем для FXS, SIP, H.248, 1U 19", DC 48-72V	36	6235,00
19	48xFXS, 2x10/100/1000 (Mbps), 2 слота для SFP, разъем для FXS, SIP, H.248, 1U 19", DC 48-72V, AC 220V	90	6435,00
20	48xFXS, 2x10/100/1000 (Mbps), 2 слота для SFP, разъем для FXS, SIP, H.248, TR-069, PPPoE, 1U 19", DC 48-72V	90	6350,00
21	52xFXS, 2x10/100/1000 (Mbps), 2 слота для SFP, разъем для FXS, SIP, H.248, TR-069, PPPoE, 1U 19", DC 48-72V, AC 220V	18	6975,00
22	52xFXS, 2x10/100/1000 (Mbps), 2 слота для SFP, разъем для FXS, SIP, H.248, TR-069, PPPoE, 1U 19", DC 48-72V	18	6880,00
23	64xFXS, 2x10/100/1000 (Mbps), 2 слота для SFP, разъем для FXS, SIP, H.248, TR-069, PPPoE, 1U 19", DC 48-72V	60	8465,00
24	64xFXS, 2x10/100/1000 (Mbps), 2 слота для SFP, разъем для FXS, SIP, H.248, 1U 19", DC 48-72V, AC 220V	60	8600,00
25	72xFXS, 2x10/100/1000 (Mbps), 2 слота для SFP, разъем для FXS, SIP, H.248, TR-069, PPPoE, 1U 19", DC 48-72V, AC 220V	385	9660,00
26	72xFXS, 2x10/100/1000 (Mbps), 2 слота для SFP, разъем для FXS, SIP, H.248, TR-069, PPPoE, 1U 19", DC 48-72V	360	9525,00
27	Изолированный DC/DC преобразователь для спаренных абонентов, устанавливается внутри шлюза в количестве 2шт.,	120	440,00

	позволяет подключать спаренных абонентов на дистанции свыше 12км		
28	Блокиратор, устанавливается у абонента дома, не посредственно перед телефоном. Для одной спаренной линии требуется 2шт., по одному блокиратору на каждый телефон	300	294,40
<b>Опциональные позиции</b>			
1	36xFXO, 2x10/100/1000 (Mbps), 2 слота для SFP, разъем для FXS, SIP, 1U 19", DC 48-72V	18	9350,00
2	36xFXO, 2x10/100/1000 (Mbps), 2 слота для SFP, разъем для FXS, SIP, 1U 19", DC 48-72V, AC 220V	18	9585,00

\* Оплата поставляемого по Заказам Оборудования будет осуществляться по официальному обменному курсу рубля по отношению к Китайскому юаню, установленному Центральным банком Российской Федерации на дату формирования соответствующего Заказа.

\*\*Информация о количестве Товара имеет информационно-справочный характер и приведена исходя из планируемого к приобретению Заказчиком объема товара. Указание количества товара не налагает на Заказчика обязательств по приобретению Товара в полном объеме, указанном в настоящей Документации. Заказчик имеет право заказать Товар, как в меньшем, так и большем количестве от указанного ориентировочного объема.

## 1. Требования к оборудованию ТОРП:

1.1 Стороны определили, что на дату заключения Договора не менее 80% наименований Товара Голосовые шлюзы (основные позиции), указанных в Спецификации (Приложение №3) к настоящему договору, должны быть включены:

- в реестр промышленной продукции, произведенной на территории Российской Федерации, или в реестр промышленной продукции, произведенной на территории государства - члена Евразийского экономического союза, за исключением Российской Федерации, предусмотренные постановлением Правительства Российской Федерации от 30 апреля 2020 г. № 616 «Об установлении запрета на допуск промышленных товаров, происходящих из иностранных государств, для целей осуществления закупок для государственных и муниципальных нужд, а также промышленных товаров, происходящих из иностранных государств, работ (услуг), выполняемых (оказываемых) иностранными лицами, для целей осуществления закупок для нужд обороны страны и безопасности государства» (далее – Реестр РПП);

либо:

- в единый реестр российской радиоэлектронной продукции, предусмотренный постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2019 г. N 878 "О мерах стимулирования производства радиоэлектронной продукции на территории Российской Федерации при осуществлении закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд, о внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 16 сентября 2016 г. N 925 и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации" (далее - Реестр РРЭП).

