



Додаток А: Технічне завдання

Забезпечення підключення до Інтернету для УВКБ ООН в Україні

Управління Верховного комісара у справах біженців ООН, Представництво в Україні запрошує кваліфікованих Інтернет-провайдерів запропонувати надійне підключення до Інтернету в усіх місцях розташування УВКБ ООН (Офіси та резиденції).

Послуга має надаватися на основі фіксованої щомісячної плати, а вимога до пропускнуої здатності завжди буде симетричною, тобто пропускну здатність (CIR=1:1).

Очікується, що послуга буде високостабільною і надійною із загальним часом безвідмовної роботи не менше 99,5% на місяць. Провайдер-переможець тендерного відбору повинен мати 24/7 365 днів на рік покриття для технічної допомоги та/або служби підтримки.

Провайдер має надати високу якість запитаних Інтернет-послуг і професійну підтримку УВКБ ООН в Україні з необхідною пропускнуою здатністю та в повній відповідності до цього Технічного завдання. УВКБ ООН буде звертатись за послугами та призупиняти послуги, а також збільшувати або зменшувати пропускну здатність відповідно до своїх вимог і цілей.

Технічні вимоги

- Провайдер послуг має обрати, надати та керувати СРЕ, який буде встановлено в УВКБ ООН (залишається власністю та відповідальністю Підрядника/Провайдера). З УВКБ ООН не стягується плата за СРЕ обладнання.
- Провайдер послуг забезпечує та керує будь-якою місцевою абонентською лінією, необхідною для підключення від СРЕ Провайдера на локації УВКБ ООН до їхньої точки присутності.
- Провайдер послуг повинен забезпечити виділену (CIR=1:1) симетричну пропускну здатність з мінімальною гарантованою пропускнуою здатністю, як зазначено в таблиці розташування офісів.
- Провайдер послуг надає щонайменше 4 загальнодоступні (тобто без NAT) адреси IPv4 у точці розмежування. Провайдер **може не** виконувати функцію NAT або NAT-подібну до трафіку, що надходить від УВКБ ООН.
- Провайдер послуг забезпечує УВКБ ООН підключення до Інтернету без перевантажень.
- Провайдер послуг не повинен мати обмежень щодо трафіку/портів; пропускну здатність має бути забезпечена через пряме IP-з'єднання.
- Провайдер послуг має забезпечити моніторинг пропускнуої здатності для всіх локацій УВКБ ООН.
- Провайдер послуг надає механізм резервного копіювання для пропускнуої здатності Інтернету, наданої УВКБ ООН, тобто підключення УВКБ ООН до кількох оптоволоконних кілець або надає опцію бездротового резервного копіювання на тому самому місці.

Інші вимоги

- Буде місячний етап тестування. Провайдер не виставляє рахунок за послугу на етапі тестування.

-
- Провайдер не повинен використовувати проміжні проксі та прозорі проксі.
 - Відсутність обмежень на трафік/порти; пропускна здатність повинна бути забезпечена через пряме IP-з'єднання; без обов'язкових проксі-серверів.
 - Провайдер не повинен використовувати регулювання, оскільки це може заважати нашим службам.
 - Гарантія конфіденційності даних: Провайдер може не сканувати трафік (за винятком випадків, коли це робиться для пошуку проблем у мережі, для яких необхідно отримати попередню згоду).
 - Провайдер повинен мати 24 години на добу, 7 днів на тиждень і 365 днів покриття технічної допомоги та/або служби підтримки. За звичайних обставин усі проблеми мають бути вирішені протягом максимум 24 годин після отримання повідомлення від УВКБ ООН.
 - Провайдер також несе відповідальність за зв'язок із призначеним мережевим спеціалістом УВКБ ООН щодо запланованих і позапланових простоїв.
 - Провайдер послуг за власний рахунок забезпечує резервне інтернет-з'єднання на випадок поломки оптоволокна.

