

До

Лица, проявяващи интерес към
обществена поръчка , провеждана чрез
публикуване на публична покана № 081-EP-15-
CI-Д-3, с предмет: "Предоставяне на универсален
телефонен номер за обслужване на клиенти
(0700-х-xxxx)"

На вниманието на:

Заинтересованите лица

Относно: Разяснения по условия на обществена поръчка

Изх.№ 5218 / 22.05.2015г.

Уважаеми Госпожи и Господа,

Във връзка с писмено поискани разяснения по условията на обществена поръчка поръчка № 081-EP-15-CI-Д-3, с предмет: "Предоставяне на универсален телефонен номер за обслужване на клиенти (0700-х-xxxx)", на основание Чл.101б, ал.6. от ЗОП, приложени разяснения по поставените въпроси:

Въпрос 1:

На стр. 1 от Техническите изисквания сте посочили:

„Входящите обаждания към тези телефонни номера се обработват предварително от доставчика на услугата. След това посредством предоставени за ползване от доставчика на услугата линии за връзка / между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол ISDN PRI /всяка с капацитет от 30 едновременни тел. разговора/ се насочват към вътрешноевдомствената телефонна централа SIEMENS HiPath 4000 на EVN България Електроразпределение ЕАД. "

Въпрос 1а:

Какъв е точния адрес, на който трябва да бъдат предоставените „от доставчика на услугата линии“?

Отговор 1а:

Съгласно публикуваната документация към процедурата:

т. I. Дефиниции за нуждите на тази процедура

Централа – Оборудване, разположено на определени от Възложителя адреси.

т.II. Технически изисквания към услугата

7. Изпълнителя осигурява за своя сметка оборудването и инфраструктурата необходими за осъществяване на предварителната обработка на разговорите и преноса им до Централа.

8. Изпълнителя изгражда взаимнозаменяема/резервирана свързаност към поне две Централа

т.III. Технически параметри на свързаността.

1. Централа на ЕВН България Електроразпределение ЕАД

- Централа 1, гр. Пловдив, ул. Христо Г. Данов № 37

- Централа 2, гр. Пловдив, бул. Кукленско Шосе № 5

- Централа 3, гр. Пловдив, бул. Васил Левски № 236

Следва:

Терминът, използван от Възложителя е „линии за връзка“. Точните адреси на които трябва да бъдат предоставени линиите за връзка са адресите на поне две от посочените от Възложителя адреси на Централа, защото Изпълнителя има свободен избор, за всяка една изградена от него свързаност, да предостави за ползване на Възложителя линии за връзка, изградени на свободно избрани от Изпълнителя поне два от посочените от Възложителя адреси на Централа./адреса на едната Централа за линията за връзка за основната свързаност и адреса на другата Централа за линията за връзка за резервната свързаност/

Въпрос 16:

Колко на брой трябва да бъдат предоставените „от доставчика на услугата линии“?

Отговор 16:

Съгласно публикуваната документация към процедурата:

т.И. Технически изисквания към услугата

2. Изпълнителя осигурява едновременно предварителна обработка, обслужване и пренасяне към Централа на съответния брой едновременни обаждания към телефонни номера от типа „Универсален телефонен номер за обслужване на клиенти (0700-х-xxxx)“, в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на подписване на договора, както следва:

- Към телефон за аварии (0700 1 0007) – минимум 30 едновременни разговора;

- Към телефон за информация (0700 1 7777) – минимум 60 едновременни разговора;

- Към телефон за автоматична проверка на сметка (0700 1 0207) – минимум 30 едновременни разговора;

3. Изпълнителя пренася съответния брой едновременни телефонни обаждания към Централа посредством осигурени от него линии за връзка между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол ISDN PRI /всяка с капацитет от 30 едновременни тел. разговора/, в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на подписване на договора.

4. Изпълнителя да има възможност при заявка от Възложителя да започне да пренася съответния брой едновременни телефонни обаждания към Централа по осигурени от него линии за връзка между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол SIP в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на заявката.