1.2 Если на дату заключения Договора отдельные наименования Товара (не более 20% от общего количества наименований) Голосовые шлюзы (основные позиции), указанные в Спецификации (Приложение №3) к настоящему договору, не включены в Реестр РПП/РРЭП, то Поставщик обязуется предпринять все зависящие от него необходимые меры и обеспечить внесение этих наименований Товара в Реестр РПП/РРЭП в срок не позднее, чем 01.07.2025 года.

1.3 О включении информации о Товаре в Реестр РПП/РРЭП Поставщик сообщает Покупателю путем направления уведомления по адресу электронной почты, указанному в п. 5.6.1 Договора, не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты включения информации в Реестр РПП/РРЭП.

Поставщик обязуется по запросу Покупателя направить официальное письмо с информацией о предпринятых им мерах для включения Товара в Реестр РПП/РРЭП

(поданных заявлениях, полученных отказах, иной информацией) в срок не позднее 5 (пяти) дней с момента получения запроса.

Все расходы Поставщика, связанные с включением Товара в Реестр РПП/РРЭП, Покупателем не возмещаются и не оплачиваются.

1.4. Поставщик гарантирует наличие информации о Товаре в Реестре РПП/РРЭП на протяжении всего срока действия Договора. В случае исключения информации о Товаре из Реестра РПП/РРЭП Поставщик обязуется немедленно уведомить об этом Покупателя путем направления уведомления по адресу электронной почты, указанному в п 5.6.1. Договора. В этом случае Покупатель вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора, направив соответствующее уведомление Поставщику в порядке, предусмотренном разделом 7 Приложения №1 к Договору, при этом Договор считается прекращенным с момента доставки Поставщику данного уведомления, если в нем не установлен иной срок.

1.5. Покупатель оставляет за собой право не заключать (оформлять, согласовывать, подписывать) Заказы на поставку Товара, отсутствующего в Реестре РПП/РРЭП.

#### Подтверждающие документы:

Сведения о номере реестровой записи о предлагаемом к закупке оборудовании в соответствующем реестре.

Выписка из соответствующего реестра, подтверждающая наличие предлагаемого товара в реестре.

Гарантийное письмо о включении в реестры оборудования в срок не позднее, чем 01.07.2025 года.

## **2. Требования к тестированию оборудования:**

2.1. Оборудование должно иметь протокол тестирования, подписанный Департаментом технологического тестирования или экспертной группой КЦ на соответствие Техническим требованиям (Приложение №1 к Техническому заданию). Протокол тестирования должен подтверждать соответствие Оборудования Техническим требованиям.

2.2. Тестирование проходит в Лаборатории Покупателя (Московская область, г. Реутов, проспект Юбилейный, д. 29, контактное лицо: Лазеев Роман Викторович Roman.Lazeev@RT.RU). Адрес площадки тестирования и контактное лицо может быть изменено и определяется Покупателем, о чем Покупатель уведомляет Поставщика по электронной почте, не позднее чем за 10 дней до начала тестирования

2.3. На тестирование предоставляется Оборудование в полной комплектации в соответствии со спецификацией и актуальной версией ПО в количестве не менее 1 (одной) единицы основных позиций не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с даты подписания Договора. Тип образцов Оборудования: новые, ранее в эксплуатации не состоявшие образцы Оборудования. Тестирование предоставленных образцов Оборудования производится в течение не более 50 (пятидесяти) календарных дней с даты их получения Покупателем. Количество образцов Оборудования может быть увеличено Покупателем, о чем Покупатель уведомляет Поставщика по электронной почте в течение 5 (пяти) календарных дней после подписания Договора.

