



ДОГОВОР

№ МС-86 / 18.07.2014 г.

Днес, 18.07.2014 г. в гр. София, между:

1. **“АДМИНИСТРАЦИЯТА НА МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ”**, гр. София, бул. “Дондуков” № 1 ЕИК 000695025, представлявана от г-н Пламен Орешарски – министър-председател чрез г-н Веселин Чинов – директор на дирекция „Административно и правно обслужване и управление на собствеността” - упълномощено лице по чл. 8, ал. 2 от Закона за обществените поръчки със Заповед № Н-447 от 23.06.2014 г. на министър-председателя и Ясен Стефанов – главен счетоводител, наричана по-нататък в Договора **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна, и

2. **“Българска телекомуникационна компания” ЕАД (БТК ЕАД)**, вписано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК 831642181, ДДС № BG831642181, със седалище гр. София 1784, район Младост, бул. Цариградско шосе № 115 и представлявано от Добромира Петрова Маринчева, Старши мениджър Стратегически клиенти, упълномощена по силата на пълномощно, заверено от нотариус № 622, гр. София – Милена Георгиева, под рег. № 6950/2014, наричано по-долу **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна, на основание чл. 41-45 от ЗОП и Заповед № ФС-121 от 13.06.2014 г. за класиране на участниците и за определяне на изпълнител по обществена поръчка с предмет: “Избор на доставчик на фиксирана телефонна услуга за нуждите на Министерския съвет и на неговата администрация, както и за обектите, предназначени за представителните и социалните нужди на централните държавни органи (стопанство „Евксиноград“, обект „Шабла“ и Комплекс „Бояна“), се сключи настоящият договор за следното:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА.

1.1. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема да изпълни предоставяне на фиксирана телефонна услуга за нуждите на Министерския съвет и неговата администрация, както и за обектите, предназначени за представителните и социалните нужди на централните държавни органи (стопанство „Евксиноград“, обект „Шабла“ и Комплекс „Бояна“), наричана за краткост в Договора „услуга“, съгласно офертата на Изпълнителя и Общите условия за взаимоотношения с крайните потребители, съгласувани с Комисията за регулиране на съобщенията, представляващи неразделна част от настоящия договор Приложение № 1 и Приложение № 4.



II. КАЧЕСТВО.

2.1. Качеството на услугата трябва да съответства на действащите в Република България стандарти за далекосъобщителни услуги и ЗЕС (Закон за електронните съобщения).

III. ЦЕНА

3.1. Цената на услугата се формира на основание утвърдените тарифи на оператора и съгласно Ценовото предложение (Приложение № 2), неразделна част от Договора.

3.2. Цената по т. 3.1. включва всички разходи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за изпълнението на поръчката.

IV. НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ.

4.1. Плащането се извършва ежемесечно в български лева, по банков път, в срок от 15 (петнадесет) дни след издаване на данъчна фактура за всеки обект отделно и двустранно подписан от оторизираните лица за възложителя или за съответните обекти, предназначени за представителните и социалните нужди на централните държавни органи – от управителите на обектите.

V. МЯСТО И СРОК НА ИЗПЪЛНЕНИЕ.

5.1. Мястото на изпълнение на услугата по смисъла на Договора е територията на Република България и чужбина.

5.2. Срокът за извършване на услугата е 1 (една) година, считано от датата на подписване на договора.

VI. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

6.1. СТРАНИТЕ се задължават да спазват изискванията на Общите условия и техническото предложение (Приложение № 3).

6.2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава:

а/ да изпълни задълженията си по настоящия Договор, качествено и в определените срокове, в съответствие с действащата нормативна уредба в Република България, с условията и изискванията на документацията за участие в процедурата за възлагане на обществената поръчка и техническото предложение (Приложение № 3);

б/ да предостави на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ договорената документация с необходимото съдържание за използването ѝ по предназначение;

в/ да уведомява своевременно ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за всички промени в статута на фирмата до изтичане срока на договора.

г/ да уведомява в 10 - дневен срок ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за настъпили промени в утвърдената Тарифа на оператора.

