

Търговски условия

към процедура на договаряне с обявление за възлагане на обществена поръчка

№ 792-EP-15-SI-D-3, с предмет: "Доставка, внедряване и поддръжка на фабрично нови: Voice over IP телефонна централа, решение за запис на разговори, решение за IVR, решение за контактен център и Mail-to-Fax решение"

1. Дефиниции

Изброените по-долу термини имат значението, посочено срещу тях, освен ако контекстът налага друго значение.

- 1.1. Договор означава договор, сключен между Възложителя и Изпълнителя, в който се определя предмета на доставката и условията за нейното изпълнение.
- 1.2. Доставка означава: (i) доставката на стоките; и/или (ii) предоставянето на услугите, предмет на договора
- 1.3. Срок на действие е срокът, през който договоротъ действа между страните и създава валидни права и задължения за всяка от тях
- 1.4. Срок на изпълнение е срокът, в който дадена доставка трябва да бъде изпълнена
- 1.5. Стойност на договора е максималната стойност, която Възложителят може да дължи на Изпълнителя в замяна на извършени доставки, заявени в срока на действие на договора
- 1.6. Търговски условия е настоящият документ, който представлява неразделна част от договора, и определя общите условия, които ще се прилагат за всяка конкретна доставка, извършена през срока на действие на договора. В случай на разлика между предвиденото в търговските условия и договора, ще се прилага предвиденото в договора
- 1.7. Технически изисквания е документ, в който Възложителят определя своите изисквания по отношение на доставката. Техническите изисквания представляват неразделна част от договора и са задължителни за изпълнение от Изпълнителя
- 1.8. Общи условия за закупуване е документ, който определя общо-приложими условия за всички Изпълнители. Общите условия представляват неразделна част от договора и са задължителни за Изпълнителя, доколкото в договора не е предвидено друго.

2. Ценови условия

- 2.1. Всички договорени в процеса на възлагане на поръчката единични цени са окончателни, без включен ДДС, прилагат се за целия срок на действие на договора и не подлежат на актуализация, освен ако договора не предвижда друго.

3. Място на изпълнение

- 3.1. Мястото на изпълнение се посочва от Възложителя в договора

4. Срокове

- 4.1. Срокът на действие на договора е до (i) посоченият в договора срок на договора или (ii) усвояване стойността на договора, което настъпи по-рано.
- 4.2. Срокът за изпълнение на доставка/доставки по договора се определя в календарни дни след датата на сключване на договора и се посочва в договора/в отделните заявки за доставка към договора. В случай че, в договора не е предвиден конкретен срок за изпълнение на доставката, максималният срок за изпълнение е до 30 (тридесет) дни след подписване на договора и получаване на писмена заявка за доставка от Възложителя, съдържаща точна спецификация на доставката

5. Собственост/ риск

- 5.1. В случаите, когато предмет на договора е доставка на стоки, Изпълнителят е длъжен да прехвърли собствеността върху стоките, свободни от каквито и да е права на трети лица, както и да предаде на Възложителя всички документи във връзка с произхода и ползването на стоките.
- 5.2. Собствеността и риска от погиване и/или повреждане на стоките преминава върху Възложителя след подписване на приемо-предавателен протокол за приемане на доставката. Преди подписване на посочения протокол рискът се носи от Изпълнителя

6. Плащане

- 6.1. Плащанията се извършват от Възложителя по банков път, по посочена от Изпълнителя сметка. Възложителят не прави авансови плащания. Възложителят заплаща дължимите суми след изпълнение на всички изброени по-долу условия: (i) надлежно извършена доставка; (ii) подписване на двустранен приемо-предавателен протокол за приемане на доставката от оправомощени представители на страните; и (iii) получаване на оригинална фактура, отговаряща на изискванията на Възложителя и приложимите нормативни актове. Срокът за плащане започва да тече от датата, на която бъде изпълнено и последното от посочените по-горе условия



Информацията е заличена съгл. чл.2 и чл.4 от ЗЗЛД

- 6.2. Извършване на плащане от страна на Възложителя не означава признаване на редовността на доставката и нейното приемане, нито отказ от право на: (i) неустойки и/или претенции (ii) гаранции; и (iii) обезщетения.
- 6.3. При издаване на фактура се посочват (i) ЕИК номерът и идентификационният номер по ДДС на Възложителя и на Изпълнителя; (ii) приложимата ставка на ДДС и сумата на ДДС, в случай на самоначисляване или нулева ставка на ДДС, се посочва приложимото законодателство и (iii) номер на Заявката за доставка.
- 6.4. Оригинален на фактурата заедно с подписан приемо - предавателен протокол за извършване на доставка и копие от съответната Заявка за доставка се изпращат на вниманието на лицата за контакт на Възложителя, посочени в договора.
- 6.5. Страните се съгласяват, че не се допуска в една и съща фактура да се фактурират доставки по различни договори, както и доставки по различни заявки към един и същ договор.
- 6.6. В случай че договорът или част от него има за свой предмет извършване на услуга от Изпълнителя към Възложителя, и Изпълнителят е чуждестранно лице, за целите на избягване на двойно данъчно облагане чрез прилагане на международните Спогодби за избягване на двойно данъчно облагане ("СИДДО"/, за всяка календарна година поотделно Изпълнителят предоставя на Възложителя "Декларация за притежател на дохода" и "Сертификат за местно лице", които следва да бъдат представени до датата на издаване на първа фактура по договора и изпратени на имейл, както и в оригинал до лицата за контакт на Възложителя, представители на отдел „Снабдяване“, посочени на първата страница в договора. В случай че не бъдат представени горепосочените документи, Възложителят удържа при плащането на фактурите данък при източника съгласно приложимото българско законодателство, когато услугите са в обхвата на този данък.
- 7. Отговорност**
- 7.1. Изпълнителят отговаря за точното изпълнение на възложената поръчка.
- 7.2. Изпълнителят носи отговорност за всички действия, бездействия, неизпълнение или небрежност от страна на негов представител и/или персонал, както и на негов подизпълнители, в случай че има такива.
- 7.3. Изпълнителят отговаря за всички вреди, причинени на Възложителя и/или трети лица при или по повод изпълнение на договора.
- 7.4. В случай че, при изпълнение на договора настъпи застрахователно събитие, покрито от някой от застрахователните договори на Възложителя, Изпълнителят е длъжен да изпълнява стриктно инструкциите за действие, дадени от Възложителя. В случай, че за настъпило застрахователно събитие не бъде изплатено застрахователно обезщетение поради неправилно предприемане на действия от страна на Изпълнителя, последният отговаря пред Възложителя за пълния размер на претърпените в резултат на застрахователното събитие щети.
- 8. Права и задължения на Възложителя**
- 8.1. Възложителят има право:
- 8.1.1. Във всеки момент от срока на действие на договора да извършва проверки относно качеството на доставката, без с това да пречи на самостоятелността на Изпълнителя.
- 8.1.2. Писмено и мотивирано да поиска от Изпълнителя да бъде отстранен някой от подизпълнителите, тъй като последният се смята за неподходящ или не отговаря на изискванията на Възложителя.
- 8.2. Възложителят е длъжен:
- 8.2.1. Да организира допускането на Изпълнителя до мястото на изпълнение на доставката.
- 8.2.2. Да заплаща приетите доставки в предвидените срокове.
- 8.2.3. Да оформя предвидените в договора документи във връзка с неговото изпълнение.
- 8.3. Приемането на доставка от страна на Възложителя не представлява отказ от право, възникнало в съответствие с договора, и не освобождава Изпълнителя от задълженията и отговорността му, свързани с неточното изпълнение на задълженията му по договора.
- 9. Права и задължения на Изпълнителя**
- 9.1. Изпълнителят има право:
- 9.1.1. Да бъде допуснат до мястото на изпълнение на доставката.
- 9.1.2. Да получи дължимите плащания в предвидените за това срокове.
- 9.2. Изпълнителят е длъжен:
- 9.2.1. Да извърши доставката съгласно условията на договора и в съответствие с изискванията на Възложителя.
- 9.2.2. Да извършва всички действия, свързани с изпълнението на договора, с грижата на добър търговец, в съответствие с приложимото законодателство и изцяло в интерес на Възложителя, както и съобразно стандартите, определени от Възложителя и от приложимото право.
- 9.2.3. Да запази си дейност по договора да спазва всички установени правила в областта на здравословни, безопасни условия на труда, опазване на околната среда, качество на доставката и другите приложими за дейностите по договора нормативи.
- 9.2.4. Изпълнителят, включително неговият персонал и подизпълнители, се задължават да се въздържат



- от всякакви действия, които могат да имат отрицателен ефект върху икономическите и правните интереси на Възложителя или върху неговата репутация и добро име.
- 9.2.5. Да опазва цялото имущество на Възложителя, до което има достъп във връзка с изпълнението на доставката.
- 9.2.6. Да информира Възложителя незабавно в писмена форма за възникнали щети или повреди в съоръжения, инсталации, оборудване или друго имущество – собственост на Възложителя, при изпълнение на доставката, както и за непосредствено свързаните с това опасности.
- 9.2.7. Да уведомява писмено Възложителя, когато съществува опасност от забава при изпълнението на доставката.
- 9.2.8. Да осигурява на Възложителя достъп до всяко място и до всяка информация, свързани с изпълнението на договора.
- 9.2.9. Да не нарушава чрез доставката защитените права на трети лица.
- 9.3. Без предварителното писмено разрешение на Възложителя, Изпълнителят няма право:
- 9.3.1. Да използва правата на интелектуална собственост на Възложителя, като например търговски марки, промишлен дизайн и други.
- 9.3.2. Да прави изявления, дава интервюта и/или подписва каквито и да е документи от името на Възложителя.
- 9.4. Изпълнителят осигурява за своя сметка сключването и поддържането в сила на всички застрахователни договори по отношение на отговорността на Изпълнителя за вреди, причинени от действия на персонала на Изпълнителя на имуществото, живота и здравето на Възложителя, неговия персонал и/или трети лица.
- 9.5. Изпълнителят се задължава да обезщети и предпазва Възложителя от претенции, съдебни дела или други действия, предприети срещу Възложителя от трети лица, доколкото те произтичат от причина, изхождаща от дейността на Изпълнителя във връзка с изпълнението на договора.
- 9.6. С подписването на договора Изпълнителят изрично потвърждава, че договорът не е предназначен да, и не дава разрешение на Изпълнителя да използва по какъвто и да било начин, която и да е от търговските марки на Възложителя, освен в случаите, в които Възложителят изрично разрешава ползването им.
- 10. Гаранционен срок**
- 10.1. Изпълнителят поема гаранция за качеството на доставката и за годността ѝ за употреба.
- 10.2. Гаранционните срокове остават в сила, независимо от изтичане на срока на действие на договора или неговото предсрочно прекратяване.
- 10.3. Изпълнителят се задължава да отстрани за своя сметка всички повреди и отклонения от изискванията за качество, които са възникнали в рамките на гаранционния срок.
- 10.4. Изпълнителят гарантира съответствието на доставката и вложените материали с изискванията на Възложителя и приложимите български и международни стандарти, независимо от факта дали доставките произхождат от него или от негови доставчици.
- 10.5. При възникнали дефекти, поради повреда/несъответствие на качеството, гаранционният срок ще се удължи съответно с цялото време на престой.

11. Гаранция за изпълнение

- 11.1. При подписване на договора Изпълнителят предоставя гаранция за изпълнение на договора, чийто размер се определя като % от стойността на обществената поръчка без включен ДДС и се представя във формата на парична сума или банкова гаранция в лева. Стойността на обществената поръчка се определя от окончателната обща стойност от финалното финансово предложение на участника, избран за изпълнител. Гаранцията обезпечаваше изпълнението на договора, отстраняването на възникнали дефекти и задължението за плащане на каквито и да е парични суми от страна на Изпълнителя към Възложителя (като например плащане на неустойки, обезщетения или други подобни).
- 11.2. Срокът на валидност на предоставената гаранция за изпълнение се конкретизира в договора и включва срока на действие на договора и гаранционния срок на доставката/ите. Когато гаранцията за изпълнение на договора се представя във вид на парична сума, то тя се внася по сметка на Възложителя и се освобождава не по-късно от 30 дни след изтичане на срока на действие на договора включително гаранционния срок на доставката/ите. Всички банкови разходи, свързани с обслужването на гаранцията, включително при нейното възстановяване, са за сметка на Изпълнителя. Възложителят не дължи на Изпълнителя лихви или други обезщетителни плащания върху сумата по гаранцията.
- 11.4. Когато гаранцията за изпълнение на договора е под формата на банкова гаранция, то тя е безусловна и неотменяема. Банковата гаранция е във форма, със съдържание и при условия, предварително одобрени от Възложителя. Всички разходи по поддържането на банковата гаранция са за сметка на Изпълнителя.
- Възложителят задържа гаранцията за изпълнение на договора и в случаите когато в процеса на неговото изпълнение възникне спор между страните - до приключването му с влязло в сила решение на компетентния орган или с взаимно споразумение между страните.



11.6. В случай на удължаване на срока на договора на основанията предвидени в ЗОП, както и при промяна на друго основание на срока на договора или на гаранционния срок:

11.6.1. При банкова гаранция Изпълнителят е длъжен да предостави анекс към банковата гаранция или нова банкова гаранция в размера на неусвоената сума, покриваща и удължения срок;
При депозитна гаранция Възложителят има право да я задържи и за удължения

12. Неустойки

12.1. Изпълнителят се задължава да изпълнява задълженията си по договора точно в качествено, количествено и времево отношение, като се съобразява с изискванията на Възложителя по отношение на доставката. Всяко отклонение от точното изпълнение на доставката се счита за неизпълнение от страна на Изпълнителя.

12.2. Предвидените неустойки имат обезщетителна функция за Възложителя и последният няма задължение да доказва претърпени вреди.

12.3. В случай че за Възложителя възникне право да получи неустойка или поради действие или бездействие на Изпълнителя, негов персонал и/или подизпълнители бъде наложена на Възложителя имуществена санкция от държавен и/или административен орган, или Възложителят бъде осъден да плати на трето лице обезщетение за претърпени вреди в следствие действие и/или бездействие на посочените по-горе в тази точка лица Възложителят има право да прихване размера на неустойката или имуществената санкция или обезщетението от плащането, дължимо на Изпълнителя. В тази връзка Възложителят изпраща на Изпълнителя съответно уведомление.

12.4. Всички разходи, възникващи през срока на действие на договора, които произтичат от нарушения на договорните и/или законовите задължения на Изпълнителя, са за сметка на Изпълнителя. В случай че Възложителят е заплатил подобни разходи, Изпълнителят се задължава да възстанови пълната им стойност на Възложителя. Възложителят има право да прихване стойността на разходите от дължимото на Изпълнителя плащане.

12.5. Неустойката се прихваща от задължението към доставчика след изпращане на уведомително писмо (документ за неустойка с обезщетителен характер) от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

12.6. Плащането на неустойка не лишава изправната страна от правото ѝ да търси обезщетение, когато претърпените вреди и пропуснатите ползи надвишават размера на неустойката.

