

Исх.№ 1/2105 от 21.05.2018г.

**Руководителю Управления Федеральной  
антимонопольной службы по г. Москве**  
Петросяну Р.А.

г. Москва, Мясницкий проезд, дом 4, стр. 1 (вход со  
стороны Боярского переулка) 107078

**Заявитель:** [REDACTED]

**Заказчик**, действия которого обжалуются:  
АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ЭЛЕКТРОННАЯ  
МОСКВА»  
ОГРН 1027707013806  
ИНН 7707314029  
КПП 770201001  
Место нахождения: 127051, г.Москва,  
Б. Сухаревский пер., д. 11, стр. 1, оф. 6  
Почтовый адрес: 107078, г.Москва, а/я 185  
Электронная почта: shubina@em.mos.ru

Закупка в форме: Открытый аукцион в электронной  
форме 2-х этапный (закупка является  
многоэтапной)

**№ 31806400154**  
на сайте [zakupki.gov.ru](http://zakupki.gov.ru)

## **ЖАЛОБА**

### **о нарушении антимонопольного законодательства**

В Закупке № 31806400154 на сайте [zakupki.gov.ru](http://zakupki.gov.ru) в документации о закупке (ЧАСТЬ III. Технические ТРЕБОВАНИЯ, стр. 3) имеется ссылка мелким текстом, что Исполнитель на момент проведения конкурентной процедуры должен иметь точку присутствия на объекте Заказчика.

Данное требование во-первых, фактически ограничивает круг лиц, которые могут осуществлять услуги, поскольку речь идет не о потребительских свойствах услуг или их качестве, а именно о круге лиц, имеющих право участвовать в данной закупке.

Во-вторых, данное требование написано мелким шрифтом, так, что при чтении данное условие не является явным. Фактически использование мелкого шрифта влечет упущение такого условия из внимания при ознакомлении с материалами закупки.

Считаем, что включение в документацию по Закупке № 31806400154 условия о том, что «Исполнитель на момент проведения конкурентной процедуры должен иметь точку присутствия на объекте Заказчика» противоречит ст. 3 Федерального закона №223-ФЗ от 18.07.2011 и нарушает нормы законодательства о конкуренции.

В соответствии с частью 2 статьи 17 Федерального закона от 26.07.2006 N 135-ФЗ «О защите конкуренции» (далее - Закон о защите конкуренции) при проведении торгов, запроса котировок, запроса предложений в случае закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд запрещается не предусмотренное федеральными законами или иными нормативными правовыми актами ограничение доступа к участию в торгах, запросе котировок, запросе предложений.

В соответствии с ч.2 ст. 8. Закона о защите конкуренции:

«Конкуренция при осуществлении закупок должна быть основана на соблюдении принципа добросовестной ценовой и неценовой конкуренции между участниками закупок в целях выявления лучших условий поставок товаров, выполнения работ, оказания услуг. Запрещается совершение заказчиками, специализированными организациями, их должностными лицами, комиссиями по осуществлению закупок, членами таких комиссий, участниками закупок любых действий, которые противоречат требованиям настоящего Федерального закона, в том числе приводят к ограничению конкуренции, в частности к необоснованному ограничению числа участников закупок».

В соответствии с ч. 1. ст.17 Закона о защите конкуренции при проведении торгов запрещаются действия, которые приводят или могут привести к недопущению, ограничению или устранению конкуренции, в том числе: создание участнику запроса котировок преимущественных условий участия в запросе котировок (п. 2) ч. 1 ст. 17 Закона о защите конкуренции);

В соответствии с ч. 3. ст.17 Закона о защите конкуренции при проведении торгов, в случае закупок услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд запрещается ограничение конкуренции между участниками торгов путем включения в состав лотов товаров, работ, услуг, технологически и функционально не связанных с товарами, работами, услугами, поставки, выполнение, оказание которых являются предметом торгов, запроса котировок, запроса предложений.