5. Изпълнителя да има възможност при заявка от Възложителя да осигури едновременно предварителна обработка, обслужване и пренасяне към Централа на допълнителен брой едновременни обаждания към телефонни номера от типа „Универсален телефонен номер за обслужване на клиенти (0700-х-xxxx)“ в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на заявката

8. Изпълнителя изгражда взаимнозаменяема/резервирана свързаност към поне две Централа

Следва:

Терминът, използван от Възложителя е „линии за връзка“ и отговорът е „От доставчика на услугата трябва да бъдат предоставени минимум 4 резервирани, т.е. до поне две Централа, линии за връзка с възможност за последвано увеличаване“, защото в зависимост от нуждите и желанията на Възложителя този брой линии може да бъде увеличен или намален за обслужване на допълнителен брой едновременни обаждания към телефонни номера от типа „Универсален телефонен номер за обслужване на клиенти (0700-х-xxxx)

Въпрос 1в:

Допустимо ли е физическото свързаност за осигуряване на услугата да е една?

Отговор 1в:

Съгласно публикуваната документация към процедурата:

т.ІІ. Технически изисквания към услугата

7. Изпълнителя осигурява за своя сметка оборудването и инфраструктурата необходими за осъществяване на предварителната обработка на разговорите и преноса им до Централа.

8. Изпълнителя изгражда взаимнозаменяема/резервирана свързаност към поне две Централи

Следва:

Физическите свързаности изградени от Изпълнителя до Централи на Възложителя за осигуряване на услугата трябва да са поне две

Въпрос 1г:

На какъв адрес е разположена телефонна централа SIEMENS HiPath 4000?

Отговор 1г:

Централа 2, гр. Пловдив, бул. Кукленско шосе № 5

Въпрос 2:

На стр. 1 от Техническите изисквания сте посочили:

"ЕВН България Електроразпределение ЕАД има нужда да запази и продължи използването на 3 /три/ от изброените телефонни номера от типа „Универсален телефонен номер за обслужване на клиенти (0700-х-xxxx)“

0700 1 7777 (телефон за информация);

0700 1 0007 (телефон за аварии);

0700 1 0207 (автоматична проверка на сметката);"

Моля потвърдете, че само и единствено телефонните номера 07001777, 070010007 и 070010207 са предмет на поръчка № 081-EP-15-C1-Д-3, с предмет Предоставяне на универсален телефонен номер за обслужване на клиенти (0700-х-xxxx)?

Отговор 2:

Съгласно публикуваната документация към процедурата:

т.ІІ. Технически изисквания към услугата

5. Изпълнителя да има възможност при заявка от Възложителя да осигури едновременно предварителна обработка, обслужване и пренасяне към Централа на допълнителен брой едновременни обаждания към телефонни номера от типа „Универсален телефонен номер за обслужване на клиенти (0700-х-xxxx) в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на заявката

Следва:

Не потвърждаваме, защото е възможно Възложителя да поиска и ползването на други телефонни номера от типа „Универсален телефонен номер за обслужване на клиенти (0700-х-xxxx)

Въпрос 3:

На стр. 1 от Техническите изисквания сте посочили:

„Дефиниции за нуждите на тази процедура

ISDN (Integrated Services Digital Network) - по дефинициите за Европа

ISDN PRI (ISDN Primary Rate Interface) - по дефинициите за Европа

SIP (Session Initiation Protocol) - съгласно RFC 3261, RFC 3263, RFC 2327, RFC 3264”

Какво имате предвид под „SIP (Session Initiation Protocol) - съгласно RFC 3261, RFC 3263, RFC 2327, RFC 3264”, защото е посочено, че услугата трябва да бъде предоставена, чрез протокол ISDN PRI?

Отговор 3:

Съгласно публикуваната документация към процедурата:

т.І. Дефиниции за нуждите на тази процедура.

SIP (Session Initiation Protocol) – съгласно RFC 3261, RFC 3263, RFC 2327, RFC 3264

т.ІІ. Технически изисквания към услугата

3. Изпълнителя пренася съответния брой едновременни телефонни обаждания към Централа посредством осигурени от него линии за връзка между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол ISDN PRI /всяка с капацитет от 30 едновременни тел. разговора/, в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на подписване на договора.

4. Изпълнителя да има възможност при заявка от Възложителя да започне да пренася съответния брой едновременни телефонни обаждания към Централа по осигурени от него линии за връзка между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол SIP в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на заявката.

