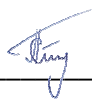


Затверджую:Директор з управління сервісами
ТОВ «МЕТІНВЕСТ ДІДЖИТАЛ»
_____ О.В. ПРОНЬКІН
« ____ » _____ 2026

Технічне завдання

для проведення тендеру на надання послуг фіксованого телефонного зв'язку
для підприємств Групи МЕТІНВЕСТ на період 2027-2029

1. Область проєкту

- 1.1. Метою проєкту є забезпечення підприємств Групи МЕТІНВЕСТ послугами фіксованого телефонного зв'язку належної якості, що надаються постачальником електронних комунікаційних послуг.
- 1.2. У межах проєкту закуповуються послуги фіксованого телефонного зв'язку для підприємств Групи МЕТІНВЕСТ, зазначених у **Додатку 1**. Перелік підприємств і обсяги послуг можуть бути змінені Замовником протягом строку дії договору.
- 1.3. Вибір Виконавця буде здійснюватися окремо по кожному підприємству.
- 1.4. Послуги надаються в період з 01.01.2027 по 31.12.2029 включно.

2. Загальні вимоги до Виконавця

- 2.1. Виконавець повинен бути включений до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг України, мати у власності або на іншій законній підставі фізичні мережі електронних комунікацій і комутаційне обладнання та надавати електронні комунікаційні послуги за кодами FC01, FC02, FC04.
- 2.2. Наявність служби технічної підтримки, що працює в режимі 24/7/365 та приймає звернення телефоном і електронною поштою.
- 2.3. Підтвердження можливості виділення та використання нумераційного ресурсу в кількості, зазначеній у **Додатку 2**.
- 2.4. Роботи з організації точок взаємоз'єднання мереж (будівництво або прокладання ВОЛЗ, оренда оптичних волокон, модернізація обладнання, встановлення шлюзів тощо) на об'єктах, зазначених у **Додатку 2**, виконуються за рахунок Виконавця та не підлягають компенсації з боку Замовника. Для об'єктів, доданих протягом строку дії договору, вартість таких робіт погоджується Сторонами окремо на підставі кошторису Виконавця.
- 2.5. Підтримка резервування SIP-транку (основна та резервна IP-адреси), що подається на IP-АТС головного офісу МЕТІНВЕСТ ХОЛДИНГ (м. Київ), з можливістю одночасного використання двох SBC. Вартість резервного транку та резервних голосових сесій зазначається окремими рядками у формі цінової пропозиції.
- 2.6. Можливість здійснення вихідних викликів на будь-які міжнародні напрямки, крім напрямків, обмежених законодавством України або міжнародними санкціями. Виконавець надає перелік напрямків, недоступних з технічних або юридичних причин.
- 2.7. У разі зміни існуючих номерів підприємств Виконавець забезпечує можливість збереження останніх чотирьох цифр номера за наявності вільного номерного ресурсу, або пропонує до розгляду свої варіанти. Перелік діючих номерів для перевірки технічної можливості наведено в **Додатку 2**.
- 2.8. Відсутність нестандартних (додаткових) префіксів для здійснення міжміських та міжнародних дзвінків.

- 2.9. Вартість разових платежів (підключення телефонних номерів, з'єднувальних ліній, голосових сесій, потоків ISDN PRI, SIP-транків та номерів 0-800) фіксується на весь строк дії договору без права перегляду.
- 2.10. Вартість трафіку та щомісячних платежів фіксується на строк не менше 12 календарних місяців з дати початку надання послуг. Подальший перегляд допускається не частіше одного разу на 12 місяців, за письмовою згодою Сторін і в межах офіційного індексу споживчих цін, оприлюдненого Державною службою статистики України за відповідний період. Одностороння зміна тарифів не допускається.
- 2.11. Щомісячне безоплатне надання деталізації наданих послуг за всіма номерами в електронному вигляді (формат XLSX або CSV) з полями: номер А, номер Б, дата й час початку з'єднання, тривалість, напрямок (місцевий зв'язок, дзвінки по Україні, дзвінки на мережі мобільних операторів України, міжнародні дзвінки), вартість. Деталізація надається також на вимогу Замовника за будь-який період у межах строку дії договору.
- 2.12. Можливість розподілу особових рахунків або відкриття додаткових особових рахунків для будь-яких груп абонентів на вимогу Замовника, без обмеження їх кількості.
- 2.13. Закріплення за Замовником персонального менеджера та резервного менеджера для взаємодії в робочий час, а також наявність цілодобової лінії приймання звернень про інциденти.
- 2.14. Строки реагування: реєстрація інциденту — не більше 15 хвилин у режимі 24/7; надання технічної інформації за електронним запитом уповноваженого представника Замовника — не більше 4 робочих годин; надання фінансової інформації та звітів — не більше 1 робочого дня.
- 2.15. Забезпечення можливості переведення номера з одного особового рахунку на інший, додавання або закриття номера протягом 3 робочих днів після звернення уповноваженого представника Замовника без необхідності попередньої оплати. Обмеження за періодичністю таких операцій не допускаються. Якщо для послуги ISDN PRI переведення окремих номерів без перенесення потоку технічно неможливе, Виконавець зазначає це у своїй пропозиції.
- 2.16. Забезпечення можливості виклику екстрених служб 101, 102, 103, 104, 112 у всіх населених пунктах присутності підприємств Групи, зазначених у **Додатку 1**.
- 2.17. Можливість блокування вихідних викликів за напрямками (міжнародні напрямки, платні номери, окремі країни або номери) для груп абонентів та окремих абонентів.
- 2.18. Наявність спеціального номера з автовідповідачем для перевірки працездатності точок взаємоз'єднання мереж. Вимога є бажаною.