2.4. Тестирование допускается не более 2-х (двух) раз – первичное и повторное (в случае получения отрицательного протокола и при условии устранения замечаний, что подтверждается письмом от Поставщика). Интервал между первичным и повторным тестированием, с момента утверждения первого отрицательного протокола составляет не более 30 (тридцати) календарных дней, в течении которых Поставщик должен устранить замечания и предоставить образцы на повторное тестирование. Интервал может быть увеличен Покупателем, о чем Поставщик уведомляется по электронной почте, если Покупатель не имеет возможности принять Оборудование на тестирование по причине

загруженности Лаборатории. Срок проведения повторного тестирования не должен превышать 50 (пятидесяти) календарных дней с даты повторного получения Покупателем образцов Оборудования.

2.5. При наличии у Поставщика, действующего Договора с Корпоративным Центром ПАО «Ростелеком» на поставку аналогичных моделей Оборудования, номенклатура комплектующих которых соответствует номенклатуре комплектующих, указанных в Спецификации, Техническом задании, тестирование проводится на усмотрение Покупателя. В течение 5 (пяти) календарных дней после подписания Договора, Поставщик обязуется направить Покупателю запрос о необходимости тестирования Оборудования, Покупатель в течение 5 (пяти) календарных дней с момента получения запроса от Поставщика направляет информацию по электронной почте, о необходимости (или об отсутствии необходимости) тестирования такого Оборудования.

2.6. В том случае, если у Покупателя не будет возможности провести испытания в своей лаборатории по техническим причинам, допускается проведение тестирования в лаборатории сторонней организации или лаборатории Поставщика (при наличии) (далее – Сторонняя лаборатория). Проведение испытаний в Сторонней лаборатории осуществляется силами и за счет Поставщика, расходы возмещению Покупателем не подлежат. О возможности проведения испытаний в лаборатории Покупателя последний уведомляет Поставщика в течении 10 (десяти) рабочих дней с момента подписания договора. Поставщик предоставляет положительный протокол тестирования образцов Оборудования в Сторонней лаборатории, а также надлежащим образом заверенные копии документов об аккредитации лаборатории, в срок не позднее 50 (пятидесяти) календарных дней с момента получения уведомления о невозможности проведения испытаний в лаборатории Покупателя. Протокол тестирования должен подтверждать соответствие образцов Оборудования Техническим требованиям (Приложение № 1). Требования к оформлению протокола тестирования указаны в п. 8.1.9 общих условий поставки. Тестирование в Сторонней лаборатории должно проводиться в соответствии программой и методикой испытаний Покупателя. Программа и методика испытаний, в случае необходимости проведения тестирования в Сторонней лаборатории, предоставляется Покупателем в течение 5 (пяти) календарных дней с момента отправки уведомления о невозможности проведения тестирования в лаборатории Покупателя. Тестирование проводится в отношении образцов Оборудования, указанных в п. 1.3 настоящего Технического задания, одновременно с образцами Оборудования Поставщик предоставляет в лабораторию также всю необходимую эксплуатационную (техническую) документацию на Оборудование (на каждый тип/вид изделия).

2.7. Лабораторные испытания в Сторонней лаборатории осуществляются с обязательным участием представителя Поставщика и Покупателя. Поставщик уведомляет Покупателя о времени и месте проведения испытаний в Сторонней лаборатории в срок не позднее чем за 5 (пять) рабочих дней до даты проведения испытаний. Поставщик обеспечивает участие представителя Покупателя в испытаниях (включая допуск в Стороннюю лабораторию), Поставщик при необходимости организует командировку представителей Покупателя до места проведения тестирования. Результаты лабораторных испытаний в Сторонней лаборатории фиксируются в протоколе, который подписывается ответственными представителями Сторонней лаборатории, представителем Поставщика и представителем Покупателя.

2.8. В том случае, если испытания будут проводиться в лаборатории Покупателя и образцы Оборудования не получают положительный протокол после прохождения всех предусмотренных договором испытаний (первичных, а при необходимости - повторных), то Поставщик вправе подтвердить соответствие Оборудования Техническим требованиям (Приложение № 1) протоколом тестирования, полученным в результате испытаний в лаборатории Покупателя в рамках отдельного возмездного договора об оказании услуг

тестирования. Предоставление такого протокола допускается в течение всего срока действия договора.