д/ да издава ежемесечна разпечатка, приложение към фактурата, която да съдържа данни за количеството и единичните цени по видове услуги от Ценовото предложение (без промени, допълнителни данни или разбивки).

6.3. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право:

а/ да иска от Възложителя необходимото съдействие за изпълнение на услугата;

б/ да получи договореното възнаграждение при условията на настоящия договор.

6.4. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да заплати цената на договора по реда и при условията на настоящия Договор.



6.5. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ носи отговорност за задълженията на отделните абонати по отношение на предоставените им услуги.

6.6. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

а/ да оказва текущ контрол при изпълнение на договора;

б/ да иска от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да изпълни възложената услуга в срок, без отклонение от договореното и без недостатъци.

VII. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ.

7.1. При подписване на договора **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** представя гаранция за изпълнение на задълженията си по него в размер на 4500 (четири хиляди и петстотин) лв. без ДДС, което представлява 3 (три) на сто от прогнозната стойност на договора.

7.2 Гаранцията се представя под формата на безусловна и неотменима банкова гаранция със срок на валидност до 16:00 часа на 01.10.2015 г.

7.3. Гаранцията за изпълнение на Договора се освобождава след неговото приключване. При качествено, точно и съобразено с клаузите на договора и приложенията към него изпълнение, гаранцията за изпълнение се възстановява в пълен размер. При некачествено, неточно и несъобразено с клаузите на договора и приложенията към него изпълнение, Възложителят има право да пристъпи към упражняване на правата по гаранцията за изпълнение.

VIII. УСЛОВИЯ ЗА ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА.

8.1. Настоящият договор може да бъде прекратен:

8.1.1. По взаимно съгласие.

8.1.2. При виновно неизпълнение на задълженията на една от страните по договора с 5-дневно писмено предизвестие от изправната до неизправната страна.

8.1.3. Когато са настъпили съществени промени във финансирането на обществената поръчка, предмет на договора, извън правомощията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, които той не е могъл да предвиди и предотврати или да предизвика, с писмено уведомление, веднага след настъпване на обстоятелствата.

IX. НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА.

9.1. Страните се освобождават от отговорност за неизпълнение на задълженията си, когато невъзможността за изпълнение се дължи на непреодолима сила. Никоя от страните не може да се позовава на непреодолима сила, ако е била в забава и не е информирала другата страна за възникването на непреодолима сила.

9.2. Страната, засегната от непреодолима сила, е длъжна да предприеме всички разумни усилия и мерки, за да намали до минимум понесените вреди и загуби, както и да уведоми писмено другата страна незабавно при настъпване на непреодолимата сила.

9.3. Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задължението се спира.

9.4. Не може да се позовава на непреодолима сила онази страна, чиято небрежност или умишлени действия или бездействия са довели до невъзможност за изпълнение на договора.

9.5. Липсата на парични средства не представлява непреодолима сила.

X. КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ.

10.1. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** и **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** третираат като конфиденциална всяка информация, получена при и по повод изпълнението на договора.



10.2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ няма право без предварителното писмено съгласие на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ да разкрива по какъвто и да е начин и под каквато и да е форма договора или част от него и всякаква информация, свързана с изпълнението му, на когото и да е, освен пред своите служители. Разкриването на информация пред такъв служител се осъществява само в необходимата степен за целите на изпълнението на договора.

10.3. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ гарантира конфиденциалност при използването на предоставени от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ документи и материали по договора, като не ги предоставя на трети лица.

XI. САНКЦИИ.

11.1. Ако ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не изпълни възложената услуга или част от нея, или изискванията за нея съгласно договора в установения по договора срок, същият дължи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ неустойка както следва:

А/При невъзможност от страна на Изпълнителя да възстанови услугата за гарантираното от него време се дължат компенсации (намаление на цената на услугата), както следва:

1. възстановяване до 30 мин. след гарантираното време (15 мин.) – 5 на сто от фактурираната за съответния месец стойност на предоставената услуга;
2. възстановяване до 2 часа след гарантираното време (15 мин.) – 10 на сто от фактурираната за съответния месец стойност на предоставената услуга;
3. възстановяване до 4 часа след гарантираното време (15 мин.) – 20 на сто от фактурираната за съответния месец стойност на предоставената услуга;
4. възстановяване над 4 часа след гарантираното време (15 мин.) – 50 на сто от фактурираната за съответния месец стойност на предоставената услуга;

Всяка констатация по т.1-4 се отразява в подписания месечен приемателно-предавателния протокол.