Согласно п. 1) ч. 1. ст. 33 Федерального закона РФ от 05.04.2013 N 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее – Закон №44-ФЗ) заказчик при описании в

документации о закупке объекта закупки должен руководствоваться следующими правилами:

описание объекта закупки должно носить объективный характер. В описании объекта закупки указываются функциональные, технические и качественные характеристики, эксплуатационные характеристики объекта закупки (при необходимости). В описание объекта закупки не должны включаться требования или указания в отношении товарных знаков, знаков обслуживания, фирменных наименований, патентов, полезных моделей, промышленных образцов, наименование места происхождения товара или наименование производителя, а также требования к товарам, информации, работам, услугам при условии, что такие требования влекут за собой ограничение количества участников закупки, за исключением случаев, если не имеется другого способа, обеспечивающего более точное и четкое описание характеристик объекта закупки. Документация о закупке может содержать указание на товарные знаки в случае, если при выполнении работ, оказании услуг предполагается использовать товары, поставки которых не являются предметом контракта. При этом обязательным условием является включение в описание объекта закупки слов «или эквивалент», за исключением случаев несовместимости товаров, на которых размещаются другие товарные знаки, и необходимости обеспечения взаимодействия таких товаров с товарами, используемыми заказчиком, а также случаев закупок запасных частей и расходных материалов к машинам и оборудованию, используемым заказчиком, в соответствии с технической документацией на указанные машины и оборудование;

В соответствии с ч. 3. ст. 33 Закона №44-ФЗ не допускается включение в документацию о закупке (в том числе в форме требований к качеству, техническим характеристикам товара, работы или услуги, требований к функциональным характеристикам (потребительским свойствам) товара) требований к производителю товара, к участнику закупки (в том числе требования к квалификации участника закупки, включая наличие опыта работы), а также требования к деловой репутации участника закупки, требования к наличию у него производственных мощностей, технологического оборудования, трудовых, финансовых и других ресурсов, необходимых для производства товара, поставка которого является предметом контракта, для выполнения работы или оказания услуги, являющихся предметом контракта, за исключением случаев, если возможность установления таких требований к участнику закупки предусмотрена настоящим Федеральным законом.

**Таким образом, действия Заказчика, выразившиеся в предъявлении незаконных требований ограничивают конкуренцию по закупке №31806400154.**

Порядок рассмотрения жалоб на действия (бездействия) заказчика при закупке товаров, работ, услуг установлен статьей 18.1 Федерального закона от 26 июля 2006 г. N 135-ФЗ «О защите конкуренции».

В соответствии с частью 20 статьи 18.1 Закона о защите конкуренции, по результатам рассмотрения жалобы по существу комиссия антимонопольного органа принимает решение о признании жалобы обоснованной или необоснованной и в случае, если жалоба признана обоснованной, либо в случае установления иных не являющихся предметом обжалования нарушений (нарушений порядка организации и проведения торгов, заключения договоров по результатам торгов или в случае признания торгов несостоявшимися, нарушений порядка осуществления в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства) **принимает решение о необходимости выдачи предписания, предусмотренного пунктом 3.1 части 1 статьи 23 Закона о защите конкуренции.**

**В соответствии с подп. а) пункта 3.1 части 1 статьи 23** Закона о защите конкуренции антимонопольный орган выдает:

организатору торгов, оператору электронной площадки, конкурсной или аукционной комиссии, продавцу государственного или муниципального имущества, организатору продажи обязательные для исполнения предписания о совершении действий, направленных на устранение нарушений порядка организации и проведения торгов, продажи государственного или муниципального имущества (далее в настоящем пункте - торги), порядка заключения договоров по результатам торгов или в случае признания торгов несостоявшимися, в том числе предписания об отмене протоколов, составленных в ходе проведения торгов, о внесении изменений в документацию о торгах, извещение о проведении торгов, **об аннулировании торгов.**

Согласно ч. 4. ст. 18.1. Закона о защите конкуренции обжалование действий (бездействия) организатора торгов, оператора электронной площадки, конкурсной или аукционной комиссии в антимонопольный орган в порядке, установленном ст. 18.1. Закона о защите конкуренции, допускается не позднее десяти дней со дня подведения итогов торгов либо в случае, если предусмотрено размещение результатов торгов на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», со дня такого размещения.

Согласно ст. 191 ГК РФ, «течение срока, определенного периодом времени, начинается на следующий день после календарной даты или наступления события, которыми определено его начало».

Настоящая жалоба, как установлено ч. 7 ст. 18.1 Закона о защите конкуренции, может быть направлена в антимонопольный орган посредством почтовой или факсимильной связи, электронной почты либо иным способом.