3. Вимоги до якості послуг та рівня обслуговування

- 3.1. Рівень доступності послуги — не менше 99,44% за календарний місяць по кожній точці підключення.
- 3.2. Сумарна тривалість масових інцидентів протягом звітного місяця не повинна перевищувати 4 годин. Масовим інцидентом вважається відсутність сервісу для 10 і більше абонентів. Відсутністю сервісу вважається неможливість здійснювати вихідні або приймати вхідні дзвінки, обриви голосових викликів чи некоректна передача DTMF-сигналів.
- 3.3. Часом початку інциденту вважається момент реєстрації звернення Замовника або момент виявлення інциденту системами моніторингу Виконавця, залежно від того, що настало раніше. Часом завершення інциденту вважається момент відновлення сервісу, підтверджений уповноваженим представником Замовника.
- 3.4. До розрахунку рівня доступності не включаються планові технічні роботи, про які Замовника було повідомлено не пізніше ніж за 2 робочих днів і які виконуються поза робочим часом підприємств, а також обставини непереборної сили, підтверджені в установленому порядку.
- 3.5. Показники якості голосового тракту для послуг SIP: MOS не нижче 4,0; втрати пакетів не більше 0,5 %; джитер не більше 30 мс; затримка не більше 150 мс.
- 3.6. Сумарна тривалість планових технічних робіт не повинна перевищувати 8 годин на квартал.

3.7. У разі недотримання рівня доступності Виконавець сплачує Замовнику компенсацію в розмірі, визначеному договором. Запропонований механізм компенсації Виконавець описує у своїй пропозиції.

4. Подання інформації

- 4.1. Письмове підтвердження можливості виконання всіх вимог розділів 2 і 3 за формою «вимога — виконується / виконується частково / не виконується», з коментарем щодо кожної позиції, яка виконується частково або не виконується.
- 4.2. Документальне підтвердження включення до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг України.
- 4.3. Підтвердження технічної можливості надання послуг у всіх населених пунктах та на всіх об'єктах Замовника, зазначених у **Додатку 2**, у розрізі типів підключення.
- 4.4. Цінова пропозиція за формою **Додатка 2** у форматі XLSX, без зміни структури форми, з обов'язковим заповненням усіх рядків з ненульовою кількістю.
- 4.5. Розкриття всіх обов'язкових мінімальних платежів (мінімального користування послугами, незнижуваного залишку абонентської плати тощо), якщо такі передбачені тарифними планами Виконавця.
- 4.6. Ціни зазначаються у гривні без ПДВ. Якщо ціна залежить від курсу долара, то вноситься гривневий еквівалент по курсу 45 грн. за \$1 з обов'язковим зазначенням доларового тарифу у коментарі.
- 4.7. Опис умов технічної підтримки, механізму компенсацій за недотримання рівня обслуговування.
- 4.8. Усі дані, які запитано в **Додатках 1 і 2**, мають бути внесені в електронні форми, що передбачені в системі електронних торгів.
- 4.9. Загальна сумарна вартість пропозиції на 3-річний період по кожному лоту, яка вираховується автоматично в **Додатку 2** на вкладці «ТСО», має бути внесена в електронну форму, що передбачена в системі електронних торгів.
- 4.10. За результатами комплексного оцінювання комерційних і якісних критеріїв буде обрано постачальників послуг окремо по кожному з 15 лотів.

5. Додатки:

Додаток 1. Перелік підприємств Групи МЕТІНВЕСТ

Додаток 2. Перелік номерів та спосіб підключення з формами для подання цінових пропозицій і підтвердження відповідності ТЗ (окремо по кожному лоту)

Керівник центру локальної підтримки
та комунікаційних технологій
ТОВ «МЕТІНВЕСТ ДІДЖИТАЛ»



О.П. КАТАСОВ

Начальник управління комунікаційних технологій
ТОВ «МЕТІНВЕСТ ДІДЖИТАЛ»



Підписано цифровою підписью:
Шевченко Олександр Миколайович
(Oleksandr Shevchenko)
Дата: 2026.09.25 13:03:10 +03'00'

О.М. ШЕВЧЕНКО