11.2. При забава в плащането ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ дължи неустойка в размер на 0,2 на сто от фактурираната за съответния месец стойност на предоставената услуга за всеки ден закъснение, но не повече от 10 (десет) на сто от цената.

11.3. За некачествено или неточно изпълнение на услугата, както и за неизпълнение на други задължения по договора ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ дължи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ неустойка в размер до 10 (десет) на сто от цената по договора. Страната, която е понесла вреди от неизпълнението може да търси обезщетение и за по-големи вреди.

11.4. При прекратяване на договора по т. 8.1.3. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не дължи неустойки, лихви и пропуснати ползи от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

11.5. При прекратяване на договора по т.11.4. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ дължи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ извършената и неразплатена услуга, доказана с фактура.

11.6. При прекратяване на договора по т. 8.1.1. страните не си дължат неустойки.

11.7. При прекратяване на договора по т. 8.1.2. виновната страна дължи неустойка в размер на 0.5 на сто на ден, но не повече от 10 (десет) на сто върху стойността на договорената, но неизпълнена услуга.



ХІІ. ОБЩИ УСЛОВИЯ.

12.1. За неуредените в договора случаи се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

12.3. Настоящият договор и приложенията към него се сключи в два еднообразни екземпляра - по един за всяка от страните.

12.4. Възложителят определя следните служители, които да подписват всички необходими документи, свързани с изпълнението на договора и да осъществяват текущ контрол по изпълнението на договора:

- За администрацията на Министерския съвет - началника на отдел „Снабдяване и транспорт“;

- За обектите, предназначени за представителните и социалните нужди на централните държавни органи – управителите на съответните обекти.

Неразделна част от настоящия договор са следните приложения:

Приложение № 1 - Оферта;

Приложение № 2 – Ценово предложение;

Приложение № 3 – Техническо предложение;

Приложение № 4 – Общи условия за взаимоотношенията с крайните потребители.

Настоящият договор се състави в два еднообразни екземпляра – по един екземпляр за всяка от страните.

Лица за контакт:

За Администрацията на Министерския съвет:

Г-н Асен Хаджипетров – отдел „Снабдяване и транспорт“ – тел. 940 2824.

Г-н Веселин Рачев – главен експерт в отдел „Информационно обслужване“ тел. 940 2255,

Г-н Валери Александров – главен специалист – отдел „Снабдяване и транспорт“ – тел. 940 2217.

За Изпълнителя:

Лице за контакти: Валя Славкова Бойчева

длъжност Търговски представител, БТК ЕАД

Адрес гр. София 1784, район Младост, бул. Цариградско шосе № 115 и, ет. 6


телефон 0878 400623, факс 02 9433444, e-mail valya.boycheva@vivacom.bg

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛ:



(Веселин Чинов)

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛ:



Добромира Маринчева
Старши мениджър Стратегически клиенти

ГЛАВЕН СЧЕТОВОДИТЕЛ:



(Асен Стефанов)

Приложение № 1

УЧАСТНИК: Българска телекомуникационна компания ЕАД
Седалище и адрес на управление: гр. София 1784, район Младост, бул. Цариградско шосе
№ 115 и
Тел: 02949 6300/факс: 029433444
e-mail адрес: bids@vivacom.bg

О Ф Е Р Т А

за участие в открита процедура за възлагане на обществена поръчка

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

С настоящото Ви представяме нашата оферта за участие в обявената от Вас открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: "Избор на доставчик на фиксирана телефонна услуга за нуждите на Министерския съвет и на неговата администрация, както и за обектите, предназначени за представителните и социалните нужди на централните държавни органи (стопанство „Евксиноград“ и обект „Шабла“ и Комплекс „Бояна“).