На официальном сайте Управления Федеральной антимонопольной службы по г. Москве в разделе «Порядок обращения в Московское УФАС России» (<http://moscow.fas.gov.ru/page/9412>) указано, что обращение может быть направлено, в том числе, в виде жалобы посредством направления письмом на электронный почтовый адрес [to77@fas.gov.ru](mailto:to77@fas.gov.ru).

Согласно ч. 11 ст. 1 8.1 Федерального закона от 05.04.2013 26.07.2006 N 135-ФЗ контрольный орган вправе приостановить торги.

На основании вышеизложенных обстоятельств и руководствуясь статьей 8, частями 1, 2, 3 статьи 17, статьями 18.1, 23 Федерального закона от 26.07.2006 N 135-ФЗ «О защите конкуренции», ст. 3 Федерального закона №223-ФЗ от 18.07.2011, а также пунктом 1) части 1 статьи 33, частью 3 статьи 33 Федерального закона РФ от 05.04.2013 N 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», **ПРОШУ:**

1. Осуществить проверку законности проведения закупки № 31806400154 и предъявляемых заказчиком требований.
2. Приостановить торги (заключение контракта по закупке № 31806400154).
3. Аннулировать торги по закупке № 31806400154.

Вся Документация по закупке № 31806400154 и иная информация по закупке общедоступны, размещены на сайте [zakupki.gov.ru](http://zakupki.gov.ru).

**Перечень прилагаемых к настоящей жалобе документов:**

1. ЧАСТЬ III. Технические ТРЕБОВАНИЯ по закупке № 31806400154 на 8 л.

---

М.П.

### ЧАСТЬ III. ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ

#### УТВЕРЖДАЮ

Заказчик:

Генеральный директор

АО «Электронная Москва»

\_\_\_\_\_ И.А. Сафронов

М.П.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

### ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ

на оказание услуг по предоставлению канала связи Интернет (июнь 2018 г. – июнь 2019 г.)

на \_\_\_\_ листах

2018 год

## 1. Общие сведения

1.1. Полное наименование услуг – оказание услуг по предоставлению канала связи Интернет (июнь 2018 г. – июнь 2019 г.) (далее - Услуги).

### 1.2. Наименование Заказчика:

Заказчиком оказания Услуг является АО «Электронная Москва» (далее - Заказчик).

### 1.3. Наименование Исполнителя

\_\_\_\_\_ (далее - Исполнитель)<sup>1</sup>.

### 1.4. Место оказания Услуг

Местом оказания Услуг (Объектом Заказчика) является:

г. Москва, Электролитный пр-д, д. 3, стр. 4.

### 1.5. Плановые сроки начала и окончания оказания Услуг:

Срок начала оказания Услуг – с даты, указанной в первом Заказе на оказание услуг.

Срок оказания Услуг – в течение 12 (двенадцати) месяцев с даты, указанной в первом Заказе на оказание Услуг<sup>2</sup>.

### 1.6. Условия оказания Услуг

В целях обеспечения взаимодействия Заказчик и Исполнитель должны в течение 3 (трех) рабочих дней с момента подписания Договора:

- назначить от каждой из сторон ответственное лицо по рабочим вопросам, связанным с выполнением требований настоящего документа;
- определить телефонную линию и адрес электронной почты для взаимодействия друг с другом.

## Перечень принятых терминов и сокращений

Термин / Сокращение	Определение
Объект заказчика	Технологическая площадка Заказчика, где фактически оказываются Услуги
Сеть	Волоконно-оптическая сеть, владельцем которой является Исполнитель, имеющий присоединение к сети связи общего пользования.
Служба технической поддержки	Служба Исполнителя, обеспечивающая технический мониторинг Услуг и устранение неполадок и неисправностей.
Точка присутствия	Место расположения оборудования оператора связи (Исполнителя), к которому возможно подключение Заказчика.
Потеря пакетов в Сети	Отношение количества недоставленных пакетов в магистральной сети к общему количеству пакетов, выраженное в процентах.
Круговая задержка пакетов в Сети	Время, затрачиваемое на передачу пакета данных от одного маршрутизирующего коммутатора в магистральной сети к другому и обратно.
ЛАЦ	Линейно-аппаратный цех

<sup>1</sup> Исполнитель определяется по результатам открытого аукциона в электронной форме на право заключения договора на оказание услуг по предоставлению канала связи Интернет.