Следва:

Под SIP се има предвид SIP (Session Initiation Protocol) – съгласно RFC 3261, RFC 3263, RFC 2327, RFC 3264 и освен това в документацията не е посочено, че услугата трябва да бъде предоставена по линии за връзка между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол ISDN PRI /всяка с капацитет от 30 едновременни тел. разговора/ за целия срок на договора, а само в началото на изпълнението му.

Въпрос 4:

Стр. 2 от Техническите изисквания сте посочили, че:

„Към телефон за аварии (0700 1 0007) - минимум 30 едновременно разговора;

Към телефон за информация (0700 1 7777) - минимум 60 едновременно разговора;

Към телефон за автоматична проверка на сметка (0700 1 0207) ~ минимум 30 едновременно разговора“

Да разбираме ли, че:

Въпрос 4а:

Към телефон за аварии (0700 1 0007) - минимум 30 едновременни разговора - трябва да се осигури минимум 1 /един/ брой ISDN PRI интерфейс?

Отговор 4а:

Съгласно публикуваната документация към процедурата:

2. Изпълнителя осигурява едновременно предварителна обработка, обслужване и пренасяне към Централа на съответния брой едновременни обаждания към телефонни номера от типа „Универсален телефонен номер за обслужване на клиенти (0700-х-xxxx), в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на подписване на договора, както следва:

- Към телефон за аварии (0700 1 0007) – минимум 30 едновременни разговора;

3. Изпълнителя пренася съответния брой едновременни телефонни обаждания към Централа посредством осигурени от него линии за връзка между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол ISDN PRI /всяка с капацитет от 30 едновременни тел. разговора/, в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на подписване на договора.

4. Изпълнителя да има възможност при заявка от Възложителя да започне да пренася съответния брой едновременни телефонни обаждания към Централа по осигурени от него линии за връзка между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол SIP в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на заявката.

7. Изпълнителя осигурява за своя сметка оборудването и инфраструктурата необходими за осъществяване на предварителната обработка на разговорите и преноса им до Централа.

8. Изпълнителя изгражда взаимнозаменяема/резервирана свързаност към поне две Централа

Следва:

Съгласно отговора на въпроси 1б и 3 и ако въпроса се отнася за интерфейс в Централа на Възложителя то отговора е „Поне 2 в началото на договора“, защото, заради изискването за взаимозаменяемост/резервираност на линиите за връзка, Изпълнителя трябва да осигури поне по два интерфейса за връзка между оборудването на Възложителя и инфраструктурата на Изпълнителя, за всяка една резервирана линия за връзка, като например в случая на избрана резервираност до две Централа, за минимум 30 телефонни разговора, за всяка централа ще е необходим по минимум един интерфейс към линиите за връзка между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол ISDN PRI /всяка с капацитет от 30 едновременни тел. разговора/, като всеки един от тези необходими интерфейси трябва да е осигурен в различна Централа

Въпрос 46:

Към телефон за информация (0700 1 7777) - минимум 60 едновременни разговора - трябва да се осигурят минимум 2 /два/ броя ISDN PRI интерфейси?

Отговор 46:

Съгласно публикуваната документация към процедурата:

2. Изпълнителя осигурява едновременно предварителна обработка, обслужване и пренасяне към Централа на съответния брой едновременни обаждания към телефонни номера от типа „Универсален телефонен номер за обслужване на клиенти (0700-х-xxxx), в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на подписване на договора, както следва:

- Към телефон за информация (0700 1 7777) – минимум 60 едновременни разговора;

3. Изпълнителя пренася съответния брой едновременни телефонни обаждания към Централа посредством осигурени от него линии за връзка между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол ISDN PRI /всяка с капацитет от 30 едновременни тел. разговора/, в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на подписване на договора.

4. Изпълнителя да има възможност при заявка от Възложителя да започне да пренася съответния брой едновременни телефонни обаждания към Централа по осигурени от него линии за връзка между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол SIP в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на заявката.

7. Изпълнителя осигурява за своя сметка оборудването и инфраструктурата необходими за осъществяване на предварителната обработка на разговорите и преноса им до Централа.