13. Прекратяване на договора

13.1. Договорът може да бъде предсрочно прекратен, освен в изрично посочените в него случаи, и по следните начини:

13.1.1. По взаимно писмено съгласие на страните.

13.1.2. По взаимно писмено съгласие на страните, при намаляване на договорените количества или отпадане на дейности от предмета на поръчката или друг от предвидените от ЗОП случаи.

13.1.3. Едностранно от Възложителя с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие при намаляване на договорените количества или отпадане на дейности от предмета на поръчката или друг от предвидените от ЗОП случаи.

13.1.4. Едностранно от Възложителя в случай на неизпълнение на задължение от страна на Изпълнителя. В този случай Възложителят изпраща уведомление до Изпълнителя с искане неизпълнението да бъде отстранено в срок от 5 дни от получаването на уведомлението. Ако Изпълнителят не отсрочи неизпълнението в дадения срок, Възложителят има право да прекрати договора незабавно.

13.1.5. Едностранно от Възложителя без предизвестие, в случай че срещу Изпълнителя е открито производство по несъстоятелност или ликвидация, както и ако върху имуществото му е наложен запор или възбрана.

13.1.6. с изтичане на срока на договора

13.1.7. при усвояване на стойността на договора

13.2. В случаите на предсрочно прекратяване на договора по вина на Изпълнителя Възложителят има право да задържи цялата сума по гаранцията за изпълнение, като тази сума има характер на неустойка.

14. Конфиденциалност

14.1. Изпълнителят се задължава да разглежда като конфиденциална информация цялата търговска, правна и техническа информация и документация, която му е станала известна и не е публично достъпна, в хода на участие в процедурата за избор на изпълнител и последващото изпълнение на договора.

14.2. Изпълнителят се задължава да получава и да пази в тайна конфиденциалната информация, както и: (i) да съхранява и пази конфиденциалната информация от неправомерно използване, публикации или разкриване; (ii) да не използва конфиденциалната информация за други цели, освен за изпълнение на задълженията си по договора; (iii) да не използва каквато и да е конфиденциална информация, за осъществяване на нелоялна конкуренция; (iv) да ограничи достъпа до конфиденциалната информация на тези лица, които нямат нужда от такъв достъп с оглед изпълнението на договора; (v) да информира всяко от лицата, на които предоставя



Информацията е заличена
съгл. чл.2 и чл.4 от ЗЗЛД

достъп до конфиденциална информация, че им е забранено да използват, публикуват или по друг начин да разкриват конфиденциалната информация.

- 14.3. Задълженията за опазване на конфиденциалната информация не се прилага спрямо информация, която е поискана от компетентен орган според действащото законодателство или е станала публично достояние не по вина на някоя от страните. Задълженията във връзка с опазване на конфиденциалната информация не са ограничени във времето. Нарушението на всяко едно от задълженията във връзка с опазване на конфиденциалната информация по време на срока на действие на договора или във всеки по-късен момент, дава право на Възложителя да получи от Изпълнителя неустойка в размер на 10% от стойността на договора за всеки отделен случай на нарушение

15. Форсмажорни обстоятелства

- 15.1. Форсмажорни обстоятелства (непреодолима сила) представляват непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, независимо от волята на страните включващо, но не ограничаващо се до: природни бедствия, генерални стачки, локаут, безредици, война, революция и др. Страната, която не може да изпълни свое задължение поради непреодолима сила, се задължава в 3 (три) дневен срок от възникване на форсмажорното обстоятелство да уведоми писмено насрещната страна, като посочи в какво се състои непреодолимата сила и как тя ще се отрази на изпълнението на договора. При неизпълнение на задължението за уведомяване, страната, която се позовава на непреодолима сила, не се освобождава от отговорност, респективно дължи предвидените неустойки и обезщетения в случаи на неизпълнение. В 14 (четирнадесет) дневен срок от началото на непреодолимата сила, същата следва да бъде потвърдена с документ от съответния компетентен орган. Докато трае непреодолимата сила страните не отговарят за неизпълнение, причинено от непреодолимата сила. Изпълнението на задълженията на страните спира за времето на непреодолимата сила, респективно страните не изпадат в забава и не дължат неустойки за забава. Страните, в случай на необходимост, съвместно определят нови срокове за изпълнение на договорните задължения. Ако непреодолимата сила трае повече от 15 (петнадесет) дни, всяка от страните има право да прекрати договора с 10 (десет) дневно писмено предизвестие

16. Общи разпоредби

- 16.1. Страните се съгласяват, че в отношенията помежду им се изключва прилагането на общи условия на Изпълнителя.
- 16.2. В случай, че при изпълнение на доставката се образуват отпадъци с опасен и/или неопасен произход, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е задължен да ги приеме, ако разполага с необходимите разрешителни и лицензии от компетентни органи (МОСВ, МЗ, МИЕ) или да предаде за приемане на лице, притежаващо съответните разрешителни, съгласно ЗУО и ЗООС
- 16.3. В случай че, предмета на договора включва лицензии, то страните се съгласяват, че лицензиите са стандартен софтуер, които се записва на технически носител и са предназначени за общо ползване и не са взели предвид специфичните дейности на ползвателя/Възложителя. Възложителят има право да използва софтуера, в който е включен само копие от съответния софтуер и правата за копиране, възпроизвеждане, разпространение, промяна, публично представяне и други форми на комерсиална употреба не са налични/достъпни.
- 16.4. Страните се съгласяват, че договорът ще бъде изпълнен в съответствие с изискванията на чл. 31 от Регламент (ЕО) № 1907/2006 на Европейския парламент и на Съвета от 18 декември 2006 година, относно регистрацията, оценката, разрешаването и ограничаването на химикали (REACH)
- 16.5. В случай, че предмет на договора са стоки, подлежащи на рециклиране, страните се съгласяват, че те ще се приемат ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за негова сметка, след писмено уведомление от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ
- 16.6. Сключването, изпълнението и тълкуването на договора се извършва съгласно приложимото българско законодателство
- 16.7. Страните се съгласяват, че всякакво приложение на Конвенцията на ООН относно договорите за международна продажба на стоки от 11 април 1980 г. се изключва
- 16.8. Договорът обвързва и съответните наследници и правопреемници на страните
- 16.9. Ако някоя от разпоредбите на договора бъде обявена за недействителна или неприложима от компетентен орган, останалите разпоредби на договора, както и възникналите въз основа на тези останали разпоредби права и задължения на страните, запазват действието си. Недействителната или неприложима разпоредба следва да бъдат заместени от страните по добросъвестен начин от действителна, приложима разпоредба
- 16.10. Всички съобщения, предизвестия и нареждания, разменяни между лицата за контакт Възложителя и Изпълнителя при изпълнение на договора са валидни, когато са изпратени по пощата с обратна разписка, предадени чрез куриер срещу подпис от приемащата страна или изпратени по факс с налично факс потвърждение за изпращане, освен ако в договора не са предвидени и други начини
- 16.11. Всеки спор, противоречие или претенция, произтичащи от, или свързани с изпълнението, тълкуването, прилагането или прекратяването на договора, се уреждат по приятелски начин от страните. Ако страните не успеят да уредят отношенията си по приятелски начин, спорът се разрешава от компетентният съд по



седалището на Възложителя

16.12. Договорът се сключва въз основа и се тълкува в съответствие с българското законодателство.

16.13. В случай, че договорът е двуезичен, то при разминаване в текстовете като правно обвързващ се счита текста на български език

С подписването на настоящите търговски условия Кандидатът гарантира за тяхното приемане, спазване и точно изпълнение.

Информацията е заличена
съгл. чл.2 и чл.4 от ЗЗЛД



МЕРКИ ЗА БЕЗОПАСНОСТ**при работа на външни фирми на територията на Възложителя**

С Мерките за безопасност се определят изискванията и задълженията, които страните приемат да изпълняват за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд на работниците, назначени от Изпълнителя, както и живота и здравето на други лица, които се намират в района на извършваната от тях дейност.

Изпълнителят е задължен да спазва изискванията на *Закона за здравословни и безопасни условия на труд, Правилника за безопасност и здраве при работа в електрически и топлофикационни централи и по електрически мрежи, Правилник за безопасност при работа в неелектрически уредби на електрически и топлофикационни централи и по топлопреносни мрежи и хидротехнически съоръжения* и други нормативни документи, регламентиращи изисквания за безопасно изпълнение на дейността.

1. Преди допускане до работа Изпълнителя предоставя на Възложителя списък на лицата, които ще работят на обекта, в т.ч.: на лицата, имащи право да бъдат изпълнители и/или отговорни ръководители при работа по наряд; на лицата, имащи право да бъдат изпълнители и/или отговорни ръководители при работа по огнени наряд /ако е необходимо издаването на такъв/. В списъка да бъдат вписани притежаваните от тях квалификационни групи по безопасност на труда.

2. Преди допускане до работа Изпълнителя представя на Възложителя валидни удостоверения за притежавана квалификационна група по безопасност на труда на лицата, които ще работят на обекта.

3. Представител на Възложителя провежда начален инструктаж на лицата, които ще работят на обекта в съответствие с мястото и конкретните условия на работа. Инструктажа се документира в съответната Книга за инструктаж.

4. При голяма численост на бригадата началния инструктаж се провежда на отговорния ръководител /отговорник на бригадата/. Преминалият начален инструктаж отговорен ръководител /отговорник на бригадата/ провежда начален инструктаж на работниците от бригадата, документиран в съответния дневник.

5. Не се допускат до работа лица, които ще работят на обекта, които не притежават необходимите знания и умения и/или не са инструктирани по правилата за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд.

6. Лицата, които ще работят на обекта нямат право да преместват и отстраняват средствата за сигнализация и колективна защита /прегради, предупредителни табели, ограждения и др. под./, както и да разширяват работното място извън обозначения и сигнализиран район.

7. Изпълнителят носи пълна отговорност за безопасното изпълнение на работата от неговите работници, вкл. за осигуряване и ползване на подходящи безопасни инструменти, лични предпазни средства, облекла и др., както и за квалификацията, обучението и инструктажите на персонала си.

8. Ежедневно и след окончателното приключване на работата персонала на Изпълнителя, работещ на обекта, почиства работното място.

9. Машините и апаратите, които ще се използват, да са в добро техническо състояние, да са преминали съответно техническо обслужване и да са безопасни за използване.

10. Чрез контролиращ персонал, от страна на Възложителя, се осъществява периодичен контрол по спазване на правилата и изискванията за безопасност на труда. При констатиране на нарушения на правилата за безопасна работа от лицата, които ще работят на обекта, контролиращия персонал следва да уведоми ръководителя на обекта, за вземане на мерки за отстраняване на нарушенията, включително спиране на работата. Констатацията следва да бъде в писмен вид, чрез двустранно подписан констативен протокол.

11. Работата следва да се спре в случай или при вероятност от възникване на опасност за здравето и живота на работещите, до отстраняване на опасността.

12. В случай на трудова злополука, следва да се уведоми веднага Възложителя /Група Охрана на труда, отдел Централни операции/, както и да окаже съдействие за изясняване на обстоятелствата и причините за злополуката.

13. Загубите, причинени от влошаване на качеството и/или удължаване сроковете на извършваните работи поради отстраняване на отделни лица или спиране работата на групи за допуснати нарушения на изискванията на Правилниците и инструкциите по безопасността на труда, са за сметка на Изпълнителя.

Настоящите мерки за безопасност са изготвени в изпълнение изискванията на чл.14, чл.16, т.8 и чл.18 от *Закона за здравословни и безопасни условия на труд*, чл.5 от *Правилник за безопасност и здраве при работа в електрически уредби на електрически и топлофикационни централи и по електрически мрежи*, чл.5 от *Правилник за безопасност при работа в неелектрически уредби на електрически и топлофикационни централи и по топлопреносни мрежи и хидротехнически съоръжения* и за координиране на работата при извършване на дейности от външни фирми и организации за EVN България.

Информацията е заличена
съгл. чл.2 и чл.4 от ЗЗЛД



Клауза за социална отговорност на дружествата от групата на EVN

Изпълнителят декларира, че е запознат със съдържанието на по-долу посочените клаузи за социална отговорност, които са в сила също и за дружествата от групата EVN, и ще спазва същите при извършването на доставки/услуги. Възложителят е в правото си по всяко време да проверява спазването на това задължение. В случай на нарушение Възложителят има право да изиска преговаряне с цел възстановяване на договорното състояние. Ако в рамките на един месец Изпълнителят не изпълни това изискване или ако установеният недостатък не бъде премахнат или отстранен в рамките на определения или двустранно между страните съгласуван срок, Възложителят е в правото си незабавно да прекрати договора. Същото важи и в случай, че Изпълнителят отказва или възпрепятства провеждането на такива проверки. Освен това Изпълнителят се задължава да обвърже с изпълнението на следните основни положения и принципи своите доставчици, както и подизпълнители.

1. Спазване на човешките права. От нашите Изпълнители и техните подизпълнители се очаква те да признават Всеобщата Харта за правата на човека на ООН, както и да гарантират, че те по никакъв начин не са замесени в нарушения на човешките права.

2. Липса на детски и принудителен труд. Нашите Изпълнители и техните подизпълнители при производството на продуктите си и при извършване на услугите си се задължават да не използват или допускат детски, принудителен или друг недобровolen труд съгл. Конвенциите на Международната Организация на Труда (ILO).

3. Липса на дискриминация или тормоз на работното място. Към всеки сътрудник следва да бъде подхождано с респект и достойнство. Нито един сътрудник не трябва да бъде физически, психически, сексуално или словесно тормозен, дискриминиран или да бъде злоупотребявано с него поради неговата полава принадлежност, раса, религия, възраст, произход, увреждане, сексуална или политическа ориентация, мироглед.

4. Безопасни и здравословни условия на труд на работното място. Трябва да се гарантира, че нашите Изпълнители и техните подизпълнители гарантират на сътрудниците си безопасни и здравословни условия на труд, като спазват прилаганите за това закони и правилници. Трябва да се предостави свободен достъп до питейна вода, санитарни помещения, съответната пожарна защита, осветление, вентилация и ако е необходимо - подходящите лични предпазни средства. Сътрудниците се обучават да използват коректно личните предпазни средства и да познават общите разпоредби за сигурност.

5. Трудово- и социално правни разпоредби. При изпълнение на поръчки нашите Изпълнители и техните подизпълнители са задължени да спазват валидните за съответната страна на изпълнение трудово- и социално правни разпоредби.

6. Прозрачност на работното време и възнаграждението. Работното време трябва да бъде в съответствие с приложимите закони. Сътрудниците на нашите Изпълнители и техните подизпълнители трябва да имат трудови договори, в които да е фиксирано работното време и възнаграждението.

7. Защита на околната среда. Ние очакваме от нашите Изпълнители и техните подизпълнители в рамките на тяхната предприемаческа дейност да спазват приложимите закони, подзаконовите нормативни актове и правилници за опазване на околната среда и при предоставяне на услуги/ доставки съответно да преценяват икономическите, екологичните и социалните аспекти и по този начин да вземат предвид принципите на устойчивото развитие.