2.9. При наличии на сети Покупателя установленного оборудования аналогичных моделей, номенклатура комплектующих которых соответствует номенклатуре комплектующих, указанных в Спецификации Договора, тестирование проводится на усмотрение Покупателя. В течение 5 (пяти) календарных дней после подписания Договора, Поставщик обязуется направить Покупателю запрос о необходимости тестирования Оборудования, Покупатель в течение 5 (пяти) календарных дней с момента получения запроса от Поставщика направляет информацию по электронной почте, о необходимости (или об отсутствии необходимости) тестирования такого Оборудования.

2.10. Программа и методика испытаний Оборудования предоставляется Покупателем после подписания Договора по требованию Поставщика в течение 5 (пяти) календарных дней с момента получения запроса.

### **3. Требования к поставке Оборудования (включая программное обеспечение):**

3.1. Цена Оборудования и ПО должна включать все расходы на тару, страхование, уплату таможенных пошлин, налогов и других обязательных платежей, доставку по адресу, указанному в соответствующем Заказе к Договору. Перечень возможных адресов доставки приведен в Приложении № 6 к Договору.

3.2. Поставке подлежит только оригинальное Оборудование производителей, указанных в Спецификации Приложения № 3 Договора. Сертификаты и/или декларации соответствия Системы сертификации в области связи должны быть представлены на момент поставки оборудования.

3.3. Поставке подлежит оборудование в конфигурации с ревизией аппаратного (ключевые аппаратные элементы) и программного (контрольная сумма CRC версии ПО для производства) обеспечения указанного в протоколе тестирования.

3.4. Поставщик не позднее 1 (одного) месяца после заключения Договора должен предоставить представителям Покупателя за свой счёт MIB-файлы и руководство по использованию CLI (SSH и Telnet).

3.5. В случае изменения Оборудования в течение срока действия Договора, включая изменения его составных частей, включая, но не ограничиваясь: аппаратной платформы, программного обеспечения, аксессуаров (блок питания, кабели и т.п.), Поставщик обязуется уведомить Покупателя о планируемых изменениях в письменной форме в срок не позднее, чем за 6 (шесть) месяцев до даты планируемой поставки измененного Оборудования в порядке, установленном в Разделе «Уведомления» Общих условий исполнения Договора.

3.6. Возможность поставки измененного Оборудования допустима при одновременном соблюдении следующих условий:

3.6.1. Технические характеристики измененного Оборудования не хуже указанных в соответствующем приложении к Договору, в котором определены технические требования к Оборудованию.

3.6.2. Покупатель в срок не более 10 (десяти) рабочих дней с даты получения уведомления от Поставщика в соответствии с п. 2.6. текущего Договора обязуется рассмотреть предложение Поставщика по изменению Оборудования, по результатам чего в письменной форме сообщить Поставщику об согласовании измененного Оборудования или направить мотивированный отказ от согласования в соответствии с условиями Раздела «Уведомления» Общих условий исполнения Договоров.

3.6.3. Если Покупатель согласен на измененное Оборудование, то Поставщик обязуется предоставить Покупателю не менее 3 (трех) образцов измененного Оборудования для проведения Покупателем лабораторных испытаний (тестирования) в целях

подтверждения соответствия Оборудования техническим требованиям Покупателя, установленным в соответствующем разделе Договора.

3.6.4. Лабораторные испытания (тестирования) осуществляются в соответствии с условиями пунктов 8.1.1-8.1.9 Условий поставки, п.п. Договора.

3.7. В рамках исполнения Договора до заключения Заказа в силу специфики и/или технических особенностей сервисных моделей, систем активации, применяемых на сети конкретного регионального филиала Покупателя, для целей надлежащего функционирования Оборудования и/или ПО и его соответствия требованиям Договора, Поставщик обязан адаптировать Оборудование и/или ПО для обеспечения совместимости с сервисными моделями, системами активации такого регионального филиала, без дополнительной платы, стоимость включена в цену Договора.