8. Изпълнителя изгражда взаимнозаменяема/резервирана свързаност към поне две Централа

Следва:

Съгласно отговора на въпроси 16 и 3 и ако въпроса се отнася за интерфейс в Централа на Възложителя то отговора е „Поне 4 в началото на договора“, защото, заради изискването за взаимозаменяемост/резервираност на линиите за връзка, Изпълнителя трябва да осигури поне по два интерфейса за връзка между оборудването на Възложителя и инфраструктурата на Изпълнителя, за всяка една резервирана линия за връзка, като например в случая на избрана резервираност до две Централа, за минимум 60 телефонни разговора, за всяка централа ще е необходим по минимум една двойка интерфейси към линиите за връзка между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол ISDN PRI /всяка с капацитет от 30 едновременни тел. разговора/, като всяка една от тези необходими двойки интерфейси трябва да е осигурена в различна Централа

Въпрос 4в:

Към телефон за автоматична проверка на сметка (0700 1 0207) - минимум 30 едновременни разговора - трябва да се осигури минимум 1 /един/ брой ISDN PRI интерфейс?

Отговор 4в:

Съгласно публикуваната документация към процедурата:

2. Изпълнителя осигурява едновременно предварителна обработка, обслужване и пренасяне към Централа на съответния брой едновременни обаждания към телефонни номера от типа „Универсален телефонен номер за обслужване на клиенти (0700-х-xxxx), в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на подписване на договора, както следва:

- Към телефон за автоматична проверка на сметка (0700 1 0207) – минимум 30 едновременни разговора;

3. Изпълнителя пренася съответния брой едновременни телефонни обаждания към Централа посредством осигурени от него линии за връзка между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол ISDN PRI /всяка с капацитет от 30 едновременни тел. разговора/, в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на подписване на договора.

4. Изпълнителя да има възможност при заявка от Възложителя да започне да пренася съответния брой едновременни телефонни обаждания към Централа по осигурени от него линии за връзка между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол SIP в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на заявката.

7. Изпълнителя осигурява за своя сметка оборудването и инфраструктурата необходими за осъществяване на предварителната обработка на разговорите и преноса им до Централа.

8. Изпълнителя изгражда взаимнозаменяема/резервирана свързаност към поне две Централа

Следва:

Съгласно отговора на въпроси 1б и 3 и ако въпроса се отнася за интерфейс в Централа на Възложителя то отговора е „Поне 2 в началото на договора“, защото, заради изискването за взаимозаменяемост/резервираност на линиите за връзка, Изпълнителя трябва да осигури поне по два интерфейса за връзка между оборудването на Възложителя и инфраструктурата на Изпълнителя, за всяка една резервирана линия за връзка, като например в случая на избрана резервираност до две Централа, за минимум 30 телефонни разговора, за всяка централа ще е необходим по минимум един интерфейс към линиите за връзка между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол ISDN PRI /всяка с капацитет от 30 едновременни тел. разговора/, като всеки един от тези необходими интерфейси трябва да е осигурен в различна Централа

Въпрос 4г:

Защото в образеца на Финансовото предложение на стр. 17 от документацията на поръчката в таблицата за предложението на участника на ред 5 „Осигуряване на линия за връзка използваща протокол ISDN PRI съгласно техн. Изисквания“ количеството на услуги е 5 (броя).

Отговор 4г:

Съгласно отговорите на въпроси 1б в публикувания образец на финансовото предложение се има предвид „линия за връзка“, а не интерфейс. Предвидена е възможност за увеличаване на броя линии за връзка с поне една.

Въпрос 4д:

Колко ISDN PRI интерфейса трябва да се предоставят в рамките на поръчката?

Отговор 4д:

Съгласно отговорите на въпроси 4а, 4б, 4в и ако въпроса се отнася за интерфейс в Централата на Възложителя то следва отговор „Поне 8 в началото на договора“

Въпрос 4е:

Какъв брой ISDN PRI интерфейса трябва да се предоставят към всеки един номер 0700 1 0007, 0700 1 7777 и 0700 1 0207 по отделно?