8. Намаляване на използването на ресурси, отделяне на отпадъци и емисии. Постоянното подобряване на ефективното използване на ресурсите е важна съставна част на управлението и фирменото ръководство. Нашите Изпълнители и техните подизпълнители трябва да минимизират отделянето на отпадъци от всякакъв вид, както и отделяне на всички емисии във въздуха, водата или почвата.

9. Високи етични стандарти. Ние очакваме от нашите Изпълнители и техните подизпълнители да демонстрират високи стандарти на фирмена етика, да спазват съответните национални закони (особено трудовоправните и картелните разпоредби, както и разпоредбите за защита на конкуренцията и правата на потребителите) и по никакъв начин да не се въвличат или да участват в корупционни схеми, лъжа или изнудване.

10. Прозрачни бизнес отношения. Нашите Изпълнители и техните подизпълнители не трябва нито да предлагат нито да изискват, нито да гарантират, нито да приемат подаръци, плащания или други предимства от подобен род или облаги, които може да са предназначени да подтикнат дадено лице да наруши задълженията си.

11. Право за провеждане на събрания и стачки. Работниците и служителите на нашите Изпълнители и техните подизпълнители трябва да имат възможност в рамките на законовите разпоредби на страната, в която те работят, да участват в събрания и стачки, без да се страхуват от последствия.

(Издание Януари 2011)



Процедура за договаряне с обявление за възлагане на обществена поръчка Ver. 2*01 07 20

Информацията е заличена съгл.
чл.2 и чл.4 от ЗЗЛД

Общи условия на закупуване на дружествата от групата EVN

Доколкото в договора не е посочено нещо друго, то валидни са следните общи условия на закупуване. Търговските условия или общите условия на Изпълнителя, освен в случай, че не са изрично одобрени от Възложителя, няма да се прилагат, дори и те да не са изрично отхвърлени от Възложителя.

1. Всички договори както и изменения и допълнения към тях се сключват само в писмена форма. Всички устни споразумения между страните са недопустими, освен ако не са писмено потвърдени от Възложителя.
2. В случаи, че договорът се базира на предварителен разчет на разходите (предварителна оферта), изготвено от Изпълнителя и предоставен на Възложителя, то Изпълнителят ще се придържа към него, освен ако в предварителния разчет на разходите изрично не е посочено, че подлежи на промяна и е необвързващ.
3. Посочените в договора цени са твърди цени, не подлежат на промени, като доставките се извършват франко мястото на изпълнение, стоките са опаковани, застраховани, разтоварени. Всички рискове преминават върху Възложителя едва след като стоката е доставена и приета от Възложителя. До този момент всички рискове са за сметка на Изпълнителя. За място на изпълнение се счита посоченият в договора адрес за доставка/изпълнение на услугата.
4. Приемането на дадена доставка/услуга се счита за извършено единствено в случай, че е потвърдено от Възложителя в писмена форма чрез подписване на двустранен приемо-предавателен протокол (ППП).
5. Изпълнителят се задължава да гарантира и отговаря за това, че неговият персонал и подизпълнителите, които той наема, ще спазват законовите разпоредби относно опазване живота и здравето на работниците както и опазването на околната среда. Работещите имат правото на достъп единствено до посочените им от Възложителя участъци. Разпоредженията на строителния и монтажния надзор на Възложителя са задължителни и трябва да бъдат спазвани. Изпълнителят изрично се задължава, че ще спазва всички законови и подзаконовите нормативни актове и ще упражнява контрол върху наемите от него или от неговите подизпълнители граждани на Република България и чуждестранни граждани съгласно съответното българско и европейско трудово законодателство. Преди започване на работата Изпълнителят трябва да докаже спазването на задълженията относно контрол чрез предсдвизането на пълен комплект от съответните документи (разрешително за пребиваване, разрешително за работа, и др.) без изрична покана от страна на Възложителя, а също и да гарантира, че Възложителят и/или неговите служби и сътрудници няма да носят отговорност за неспазване на тези задължения, както и породени от това щети и искове.
6. Изпълнителят се ангажира със задължението за всеобхватно координиране и сътрудничество с всички работещи на обекта. Изпълнителят се задължава да спазва всички нормативни актове регулиращи правата и задълженията на служителите, които включват, но не се ограничават само до Кодекс на труда, Закон за здравословни и безопасни условия на труд, Закон за устройство на територията, и по възможно най-добросъвестен начин да подкрепя дружествата от групата EVN като Възложители на строителните работи както и отговорните лица (координатори, ръководители-проект) при изпълнението на задълженията им. Целта е да бъде гарантирано реализирането на принципите за предотвратяване на опасности като се спазват всички указания на съответните служби за трудова медицина. Изпълнителят е длъжен да гарантира, че Възложителят и/или неговите служби и сътрудници няма да носят отговорност за възникналите вследствие на тези задължения щети и искове.
7. Изпълнителят гарантира за безупречното, съгласно договореностите, изпълнение на съответната доставка/услуга. Относно гаранция на стоката/услугата вадят валидните законови разпоредби, освен в случай че в договора не е договорено нещо друго. Правото на претенции за гаранционен случай важи и за всички дефекти, настъпили в рамките на договорения гаранционен срок. Доказването на безупречното, съгласно договора, изпълнение е задължение на Изпълнителя. В случай, че във връзка с отстраняването на дефекти възникнат разходи по демонтаж и монтаж, както и други допълнителни разходи, то те са за сметка на Изпълнителя.
8. Изпълнителят отговаря за всички вреди, настъпили в резултат на действията или бездействието на Изпълнителя, неговия персонал, неговите подизпълнители или други помощни единици, в процеса на или по повод на изпълнение на доставката/услугата, както и за вреди, които са предизвикани от използването от него материали или части от тези материали. Изпълнителят отговаря също за всички предадени му за монтаж или съхраняване от Възложителя или от други предприятия материали, строителни елементи или други предмети. При всички случаи Изпълнителят трябва да докаже, че той, неговият персонал, неговите подизпълнители или други помощни единици нямат вина. Това важи и за вреди възникнали вследствие на непредпазливост или неполагане на грижа на добър търговец. Изпълнителят се задължава, че всички искове или претенции от страна на работници или трети лица, касаещи вреди, възникнали във връзка с изпълнение на договора да бъдат отправяни към Изпълнителя и гарантира, че Възложителят няма да носи отговорност. Изпълнителят се задължава за своя сметка да сключи съответната застраховка обща гражданска отговорност, която да покрива всички произтичащи от законовите разпоредби и от договора рискове при поемане на отговорност. Застрахователната защита трябва да покрива и отговорността за щети към трети лица на всички подизпълнители и наети от изпълнителя лица при изпълнението на договора.
9. Фактурите трябва да се изпращат на посочения в договора/заявката за тази цел адрес в един оригинален екземпляр и със задължително вписан номер на договора и/или заявката. Фактурите трябва да отговарят на актуалните данъчни изисквания, като особено важно е задължителното посочване на идентификационен номер по ДДС, както на Възложителя, така и на Изпълнителя, а така също отделно изписване на стойността на ДДС. Фактури, които не отговарят на тези условия, не са основание за дължимо плащане и Възложителят си запазва правото да ги върне обратно до Изпълнителя за корекция. Срокът на плащане започва да тече от постъпването на фактурите и на всички документи касаещи към доставката/услугата документи при посочения в договора получател на стоката/услугата, при условие, че е налице безупречното, съгласно договора, приемане на доставката/услугата посредством двустранно подписан PPP.
10. В случай, че изрично не е договорено нещо друго, то при частични доставки, или при частично изпълнение на услугите, е допустимо изпращането на обща фактура след цялостното изпълнение на договора. Плащанията се извършват по искане от посочения в договора получател на стоката/услугата.

договора/заплатката срок. Плащания, които са извършени в рамките на този срок, се считат като навреме извършени, относно договорени отстъпки, и не предизвикват последици от забава заради неспазване на срока за плащане. При просрочване на плащането от страна на Възложителя се прилага законовата лихва за забава при плащането съгласно чл. 86 от ЗЗД. Освен законовата лихва за забава Възложителят не дължи заплащане на други обезщетения и неустойки, освен в случаи на доказано умишлено виновно поведение.

11. В случай на цесия или залагане на вземане по договор за обществена поръчка, Изпълнителят е длъжен да уведоми писмено (не по факс или e-mail) Възложителя за сключени договори за цесия/ залог. В случай на цесия или залог Възложителят има право да начисли сума за обработка и поддържане в размер на 1% от прехвърленото вземане.

12. Право на задържане в полза на Изпълнителя не се допуска освен ако не е изрично законово уредено. Възложителят има право да прихваща собствени вземания, както и вземания, които Изпълнителят дължи на предприятия от концерна на Възложителя, от вземания, които се дължат към Изпълнителя.

13. Изпълнителят се задължава да пази като поверителна цялата информация и предоставената му документация (образци, чертежи, скици, данни в електронен вид, изчисления и др. подобни), станала му известна във връзка с процедурата, да я съхранява по подлежащ начин, да я използва единствено във връзка с изпълнението на договора и да не я прави достъпна за трети лица, докато тя не стане публично известна или достъпна. При приемане на доставката/услугата предоставените му от Възложителя документи следва да бъдат върнати обратно в оригинал без да се правят копия от тях. На Изпълнителя може да се разреши само след изрично писмено съгласие от страна на Възложителя да публикува данни, свързани с проекта, или да назове името на Възложителя като негов клиент. В случай на неспазване на горе посочените задължения Изпълнителят се задължава да заплати глоба в размер на 25 000 лева. Възложителят има право при неспазване на тези задължения да претендира и други обезщетения за вреди.

14. Изпълнителят гарантира, че доставките/услугите отговарят на съвременните технически постижения. Изпълнителят носи отговорност за всички възникнали щети, най-вече, но не единствено, свързани с IT- системи и/или данни на Възложителя, когато те не са на разположение, не са опазени в тайна или са изгубили целостта си.

15. Изпълнителят отговаря и гарантира, че чрез доставката/услугата няма да се нарушат правата на трети лица върху обекти на интелектуалната или индустриалната собственост. Възложителят не носи отговорност при възникнали евентуални претенции на трети лица в тази връзка и всички искове ще бъдат насочени към Изпълнителя.

16. Изпълнителят категорично се съгласява, че при изпълнение на този договор ще спазва Закона за защита на личните данни и подзаконовите нормативни актове и че всички данни, станали му известни във връзка с този договор, при необходимост могат да се предоставят на трети лица (като проектантски фирми, собственици на съоръжения, застрахователи и др.) но не и на конкуренти) само при спазване на тези изисквания. Изпълнителят носи отговорност за това, че както неговите работници/служители така и всички онези, които предоставят услуги във връзка с изпълнението на договора, ще спазват разпоредбите на настоящите Общи условия на закупуване и законовите изисквания. Те трябва изрично да са информирани, че нарушаването на изискването за полагане на необходимата грижа и за пазене в тайна може да доведе до претенции за обезщетение както и подвеждане под административно-наказателна отговорност.

17. Възложителят, има право едностранно да прекрати договора без предизвестие в случай, че срещу Изпълнителя е открито производство по обявяване в несъстоятелност, или е обявен в несъстоятелност, както и когато върху имуществото му е наложен запор или възбрана за погасяване на дълг. При оттеглянето си от договора Възложителят трябва да покрие разходите за извършените до момента доставки/услуги от Изпълнителя в случай, че Възложителят ще може да ги използва по предназначението им отбелязано в договора. В никакъв случай той не дължи като заплащане повече от това което е изпълнено.

18. Възложителят има право да прехвърли договорното отношение с всичките права и задължения на друго предприятие от концерна EVN. Изпълнителят няма право, освен в случай на предварително писмено съгласие от Възложителя, да прехвърля договора както цяло така и частично на трети лице и/или да ангажира подизпълнители.

19. Всички спорове възникнали във връзка с тълкуването и изпълнението на договора ще бъдат решавани от страните в добронамерен тон чрез преговори, консултации и взаимноизгодни споразумения. Ако такива не бъдат постигнати, спорът ще бъде отнесен за разрешение от компетентния Районен, съответно Окръжен съд по седалището на Възложителя. В сила е материалното право на страната по съдебна регистрация на Възложителя, като се изключва прилагането на Конвенцията на ООН за договорите за международни продажби на стоки и нормите на международното частно право. Езикът на договора е официалният език на страната по съдебна регистрация на Възложителя.

20. Ако някои разпоредби от тези Общи условия на закупуване са, или станат изцяло или отчасти недействителни или неосъществими, то това няма да засегне валидността на останалите разпоредби. На мястото на недействителните или неосъществими разпоредби страните се споразумяват за уреждане на взаимоотношенията по такъв начин, който е възможно най-близък до онова, което страните, са целили чрез станалата недействителна или неосъществима разпоредба от сключеното споразумение.

(Издание Юли 2014)



Информацията е заличена съгл.
чл.2 и чл.4 от ЗЗД

Технически изисквания

към процедура на договаряне с обявление за възлагане на обществена поръчка

№ 792-EP-15-CI-D-3, с предмет: "Доставка, внедряване и поддръжка на фабрично нови: Voice over IP телефонна централа, решение за запис на разговори, решение за IVR, решение за контактен център и Mail-to-Fax решение"

№	Описание	Да/Не
	Общи изисквания	
1	Предмет на поръчката:	
	Доставка, внедряване и поддръжка на цялостното техническо предложение, състоящо се от фабрично нови: Voice over IP телефонна централа, решение за запис на разговори, решение за IVR - Interactive Voice Response, решение за контактен център и Mail-to-Fax решение. Настоящото предложение трябва да е съвместимо с решение за диспечерски център, за което трябва да бъде предоставено разписано техническо решение, придружено с необходимите сертификати.	
2	Обхват на поръчката:	
	Осигуряване на фиксирана IP базирана телефонна услуга, съгласно техническото задание и технически спецификации, описани по долу, включително директна свързаност с текущата централа HiPath 4000. Инсталиране и конфигуриране на софтуер за контактен център и избор на Mail-to-Fax решение, което трябва да замести функционално, съществуващите факс устройства. Имплементиране на решение за запис на разговори и IVR – Interactive Voice Response. Опционално решение за нуждите на електро-диспечерската служба на Възложителя.	
3	Срокове	
3.1	Оборудването трябва да бъде доставено, монтирано и да се започне инсталацията му, не по-късно от 45 дни след заявка от Възложителя.	Да
3.2	Пълната функционалност на оборудването следва да бъде предоставена спрямо изискванията на Възложителя, в срок не повече от 3 /три/ месеца след доставката и монтажа на оборудването. Този срок не включва обучението и прехвърлянето на потребители ниво 1;2;3 към новото решение за контактен център, съгласно т. 6.2.4.8. В този период трябва да бъде изработен от Кандидата и одобрен от Възложителя план за функционални тестове и мигрирането на отделните услуги, като следва да бъде осигурено пълно съдействие от страна на Кандидата по време на целия миграционен процес. Доставянето на исканата техническа	Да



	функционалност се удостоверява след подписването на двустранен приемо-предавателен протокол.	
3.3	Гаранционният срок на оборудването следва да бъде не по-кратък от 36 /тридесет и шест/ месеца, считано от датата на приемо-предавателния протокол	Да
4	Обучения	
	Обученията, свързани с работа и поддръжка на предоставените технически решения, трябва да се проведат в централата на Възложителя разположена в гр. Пловдив, по предварително съгласуван и одобрен план от Възложителя (численост на групите, времеви период, приоритизиране на теми и др.). Обученията за потребители първо ниво, съгласно т. 6.2.4.8, трябва да се проведат на български език. Възложителят се задължава да осигури работни станции с инсталиран MS Windows 7 Enterprise 64 bit и съответния хардуерен или софтуерен IP телефон с прилежащия му "headset", останалото техническо обезпечаване за нуждите на обучението е за сметка на Кандидата. Обучението се счита за приключило след подписването на двустранен приемо-предавателен протокол	Да
5	Конфиденциалност Кандидатът трябва да третира като конфиденциална – да пази в тайна и да не предоставя на трети лица и да разгласява информацията (вкл. всички и всякакви документи), предоставена или станала известна по отношение дейността на Възложителя. Да не разгласява фактите и обстоятелствата, станали известни във връзка с изпълнение на договора, освен в предвидените в нормативната уредба случаи или при писмено споразумение за това с Възложителя.	Да
	Технически изисквания за доставка и внедряване (инсталиране и конфигуриране)	
6	Техническо задание:	
6.1	Кратко описание на функциониращите към момента – телефонна централа, система за запис, IVR решение, решение за контактен център.	
6.1.1	Телефонна централа:	
6.1.1.1	HiPath 4000; RMX – v3.0 R8.3.80; UW7 – v3.0 R5.0.0	
6.1.1.2	Свързаност към вътрешна техническа система 1 чрез интерфейс E1 ISDN PRI.	