3.8. По требованию Покупателя, Поставщик выполняет адаптацию Оборудования и/или ПО под сервисную модель, системы активации региональных филиалов в течение не более 30 (тридцати) календарных дней, после запроса Покупателя. Необходимые данные для адаптации Покупатель предоставляет поставщику по электронной почте в течение 5 календарных дней, после запроса Поставщика. После завершения работ по адаптации по требованию Покупателя может быть инициировано проведение дополнительного тестирования такого Оборудования и/или ПО в региональном филиале, для которого адаптируется Оборудование или ПО. Условия тестирования аналогичны пункту 1 технического задания. Образцы предоставляются в течение 15 рабочих дней с момента направления уведомления Покупателя о дополнительном тестировании. Адрес площадки тестирования определяется Покупателем, о чем Покупатель уведомляет Поставщика по электронной почте, не позднее чем за 15 рабочих дней до начала тестирования.

3.9. В случае, если после поставки Оборудования и/или ПО по Заказу обнаружены проблемы с интеграцией Оборудования в каком-либо региональном филиале Покупателя, Поставщик в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента получения запроса от Покупателя направляет в адрес площадки тестирования (п. 1.2 технического задания) комплект Оборудования и/или ПО для дополнительного тестирования. Условия тестирования аналогичны пунктам 1.2-1.4 технического задания.

3.10. Производство поставляемого Оборудования не должно завершиться ранее двух лет с момента окончания срока действия договора. Поддержка поставляемого Оборудования (наличие сертифицированных специалистов, оказывающих сопровождение поставляемого Оборудования и программного обеспечения) должна осуществляться не менее 5 (пяти) лет с момента окончания производства.

3.11. Поставщик предоставляет техническое описание по монтажу и эксплуатации Оборудования на русском языке, техническое описание должно содержать детальное описание Оборудования в целом так и всех настроек и их влияние на работу Оборудования и т.д., паспорт технического устройства, формуляр на техническое устройство с указанием обязательного перечня работ по техническому обслуживанию и периодичность работ.

#### **4. Требования (гарантийные обязательства):**

4.1. Поставщик должен гарантировать соответствие качества Оборудования техническим требованиям ПАО «Ростелеком» к оборудованию

4.2. Поставщик должен гарантировать наличие сервисного центра и службы технической поддержки на территории Российской Федерации.

4.3. Гарантийный срок должен составлять не менее 36 (тридцати шести) месяцев с момента ввода Оборудования и ПО в эксплуатацию.

4.4. В течение гарантийного срока Поставщик должен своими силами и за свой счет производить замену или ремонт Оборудования. Гарантии не распространяются на дефекты, возникающие вследствие некомпетентного обращения, обслуживания, хранения и транспортирования Оборудования.

4.5. Гарантийные обязательства включают:

- Круглосуточная аварийная поддержка (24 часа в сутки, 7 дней в неделю)

Услуги Аварийной технической поддержки (немедленная техническая помощь при эксплуатации и/или обслуживании Оборудования) относятся к неисправностям Приоритета 1 и оказываются в ситуации экстренного запроса Покупателя по телефону, факсу или электронной почте об оказании технической поддержки и помощи.

К услуге Аварийной технической поддержки относятся случаи, когда Оборудование находится в нерабочем состоянии и Покупатель не может эксплуатировать Оборудование, что в свою очередь негативно сказывается на предоставлении услуг оператора и выручку, получаемую Покупателем от предоставления услуг конечным потребителям.

К экстренным проблемам также относятся нарушения в работе системы сбора статистики, систем управления и мониторинга, не позволяющие осуществлять контроль и управление оборудованием посредством их использования, сбора статистики, проблемы в безопасности оборудования и сетей клиентов.

Такое состояние может характеризоваться полной потерей основных функций и/или баз данных. К экстренным проблемам также можно отнести прерывания полные или частичные коммерческого трафика, которые не могут быть восстановлены специалистами службы эксплуатации Покупателя по методикам, приведенным в эксплуатационной документации, на основе диагностик, выдаваемых Оборудованием, или из-за отсутствия временных решений.

Получив подтверждение о возникновении такой ситуации, Поставщик выделяет специалистов для оказания экстренной технической поддержки по телефону, в дистанционном режиме, на объекте Покупателя или предпринимает прочие меры для восстановления системы в кратчайшее время.