Отговор 4е:

За номер 0700-1-0007, съгласно отговор на въпрос 4а и ако въпроса се отнася за интерфейс в Централа на Възложителя то следва отговор „Поне 2 в началото на договора“

За номер 0700-1-7777, съгласно отговор на въпрос 4б и ако въпроса се отнася за интерфейс в Централа на Възложителя то следва отговор „Поне 4 в началото на договора“

За номер 0700-1-0207, съгласно отговор на въпрос 4в и ако въпроса се отнася за интерфейс в Централа на Възложителя то следва отговор „Поне 2 в началото на договора“

Въпрос 5:

В т. 8 на стр. 2 от Техническите изисквания

“Изпълнителя изгражда взаимнозаменяема/резервирана свързаност към поне две Централи”

Моля за допълнително разяснение по тази точка.

Въпрос 5а:

Посочените „две централи“ собственост на Възложителя ли са или сте имали предвид два отделни технически центъра на участника?

Отговор 5а:

Съгласно публикуваната документация към процедурата:

т. I. Дефиниции за нуждите на тази процедура

Централа – Оборудване, разположено на определени от Възложителя адреси.

т.III. Технически параметри на свързаността.

1. Централите на ЕВН България Електроразпределение ЕАД

- Централа 1, гр. Пловдив, ул. Христо Г. Данов № 37

- Централа 2, гр. Пловдив, бул. Кукленско шосе № 5

- Централа 3, гр. Пловдив, бул. Васил Левски № 236

Следователно съгласно дефиницията термина „Централа“ използван в публикуваната документация не е аналогичен например на термина „Телефонна централа“. Броят на Централите е 3 и към момента сградите на тези адреси са собственост на Възложителя

Въпрос 5б:

Ако двете централи са собственост на Възложителя моля да посочите точни адреси на местоположението им и марка и модел на централите.

Отговор 5б:

Съгласно публикуваната документация към процедурата:

т. I. Дефиниции за нуждите на тази процедура

Централа – Оборудване, разположено на определени от Възложителя адреси.

т.III. Технически параметри на свързаността.

1. Централи на ЕВН България Електроразпределение ЕАД

- Централа 1, гр. Пловдив, ул. Христо Г. Данов № 37

- Централа 2, гр. Пловдив, бул. Кукленско шосе № 5

- Централа 3, гр. Пловдив, бул. Васил Левски № 236

Съгласно отговор 5а в този случай термина „Централа“ не предполага определяне чрез марка и модел. Това може да бъде всякакво оборудване, независимо какво, независимо чия собственост, разположено на определени от Възложителя адреси

Въпрос 6а:

В т. 13 на стр. 2 от Техническите изисквания

„Тристепенно Interactive Voice Response (IVR) меню, с активиране и записване от Възложителя на различни съобщения в зависимост от деня и часовата зона на обаждането“

Какво разбирате от тристепенно Interactive Voice Response (IVR) меню? Моля за допълнително описание и разяснение

Отговор 6а:

Съгласно публикуваната документация към процедурата:

7. Изпълнителя осигурява за своя сметка оборудването и инфраструктурата необходими за осъществяване на предварителната обработка на разговорите и преноса им до Централа.

Интерактивна система за гласови отговори.(английски: Interactive voice response, IVR) е технология, която позволява на компютър да взаимодейства с хора чрез използването на глас и набиране с тонален сигнал от клавиатурата на телефона.

В случая се има предвид възможност за такова взаимодействие между инициатор на телефонно обаждане към универсален телефонен номер за обслужване на клиенти (0700-х-xxxx) и IVR осигурен от Изпълнителя по време на предварителната обработка на разговорите и преди преноса им до Централа.

Тристепенно IVR меню означава възможност за такова взаимодействие на поне 3 нива, с последваща реакция на IVR след всеки отговор на инициатора.

Например:

1. Съобщение 1 или Въпрос 1, последвано от изчакване на възможен отговор 1 (въведен от инициатора чрез натискане на бутон 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, *, # от цифровия му телефон)
2. В зависимост от отговора пренос на разговора към Централа или Съобщение 2(1) или Въпрос 2(1), последвано от изчакване на възможен отговор 2 (въведен от инициатора чрез натискане на бутон 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, *, # от цифровия му телефон)
3. В зависимост от отговора пренос на разговора към Централа или Съобщение 3(2)(1) или Въпрос 3(2)(1), последвано от изчакване на възможен отговор 3 (въведен от инициатора чрез натискане на бутон 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, *, # от цифровия му телефон)
4. В зависимост от отговора пренос на разговора към Централа или Съобщение 4(3)(2)(1)

Въпрос 6б:

С каква продължителност трябва да са съобщенията упоменати в т. 13 на стр. 2 от Техническите изисквания?