<sup>2</sup> Заказчик обязуется сделать первый Заказ в течение первого месяца после заключения договора.

<b>Термин / Сокращение</b>	<b>Определение</b>
Вариация задержки пакетов в Сети	Разность между средним арифметическим (по результатам ежемесячных измерений) и измеренным временем задержки передачи пакета данных от одного маршрутизирующего коммутатора в магистральной сети к другому.
Заказ на оказание услуг	Согласованное с Исполнителем задание Заказчика на оказание услуг связи по предоставлению канала связи Интернет, в котором указываются параметры и характеристики услуг связи.
СПД Исполнителя	Сеть передачи данных Исполнителя
Организация услуг	Выполнение Исполнителем в целях последующего оказания услуг связи, работ по подключению помещений (объектов) Заказчика к Сети и работ по настройке оборудования Сети.
ВЗП	Время задержки пакетов
ЛВС	Локально-вычислительная сеть
ЦОД	Центр обработки данных

## **2. Состав Услуг:**

В рамках оказания Услуг Исполнитель должен оказать следующие услуги:

- Предоставление канала связи Интернет.

Услуги должны оказываться Исполнителем на объекте Заказчика<sup>1</sup>, указанном в Приложении А настоящего документа, в соответствии с требованиями, указанными в разделе «Требования к оказанию Услуг».

Скорость канала связи Интернет определяется Заказом на оказание услуг. Единичной расценкой является «Предоставление канала связи Интернет на скорости 100 Мбит/сек». Максимальная скорость в рамках Заказа может составлять 2 000 Мбит/сек.

## **3. Требования к услуге «Предоставление канала связи Интернет»:**

Оказание услуги «Предоставление канала связи Интернет» заключается в предоставлении Заказчику высокоскоростного доступа в глобальную сеть Интернет по волоконно-оптическим линиям связи на базе пакетной сети передачи данных Исполнителя, построенной с использованием технологии многопротокольной коммутации с использованием меток (Multiprotocol label switching - MPLS) без ограничения объема трафика.

В рамках оказания услуги «Предоставление канала связи Интернет» Заказчику должен предоставляться следующий пакет услуг:

- выделение и маршрутизация блока из 8 (восемь) публичных статических IP-адресов (уникальный адрес адресного пространства Интернета) из адресного пространства Исполнителя, 5 (пять) из которых доступны для использования Заказчиком;
- поддержка одного доменного имени Заказчика на вторичном сервере DNS Исполнителя;
- создание и поддержка одного почтового ящика для администратора Заказчика на сервере Исполнителя;
- маршрутизация автономной системы (AS) Заказчика;
- доступ к серверу статистики и серверу управления услугами.

<sup>1</sup> Исполнитель на момент проведения конкурентной процедуры должен иметь точку присутствия на объекте Заказчика.



Услуга «Предоставление канала связи Интернет» должна предоставляться на скоростях до 10 Гбит/с с симметричной передачей данных (скорость передачи данных от Заказчика в сторону Сети должна быть равна скорости передачи данных от Сети в сторону Заказчика) без ограничения объема трафика.

Оказание услуг «Предоставление канала связи Интернет» должно предусматривать подключение по волоконно-оптическому кабелю Исполнителя или арендованной Исполнителем оптоволоконной линии стороннего оператора с предварительным согласованием стороннего оператора «последней мили» с Заказчиком.

Стандартные скорости каналов доступа в Интернет и сетевые интерфейсы при предоставлении Услуг приведены в Таблице 1 настоящего документа.

**Таблица 1. Скорости каналов доступа в Интернет**

Скорость канала доступа	Интерфейс
64 Кбит/с - 2 Мбит/с	Ethernet 10/100 BaseT, G.703, V.35
3 Мбит/с-100 Мбит/с	Ethernet 10/100 BaseT
свыше 100 Мбит/с	Ethernet 1000 BaseTX/LX/SX
свыше 1 Гбит/с	Ethernet 10 G BaseLX

#### **4. Технические требования к оборудованию Исполнителя и технические условия подключения к Сети для предоставления канала связи Интернет:**

Подключение оборудования Заказчика к оборудованию Исполнителя к интерфейсу Ethernet 10 BaseTX (IEEE 802.3), Ethernet 100 BaseTX (IEEE 802.3u) и 1000BaseTX (IEEE 802.3z) должно осуществляться кабелем UTP 5 (неэкранированная витая пара категории 5) общей длиной не более 100 метров, считая от интерфейса оборудования Исполнителя до интерфейса подключаемого оборудования Заказчика. Подключение оборудования Заказчика к оборудованию Исполнителя по интерфейсу Ethernet 1000BaseLX/SX (IEEE 802.3z) должно осуществляться волоконно-оптическим кабелем (2 волокна, Single mode). Прокладка кабелей связи должна производиться в соответствии со стандартом ISO/IEC 11801 класс D.

