**Műszaki tartalom**

*Szolgáltatási szerződés – internet szolgáltatás biztosítása Tiszaújváros Város Önkormányzata számára*

Tiszaújváros Város Önkormányzata (3580 Tiszaújváros, Bethlen G. út 7.) telephelyére, földszinti optikai elosztó helyiségébe magas rendelkezésre állású (havi 99,9%), nagy sebességű, garantált sávszélességű, redundáns felügyelt, bérelt vonali internet szolgáltatás biztosítása külön nyomvonalú, kettős elérésű, védett gigabites optikai hozzáférésen keresztül.

**A Szolgáltató feladata:**

* A szolgáltatást garantált szimmetrikus 200 Mbps sávszélességgel kell biztosítani, gigabit ethernet interfészek átadásával, rugalmas sávszélesség-módosítási lehetőséggel. Maximális késleltetési idő: hálózaton belül átlagosan: 0-50 ms, európai vonalon átlagosan: 60 ms, észak-amerikai vonalon átlagosan: 150 ms.
* A Szolgáltatónak külön nyomvonalú, kettős elérésű, védett, dedikált gigabites optikai hozzáférésen keresztül kell megvalósítania a szolgáltatás biztosítását.
* A Szolgáltatónak a szolgáltatás biztosításához szükséges eszközig (szolgáltatás átadási pontig) felügyelt szolgáltatást kell megvalósítania.
* A Szolgáltatónak olyan eszközökkel kell megvalósítani a szolgáltatás biztosítását, melyek képesek az IPv4 protokollt korlátozások nélkül továbbítani.
* A Szolgáltató feladata a Domain bejegyzési, névfeloldási szolgáltatások biztosítása a jelenlegieknek megfelelően, de változtatási, bővítési lehetőséggel, amelyeket Tiszaújváros Város Önkormányzata írásos igényét követően a Szolgáltató 1 munkanapon belül köteles beállítani a nyilvános DNS szervereken.
* A Szolgáltatónak minden, a szolgáltatást érintő módosításról Tiszaújváros Város Önkormányzatát késedelem nélkül írásban tájékoztatni kell. Amennyiben nem Tiszaújváros Város Önkormányzata kezdeményezte a módosítást, abban az esetben a tájékoztatásnak tartalmaznia kell a módosítás okát is.
* Tiszaújváros Város Önkormányzata számára minimum /27 IP-cím tartomány biztosítása. Ennek a hirdetése a Szolgáltató feladata.
* A szolgáltatás biztosításához szükséges eszközöket az érintett telephelyen rack szekrénybe szerelve kell elhelyezni. A szekrényeket Tiszaújváros Város Önkormányzata biztosítja. Az eszközökhöz szükséges szünetmentes erősáramú ellátását (230V, max. 16A, EU csatlakozó) is Tiszaújváros Város Önkormányzata biztosítja.
* Redundáns internet kijárat végfelhasználó és a peering központok között társszolgáltatói közreműködéssel.
* Magas prioritású automatikus átirányítás.
* Belföldi és nemzetközi peering kapcsolat.
* Szolgáltatói routerek biztosítása.
* Szolgáltatói routerek egyszeri beállítása, üzemeltetése (hardveres és szoftveres hibajavítás).
* Végfelhasználói végpont kialakítása (beleértve a hozzáférési összeköttetést és az IP portot).
* A Szolgáltató IP hálózata és Tiszaújváros Város Önkormányzata optikai központja közötti összeköttetés.
* A Szolgáltató IP hálózata és Tiszaújváros Város Önkormányzata optikai központja közötti kapcsolat forgalommérése.
* Éves rendelkezésre állás: 99,9%.
* Maximális adatcsomag-vesztés: belföldi irányban: 0%, nemzetközi irányban: 0,1%.
* 24 órás rendszerfelügyelet.
* Domain szolgáltatás.

**A szolgáltatási időszak: 7 x 24 óra.**

A Szolgáltató köteles munka és munkaszüneti napokon 0-24 órás hibabejelentős szolgáltatást működtetni, amelyeken az Előfizető a szolgáltatás meghibásodását közvetlenül jelezheti a Szolgáltató felé. A Szolgáltató a bejelentett hiba elhárítását a bejelentéstől számított 2 órán belül köteles megkezdeni, és a bejelentéstől számított 4 órán belül köteles hibamentesen befejezni. Hiba esetén Tiszaújváros Város Önkormányzata biztosítja telephelyére a bejutást.

**A havi rendelkezésre állási szint kiszámítása:**

A rendszer havi tényleges rendelkezésre állása az alábbi bontásban az alábbi képlet alapján számítandó:

Havi rendelkezés állás = (előírt szolgáltatási idő percben – a rendszer kiesési idők összesítve percen) / előírt szolgáltató idő percben) \*100

A hibamentesen működő rendszer meghatározása:

* Az érintett telephelyről elérhető internet szolgáltatás, teljes szimmetrikus sávszélességgel (200 Mbps).
* A nyilvános, azaz az interneten keresztül bárhonnal elérhető Domain Name Service (DNS) szolgáltatás, amely biztosítja Tiszaújváros Város Önkormányzata domain bejegyzéseinek feloldását, beleértve a PTR bejegyzéseket is.

A rendszer kiesési idő meghatározása:

* A legkisebb értelmezett kiesési idő 1 perc, amit úgy kell értelmezni, hogy a kiesési időt felfelé, egész percre kerekítve kell számolni a rendelkezésre állás számításánál.

Amennyiben a Szolgáltató a hibajavítási határidőket betartja, úgy azon kieső percek, amelyek minden kétséget kizáróan és bizonyíthatóan, közvetlenül Tiszaújváros Város Önkormányzata hibájából következtek be, nem számítanak bele az adott hónap tényleges eszközrendelkezésre állási mutatójába. A Szolgáltató ezen hibákat is köteles a bejelentéstől számított 6 órán belül kijavítani.