Отговор 6б:

Добрата практика предполага максимална продължителност на едно съобщение или един въпрос в IVR да е 60 сек.

Въпрос 7:

В т. 14 на стр. 2 от Техническите изисквания

„Тип на обаждането“

Какво разбирате под термина „тип на обаждането“?

Отговор 7:

Допълнителна информация относно типа на обаждането. От какъв тип телефонна мрежа е иницирано обаждането.

Въпрос 8:

На стр. 3 от Техническите изисквания „III. Технически параметри на свързаността.

1. Централи на ЕВН България Електроразпределение ЕАД

- Централа 1, гр. Пловдив, ул. Христо Г. Данов №37
- Централа 2, гр. Пловдив, бул. Кукленско шосе № 5
- Централа 3. гр. Пловдив, бул. Васил Левски № 236”

Въпрос 8а:

Коя услуга (кой национален номер 07001777, 070010007 и 070010207) на кой адрес трябва да бъде предоставена?

Отговор 8а:

Съгласно отговорите на въпрос 1а, Изпълнителя има свобода на избора в рамките на публикуваната документация.

Въпрос 86:

Какви са телефонните централи (марка и модел), към които трябва да бъдат предоставени услугите?

Отговор 86:

Съгласно публикуваната документация към процедурата:

Входящите обаждания към тези телефонни номера се обработват предварително от доставчика на услугата. След това посредством предоставени за ползване от доставчика на услугата линии за връзка / между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол ISDN PRI /всяка с капацитет от 30 едновременни тел. разговора/ се насочват към вътрешноеведомствената телефонна централа SIEMENS HiPath 4000 на ЕВН България Електроразпределение ЕАД.

7. Изпълнителя осигурява за своя сметка оборудването и инфраструктурата необходими за осъществяване на предварителната обработка на разговорите и преноса им до Централа.

И съгласно въпрос 1г на участника,

Следва отговор - След предварителната обработка на разговорите чрез свободно избрано от Изпълнителя оборудване те се насочват към вътрешноеведомствената телефонна централа модел „SIEMENS HiPath 4000“ собственост на ЕВН България Електроразпределение ЕАД

Въпрос 9:

На страница 17 от документацията в документа Финансово предложение на ред 6 „Осигуряване на линия за връзка използваща протокол SIP съгласно техн. изисквания“

Моля за разяснение по тази позиция, защото от документацията не става ясно:

Въпрос 9а:

За какво ще се използва „линия за връзка използваща протокол SIP?“

Отговор 9а:

Съгласно публикуваната документация към процедурата:

т.ІІ. Технически изисквания към услугата

4. Изпълнителя да има възможност при заявка от Възложителя да започне да пренася съответния брой едновременни телефонни обаждания към Централа по осигурени от него линии за връзка между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол SIP в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на заявката.

Следва отговор „При заявка от Възложителя линиите за връзка използващи протокол SIP ще се използват за пренос на съответния брой едновременни телефонни обаждания към Централа“

Въпрос 9б:

Какъв е адреса, на който трябва да бъде предоставена?

Отговор 9б:

Съгласно отговорите на въпрос 1а, Изпълнителя има свобода на избора в рамките на публикуваната документация.

Въпрос 9в:

Колко на брой едновременно канала трябва да се осигурява по тази „линия за връзка използваща протокол SIP?

Отговор 9в:

Съгласно публикуваната документация към процедурата:

т.ІІ. Технически изисквания към услугата

2. Изпълнителя осигурява едновременно предварителна обработка, обслужване и пренасяне към Централа на съответния брой едновременно обаждания към телефонни номера от типа „Универсален телефонен номер за обслужване на клиенти (0700-х-xxxx), в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на подписване на договора, както следва:

- Към телефон за аварии (0700 1 0007) – минимум 30 едновременно разговора;

- Към телефон за информация (0700 1 7777) – минимум 60 едновременно разговора;

- Към телефон за автоматична проверка на сметка (0700 1 0207) – минимум 30 едновременно разговора;

3. Изпълнителя пренася съответния брой едновременно телефонни обаждания към Централа посредством осигурени от него линии за връзка между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол ISDN PRI /всяка с капацитет от 30 едновременно тел. разговора/, в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на подписване на договора.