Декларираме, че сме получили документацията за участие и сме запознати с указанията и условията за участие в обявената от Вас процедура и изискванията на ЗОП. Съгласни сме с поставените от Вас условия и ги приемаме без възражения.

Запознати сме с проекта на договор, приемаме го и ако бъдем определени за изпълнител, ще сключим договор в законоустановения срок.

Ние сме съгласни да се придържаме към това предложение за срок от 120 дни след датата, определена за краен срок за предаване на офертите за участие.

При изпълнението на поръчката ще използваме услугите на следните подизпълнители:

Наименование на подизпълнителя	Обхват на дейностите, които ще извършва	Размер на участието на подизпълнителя в общата цена на предложението (в %)

Съставител

Приложение № 2

До администрацията на Министерския съвет
София, бул. "Княз Александър Дондуков" № 1

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

за

открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: "Избор на доставчик на фиксирана телефонна услуга за нуждите на Министерския съвет и на неговата администрация, както и за обектите, предназначени за представителните и социалните нужди на централните държавни органи (стопанство „Евксиноград“ и обект „Шабла“ и Комплекс „Бояна“)“.

ОТ


Българска телекомуникационна компания ЕАД (БТК ЕАД)
(наименование на участника)

седалище и адрес на управление: гр. София 1784, район Младост, бул. Цариградско шосе № 115 и
представяван от Добромира Петрова Маринчева
в качеството му на Старши мениджър Стратегически клиенти и упълномощен представител на Изпълнителния директор на БТК ЕАД – Атанас Илиев Добрев

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

След като се запознахме с документацията за участие в откритата процедура с предмет: "Избор на доставчик на фиксирана телефонна услуга за нуждите на Министерския съвет и на неговата администрация, както и за обектите, предназначени за представителните и социалните нужди на централните държавни органи (стопанство „Евксиноград“ и обект „Шабла“ и Комплекс „Бояна“)“, Ви представяме нашата цена, както следва:

- Цената за месечен абонамент (общо за всички 126 броя обикновени аналогови телефони постове (POTS), 6 броя ISDN PRA) – 5 030,40 лв. без ДДС;
- Единична цена за месечен абонамент на 1бр. POTS - 14,40 лв. без ДДС;
- Единична цена за месечен абонамент на 1бр. ISDN PRA - 536,00 лв. без ДДС;



Приложение № 3

Българска телекомуникационна компания ЕАД (БТК ЕАД)
(наименование на участника)

До
Администрацията на Министерския съвет
бул. „Княз Александър Дондуков“ № 1,
гр. София 1000, Република България

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

за участие в открита процедура с предмет: “Избор на доставчик на фиксирана телефонна услуга за нуждите на Министерския съвет и на неговата администрация, както и за обектите, предназначени за представителните и социалните нужди на централните държавни органи (стопанство „Евксиноград“ и обект „Шабла“ и Комплекс „Бояна“)“.

Ние, долуподписаните, с настоящето декларираме:

Запознати сме и приемаме изцяло предоставената документация за участие в открита процедура с предмет: “Избор на доставчик на фиксирана телефонна услуга за нуждите на Министерския съвет и на неговата администрация, както и за обектите, предназначени за представителните и социалните нужди на централните държавни органи (стопанство „Евксиноград“ и обект „Шабла“ и Комплекс „Бояна“)“. Ако бъдем избрани за изпълнител ще изпълним обществената поръчка при спазване на всички изисквания от Техническата спецификация.

За изпълнението на дейностите по проекта предлагаме следното Техническо предложение:

Предложените от нас услуги, които ще доставяме, са подробно описани в настоящето предложение:

- Предложен брой безплатни минути към всички национални фиксирани оператори месечно – 80 000 (осемдесет хиляди) (бр).
- Предложен брой безплатни минути към всички национални мобилни мрежи в страната месечно – 80 000 (осемдесет хиляди) (бр).

Забележка: Предложеният пакет с брой безплатни минути ще се използва общо към всички оператори (национални мобилни или национални фиксирани) до изчерпването му за съответния месец.