6.1.1.3	Свързаност към вътрешна техническа система 2 посредством ISDN BRI интерфейс.	
6.1.1.4	Свързаност към вътрешна техническа система 3 посредством 2 бр. интерфейси E1 ISDN PRI.	
6.1.1.5	Свързаност към вътрешна техническа система 4 посредством CORNET IP.	
6.1.1.6	Свързаност към вътрешна техническа система 5 посредством 2 бр. интерфейси E1 ISDN PRI.	
6.1.1.7	Свързаност към вътрешна техническа система 6 посредством 12 бр. интерфейси FXO.	
6.1.1.8	Свързаност към обществената телефонна мрежа на „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД, „Мобилтел“ ЕАД, „Теленор България“ ЕАД посредством E1 ISDN PRI интерфейс. Свързаността към обществената телефонна мрежа е терминирана в един от центровете за данни на Възложителя и може да бъде транспортирана по Layer 3 до всяка точка от вътрешната мрежа.	
6.1.1.9	Съвместимост с приложение за контактен център.	
6.1.1.10	Поддръжка на изнесени капацитети.	
6.1.1.11	Всички телефонни номера имащи достъп до обществената телефонна мрежа са част от Националния номерационен план и представляват Географски номера по смисъла на Закона за електронните съобщения (ЗЕС).	
6.1.1.12	Съвместимост със система за запис.	
6.1.1.13	Вътрешните номера могат да се набират автоматично като се добави географски код +359 32 и префикс 30 xxxx, където xxxx е вътрешният номер.	
6.1.1.14	Възложителят има национални негеографски номера 0700 1 7777; 0700 1 0007 и 0700 1 0207 за обслужване на клиентите.	
6.1.2	Решение за контактен център:	
6.1.2.1	HiPath ProCenter Server v7.0.159; HiPath ProCenter Enterprise v7.0 R2 Client; HiPath ProCenter Enterprise V7.0.159 Manager	
6.1.2.2	1 Administrator	
6.1.2.3	4 Managers	



6.1.2.4	80 Agents																																	
6.1.3	Система за запис на разговорите:																																	
6.1.3.1	Marathon EVO lite x3 и прилежащи телефони.																																	
6.1.3.2	Цифрови телефони.																																	
6.1.3.3	Аналогови телефони.																																	
6.1.3.4	IP телефони.																																	
Приложената таблица предоставя информация за обема обаждания и необходимото дисково пространство на съществуващата система.																																		
<table><tr><th>Avarage calls</th><th>Type</th><th>Time period</th><th>Compression</th></tr><tr><td>95 953</td><td>wav</td><td>1 year</td><td>16 kbit/s</td></tr><tr><td>7 996</td><td>wav</td><td>1 month</td><td>16 kbit/s</td></tr><tr><td>23</td><td>wav</td><td>1 hour</td><td>16 kbit/s</td></tr><tr><th>Disk space</th><th>Type</th><th>Time period</th><th>Compression</th></tr><tr><td>243</td><td>GB</td><td>3 year</td><td>16 kbit/s</td></tr><tr><td>81</td><td>GB</td><td>1 year</td><td>16 kbit/s</td></tr><tr><td>6</td><td>GB</td><td>1 month</td><td>16 kbit/s</td></tr></table>		Avarage calls	Type	Time period	Compression	95 953	wav	1 year	16 kbit/s	7 996	wav	1 month	16 kbit/s	23	wav	1 hour	16 kbit/s	Disk space	Type	Time period	Compression	243	GB	3 year	16 kbit/s	81	GB	1 year	16 kbit/s	6	GB	1 month	16 kbit/s	
Avarage calls	Type	Time period	Compression																															
95 953	wav	1 year	16 kbit/s																															
7 996	wav	1 month	16 kbit/s																															
23	wav	1 hour	16 kbit/s																															
Disk space	Type	Time period	Compression																															
243	GB	3 year	16 kbit/s																															
81	GB	1 year	16 kbit/s																															
6	GB	1 month	16 kbit/s																															
6.1.4	Interactive Voice Response (IVR)																																	
6.1.4.1	Siemens HiPath Xpressions v7.0.0(WIN-NT) Release Build 7022; XMU+ 27061-22																																	
6.1.5	Телефонни апарати:																																	
6.1.5.1	OptiPoint 500 Advanced.																																	
6.1.5.2	Siemens Optipoint 410 IP Phones.																																	
6.1.5.3	Siemens Optipoint 420 IP Phones.																																	
6.1.5.4	Аналогови телефони.																																	
6.1.6	Факс апарати.																																	
6.2	Технически изисквания на заданието.																																	
6.2.1	Voice over IP телефонна централа.																																	
6.2.1.1	Кандидатът да разпише план, който да бъде приложен, след като бъде одобрен от Възложителя за поетапно прехвърляне на всички услуги от съществуващата телефонна централа HiPath 4000 към фабрично новата VoIP телефонна централа, която е обект на тази	Да																																



	процедура, като се запази съществуващия номерационен план и функционалности (не се допуска каквато и да е промяна на номерата). В тази връзка е необходимо да се предвиди възможност за разширяване на системата до минимум 3000 вътрешни абоната. Прехвърляне на съответните услуги ще стане по предварително искане от Възложителя.	
6.2.1.2	Необходимото хардуерно оборудване и софтуерна инсталацията ще бъдат направени в специализирани центрове за данни (основен и резервен) на територията на Възложителя, като монтажът трябва да е съвместим със стандартна RACK рамка ш/в/д 600x2000x1000 мм и захранващи кабели IEC320 C14 – IEC320 C13.	Да
6.2.1.3	Хардуерното оборудване трябва да ползва съществуващите в центровете за данни на Възложителя UPS и охлаждаща системи.	Да
6.2.1.4	Да поддържа протокол native SIP v.2.	Да
6.2.1.5	Да поддържа кодиране G.711 A-Law (Europe).	Да
6.2.1.6	Възможност за компресиране на разговорите, която ще бъде активирана при поискване от Възложителя.	Да
6.2.1.7	Свързването към обществената телефонна мрежа да се осъществи по native SIP v.2 (Session Initiation Protocol) – съгласно RFC 3261, RFC 3263, RFC 2327, RFC 3264 (или RFC 4566). Доставчиците ще бъдат терминирани към вътрешната мрежа на Възложителя, от където Възложителя ще предостави свързаност до новата VoIP централа. Максималното възможно закъснение е 50ms и 1% максимална загуба на пакети. Максималното възможно закъснение от VoIP централа до IP телефони инсталирани извън територията на гр. Пловдив е 50ms и 3% максимална загуба на пакети.	Да
6.2.1.8	Свързване към съществуващата телефонна централа HiPath 4000 (намираща се в резервния център за данни) с VoIP телефонна централа обект на тази процедура, трябва да се осъществи посредством 2 бр. интерфейси E1 ISDN PRI.	Да
6.2.1.8.1	При повиквания постъпващи от Hipath 4000 към новата VoIP централа и обратно, на служебните телефони (хардуерен/софтуерен) и на двете централи, трябва да се визуализира информация за „Телефонен номер“, „Име Фамилия“ и „Отдел“ на служителя.	Да



6.2.1.9	Възможност за свързване и конфигуриране за работа на фабрично новата VoIP централа с вътрешна техническа система 1 посредством 1 бр. E1 ISDN PRI.	Да
6.2.1.10	Възможност за свързване и конфигуриране за работа на VoIP телефонна централа обект на процедурата с вътрешна техническа система 2 посредством 1 бр. ISDN Bri.	Да
6.2.1.11	Свързване и конфигуриране за работа на фабрично новата VoIP телефонна централа с вътрешна техническа система 5 посредством native SIP v.2 протокол.	Да
6.2.1.12	Възможност за свързване и конфигуриране за работа на фабрично новата VoIP телефонна централа с вътрешна техническа система 6 посредством 12 броя FXO.	Да
6.2.1.13	И в двата центъра за данни (основен и резервен) трябва да се предвиди техническа възможност (интерфейси) за свързване към горе изброените системи.	Да
6.2.1.14	Възможност за разширяване на E1 ISDN Pri интерфейсите на оборудването във всеки от центровете за данни до минимум 10 бр. като тази бройка включва горе описаните системи.	Да
6.2.1.15	Възможност за разширяване на FXO интерфейсите на оборудването във всеки от центровете за данни до минимум 24 бр. като в тази бройка се включват описаните в точка 6.2.1.12.	Да
6.2.1.16	Прехвърляне и конфигуриране на негеографски номера 0700 1 7777; 0700 1 0007 и 0700 1 0207 за обслужване на клиентите от съществуващата телефонна централа HiPath 4000 към VoIP телефонна централа обект на тази процедура.	Да
6.2.1.17	Прехвърляне и конфигуриране на вътрешните абонатни номера (предварително зададени от Възложителя) от съществуващата телефонна централа HiPath 4000 към VoIP телефонна централа обект на тази процедура.	Да
6.2.1.18	Всички изходящи разговори на вътрешните абонатни номера от точка 6.2.1.17., към обществената телефонна мрежа да се осъществяват през VoIP телефонна централа обект на тази процедура, като Възложителят ще уведоми за промяната съответния PSTN доставчик.	Да
6.2.1.19	Всички входящи разговори към вътрешните абонатни номера от точка 6.2.1.17, от обществената телефонна мрежа да се осъществяват през съществуващата телефонна централа HiPath 4000, като за целта	Да



	ще бъдат създадени правила за пренасочване на разговорите към VoIP телефонна централа обект на тази процедура.	
6.2.1.20	VoIP телефонната централа трябва да отговаря на изискванията за висока надеждност и да работи в режим „Активен-Активен“ или „Активен-Пасивен“. За тази цел оборудването трябва да е инсталирано и настроено в двата центъра за данни (основен и резервен), така че при отпадане на единия от тях да няма прекъсване и да се запази пълната функционалност на всички услуги, без да се налага човешка намеса.	Да
6.2.1.21	„Cloud“ решения и функционалности не са предмет на тази процедура.	Да
6.2.1.22	Ценовото предложение в текущата процедура трябва да е формирано на база 3000 вътрешни абоната, от които 130 вътрешни абоната ще бъдат прехвърлени на първи етап от HiPath 4000 към VoIP телефонна централа.	Да
6.2.1.23	При работа с приложение за софтуерен IP телефон, удостоверяването на абоната да става чрез потребителското му име и парола от Microsoft Active Directory на Възложителя. Трябва да е възможна преносимост на абонатния номер, в зависимост от работното място, на което работи съответният служител.	Да
6.2.1.24	При работа с хардуерен IP телефон, трябва да е възможна преносимост на абонатния номер, в зависимост от работното място, на което работи съответният служител. Да има възможност служител да пренася номера си в случаите, когато е сменил работното си място без да е освободил абонатния си номер от предишния апарат. Удостоверяването на абоната да става, чрез персонален ПИН код. Да се запазва последно активният абонатен номер при загуба на захранване на телефонния апарат и последващото му възстановяване.	Да
6.2.1.25	Възможност за криптиране на разговорите между вътрешни абонати.	Да

6.2.1.26	VoIP телефонната централа да има техническа възможност за свързаност с минимум 50 отдалечени модула (изнесени капацитети), всеки от които да притежава локално управление. Всеки един модул да може да управлява минимум 50 софтуерни или хардуерни IP телефона. Всички разговори входящи/изходящи към вътрешни номера и номера от обществената телефонна мрежа, управлявани от отдалечен модул да минават през VoIP телефонна централа обект на тази процедура. При отпадане на свързаността към центровете за данни на Възложителя, отдалеченият модул трябва автоматично да поеме управлението на локално инсталираните телефони, като запази непроменен номерационния план. Да предостави възможност както за локални разговори, така и за изходящи разговори през обществената телефонна мрежа на съответния доставчик по native SIP v.2 протокол, съгласно RFC 3261, RFC 3263, RFC 2327, RFC 3264 (или RFC 4566) и през минимум 1 брой E1 ISDN Pri. Да има възможност за поддръжка на минимум 24 броя FXO канала. При възстановяване на свързаността, изнесеният капацитет трябва автоматично да възстанови нормалния си режим на работа. За горе посочените изнесени капацитети трябва да се посочи работещо техническо решение.	Да
6.2.1.27	VoIP телефонната централа да има техническа възможност за провеждане на минимум 60 едновременни разговора от и към HiPath 4000, като за тази цел се ползват 2 броя E1 ISDN PRI интерфейса.	Да
6.2.1.28	Идентификация на входящите и изходящи обаждания (CLIP), като идентификацията да се предава от и към мрежите на останалите оператори.	Да
6.2.1.29	Техническа възможност за метод на тарифиране – условия за отчитане на стойността на разговора: първоначална цена на разговор, минимален период на отчитане на разговорите, цена на минута, отчитане на продължителността на разговора и др.	Да
6.2.1.30	Възможност за предоставяне на услуга „ограничаване на изходящи повиквания“ към различни направления за телефонни постове от обществената телефонна мрежа въз основа на префикс и опционално, въз основа на кредитен лимит.	Да
6.2.1.31	Пренасочване на разговорите по желана от Възложителя схема, дефиниране на номера в черен списък, музика при изчакване, вътрешни и външни ограничения за избиране според часа от деня и	Да