4. Изпълнителя да има възможност при заявка от Възложителя да започне да пренася съответния брой едновременно телефонни обаждания към Централа по осигурени от него линии за връзка между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол SIP в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на заявката.

5. Изпълнителя да има възможност при заявка от Възложителя да осигури едновременно предварителна обработка, обслужване и пренасяне към Централа на допълнителен брой едновременно обаждания към телефонни номера от типа „Универсален телефонен номер за обслужване на клиенти (0700-х-xxxx) в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на заявката

Следва отговор „Между (0) и (120 + заявления за предварителна обработка, обслужване и пренасяне към Централа на допълнителен брой едновременно обаждания към телефонни номера от типа „Универсален телефонен номер за обслужване на клиенти (0700-х-xxxx))“

Въпрос 10:

На страница 17 от документацията в документа Финансово предложение на ред 6

Броя месеци в таблицата за изпълнение на услугите по позиции 1, 2, 3 и 4 е 36 месеца, а по позиции 5 и 6 е 18 месеца.

Как да тълкуваме това разминаване на периода за предоставяне на услугата? Защото няма техническа възможност за предоставяне на фиксиран номер от вида (пр. 07001777, 070010007 и 070010207) без да бъде осигурен и интерфейс за осигуряване на услугата

Отговор 10:

Съгласно публикуваната документация към процедурата:

т.ИИ. Технически изисквания към услугата

2. Изпълнителя осигурява едновременно предварителна обработка, обслужване и пренасяне към Централа на съответния брой едновременни обаждания към телефонни номера от типа „Универсален телефонен номер за обслужване на клиенти (0700-х-xxxx)“, в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на подписване на договора, както следва:

- Към телефон за аварии (0700 1 0007) – минимум 30 едновременни разговора;

- Към телефон за информация (0700 1 7777) – минимум 60 едновременни разговора;

- Към телефон за автоматична проверка на сметка (0700 1 0207) – минимум 30 едновременни разговора;

3. Изпълнителя пренася съответния брой едновременни телефонни обаждания към Централа посредством осигурени от него линии за връзка между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол ISDN PRI /всяка с капацитет от 30 едновременни тел. разговора/, в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на подписване на договора.

4. Изпълнителя да има възможност при заявка от Възложителя да започне да пренася съответния брой едновременни телефонни обаждания към Централа по осигурени от него линии за връзка между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол SIP в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на заявката.

5. Изпълнителя да има възможност при заявка от Възложителя да осигури едновременно предварителна обработка, обслужване и пренасяне към Централа на допълнителен брой едновременни обаждания към телефонни номера от типа „Универсален телефонен номер за обслужване на клиенти (0700-х-xxxx)“ в срок до 15 (петнадесет) календарни дни от датата на заявката

и съгласно отговорите на въпроси 2 и 3 и уточнението че Възложителя използва термина „линия за връзка“, а не интерфейс, следва че тълкуванието на таблицата е следното:

По позиция 1, 2, 3 и 4 – месечни такси за предварителна обработка, обслужване и пренасяне към Централа на съответния брой едновременни обаждания към телефонни номера от типа „Универсален телефонен номер за обслужване на клиенти (0700-х-xxxx)“, за трите съществуващи телефонни номера от типа „Универсален телефонен номер за обслужване на клиенти (0700-х-xxxx)“ и за предполагаемо още един телефонен номер от типа „Универсален телефонен номер за обслужване на клиенти (0700-х-xxxx)“

По позиция 5 – месечни такси за предоставянето на предполагаеми 5 бр линии за връзка между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол ISDN PRI /всяка с капацитет от 30 едновременни тел. разговора/ за времето от около 18 месеца, до предполагаемо решение за преминаване към линии за връзка между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол SIP.

По позиция 6 - месечни такси за предоставянето на предполагаеми 4 бр *линии за връзка между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол SIP* за времето от около 18 месеца след отказ от някои линиите за връзка между инфраструктурата на Изпълнителя и Централа използващи протокол ISDN PRI /всяка с капацитет от 30 едновременни тел. разговора/.