Лице за контакт: Вергиний Арnaudов
Телефон: 0878900717
Факс: 029433444
Център за услуга: гр. Варна
Адрес: ул. Дружба № 4
Лице за контакт: Живко Тенев Георгиев
Телефон: 0878303951
Факс: 029433444

Център за услуга: гр. Шабла
Адрес: ул. Комсомолска № 6
Лице за контакт: Георги Тритаков
Телефон: 0878303971
Факс: 029433444

Център за услуга: гр. Каварна
Адрес: ул. Добротица № 29
Лице за контакт: Димитър Шишков
Телефон: 0876655750
Факс: 029433444

(Да се посочат, данните за представителствата и центровете за услуги, както и лицето за технически контакт с Възложителя)

Декларираме, че сме съгласни с включените в Техническите спецификации на настоящата процедура условия.

Всички дейности, посочени в настоящото предложение, са отчетени и включени в предложената от нас цена в запечатания плик с надпис: "Предлагана цена", определени при качествено изпълнение предоставяните услуги при условията, изискванията и обема, както е определено в документацията за участие и по вид и начин, описан в настоящото предложение.

(описват се дейностите, съгласно изискванията на техническите спецификации и начините за реализиране на условия от Раздел I – от 1 до 35)

БТК ЕАД ще предостави 126 бр. обикновени аналогови телефонни поста (POTS) и 6 броя ISDN PRA по обекти на Възложителя за пренос на глас, данни и факс в реално време, осъществяване на национални и международни телефонни и видео разговори, както в мрежата си, така и към други мобилни и фиксирани мрежи. Спецификациите на телефонните постове POTS и ISDN PRA са посочени в **Списък I**.

[illegible]

[illegible]

икновен лефонен пост	1
икновен лефонен пост	1

21	София	ул. „Витошко лале“ №16	029559099	обикновен телефонен пост	обикновен телефонен пост	1
Стопанство Евксиноград - Телефонна централа Siemens HiCom 300E						
В/	Варна	Стопанство „Евксиноград“	052393	1 брой ISDN PRA	1 брой ISDN PRA	30B+D
1	Варна	Стопанство „Евксиноград“	052362098	обикновен телефонен пост	обикновен телефонен пост	1
2	Варна	Стопанство „Евксиноград“	052363732	обикновен телефонен пост	обикновен телефонен пост	1
3	Варна	Стопанство „Евксиноград“	052361247	обикновен телефонен пост	обикновен телефонен пост	1
4	Варна	Стопанство „Евксиноград“	052361471	обикновен телефонен пост	обикновен телефонен пост	1
5	Варна	Стопанство „Евксиноград“	052361912	обикновен телефонен пост	обикновен телефонен пост	1
6	Варна	Стопанство „Евксиноград“	052361913	обикновен телефонен пост	обикновен телефонен пост	1
7	Варна	Стопанство „Евксиноград“	052361067	обикновен телефонен пост	обикновен телефонен пост	1
8	Варна	Стопанство „Евксиноград“	052361205	обикновен телефонен пост	обикновен телефонен пост	1
9	Варна	Стопанство „Евксиноград“	052361241	обикновен телефонен пост	обикновен телефонен пост	1
Стопанство Шабла						
1	Шабла	МС – Обект „Шабла“	057434176	обикновен телефонен пост	обикновен телефонен пост	1
2	Шабла	МС – Обект „Шабла“	057435152	обикновен телефонен пост	обикновен телефонен пост	1