	други критерии.	
6.2.1.32	Обработка и разпределяне на минимум 250 едновременни входящи/изходящи обаждания от обществената телефонна мрежа и възможност за увеличаването им до 500 при поискване от Възложителя. Разпределяне на отделни канали на изходящи и входящи разговори по искане на Възложителя.	Да
6.2.1.33	Възможност за работа и управление на минимум 3000 хардуерни и софтуерни телефони. Възможност за работа и управление на минимум 20 IP DECT телефони.	Да
6.2.1.34	Създаване на виртуални групи със собствени уникални номера от вътрешния номерационен план. Тези групи трябва да съдържат набор от персонални номера и да изпълняват различни схеми (линейни, циклични и др.) на позвъняване спрямо нуждите на Възложителя.	Да
6.2.1.35	Възможност за създаване на минимум 500 групи за приемане на повиквания. При постъпване на повикване към абонатен номер, член на група за приемане, то всеки друг член на групата да може да поемем обаждането, след светлинна (мигане на бутон) и/или звукова сигнализация.	Да
6.2.1.36	Поддръжка на минимум 20 едновременни аудио конферентни разговора с минимум 6 абоната във всеки, като всеки участник ползва собствения си абонатен номер.	Да
6.2.1.37	Предоставяне на решение за мониторинг на техническата изправност на VoIP телефонна централа и при възникване на проблем автоматично да се изпраща уведомителен имейл до група получатели. Възможно е ползването на вече съществуващата NAGIOS CORE VER.4.0.8 система на Възложителя.	Да Nagios Core Ver 4.0.8
6.2.1.38	Отдалечено администриране на VoIP телефонна централа посредством десктоп или WEB приложение и ограничаване достъпа до административните инструменти, чрез създаване на потребители, влизащи посредством име и парола. Да поддържа менюта на английски език.	Да
6.2.1.39	Технически изисквания за хардуерни IP телефони:	
6.2.1.39.1	Валиден сертификат за съвместимост със съответната централа издаден от производителя на VoIP телефонната централа.	Да
6.2.1.39.2	Връзка към централата посредством корпоративната LAN мрежа	Да



	чрез порт RJ45.	
6.2.1.39.3	Захранването да е възможно по PoE - IEEE 802.3af и локално чрез адаптер (220V). Всеки апарат трябва да е окомплектован с адаптер.	Да
6.2.1.39.4	Връзка с "headset" посредством RJ11.	Да
6.2.1.39.5	Вграден високоговорител.	Да
6.2.1.39.6	Вграден switch с минимум един порт за компютър 10/100 Ethernet.	Да
6.2.1.39.7	Възможност за включване на разширителен модул с минимум 32 програмируеми бутона.	Да
6.2.1.39.8	Дисплей със задно осветяване за предоставяне на визуална информация. Дисплеят трябва да е с минимум три реда като на всеки ред има минимум 24 символа.	Да
6.2.1.39.9	Визуализиране на телефонен номер и име на служител в случаите на позвъняване от вътрешен номер.	Да
6.2.1.39.10	Осъществяване на конферентен разговор.	Да
6.2.1.39.11	Проверка историята на входящи/изходящи разговори, пропуснати повиквания.	Да
6.2.1.39.12	"Hands free" функция.	Да
6.2.1.39.13	Абонатът трябва да има възможност за временно прекратяване на разговорите постъпващи към него, през виртуалната група, на която принадлежи.	Да
6.2.1.39.14	Създаване на правила за автоматично пренасочване на входящи повиквания.	Да
6.2.1.39.15	Да поддържа менюта на английски език.	Да
6.2.1.40	Технически изисквания за софтуерни IP телефони:	
6.2.1.40.1	Валиден сертификат за съвместимост със съответната централа издаден от производителя на VoIP телефонната централа.	Да
6.2.1.40.2	Да се инсталира и работи на MS Windows 7 Enterprise 64 bit.	Да
6.2.1.40.3	Да работи с „headset“ включен през порт минимум USB 2.0.	Да
6.2.1.40.4	При ползване на софтуерен IP телефон, удостоверяването на абоната да става чрез потребителското му име от Microsoft	Да



	Active Directory на Възложителя.	
6.2.1.40.5	Визуализация на телефонен номер, отдел и име на служител в случаите на позвъняване от вътрешен номер.	Да
6.2.1.40.6	Осъществяване на конферентен разговор.	Да
6.2.1.40.7	Проверка историята на входящи/изходящи разговори, пропуснати повиквания.	Да
6.2.1.40.8	Абонатът трябва да има възможност за временно прекратяване на разговорите постъпващи към него, през виртуалната група, на която принадлежи.	Да
6.2.1.40.9	Създаване на правила за автоматично пренасочване на входящи повиквания.	Да
6.2.1.40.10	Да поддържа менюта на английски език.	Да
6.2.1.41	Технически изисквания за „headset“:	
6.2.1.41.1	Валиден сертификат за съвместимост със съответната централа издаден от производителя на VoIP телефонната централа.	Да
6.2.1.41.2	Валиден сертификат за съвместимост с MS Windows 7 Enterprise 64 bit.	Да
6.2.1.41.3	Безжичен – DECT стандарт с CAT-iq технология.	Да
6.2.1.41.4	Обхват на разговора минимум 150 метра.	Да
6.2.1.41.5	Тегло не повече от 31 грама.	Да
6.2.1.41.6	Да са проектирани за целодневна работа.	Да
6.2.1.41.7	Свързване към компютър чрез USB порт и управление на разговори през приложението за контактен център и софтуерен телефон.	Да
6.2.1.41.8	Връзка с горе описания хардуерен IP телефон, чрез RJ11 и управление през приложението за контактен център.	Да
6.2.1.41.9	Слушалка за едното ухо с излизащ от нея микрофон.	Да
6.2.1.41.10	Да позволява три типа захващане: „Headband“, „Neckband“ и „Earhook“. „Headband“ захващането трябва позволява регулиране в дълбочина.	Да
6.2.1.41.11	Функция за намаляване външните шумове на слушалката и	Да



	микрофона.	
6.2.1.41.12	Батерията да е в режим на готовност минимум 30 часа и в режим на разговор, минимум 10 часа. При разстояние от "headset" до базата 150 метра, времето за разговор трябва да е минимум 8 часа.	Да
6.2.1.41.13	Посредством базата трябва да се зарежда "headset" и да се въвеждат настройки за: свързаност (към компютър или телефон), време за работа с „headset“, чувствителност на микрофон, сила на звукови сигнали и др. Настройките да се осъществяват посредством "touch" екран минимум 2.4".	Да
6.2.1.41.14	Базата да разпознава и работи автоматично с нов "headset" при поставянето му в гнездото за зареждане.	Да
6.2.1.41.15	Да има звукова сигнализация при минимум 5% остатъчен заряд на батерията.	Да
6.2.1.41.16	Време за зареждане на батерията максимум 120 минути.	Да
6.2.1.41.17	Регулиране силата на звука от „headset“ и влизане в режим на изчакване.	Да
6.2.1.41.18	Активиране на режим "Mute" през "headset".	Да
6.2.1.41.19	Приемане и приключване на разговор през "headset", което се отразява в приложението за контактен център.	Да
6.2.1.41.20	Предоставяне на мостри, които ще бъдат тествани по време на предварителния подбор.	Да
6.2.2.	Решение за запис на разговори.	
6.2.2.1	Кандидатът да разпише план, който да бъде приложен, след като бъде одобрен от Възложителя за поетапно прехвърляне на всички услуги от съществуващата система за запис към новоизбраната.	Да
6.2.2.2	Необходимото хардуерно оборудване и софтуерната инсталацията ще бъдат направени в специализирани центрове за данни (основен и резервен) на територията на Възложителя, като монтажът трябва да е съвместим със стандартна RACK рамка ш/в/д 600x2000x1000 мм и захранващи кабели IEC320 C14 – IEC320 C13.	Да
6.2.2.3	Хардуерното оборудване трябва да ползва съществуващите в центровете за данни на Възложителя UPS и охлаждаща системи.	Да



6.2.2.4	Решението трябва да отговаря на изискванията за висока надеждност и да работи в режим „Активен-Активен“ или „Активен-Пасивен“. За тази цел оборудването трябва да е инсталирано и настроено в двата центъра за данни (основен и резервен), така че при отпадане на единия от тях да няма прекъсване и да се запази пълната функционалност на всички услуги, без да се налага човешка намеса.	Да
6.2.2.5	Запис на всеки разговор (входящ и изходящ), който се осъществява посредством VoIP централа и изнесен капацитет описан в точка 6.2.1.26.	Да
6.2.2.6	Валиден сертификат за съвместимост със съответната централа, издаден от производителя на телефонната централа.	Да
6.2.2.7	Възможност за разширяване на системата до минимум 500 телефонни номера за запис, което става след предварително искане от Възложителя.	Да
6.2.2.8	Възможност за едновременно записване на минимум 500 (входящи и изходящи) разговора.	Да
6.2.2.9	Отдалечено администриране на системата за запис посредством десктоп или WEB приложение (съвместимо с Windows 7 Enterprise 64bit) и ограничаване достъпа до приложението, чрез създаване на потребители, влизащи посредством собствено име и парола. Да поддържа менюта на английски език.	Да
6.2.2.10	Създаване на два типа потребители:	Да
6.2.2.10.1	Потребители с права за системно администриране на решението за запис на разговори. Инициране и прекратяване на запис, права за създаване на потребители от точка 6.2.2.10.2.	Да
6.2.2.10.2	Потребители с права единствено за прослушване на разговори, до които предварително им е даден достъп от потребител с права описани в точка 6.2.2.10.1.	Да
6.2.2.10.2.1	Десктоп или WEB приложението трябва да предоставя възможност за прослушване на разговорите, които да могат да се филтрират по следните критерии – дата и час, продължителност, изходящи и входящи телефонни номера и др. Да поддържа менюта на английски език.	Да



6.2.2.11	Записите трябва да се съхраняват и да бъдат достъпни през системата за период не по-малък от 3 години. За установяване на необходимия хардуерен ресурс може да се ползва приложената таблица в точка 6.1.3.4 Трябва да се предостави техническа възможност, записите по-стари от три години да бъдат прехвърлени на външни дискови носители, от където Възложителят ще ги запише на лентова библиотека посредством EMC Networker 8.1. Трябва да се осигури техническа възможност за прослушване на записи, които са възстановени от лентовата библиотека в случай на необходимост.	Да
6.2.2.12	Предоставяне на решение за мониторинг на техническата изправност на системата за запис на разговори и при възникване на проблем автоматично да се изпраща уведомителен имейл до група получатели. Възможно е ползването на вече съществуващата NAGIOS CORE VER.4.0.8 система на Възложителя.	Да
6.2.3	IVR (Interactive Voice Response) решение.	
6.2.3.1	Кандидатът да разпише план, който да бъде приложен, след като бъде одобрен от Възложителя за поетапно прехвърляне на всички услуги от съществуващата система към новия IVR.	Да
6.2.3.2	Необходимото хардуерно оборудване и софтуерната инсталацията ще бъдат направени в специализирани центрове за данни (основен и резервен) на територията на Възложителя, като монтажът трябва да е съвместим със стандартна RACK рамка ш/в/д 600x2000x1000 мм и захранващи кабели IEC320 C14 – IEC320 C13.	Да
6.2.3.3	Хардуерното оборудване трябва да ползва съществуващите в центровете за данни на Възложителя UPS и охлаждаща системи.	Да
6.2.3.4	Валиден сертификат за съвместимост със съответната VoIP централа и решението за контактен център. Сертификатите трябва да са издадени от производителите на централата и решението за контактен център.	Да
6.2.3.5	IVR решението трябва да отговаря на изискванията за висока надеждност и да работи в режим „Активен-Активен“ или „Активен-Пасивен“. За тази цел оборудването трябва да е инсталирано и настроено в двата центъра за данни (основен и резервен), така че при отпадане на единия от тях да няма прекъсване и да се запази пълната функционалност на всички услуги, без да се налага човешка намеса.	Да
6.2.3.6	„Cloud“ решения и функционалности не са предмет на тази процедура.	Да
6.2.3.7	В рамките на контактни център, IVR трябва да изпълнява функциите на първоначална точка за достъп при позвъняване на телефонни	Да



	номера предоставени от Възложителя.	
6.2.3.8	IVR решението трябва да поддържа SIP v2 и опционално TDM протоколи.	Да
6.2.3.9	Създаване на интерактивно гласово меню, което ще позволи на клиентите да направят избор в зависимост от информацията, която изискват.	Да
6.2.3.10	Създаване на гласов запис посредством IP телефон и интегрирането му в IVR системата.	Да
6.2.3.11	Да поддържа минимум 60 едновременни входящи/изходящи обаждания и обработката им от IVR системата. Да се предвиди възможност за разширяване до минимум 120 едновременни входящи/изходящи обаждания, по предварителна заявка от Възложителя.	Да
6.2.3.12	Меню за избор:	Да
6.2.3.12.1	На български и английски език.	Да
6.2.3.12.2	Промяна и добавяне на опции в менюто за избор.	Да
6.2.3.12.3	Прекъсване на текстовите съобщения, с изключение на задължителното съобщение.	Да
6.2.3.12.4	Автоматично набиране на списък с телефонни номера, от където клиентът получава персонализирана клиентска информация.	Да
6.2.3.12.5	Възможност за прослушване на промоционални/рекламни съобщения, докато клиентът изчаква освобождаване на потребител ниво 1 (т. 6.2.4.8.1).	Да
6.2.3.12.6	Запис на аварийни съобщения – При наличие на продължителни аварии трябва да има възможност, клиентите да бъдат информирани, чрез звукови файлове за статуса им. Записите трябва да се създават, обновяват, активират, деактивират от всеки потребител ниво 1 (т. 6.2.4.8.1). в контактния център. При липса на аварийно съобщение на негово място да се чува стандартен аудио файл.	Да
6.2.3.12.7	Предложение за обратно позвъняване (посредством IVR-избиране) при липса на свободен сътрудник.	Да
6.2.3.13	Активиране на евакуационен режим, в случай на необходимост от напускане на помещението на всички служители от контактния център. Трябва да е осигурена възможност за активиране на IVR в	Да