В дополнение, все вопросы, связанные с безопасностью людей при эксплуатации Оборудования, рассматриваются как Аварийные (экстренные).

При аварийной ситуации технический специалист Поставщика по телефону обеспечивает немедленную помощь в случае возникновения неисправностей (ошибок), повлекших за собой остановку работы Оборудования. Технический специалист Поставщика своими рекомендациями по телефону помогает Покупателю устранить неисправность и восстановить нормальную работу Оборудования. Покупатель обеспечивает возможность удалённого доступа к Оборудованию по защищённым каналам VPN или при помощи модемного соединения в соответствии с согласованной процедурой.

- Поддержка по запросу (без ограничения количества запросов)

Услуга технической поддержки по запросу предусматривает обработку запросов Покупателя о неисправностях, относящихся к Приоритетам 2 и 3.

Запросы о неисправностях, относящиеся к Приоритету 2 оказываются Поставщиком, когда Оборудование частично находится в неработоспособном состоянии, но сохраняется возможность коммерческого использования ее Покупателем. Ограничения, вызванные неработоспособностью части Оборудования, сказываются на его эксплуатации, но менее значительно, чем в случае экстренных проблем с Приоритетом 1.

Например, проблемы, приводящие к снижению качественных показателей предоставляемых услуг, а также надежности и устойчивости функционирования Оборудования. Приоритет 2 может быть присвоен проблемам, для которых существует временное обходное решение, позволяющее скомпенсировать негативный эффект при предоставлении сервиса конечным потребителям.

К проблемам с Приоритетом 2 также можно отнести проблемы, которые могут ограниченно повлиять на предоставление сервиса конечным потребителям.

К Приоритету 2 можно отнести проблемы аппаратного или программного обеспечения, вызывающие ограничения при эксплуатации и обслуживании, однако не затрагивающие основные функции системы. Приоритет 2 также может быть присвоен проблеме Приоритета 1, для которой предоставлено временное либо обходное решение.

Запросы о неисправностях, относящиеся к Приоритету 3 оказываются в случае не критических проблем аппаратного или программного обеспечения, которые хотя и причиняют неудобства, однако не затрагивают функциональные характеристики Оборудования, оно может эксплуатироваться Покупателем с ограниченными функциями. При этом неработоспособность отдельных функций не влияет на качественные показатели предоставляемых услуг, функции управления и мониторинга, а также трафик, организованный с использованием системы. Данное состояние Оборудования не влияет на предоставление коммерческих услуг конечным потребителям. Приоритет 3 также может быть присвоен проблеме Приоритета 2, для которой предоставлено временное либо обходное решение.

Поставщик обеспечивает Покупателю:

- квалифицированную помощь по устранению неисправностей на Оборудовании сразу после установления контакта с техническими специалистами Поставщика;
- ответы на технические вопросы, касающиеся Оборудования;
- помощь и консультации со стороны специалистов Поставщика в отношении установленного Оборудования.

На любую заявленную неисправность или вопрос относительно установленного Оборудования будут выданы решения и отчет по запросу Покупателя.

По получении от Покупателя технического вопроса или заявления о неисправности Оборудования, Поставщик начинает стандартную процедуру решения проблемы.

Описание стандартной процедуры устранения неисправности:

Стандартная процедура устранения неисправности начинается с момента приема запроса Покупателя Поставщиком. Заявленная по телефону или по электронной почте проблема или вопрос заносится в базу данных Поставщика.

Поставщик присваивает каждой заявке по проблеме индивидуальный номер (идентификатор) и сообщает его Покупателю.

При наличии у Покупателя информационных систем ведения заявок Поставщик сделает все возможное, чтобы адаптировать собственные механизмы ведения заявок с информационными системами Покупателя для возможности приема и сопровождения заявок.

Переписка между Поставщиком и Покупателем в рамках решения проблемы должна дублироваться по электронной почте в систему ведения заявок Покупателя.

Поставщик обязуется предоставить доступ через публичную сеть к интерфейсу своей системы ведения заявок. Интерфейс должен содержать инструменты поиска по номеру заявки, Поставщику и др. ключевым параметрам.