Интерфейс оборудования Исполнителя, через который осуществляется подключение к сети передачи данных Исполнителя, должен удовлетворять стандартам IEEE 802.3 и 802.3u и быть настроен в полнодуплексный режим (Full Duplex, IEEE 802.3x). Все другие типы подключений должны быть предварительно согласованы.

В случае предоставления нескольких (более одного) видов услуг в рамках одного канала доступа к СПД Исполнителя интерфейс подключаемого оборудования Исполнителя должен удовлетворять стандарту IEEE 802.1q и быть настроен в транковый режим работы по стандарту IEEE 802.1q.

Для интерфейса оборудования Заказчика, работающего по стандарту IEEE 802.1q (в транковом и нетранковом режимах), или для соответствующего виртуального канала передачи данных (VLAN) должен быть установлен режим запрета отправки кадров BPDU (Bridge Protocol Data Unit).

Для исключения перегрузок СПД Исполнителя соответствующий порт оборудования Исполнителя должен автоматически переводиться в состояние «Отключен» («Out of Service»). Возврат порта СПД Исполнителя в нормальный режим работы должен производиться при устранении Заказчиком причин передачи на оборудование Исполнителя широковещательного трафика после уведомления Заказчиком службы технической поддержки Исполнителя.

Обеспечение параметров и характеристик каналов связи СПД Исполнителя для передачи голосовой и другой мультимедийной информации должно быть предварительно согласовано Заказчиком и Исполнителем.

## **5. Требования к обеспечению параметров качества оказания Услуг:**

Исполнитель обязуется оказывать Заказчику Услуги в соответствии с законодательством и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, лицензиями, выданными федеральным органом исполнительной власти в области связи.

Для Услуг должны быть обеспечены следующие качественные характеристики:

1. Услуги должны предоставляться 24 (двадцать четыре) часа в сутки 7 (семь) дней в неделю;
2. Исполнитель должен обеспечить мониторинг Сети;
3. Исполнитель должен обеспечить отказоустойчивость Сети;
4. Полоса пропускания каналов/линий связи в сети передачи данных (пропускная способность) должна соответствовать требованиям, указанным в разделах 2-3 данных технических требований.

Сроки устранения неисправностей и повреждений не должны включать, времени проведения профилактических и регламентных работ, о проведении которых Исполнитель должен письменно уведомить Заказчика не менее чем за 72 (семьдесят два) часа до начала их проведения, а также времени, в течение которого Заказчик не обеспечил доступ специалистов Исполнителя на объекты Заказчика для осуществления восстановительных (ремонтных) работ.

Профилактические и регламентные работы не могут превышать более 48 часов в месяц.

Определение параметров качества должно производиться Исполнителем ежемесячно на уровне Сети по результатам периодических измерений.

Контроль и измерение параметров качества должно осуществляться в соответствии с методикой IETF (Internet Engineering Task Force) RFC 2544.

### **5.1. Требования к измерению задержки пакетов на канале связи в Интернет**

Задержка пакетов в Сети должна измеряться путем генерации и контроля прохождения тестового трафика между точками доступа к магистральной сети.

Время (односторонней) задержки пакетов ВЗП должно вычисляться по формуле:

$$\text{ВЗП} = \text{КВЗП} / 2,$$

где КВЗП (время круговой задержки пакетов) - 95-й процентиль измерений круговой задержки пакетов.

КВЗП замеряется от начала передачи первого бита пакета до приема последнего бита пакета. 95-й процентиль означает, что результат будет не меньше 95% измеренных КВЗП (т.е. берется худший случай, но 5% слишком больших значений не учитываются).

Средняя за месяц задержка пакетов должна вычисляться как среднее арифметическое результатов периодических измерений.