	режим, при които клиентите чуват само едно „евакуационно съобщение“, след което връзката автоматично прекъсва. Този режим трябва да може да се активира/деактивира от всеки потребител ниво 1 (т. 6.2.4.8.1) в контактния център.	
6.2.3.14	Отдалечено администриране на IVR системата посредством десктоп или WEB приложение (съвместимо с Windows 7 Enterprise 64bit) и ограничаване достъпа до приложението, чрез създаване на потребители, влизащи посредством собствено име и парола. Да поддържа менюта на английски език.	Да
6.2.3.15	Предоставяне на решение за мониторинг на техническата изправност на IVR решението и при възникване на проблем автоматично да се изпраща уведомителен имейл до група получатели. Възможно е ползването на вече съществуващата NAGIOS CORE VER.4.0.8 система на Възложителя.	Да Nagios Core Ver 4.0.8
6.2.4	Решение за контактнен център.	
6.2.4.1	Необходимото хардуерно оборудване и софтуерната инсталацията ще бъдат направени в специализирани центрове за данни (основен и резервен) на територията на Възложителя, като монтажът трябва да е съвместим със стандартна RACK рамка ш/в/д 600x2000x1000 мм и захранващи кабели IEC320 C14 – IEC320 C13.	Да
6.2.4.2	Хардуерното оборудване трябва да ползва съществуващите в центровете за данни на Възложителя UPS и охлаждаща системи.	Да
6.2.4.3	Валиден сертификат за съвместимост със съответната VoIP централа и IVR. Сертификатите трябва да са издадени от производителите на централата и IVR решението.	Да
6.2.4.4	Решението за контактнен център трябва да отговаря на изискванията за висока надеждност и да работи в режим „Активен-Активен“ или „Активен-Пасивен“. За тази цел оборудването трябва да е инсталирано и настроено в двата центъра за данни (основен и резервен), така че при отпадане на единия от тях да няма прекъсване и да се запази пълната функционалност на всички услуги, без да се налага човешка намеса.	Да
6.2.4.5	„Cloud“ решения и функционалности не са предмет на тази процедура.	Да
6.2.4.6	Кандидатът да разпише план, който да бъде приложен, след като бъде одобрен от Възложителя за поетапно прехвърляне на всички услуги от съществуващото решение за контактнен център към решението обект на тази процедура.	Да



Информацията е заличена
съгл. чл.2 и чл.4 от ЗЗЛД

6.2.4.7	Предоставяне на решение за мониторинг на техническата изправност на решението за контактен център и при възникване на проблем автоматично да се изпраща уведомителен имейл до група получатели. Възможно е ползването на вече съществуващата NAGIOS CORE VER.4.0.8 система на Възложителя.	Да
6.2.4.8	Решението за контактен център трябва да поддържа следните типове потребители:	
6.2.4.8.1	Потребител ниво 1 има права за работа с приложението за контактен център, на база на които обработва постъпващите от клиентите заявки по информационните канали описани в точка 6.2.4.16. Правата на потребителите от ниво 1 се задават от потребители ниво 2.	Да
6.2.4.8.2	Потребител ниво 2 има права за създаване, изтриване, задаване на права, управление на достъпа до приложението за контактен център и неговите функционалности на потребители ниво 1.	Да
6.2.4.8.3	Потребител ниво 2 трябва да има права за конфигуриране на справки, които дават информация за обема работата извършена от потребители ниво 1.	Да
6.2.4.8.4	Потребител ниво 3 има права за:	
6.2.4.8.4.1.	Създаване, изтриване и управление права на потребители ниво 2 и ниво 1.	Да
6.2.4.8.4.2	Права за системно администриране на приложението за контактен център и прилежащата му IT инфраструктура.	Да
6.2.4.9	Възможност за интегриране с Microsoft Active Directory на потребители нива 1, 2 и 3.	Да
6.2.4.10	Решението трябва да позволява създаване, изтриване и управление на минимум 5 отделни, независими йерархични групи, с принадлежащи потребители ниво 1 и 2, със самостоятелна логика за насочване на обаждания.	Да
6.2.4.11	Решението трябва да позволява минимум 100 едновременно работещи потребители ниво 1, минимум 10 едновременно работещи потребители ниво 2 и минимум 2 едновременно работещи системни потребители ниво 3.	Да
6.2.4.12	Да се предвиди възможност за разширяване на системата до минимум 300 потребителя ниво 1, минимум 10 потребителя ниво 2 и минимум 2 потребителя ниво 3. Увеличаването на бройката	Да



	потребители ще става по предварително искане от Възложителя.	
6.2.4.13	Да поддържа база данни съдържаща информация за клиентите на Възложителя, достъпна от всички потребители ниво 1 и 2. Съхраняваната информация трябва да се предоставя по следния начин:	Да
6.2.4.13.1	При обработка на входящи повиквания трябва да има изскачащ прозорец, който да осигури на потребител ниво 1 клиентска или контекстно-базирана информация, преди разговора с клиента:	Да
6.2.4.13.1.1	Номер на клиента.	Да
6.2.4.13.1.2	История на разговорите.	Да
6.2.4.13.1.3	Принадлежащата му опашка.	Да
6.2.4.13.1.4	Времето прекарано в опашката.	Да
6.2.4.13.1.5	Теми, по които е говорено (темите трябва да са предварително дефинирани и общи за всички потребители ниво 1, от където съответният потребител ниво 1 да избере).	Да
6.2.4.13.1.6	Създаване на текстов коментар от потребител ниво 1.	Да
6.2.4.13.2	При обработка на входящи имейли трябва да има изскачащ прозорец, който да осигури на потребител ниво 1 клиентска или контекстно-базирана информация, преди обработката:	Да
6.2.4.13.2.1	Имейл на клиента.	Да
6.2.4.13.2.2	История на предходна имейл-комуникация от и към този имейл, включително възможност за преглед на съдържанието на кореспонденцията.	Да
6.2.4.13.2.3	Принадлежащата му опашка.	Да
6.2.4.13.2.4	Времето прекарано в опашката.	Да
6.2.4.14	Възможност за връзка с Microsoft CRM Dynamics.	Да
6.2.4.15	Съвместимост с оборудването, описано в точки 6.2.1.39; 6.2.1.40 и 6.2.1.41.	Да
6.2.4.16	Централизирано управление и обработка на следните канали за комуникация:	Да
6.2.4.16.1	Входящи/изходящи телефонни разговори.	Да

6.2.4.16.2	Електронна поща.	Да
6.2.4.16.3	Email-to-SMS.	Да
6.2.4.16.4	„Web chat“ през сайт на Възложителя.	Да
6.2.4.17	Поддръжка на минимум 50 опашки. Опашката е обект, създаден по определен критерий, към който се присъединяват потребители ниво 1. Каналите за комуникация към съответната опашка се разпределят към прилежащите и потребители ниво 1.	Да
6.2.4.18	Информацията постъпила по комуникационните канали към съответната опашка да се разпределя към потребители ниво 1 по създадена от Възложителя последователност.	Да
6.2.4.19	При постъпване на имейл от клиент на Възложителя, да има техническа възможност за стандартизиран, автоматичен отговор към имейл адреса на съответния изпращач.	Да
6.2.4.20	Възможност при имейл комуникация потребители ниво 1 да ползват минимум 2 общи имейл адреса, за входяща и изходяща комуникация.	Да
6.2.4.21	Възможност за даване на приоритети при обработка на определени имейли и списъци от имейли (VIP клиенти).	Да
6.2.4.22	При работа с имейли трябва да има възможност за „training mode“, при който преди изпращане на подготвения отговор той се преглежда от потребител ниво 1 с по-високи умения и след одобряване писмото се изпраща. Да се предостави техническа възможност за съхраняване на входящите и изходящите имейли за неограничен период от време. Допуска се употребата на вградените инструменти в MS Exchange 2010 SP2.	Да
6.2.4.23	При обработка на запитвания през „Webchat“ потребители ниво 1 трябва да се представят с едно име пред клиентите на Възложителя.	Да
6.2.4.24	Да се предостави техническа възможност за съхраняване на входящата и изходящата кореспонденция посредством „Webchat“ за минимум 30 дни.	Да
6.2.4.25	Възможност за задаване на времеви критерии за потребители ниво 1 и уведомяване на потребител ниво 2 при неспазване на предварително зададения период. Това е в сила за обработването на постъпващата информация по всички комуникационните канали.	Да



Информацията е заличена
съгл. чл.2 и чл.4 от ЗЗЛД

6.2.4.26	Възможност за създаване на скриптове, сценарии, чек листи и други стандартни форми от потребители ниво 2, които ще бъдат ползвани от потребители ниво 1.	Да
6.2.4.27	Автоматично разпределяне:	Да
6.2.4.27.1	Предоставяне на обширен алгоритъм за насочване/разпределяне на каналите за комуникация, което ще позволи равномерното натоварване на потребителите ниво 1.	Да
6.2.4.27.2	Създаване на групи и пренасочване на каналите за комуникация по предварително зададени критерии спрямо съответните групи.	Да
6.2.4.27.3	Създаване на минимум 30 компетентни групи, като всяка група има възможност да съдържа минимум 4 подгрупи.	Да
6.2.4.27.4	Задаване приоритет на обработка на предварително дефинирани обекти (VIP) от каналите за комуникация.	Да
6.2.4.27.5	Всички потребители ниво 1 трябва да притежават възможността да обработват постъпилата информация от каналите за комуникация на контактния център, като правата за това трябва да се предоставят от потребител ниво 2.	Да
6.2.4.27.6	Информацията постъпила по каналите за комуникация винаги да има приоритет пред "Callback" обажданията.	Да
6.2.4.28	Функция обратно повикване – „CallBack“	Да
6.2.4.28.1	Ако клиент желае обратно обаждане, то трябва да се осъществи, при освобождаване на потребител ниво 1 със съответната компетентност.	Да
6.2.4.28.2	Ако клиентът не бъде достигнат при обратното повикване (зает номер, клиентът не е вдигнал, тел. секретар и други), то тогава обаждането трябва да се настрои за повторно подаване.	Да
6.2.4.28.3	Времето за повторно подаване трябва да може да се администрира и да се променя ръчно от потребител ниво 1.	Да
6.2.4.28.4	Трябва да се администрират и променят максималния брой позвънявания, които да се направят, преди да се приключи заявката за обратно позвъняване.	Да



6.2.4.29	Кампании	Да
6.2.4.29.1	Потребител ниво 1 трябва да може самостоятелно да си активира режим кампании.	Да
6.2.4.29.2	Ако клиентът не бъде достигнат при обратното повикване (зает номер, клиентът не е вдигнал, тел. секретар и други) тогава обаждането трябва да се настрои за автоматично повторно подаване.	Да
6.2.4.29.3	Времето за повторно подаване трябва да може да се администрира и да се променя ръчно от потребител ниво 1.	Да
6.2.4.29.4	Трябва да е възможно да се администрира и променя централизирано от потребител ниво 2 максималният брой позвънявания, преди приключване на кампанията за конкретни номера.	Да
6.2.4.30	Информацията постъпила от всички канали за комуникация трябва да се обработва през един интерфейс (GUI), като има възможност за задаване на приоритет на един от комуникационните канали.	Да
6.2.4.31	Потребител ниво 1 трябва да може самостоятелно да избира всеки един от комуникационните канали, при което изключва обработката на информация постъпила от всички останали комуникационни канали.	Да
6.2.4.32	Потребителските интерфейси (GUI) трябва да са съвместими с Windows 7 Enterprise 64bit и по-високи версии. Да поддържат менюта на английски език.	Да
6.2.4.33	Общи изисквания към потребителския интерфейс (GUI) за потребител ниво 1	Да
6.2.4.33.1	Изисквания към интерфейса спрямо обработката на входящи/изходящи разговори:	
6.2.4.33.1.1	Да инициира обаждане.	Да
6.2.4.33.1.2	Да поеме обаждане.	Да
6.2.4.33.1.3	Да прехвърли обаждане, без да се консултира с друг потребител ниво 1.	Да
6.2.4.33.1.4	Да прехвърли обаждане, след консултация с друг потребител ниво 1.	Да
6.2.4.33.1.5	Създаване на конферентен разговор.	Да



6.2.4.33.1.6	Връщане към разговора с клиента след консултация с друг потребител ниво 1.	Да
6.2.4.33.1.7	Активиране на режим "Mute".	Да
6.2.4.33.1.8	Активиране на режим "Hold".	Да
6.2.4.33.1.9	При задържано повикване приложението да инициира „Caller music-on-hold“	Да
6.2.4.33.1.10	При изчакване на потребител ниво 1 приложението да инициира „Agent music-on idle“.	Да
6.2.4.33.1.11	Възможност за наблюдение/подпомагане на разговор (Call monitor/assist) провеждан от потребител ниво 1.	Да
6.2.4.33.1.12	Приложението трябва да има индикатор за чакащи обаждания.	Да
6.2.4.33.1.13	Статус на потребител ниво 1 в реално време:	Да
6.2.4.33.1.13.1	Свободен.	Да
6.2.4.33.1.13.2	Извън линия.	Да
6.2.4.33.1.13.3	Във входящо повикване с абонат от централата.	Да
6.2.4.33.1.13.4	Във входящо повикване постъпило от IVR.	Да
6.2.4.33.1.13.5	В изходящо повикване с абонат от централата. В изходящо повикване с абонат извън централата.	Да
6.2.4.33.1.13.6	Звънящ.	Да
6.2.4.33.1.13.7	Разговарящ.	Да
6.2.4.33.1.13.8	Допълнителна обработка, след приключване на контакта.	Да
6.2.4.33.1.13.9	Не е на разположение, например когато потребител ниво 1 е в почивка.	Да
6.2.4.33.1.13.10	В консултация.	Да
6.2.4.33.1.13.11	Набиране.	Да
6.2.4.33.1.14	Показване статуса на потребителите ниво 1 работещи в приложението и автоматично обновяване при промяната му.	Да



Информацията е заличена
съгл. чл.2 и чл.4 от ЗЗЛД

6.2.4.33.1.15	Изскачащ прозорец, който да осигури на потребител ниво 1 клиентска или контекстно-базирана информация, преди разговора с клиента:	Да
6.2.4.33.1.15.1	Номер на клиента.	Да
6.2.4.33.1.15.2	История на разговорите.	Да
6.2.4.33.1.15.3	Принадлежащата му опашка.	Да
6.2.4.33.1.15.4	Времето прекарано в опашката.	Да
6.2.4.33.1.15.5	Теми, по които е говорено (темите трябва да са предварително дефинирани и общи за всички потребители ниво 1, от където съответният потребител ниво 1 да избере).	Да
6.2.4.33.1.15.6	Създаване на текстов коментар от потребител ниво 1.	Да
6.2.4.33.1.16	Потребител ниво 1 трябва да може да вижда данни за собственото си представяне: натоварване, обработени контакти, вида контакти, средно време на обработка, средно време на разговор и т.н.	Да
6.2.4.33.1.17	На приложението трябва да може да се извеждат съобщения, изпратени от потребител ниво 2 до потребител ниво 1.	Да
6.2.4.33.2	Изисквания към интерфейса за обработка на имейл комуникация, обратно обаждаване, SMS и Webchat.	
6.2.4.33.2.1	Имейл:	
6.2.4.33.2.1.1	Посредством интерфейса за имейл комуникация трябва да могат да бъдат обработвани имейлите получени на публични имейл адреси на Възложителя.	Да
6.2.4.33.2.1.2	Трябва да е съвместим с версия не по-ниска от Microsoft Exchange 2010 SP2.	Да
6.2.4.33.2.1.3	При обработка на входящи имейли трябва да има изскачащ прозорец, който да осигури на потребител ниво 1 клиентска или контекстно-базирана информация, преди обработката:	Да
6.2.4.33.2.1.3.1	Имейл на клиента.	Да
6.2.4.33.2.1.3.2	История на предходна имейл-комуникация от и към този имейл, включително възможност за преглед на съдържанието на кореспонденцията.	Да