При наличии удаленного доступа Поставщик выполняет необходимые по устранению неисправности действия с помощью удаленного доступа.

Покупатель предоставляет необходимую техническую информацию, связанную с возникшей проблемой по запросу Поставщика. Состав информации определяется по согласованию с Поставщиком исходя из возможности ее непосредственного получения Поставщиком с использованием удаленного доступа.

При его отсутствии – руководит действиями Покупателя, находящегося на объекте, для восстановления работоспособности Оборудования.

Действия Поставщика могут включать, но не ограничиваются работой в системе по каналам удаленной связи, помощью специалистам службы эксплуатации Покупателя в проведении требуемых действий для устранения сбоя и восстановления системы, предоставлением временных и/или обходных решений проблемы, позволяющих восстановить работоспособность Оборудования в заранее оговоренное Время Восстановления.

При необходимости производится воспроизведение проблемы и анализ характера отказа аппаратных средств на стендах или в лабораториях Поставщика. На

запросы небольшой сложности выдается немедленный ответ. При этом Покупатель должен подтвердить получение полного ответа на его запрос.

При невозможности Поставщику получить требуемую информацию при помощи удаленного доступа, у Покупателя могут быть запрошены дополнительные сведения (симптомы). Покупатель при возможности ее получения предоставляет по запросу Поставщика дополнительную информацию в возможно короткий срок.

Поставщик анализирует проблему и предоставляет окончательный ответ.

Если это технически возможно, Поставщик предлагает промежуточное решение на период до полного устранения неисправности. Поставщик оказывает Покупателю помощь при внедрении промежуточного решения.

При невозможности Поставщику использовать удаленный доступ Покупатель под наблюдением Поставщика вводит предоставленные ему Модификации Аппаратного/Программного обеспечения и сообщает Поставщику о результатах устранения неисправности.

Окончательное решение или ответ на вопрос Покупатель получает после завершения анализа ошибок вместе с информацией о запланированных корректирующих мерах с указанием сроков проведения корректировки.

- Профилактическое обновление программного обеспечения

Профилактическое обновление программного обеспечения (ПО) заключается в непрерывном контроле Поставщика за актуальностью установленных на Оборудовании Покупателя пакетов программных коррекций, которые обеспечивают устранение проблем данной версии ПО либо предупреждают возникновение новых неисправностей.

Поставщик, выпустив пакет коррекций ПО («патч»), в котором обеспечивается устранение проблем, присущих версиям ПО, установленным на Оборудовании Покупателя, сообщает об этом Покупателю и предоставляет «патч» Покупателю.

Поставщик гарантирует полную работоспособность ПО с установленными коррекциями на задействованном аппаратном обеспечении системы управления и/или сетевого элемента.

- Предоставление доступа к информационному portalу Технической поддержки производителя

Данная услуга означает своевременное предоставление Покупателю технической документации, имеющей отношение к оборудованию Покупателя. С помощью этой услуги Покупатель может получить новейшую информацию по оборудованию и системам управления, рекомендации по профилактике, а также технологические процедуры.

Поставщик создает специальную страницу в Интернете (на русском языке), посвященную техобслуживанию оборудования Покупателя, для предоставления материалов, касающихся повседневного техобслуживания. Покупатель может таким образом получать материалы по техобслуживанию, приобретать знания по оборудованию, опыт техобслуживания и т.п.

Адрес Поставщика для общения с Покупателем в сети: \_\_\_\_\_ (указать обязательно). Поставщик будет своевременно делать обновление информации в сети.

Поставщик предоставляет Покупателю технические материалы по обычной или электронной почте. Технические материалы включают информационные листы, издаваемые Поставщиком, технические материалы по новейшему оборудованию и системам управления производства Поставщика, материалы на лазерных дисках, в бумажном виде и прочее.

Поставщик предоставляет телефон \_\_\_\_\_ (указать обязательно), факс или электронную почту \_\_\_\_\_ (указать обязательно) для оказания технической поддержки и помощи. После запроса Покупателя, Поставщик обязан зарегистрировать запрос и сообщить Покупателю его номер и время регистрации.