Період прийому

- Послуга вважається придатною для експлуатації, коли встановлено з'єднання з Інтернетом і Інтернет-маршрутизатор УВКБ ООН може досягти одного чи кількох Інтернет-вузлів, для яких виконуються вимірювання продуктивності.
- Провайдер послуг повинен повідомити УВКБ ООН, коли послуга запрацює. Це буде вважатися датою активації послуг.

Постійна підтримка

- Провайдер послуг забезпечує постійну підтримку через Інтернет, телефоном та електронною поштою, щоб відповідати вимогам щодо рівня обслуговування.

Угода про рівень обслуговування

- Провайдер послуг надає послуги підключення відповідно до вимог рівня обслуговування.

Моніторинг послуг

- Провайдер послуг повинен надати інструменти моніторингу для моніторингу послуг.

Рахунки-фактури та платіжна інформація

- Провайдер послуг створює облікові записи для різних офісів УВКБ ООН для легкої ідентифікації рахунків-фактур.
- Провайдер послуг щомісяця надає окремі рахунки-фактури для кожної використаної послуги, у яких зазначено:
 - Унікальний номер і дата рахунку
 - Назва офісу УВКБ ООН.

- Ім'я менеджера з роботи з клієнтами та координатора УВКБ ООН/заявника
- Конкретний номер рахунку для кожного офісу
- Опис послуг, що надаються, та тривалість
- Сума та валюта
- Банківські реквізити Виконавця (відображені в майбутньому Рамковому Договорі)

Короткий зміст ТЗ

- Провайдер послуг відповідатиме за встановлення, роботу, моніторинг ефективності, технічне обслуговування та усунення несправностей усіх елементів мережі та підпише Угоду про рівень обслуговування (SLA).

Послуги

Ні	Опис	Примітки
1	Пропускна здатність Інтернету	Спеціальне Інтернет-посилання для всіх офісів УВКБ ООН
2	Підключення	По оптоволокну
3	Угода про рівень обслуговування (SLA)	Доступність мінімум 99,5%.
4	Служба по роботі з клієнтами	24 години, 7 днів на тиждень Виділений приватний номер телефону підтримки та принаймні один співробітник для вирішення технічних проблем
5	Публічна IP-адреса для УВКБ ООН	Мінімум 4 IP-адреси
6	Моніторинг	Інструменти моніторингу онлайн-трафіку та використання посилань
7	Обладнання	Включає усе необхідне обладнання та аксесуари для забезпечення необхідної пропускної здатності та якості підключення до Інтернету до основного комутатора УВКБ ООН (Все обладнання для забезпечення підключення до основного комутатора кожного Офісу належатиме Провайдеру послуг)
8	Затримка – внутрішня	Максимальна затримка: 15 мс між УВКБ ООН в Україні та Інтернет-шлюзом Провайдера послуг.
9	Затримка відповіді	Не більше 2 секунд
10	Маршрутизація:	BGP з повними маршрутами Інтернету
11	Час виконання технічного обслуговування	Принаймні один тиждень (річний графік технічного обслуговування)

Місцезнаходження УВКБ ООН

З/п	Розташування	Категорія локації
1	Київ	Представництво УВКБ ООН в країні
2	Вінниця	Додатковий офіс УВКБ ООН
3	Дніпро	Додатковий офіс УВКБ ООН
4	Львів	Польовий офіс УВКБ ООН
5	Ужгород	Польовий офіс УВКБ ООН
6	Чернівці	Польовий підрозділ УВКБ ООН
7	Полтава	Польовий підрозділ УВКБ ООН
8	Одеса	Польовий підрозділ УВКБ ООН

Каталог пропускної здатності а

- Провайдер послуг надає спеціальний симетричний (CIR=1:1) каталог пропускної здатності, доступний для вибору УВКБ ООН.

Каталог пропускної здатності (CIR 1:1)		
№	Пропускна здатність (Мбіт/с)	Ціна
1	100	
2	300	
3	500	
4	1000	
5	1500	
6	2000	