6.2.4.33.2.1.3.3	Принадлежащата му опашка.	Да
6.2.4.33.2.1.3.4	Времето прекарано в опашката.	Да
6.2.4.33.2.1.4	Приложението трябва да поддържа възможността за прикачване на линкове и файлове с различни разширения към емайла в отговор на клиентското запитване.	Да
6.2.4.33.2.1.5	Приложението трябва да поддържа възможността за прикачване на линкове и файлове с различни разширения към входящите емайли постъпващи като клиентско запитване.	Да
6.2.4.33.2.1.6	Работа с предварително създадени шаблонни отговори (имейли), които всеки потребител ниво 1 да може да променя. Поддръжка на прикачени към тях файлове с различни разширения (.docx, .xlsx, .pptx, .txt, .pdf и др.).	Да
6.2.4.33.2.1.7	Приложението трябва да може да търси в обработените имейли посредством следните критерии: име на клиента, имейл на клиента, предмет на писмото, дума от съдържанието, дата на получаване/изпращане, име на потребител ниво 1 обработил имейла и др.	Да
6.2.4.33.2.2	Callback:	
6.2.4.33.2.2.1	При обработка на обратно позвъняване потребител ниво 1 вижда на екрана прозорец с информация за обратното позвъняване: тел. номер, време на чакане и друга релевантна информация.	Да
6.2.4.33.2.2.2	Задължително поле за въвеждане на коментар – предметът на разговор.	Да
6.2.4.33.2.2.3	Задължителен избор на причина при неуспешен опит.	Да
6.2.4.33.2.3	Webchat.	Да
6.2.4.33.2.3.1	Посредством интерфейса за „Webchat“ трябва да се осъществи писмена комуникация в реално време между потребители ниво 1 и клиенти на Възложителя.	Да
6.2.4.33.2.3.2	Потребител ниво 1 може да прекрати започнатата кореспонденция по всяко време.	Да
6.2.4.33.2.4	Списък с контакти.	Да
6.2.4.33.2.4.1	Всеки потребител ниво 1 може да създава, изтрива и	Да



	модифицира списъци с контакти.	
6.2.4.33.2.4.2	Всеки контакт съдържа минимум следната информация:	Да
6.2.4.33.2.4.2.1	Име на контакта.	Да
6.2.4.33.2.4.2.2	Месторабота.	Да
6.2.4.33.2.4.2.3	Стационарен номер.	Да
6.2.4.33.2.4.2.4	Мобилен номер.	Да
6.2.4.33.2.4.2.5	Имейл.	Да
6.2.4.33.2.4.2.6	Избор на номер за избиране по подразбиране.	Да
6.2.4.34	Изисквания за интерфейс на приложение предназначено за потребители ниво 2:	
6.2.4.34.1	Възможност за наблюдение в реално време чакащите обаждания.	Да
6.2.4.34.2	Възможност за изтриване на заявки за обратни позвънявания (напр. при непълни номера), директно от опашката.	Да
6.2.4.34.3	Възможност за изпращане на съобщения до потребителите ниво 1 по всяко време.	Да
6.2.4.34.4	Възможност за промяна статуса на потребителите ниво 1.	Да
6.2.4.34.5	Възможност за насочване на контакти към определен потребител ниво 1.	Да
6.2.4.34.6	Възможност за изтриване на контакт, като се посочи причината.	Да
6.2.4.34.7	Възможност за лесно извършване на мониторинг на обаждания: Безшумно слушане (Silent listening), шепнене (Whispering) и намеса в повикването (Call Barging).	Да
6.2.4.34.8	Намесата на потребител ниво 2 остава скрита както за оператора, така и за обаждания се клиент. При желание потребител ниво 2 може да дава насоки и съвети на оператора, без това да бъде забелязано от клиента.	Да
6.2.4.34.9	Възможност за следене в реално време на натовареността на контактния център за всички видове комуникационни канали (чакащи контакти – имейл, обаждания, callbacks, webchat), следене на нивата на обслужване, чакащи по опашки, статус на всички регистрирани потребители ниво 1.	Да



6.2.4.34.10	Възможност за общ информационен интерфейс, на който да може да се показват едновременно, в реално време, предварително задени репорти. Исканата информация трябва да може да се визуализира на един екран с разделителна способност не по-малка от 1080p и да бъде достъпна визуално от всички потребители.	Да
6.2.4.34.11	Възможност за преглед на архивите по проведената писмена комуникация посредством имейл, SMS или Webchat.	Да
6.2.4.34.12	Списък с контакти.	Да
6.2.4.34.12.1	Потребител ниво 2 може да създава и модифицира списъци с контакти.	Да
6.2.4.34.12.2	Централизирано внасяне на списъци с контакти видими за потребители ниво 1.	Да
6.2.4.34.12.3	Всеки контакт съдържа минимум следната информация:	Да
6.2.4.34.12.3.1	Име на контакта.	Да
6.2.4.34.12.3.2	Месторабота.	Да
6.2.4.34.12.3.3	Стационарен номер.	Да
6.2.4.34.12.3.4	Мобилен номер.	Да
6.2.4.34.12.3.5	Имейл.	Да
6.2.4.34.12.3.6	Избор на номер за избиране по подразбиране.	Да
6.2.4.34.12.4	Извличане на списък с контакти.	Да
6.2.4.34.12.5	Възможност за споделяне на списък с контакти с потребители ниво 1.	Да
6.2.4.35	Изисквания за доклади (репортинг):	
6.2.4.35.1	Създаване на доклади от потребители ниво 2 по зададени критерии включващ всички потребители ниво 1.	Да
6.2.4.35.2	Да са достъпни единствено и само от ниво 2.	Да
6.2.4.35.3	Създаване на графични и таблични доклади за всички комуникационни канали, използвани от потребители ниво 1. Да има възможност да се разделят на различни времеви интервали в диапазон от минимум 30 минути до 1 година.	Да
6.2.4.35.4	Приложението трябва да може да генерира разбираеми графични	Да



	и таблични доклади, които да могат да бъдат бързо създавани.	
6.2.4.35.5	Доклади ориентирани спрямо:	
6.2.4.35.5.1	Потребител ниво 1.	Да
6.2.4.35.5.2	Вид на комуникационния канал.	Да
6.2.4.35.5.3	Всяка една от опашките на всички комуникационни канали.	Да
6.2.4.35.5.4	Контакти от опашките на всички комуникационни канали.	Да
6.2.4.35.5.5	Теми по изисквана информация от клиентите на Възложителя.	Да
6.2.4.35.6	Системният софтуер трябва да поддържа доклади в реално време и с натрупване за минимум следните параметри:	Да
6.2.4.35.6.1	Времето прекарано от потребител ниво 1 в дадено състояние.	Да
6.2.4.35.6.2	Натоварването на потребителите ниво1.	Да
6.2.4.35.6.3	Нивото на обслужване, включващо статистика в реално време и личната производителност.	Да
6.2.4.35.6.4	Основни данни: постъпили, приети, пропуснати контакти, средно време на обработка и т.н.	Да
6.2.4.35.6.5	Чакащи контакти – време на изчакване, приоритет, вкл. контактни данни (имейл/телефонен номер).	Да
6.2.4.35.6.6	Натоварване на телефонен център:	
6.2.4.35.6.6.1	Постъпили, приети и пропуснати обаждания.	Да
6.2.4.35.6.6.2	Чакащи имейли, SMS-и и Webchat съобщения.	Да
6.2.4.35.6.6.3	Заявки за обратно обаждане.	Да
6.2.4.35.7	Групови доклади, ориентирани спрямо потребителите ниво1.	Да
6.2.4.35.8	Исторически доклади:	Да
6.2.4.35.8.1	Според всички видове комуникационни канали.	Да
6.2.4.35.8.2	Трябва да могат да бъдат генерират на следните интервали: дневно, седмично, месечно ниво.	Да
6.2.4.35.8.3	Генерираните доклади на приложението трябва да могат да бъдат насрочвани, преглеждани при поискване, принтирани и експортирани към Excel, HTML, PDF, Text и др.	Да



Информацията е заличена съгл. чл.2 и чл.4 от ЗЗЛД

6.2.4.35.8.4	Трябва да могат да бъдат генерирани детайлни доклади за проведени изходящи кампании.	Да
6.2.4.35.8.5	Персонално представяне на потребители ниво 1 - с данни за личните резултати за всеки потребител ниво 1, средни и максимални стойности, максимално детайлни данни за извършената от него работа за съответния период.	Да
6.2.4.35.8.6	Натоварване: брой постъпили, приети и пропуснати контакти по опашки; обработени имейли; нива на обслужване; средно време на контакт; максимално време на контакт; максимално време на допълнителна обработка.	Да
6.2.4.35.8.7	Теми по изисквана информация от клиентите на Възложителя.	Да
6.2.4.35.8.8	Причина за преминаването в дадено състояние на потребител ниво 1, детайлна справка за избраното състояние.	Да
6.2.4.35.9	Проследяване на входящите разговори с подробно описан маршрут до свързване с потребител ниво 1.	Да
6.2.4.35.10	Създаване на автоматичен доклад в определен времеви интервал и дисково място, от където да може да бъде копиран, без да е необходимо да има активен потребител по време на неговото създаване.	Да
6.2.4.35.10.1	Докладът да се съхранява във формати - *csv, *xlsx, pdf и др	Да
6.2.4.35.10.2	Докладът трябва да съдържа:	
6.2.4.35.10.2.1	Уникален код на абоната.	Да
6.2.4.35.10.2.2	Промяна статуса на потребител ниво 1, време на смяната на статуса и времето прекарано в съответния статус.	Да
6.2.4.35.11	Репортинг системата трябва да позволява възможността за дефиниране и персонализиране на други видове доклади за нуждите на Възложителя- отворена архитектура за доклади.	Да
6.2.5.	Mail-to-Fax решение.	
6.2.5.1	Необходимото хардуерно оборудване и софтуерната инсталацията ще бъдат направени в специализирани центрове за данни (основен и резервен) на територията на Възложителя, като монтажът трябва да е съвместим със стандартна RACK рамка ш/в/д 600x2000x1000 мм и захранващи кабели IEC320 C14 – IEC320 C13.	Да
6.2.5	Хардуерното оборудване трябва да ползва съществуващите в	Да



	центровете за данни на Възложителя UPS и охлаждаща системи.	
6.2.5.3	Валиден сертификат за съвместимост със съответната VoIP централа издаден от производителя на Mail-To-Fax решението.	Да
6.2.5.4	Mail-to-Fax решението трябва да отговаря на изискванията за висока надеждност и да работи в режим „Активен-Активен“ или „Активен-Пасивен“. За тази цел оборудването трябва да е инсталирано и настроено в двата центъра за данни (основен и резервен), така че при отпадане на единия от тях да няма прекъсване и да се запази пълната функционалност на всички услуги, без да се налага човешка намеса.	Да
6.2.5.5	„Cloud“ решения и функционалности не са предмет на тази процедура.	Да
6.2.5.6	Решението трябва да е базирано на технология Fax over IP.	Да
6.2.5.7	Възможност за обработване на минимум 10 едновременни канала за получаване и изпращане на факс.	Да
6.2.5.8	Възможност за поддръжка на минимум 100 факс номера.	Да
6.2.5.9	Възможност за създаване и обработка на входящи и изходящи факс опашки в случаите, когато всички канали са заети. Заявките се обработват в реда на постъпване, когато има свободен канал.	Да
6.2.5.10	Възможност за създаване на минимум 500 потребителя и интегрирането им с Microsoft Active Directory посредством LDAP.	Да
6.2.5.11	Решението трябва да е съвместимо с минимум MS Exchange 2010 SP2.	Да
6.2.5.12	Решението трябва да е съвместимо с минимум MS Outlook 2010 64 bit, от където да бъдат обработвани изходящите и входящите факсове.	Да
6.2.5.13	Многоезична поддръжка за набор от международни символи.	Да
6.2.5.14	Отдалечено администриране на Mail-to-Fax решението посредством десктоп или WEB приложение и ограничаване достъпа до административните инструменти, чрез създаване на потребители, влизащи посредством име и парола.	Да
6.2.5.15	Да се разпише и тества план за прехвърляне на всички функционалности от съществуващите факс устройства към решението обект на тази процедура.	Да



6.2.5.16	Предоставяне на решение за мониторинг на техническата изправност на Mail-to-Fax решението и при възникване на проблем автоматично да се изпраща уведомителен имейл до група получатели. Възможно е ползването на вече съществуващата NAGIOS CORE VER.4.0.8 система на Възложителя.	Да Nagios Core Ver 4.0.8
6.2.6	Предложение за решение за диспечерски център, което да бъде съвместимо с оборудването, предмет на настоящата процедура	
6.2.6.1	Необходимото хардуерно оборудване и софтуерната инсталацията ще бъдат направени в специализирани центрове за данни (основен и резервен) на територията на Възложителя, като монтажът трябва да е съвместим със стандартна RACK рамка ш/в/д 600x2000x1000 мм и захранващи кабели IEC320 C14 – IEC320 C13.	Да
6.2.6.2	Хардуерното оборудване трябва да ползва съществуващите в центровете за данни на Възложителя UPS и охлаждаща системи.	Да
6.2.6.3	Валиден сертификат за съвместимост с VoIP телефонна централа обект на текущата процедура издаден от производителя на решението за диспечерски център.	Да
6.2.6.4	Решението за диспечерски център трябва да отговаря на изискванията за висока надеждност и да работи в режим „Активен-Активен“ или „Активен-Пасивен“. За тази цел оборудването трябва да е инсталирано и настроено в двата центъра за данни (основен и резервен), така че при отпадане на единия от тях да няма прекъсване и да се запази пълната функционалност на всички услуги, без да се налага човешка намеса.	Да
6.2.6.5	„Cloud“ решения и функционалности не са предмет на тази процедура.	Да
6.2.6.6	Предоставяне на решение за мониторинг на техническата изправност на решението за диспечерски център и при възникване на проблем автоматично да се изпраща уведомителен имейл до група получатели. Възможно е ползването на вече съществуващата NAGIOS CORE VER.4.0.8 система на Възложителя.	Да
6.2.6.7	Отдалечено администриране на системата посредством десктоп или WEB приложение (съвместимо с Windows 7 Enterprise 64bit) и ограничаване достъпа до приложението, чрез създаване на потребители, влизащи посредством собствено име и парола. Да поддържа менюта на английски език.	Да
	Решението за диспечерски център трябва да поддържа следните	Да