Результаты измерений данного параметра, проведенные в периоды планового обслуживания или в другие периоды времени, в которые, допускаются перерывы в предоставлении Услуги или ухудшения ее качества, не должны учитываться при вычислении результирующего значения данного показателя за месяц.

## 5.2. Требования к измерению вариаций задержки пакетов на канале связи в Интернет

Вариация времени задержки пакетов (ВВЗП) в Сети должна измеряться путем генерации и контроля прохождения тестового трафика между точками доступа к магистральной сети.

Вариация времени задержки пакета должна вычисляться как 95-й процентиль вариаций измеренных значений времен задержки пакетов. Это означает, что 95% вариаций ВЗП должно лежать в диапазоне  $\pm$ ВВЗП.

Средняя за месяц вариация задержки пакетов должна вычисляться как среднее арифметическое результатов периодических измерений.

Результаты измерений данного параметра, проведенные в периоды планового обслуживания или в другие периоды времени, в которые, допускаются перерывы в предоставлении Услуги или ухудшения ее качества, не должны учитываться при вычислении результирующего значения данного показателя за месяц.

## 5.3. Требования к измерению потерь пакетов на канале связи в Интернет

Потеря пакетов на Сети должна измеряться путем генерации и контроля прохождения тестового трафика между точками доступа к Сети.

Коэффициент потери пакетов (КПП) должен вычисляться по формуле:

$$\text{КПП} = (1 - N_p / N') * 100 \%,$$

где:

$N'$  - количество тестовых пакетов, посланных за интервал  $T'$ ;

$N_p$  - количество тестовых пакетов, принятых за интервал  $T'$ ;

( $T' = 60$  мин.).

В число принятых пакетов не должны включаться пакеты, принятые с ошибкой.

Средний за месяц коэффициент потери пакетов должен вычисляться как среднее арифметическое результатов периодических измерений.

Результаты измерений данного параметра, проведенные в периоды планового обслуживания или в другие периоды времени, в которые, допускаются перерывы в предоставлении Услуги или ухудшения ее качества, не должны учитываться при вычислении результирующего значения данного показателя за месяц.

## 5.4. Требования к организации технической поддержки

В рамках оказания Услуг Исполнитель обязуется организовать круглосуточную службу технической поддержки с количеством выездных бригад и инженеров, достаточным для устранения неисправностей в Сети, влияющих на качество Услуг, и реагирования на все поступающие заявки от Заказчика об ухудшении качества Услуг. Специалисты службы поддержки должны иметь возможность провести дистанционную экспресс-диагностику компонентов, уточнить технические характеристики, дать рекомендации по устранению неисправностей.

Исполнитель обязан устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугой, в срок:

– в течение 6 (шести) часов с момента обращения Заказчика (без учета времени, затраченного на допуск специалистов Исполнителя на объекты Заказчика для производства ремонтных работ) для устранения неисправностей, не связанных с повреждением волоконно-оптического кабеля;

- в течение 48 (сорока восьми) часов с момента обращения Заказчика (без учета времени на получение допуска на выполнение работ), для устранения неисправностей, связанных с повреждением волоконно-оптического кабеля.

При обращении Заказчика в службу технической поддержки Исполнителя дежурным оператором службы технической поддержки должна быть зафиксирована следующая информация:

- номер услуги;
- фамилия, имя, отчество лица, обращающегося к дежурному оператору, и его контактные телефоны;
- признаки проявления неисправности.

Дежурный оператор службы технической поддержки Исполнителя должен зафиксировать время обращения Заказчика, выяснить причину неисправности и приступить к ее устранению.

Исполнителем должен быть разработан и согласован с Заказчиком регламент технической поддержки Заказчика в течение 3 (трех) дней с момента заключения Договора.

Приложение А  
к Техническим требованиям

Перечень услуг и объектов Заказчика

№ п/п	Наименование услуги	Адреса объекта Заказчика	Интерфейс	Пропускная способность	QoS	Адрес доставки документов, контактное лицо <sup>1</sup>
1.	Предоставление канала связи Интернет на скорости 100 Мбит/сек	г. Москва, пр. Электролитный, д. 3, стр. 4, этаж 2, помещение операторов связи	10G Ethernet	100 Мбит/с	Интернет	

<sup>1</sup> Будет указано на этапе заключения договора