- Ремонт и/или Замена неисправного аппаратного обеспечения

#### 4.6. Контрольные сроки

Тип услуги	Приоритет	Действия Поставщика	Срок*
Техподдержка в аварийных ситуациях	1	Время реагирования	15 минут
		Время восстановления	4 часа
		Время решения	Не применимо
Поддержка по запросу	2	Время реагирования	30 минут
		Время восстановления	1 день
		Время решения	7 дней
	3	Время реагирования	2 часа
		Время восстановления	2 дня
		Время решения	30 дней
Обновление программного обеспечения			По мере выхода обновления.
Поддержка на Площадке			Не позднее 1 месяца с получения запроса Покупателя для плановых мероприятий. По согласованию с Покупателем для решения проблем первого приоритета.

\*Срок отсчитывается с момента регистрации заявки Поставщиком.

**Срок регистрации заявки не должен превышать Время реагирования.**

**После регистрации заявки необходимо направить подтверждение по электронной почте в сторону Покупателя с указанием номера и времени регистрации**

Под действием Поставщика понимается:

- Время реагирования – время с момента регистрации Обращения до назначения исполнителя по Инциденту.
- Время восстановления – восстановление предоставляемых сервисов системы, при этом могут быть применены обходные и временные решения, позволяющие нейтрализовать корневую причину проблемы. Стабильным считается состояние системы, если повторения проблемы не происходит за счет применения обходного решения.
- Полное решение проблемы – полное восстановление всех сервисов системы путем устранения корневой причины проблемы. Как правило, решение связано с устранением ошибок в конфигурации системы, устранением последствий внешних влияний на систему или решением ошибки в исходном коде системы.

## 5. Требования к ремонту:

5.1 Поставщик в течение срока службы Оборудования и ПО обеспечивает его ремонт. После истечения гарантийного периода по требованию Покупателя Поставщик выполняет необходимый ремонт (предпочтительно в России в сервисном центре фирмы за дополнительную плату в рамках отдельного договора).

5.2 Время ремонта должно составлять не более 60 (тридцати) рабочих дней с момента получения Поставщиком соответствующего уведомления Покупателя о возникновении неисправности Оборудования до момента его возврата Покупателю.

5.3 Поставщик представляет Покупателю отчет о каждом проведенном ремонте, указывает причину повреждения и описание выполненной работы, а также ежегодно общую сводную статистическую информацию о проведенных ремонтах.

5.4 Оборудование должно быть возвращено Покупателю из ремонта в срок не более 30 (тридцати) рабочих дней с момента подтверждения Поставщиком факта приемки Оборудования в ремонт. Перед передачей Оборудования Покупателю, Оборудование должно быть проверено в лаборатории Сервисной Службы Поставщика с подтверждением устранения повреждения. Это необходимо в целях предупреждения ситуации повторной отправки в ремонт и непроизводительного расхода номенклатуры ЗИП, что может создать угрозу предоставления сервиса клиентам Покупателя. Гарантийный срок в отношении отремонтированного и заменённого Оборудования составляет 36 (тридцать шесть) месяцев с момента ввода Оборудования в эксплуатацию после ремонта.

5.5 Если в результате проверки в лабораториях Сервисной Службы поставщика оборудования, возвращенное из ремонта, диагностировано, как аварийное, Поставщик за свой счет отправит Оборудование в повторный ремонт и предоставит Покупателю эквивалентную замену в пределах установленных сроков ремонта – 30 (тридцать) рабочих дней с момента подтверждения Поставщиком факта приемки оборудования в ремонт.

5.6 Если в течение Гарантийного периода обнаружены повторяющиеся дефекты в любой отдельной части Оборудования или частях Оборудования, то такие часть или части Оборудования не должны подлежать ремонту, а должны быть заменены на новые по требованию Покупателя.

**Приложения:**

1 Приложение 1 – Технические требования (приложено отдельным файлом)

В соответствии с условиями договора, обмен документами осуществляется только посредством электронного документооборота. Полный перечень документов приведен в «Соглашении об использовании электронных документов», размещенном по адресу <https://www.company.rt.ru/about/disclosure/>