типове потребители:		
6.2.6.8.1	Потребител ниво 1 има права за работа с приложението за диспечерски център, на база на които обработва постъпващите обаждания.	Да
6.2.6.8.2	Потребител ниво 2 има права за създаване, изтриване, задаване на права, управление на достъпа до приложението за диспечерски център и неговите функционалности на потребители ниво 1.	Да
6.2.6.8.3	Потребител ниво 2 трябва да има права за конфигуриране на справки, които дават информация за обема работата извършена от потребители ниво 1.	Да
6.2.6.8.4	Потребител ниво 3 има права за системно администриране на приложението за диспечерски център и прилежащата му IT инфраструктура.	Да
6.2.6.9	Решението трябва да позволява минимум 20 едновременно работещи потребители ниво 1, минимум 2 едновременно работещи потребители ниво 2 и минимум 1 потребител ниво 3.	Да
6.2.6.10	Да се предвиди възможност за разширяване на системата до минимум 40 потребителя ниво 1. Увеличаването на бройката потребители да става по предварително искане от Възложителя.	Да
6.2.6.11	Записът на разговори на диспечерски център да се осъществява от предложеното решение в точка 6.2.2.	Да
6.2.6.12	Поддръжка на минимум 15 опашки. Опашката е обект, създаден по определен критерий (Например: постъпили обаждания на конкретен телефонен номер, постъпили обаждания от предварително зададени телефонни номера и др.), към който се присъединяват потребители ниво 1. Входящи телефонни разговори към съответната опашка се разпределят към прилежащите и потребители ниво 1.	Да
6.2.6.13	Потребител ниво 1 трябва да може самостоятелно да избира от дисплея на телефона коя опашка да обработва. Възможност за едновременна обработка на минимум 10 опашки.	Да
6.2.6.14	Потребител ниво 1 трябва да може самостоятелно да избира от дисплея на телефона кое входящо обаждане от опашката да обработи, като на дисплея се визуализират минимум 10 повиквания.	Да
6.2.6.15	Независимо от чакащите входящи обаждания и без да бъдат прекъсвани, потребител ниво 1 да може да инициира изходящо	Да



Информацията е заличена
съгл. чл.2 и чл.4 от ЗЗЛД

	обаждане.	
6.2.6.16	Изисквания за диспечерски хардуерни IP телефони:	
6.2.6.16.1	Валиден сертификат за съвместимост с VoIP телефонна централа на Възложителя, издаден от производителя на централата.	Да
6.2.6.16.2	Връзка към централата посредством корпоративната LAN мрежа чрез порт RJ45.	Да
6.2.6.16.3	Захранването да е възможно по PoE - IEEE 802.3af и/или локално чрез адаптер (220V). Всеки апарат трябва да е окомплектован с адаптер.	Да
6.2.6.16.4	Сензорен екран позволяващ избиране на адаптивни, предварително дефинирани страници на потребителския интерфейс.	Да
6.2.6.16.5	Възможност за конфигуриране на потребителски бутони.	Да
6.2.6.16.6	Потребителски интерфейс наличен на минимум английски и руски езици.	Да
6.2.6.16.7	Push-to-Talk слушалка, микрофон и външен говорител.	Да
6.2.6.16.8	Възможност за организиране на конферентен разговор.	Да
6.2.6.16.9	Възможност за проверяване историята на входящи/изходящи разговори, пропуснати повиквания.	Да
6.2.6.16.10	Възможност за инициране на обаждане.	Да
6.2.6.16.11	Възможност за приемане на произволно обаждане постъпило в опашката.	Да
6.2.6.16.12	Прехвърляне на обаждане.	Да
6.2.6.16.13	Връщане към разговора с клиента след консултация с друг потребител ниво 1.	Да
6.2.6.16.14	Активиране на режим "Mute".	Да
6.2.6.16.15	Активиране на режим "Hold".	Да
6.2.6.16.16	При задържано повикване приложението да иницира „Caller music-on-hold“.	Да
6.2.6.16.17	При изчакване на потребител ниво 1 приложението да иницира „Agent music-on idle“.	Да



6.2.6.17	Централизирано задаване на списък с контакти, който да бъде достъпен от всички потребители ниво 1 през диспечерските IP телефони и да могат да бъдат избирани от сензорния дисплей на телефона. При постъпило повикване от вече въведен контакт на телефонния дисплей да се изписва името на контакта.	Да
6.2.6.18	Обектът контакт трябва да съдържа:	
6.2.6.18.1	Име на контакта.	Да
6.2.6.18.2	Месторабота.	Да
6.2.6.18.3	Стационарен номер.	Да
6.2.6.18.4	Мобилен номер.	Да
6.2.6.18.5	Избор на номер за избиране по подразбиране.	Да
Технически изисквания ниво на техническо обслужване		
7	Обща информация	
7.1	Настоящите технически изисквания се отнасят до предоставяне на поддръжка, изразяваща се в осигуряване ниво на техническо обслужване, което ще се осъществява след доставката, монтажа и пускането в експлоатация на техническото решение обект на тази процедура (Voice over IP телефонна централа, решение за запис на разговори, решение за IVR - Interactive Voice Response, решение за контактен център и Mail-to-Fax решение).	Да
7.2	Времето за предоставяне на поддръжка започва да тече след подписване на приемо-предавателен протокол за доставено и пуснато в експлоатация по изискванията на Възложителя цялостно техническо решение обект на текущата процедура (Voice over IP телефонна централа, решение за запис на разговори, решение за IVR - Interactive Voice Response, решение за контактен център, Mail-to-Fax решение и решение за диспечерски център).	Да
7.3	Кандидатът осигурява поддръжка във времеви прозорец 24 x 7 x 365 /двадесет и четири часа, седем дни в седмицата, 365 дни в година/ за цялостното решение обект на текущата процедура (Voice over IP телефонна централа, решение за запис на разговори, решение за IVR - Interactive Voice Response, решение за контактен център и Mail-to-Fax решение).	Да



Информацията е заличена съгл.
чл.2 и чл.4 от ЗЗЛД

7.4	Кандидатът осигурява e-mail и телефон във формат 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината, с включено условие за извършване на ремонт/подмяна на повредената част, което е обезпечено със съответните продуктови номера на производителя, както и отстраняване на софтуерни проблеми	Да
7.5	Дефинират се две нива на техническо обслужване, включващи дейности по диагностициране и отстраняване на проблем, а именно:	
7.5.1	Поддръжка тип 1 – 2x6x365.	Да
7.5.1.1	Време за реакция при възникване на проблем – максимум два часа. При Възложителя ще бъде инсталирана и конфигурирана софтуерна система за мониторинг на оборудването или ще се ползва съществуващата Nagios Core ver.4.0.8 система. При откриване на проблем, системата автоматично и в реално време изпраща софтуерно известяване към Кандидата. В този случай, времето за реакция започва да тече от момента на изпращане на софтуерното известяване. Допуска се оповестяването на проблем да става и директно от Възложителя към Кандидата. В този случай, при възникване на проблем, Възложителят оповестява Кандидата чрез изпращане на e-mail, придружено с обаждане на телефонен номер за приемане на заявки, осигурен от Кандидата. Срокът за време на реакция започва да тече от момента на изпращане на електронното писмо. Срокът за време на реакция приключва в момента, в който Възложителят получи обратна информация, че сервизен инженер е започнал работа по отстраняване на проблема, но не по-късно от два часа от момента на изпращане на уведомлението за възникване на проблем.	Да
7.5.1.2	Време за отстраняване на проблема – максимум шест часа, считано от момента, в който Възложителят получи обратна информация, че сервизен инженер е започнал работа по отстраняване на проблема. В случай, че Възложителят не получи обратна информация за започване на работа, времето за отстраняване започва да тече автоматично след изтичане на времето за реакция (два часа). Времето за отстраняване приключва при отстраняване на проблема или при реализиране на временно решение осигуряващо работоспособност на системата. В случай, че бъде реализирано временно решение, започва да тече срок от 10 календарни дни за внедряване на постоянно решение.	Да



Информацията е заличена съгл. чл.2 и чл.4 от ЗЗЛД

7.5.1.3	Компоненти, изискващи Поддръжка тип 1	
7.5.1.3.1	Voice over IP телефонна централа и всичките ѝ прилежащи софтуерни и хардуерни компоненти.	Да
7.5.1.3.2	Решение за контактен център и всички прилежащи му софтуерни и хардуерни компоненти.	Да
7.5.1.3.3	Решение за запис на разговори и всички прилежащи му софтуерни и хардуерни компоненти.	Да
7.5.1.3.4	Решение за IVR - Interactive Voice Response и всички прилежащи му софтуерни и хардуерни компоненти.	Да
7.5.2	Поддръжка тип 2 – 4 x ND(Следващ календарен ден) x 365.	
7.5.2.1	Време на реакция при възникване на проблем – максимум четири часа. При Възложителя ще бъде инсталирана и конфигурирана автоматизирана софтуерна система за мониторинг на оборудването или ще се ползва съществуващата Nagios Core ver.4.0.8 система. При откриване на проблем системата автоматично и в реално време изпраща софтуерно известяване към Кандидата. В този случай времето за реакция започва да тече от момента на изпращане на софтуерното известяване. Допуска се оповестяването на проблема да става и директно от Възложителя към Кандидата. В този случай при възникване на проблем Възложителят оповестява това на Кандидата чрез изпращане на e-mail, придружено с обаждане на телефонен номер за приемане на заявки, осигурен от Кандидата. Срокът за време на реакция започва да тече от момента на изпращане на електронното писмо. Срокът за време на реакция приключва в момента, в който Възложителят получи обратна информация, че сервизен инженер е започнал работа по отстраняване на проблема, но не по-късно от четири часа от момента на изпращане на уведомлението за възникване на проблем.	Да



Информацията е заличена
съгл. чл.2 и чл.4 от ЗЗЛД

7.5.2.2	Време за отстраняване на проблем – максимум 23 часа и 59 минути , считано от момента, в който Възложителя получи обратна информация, че сервизен инженер е започнал работа по отстраняване на проблема. В случай, че Възложителят не получи обратна информация за започване на работа, времето за отстраняване започва да тече автоматично след изтичане на времето за реакция (четири часа). Времето за отстраняване приключва при отстраняване на проблема или при реализиране на временно решение осигуряващо работоспособност на системата. В случай, че бъде реализирано временно решение, започва да тече срок от 10 календарни дни за внедряване на постоянно решение.	Да
7.5.2.3	Компоненти, изискващи Поддръжка тип 2	
7.5.2.3.1	Решение за Mail-to-Fax и всички прилежащи му софтуерни и хардуерни компоненти.	Да
7.5.2.3.2	Хардуерни телефони.	Да
7.5.2.3.3	Headsets.	Да
7.6	При наличие на повече от един проблем или авария, последователността по отстраняване се определя от страна на Възложителя, съгласувано с Изпълнителя.	Да
7.7	Общи изисквания към нивата на техническо обслужване, дефинирани в т. 7.5:	
7.7.1	Кандидатът осигурява едно лице за съобщаване на възникнал проблем по всички дейности, свързани с обслужването на оборудването и единен телефонен номер за приемане на заявки за разрешаване на възникнали проблеми.	Да
7.7.2	Кандидатът трябва да определи минимум две нива в йерархията за осъществяване на поддръжката от страна на Кандидата, като предоставя възможност за ескалация на по-високо ниво за контакт в йерархията, без одобрение от по-ниското ниво, осигуряващо поддръжката. Преди сключване на договор, Кандидатът предоставя контактна информация за по-високото ниво на контакт.	Да
7.7.3	Времето за реакция се увеличава с необходимото допълнително време в следните ситуации:	
7.7.3.1	Организиране на достъп (отдалечен или локален) до системата от страна на Възложителя.	
7.7.3.2	Очакване на отговор или дейност от страна на Възложителя.	



7.7.3.3	Получаване на разрешение за дейности по отстраняване на проблем, за които е необходимо съгласуване на времеви график и одобрение от страна на Възложителя.	
7.7.4	Софтуерните и хардуерните продукти трябва да могат да се диагностицират и поддържат отдалечено, като предварително се съгласува и иска разрешение от страна на Възложителя за отдалечен достъп до системата.	Да
7.7.5	При възникване на проблем:	
7.7.5.1	Кандидатът трябва да ремонтира проблемния компонент, като го подмени със същия или съвместим такъв според техническите спецификации на съответния продукт. При софтуерен или фърмуерен проблем Кандидатът трябва да предостави работещо решение, което да не нарушава техническите изисквания от приложената техническа документация.	Да
7.7.5.2	Ако при ремонт се налага смяна на компонент, който вече не се произвежда, Кандидатът представя официално писмо от производителя на оборудването, деклариращо, че въпросният/ите компонент/и вече не се произвежда/т и предложеният/те аналог/зи е/са официален/ни заместител/и на оферирания/ите компонент/и и е/са с характеристики, не по-слаби от тези на предишно вложения.	Да
7.7.6	Кандидатът регулярно обновява софтуера, фърмуера и документацията на цялостното решение (Voice over IP телефонна централа, решение за запис на разговори, решение за IVR - Interactive Voice Response, решение за контактен център и Mail-to-Fax решение), при наличие обновление и/или по изискване на Възложителя.	Да
7.7.7	Кандидатът трябва да е оторизиран от производителя/производителите за извършване на следните дейности:	
7.7.7.1	Обновяване на софтуера и фърмуера на цялостното решение (Voice over IP телефонна централа, решение за запис на разговори, решение за IVR - Interactive Voice Response, решение за контактен център и Mail-to-Fax решение).	Да
7.7.7.2	Регулярна проверка на цялостното състояние на техническото решение (Voice over IP телефонна централа, решение за запис на разговори, решение за IVR - Interactive Voice Response,	Да



	решение за контактен център и Mail-to-Fax решение).	
7.7.8	За извършване на сервизни дейности, Кандидатът трябва да има предварително одобрен план от Възложителя.	Да
7.7.9	Кандидатът трябва да планира предстоящи задачи, свързани с техническо обслужване на инсталираното софтуерно и хардуерно оборудване. Кандидатът е длъжен да информира писмено за датата и часа Възложителя. Това трябва да стане не по-късно от 7 календарни дни преди започването на техническото обслужване, ако е с продължителност до 4 астрономически часа. За мероприятия с продължителност над 4 астрономически часа информацията за началото на техническото обслужване трябва да бъде получена от Възложителя не по-късно от 14 календарни дни преди старта на дейностите.	Да
7.7.10	Техническите лица, представители на Кандидата, следва да притежават всички необходими и валидни сертификати за поддръжка, от производителя на съответното оборудване.	Да

За изпълнение на минималните изисквания на Възложителя, изброени по-горе в настоящия документ, се счита положителен отговор (ДА) на всички изброени по-горе отделни точки. Прилагане на съответния изискан доказателствен материал е задължително условие за изпълнението на изискванията. Кандидатът има право да приложи и допълнителни документи по негово усмотрение.

Приложени документи:

- *Детайлно разписано техн. описание*

- *Доказателства за съвместимост на отделните решения*

- *График за изпълнение на поръчката*

- *Прспективни материали*

С подписването на настоящите Технически изисквания, Кандидатът гарантира за тяхното, ведно с Приложенията към тях, приемане, спазване и точн

Информацията е заличена съгл. чл.2 и чл.4 от ЗЗЛД

Фирм

Подп

Дата 25.03.2016

гр София



Приложение 1 - Топология

към процедура на договаряне с обявление за възлагане на обществена поръчка
№ 792-EP-15-CI-D-3, с предмет: "Доставка, внедряване и поддръжка на фабрично нови: Voice over IP телефонна централа, решение за запис на разговори, решение за IVR, решение за контактнен център и Mail-to-Fax решение"