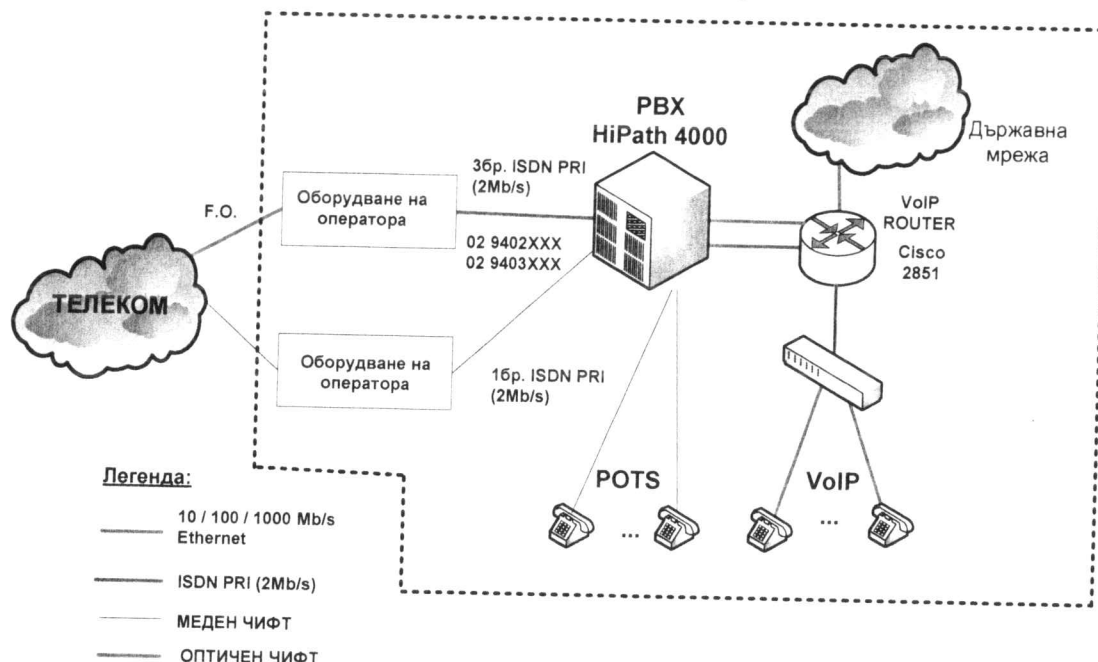
Предоставената от БТК ЕАД фиксирана телефонна услуга отговаря на изискванията за качество на услугата съгласно разрешението за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс-номера, за осъществяване на електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана телефонна услуга, издадено на участника от Комисията за регулиране на съобщенията.

БТК ЕАД ще предостави на Възложителя фиксирана телефонна услуга с възможност за предаване на глас, факс и видео, позволяваща реализацията на повиквания в мрежата на предприятието, както и повиквания към други мобилни и фиксирани мрежи на територията на Република България и в чужбина, за крайните потребители на Възложителя, организирани в една корпоративна група, при следните условия:

1. БТК ЕАД е действащ обществен телекомуникационен оператор на телекомуникационния пазар, притежаващ валидна индивидуална лицензия (разрешение) за осъществяване на далекосъобщения, чрез далекосъобщителна фиксирана мрежа (PSTN), издадена от Комисията за регулиране на съобщенията.

необходими допълнителни материали, като: шкаф за разположение, аварийно захранване, репаритор и оптичен разпределител.

МИНИСТЕРСКИ СЪВЕТ



По оптичната свързаност ще се предоставят номерационните планове - 029402xxx и 029403xxx с Автоматичен вход посредством 3 бр. ISDN PRI интерфейси и OPTI MUX-ове. През медната свързаност ще се конфигурират същите номера през E1 (2 Mbps)/ISDN PRI интерфейс и кабелен модем Watson. От активното оборудване двете трасета ще се терминират на телефонната централа на Възложителя - Siemens HiPath 4000, като по този начин ще бъде осигурена и исканата резервираност.

14. БТК ЕАД ще използва TDM технология за предоставяне на фиксирани телефонни услуги на Възложителя с гарантирана честотна лента за телефонни постове от обществената телефонна мрежа – от 0,3 до 3,4 kHz. следните параметри:

ISDN PRA:

- ETSI ETS 300 102, ETSI ETS 300 125, ETSI ETS 300 011, ETSI ETS 300 046
- Сигнализация – ETSI DSS1
- Структура на интерфейсите – ITU-T Rec. I.421; I.431; G.703; G.704; Q.931.

POTS:

- стандарт ETSI: EG 201 184; EG 201 188 V1.2.1 (2000-01).
- поддържане на audio-codec G.711 a-Law за осигуряване на качество на гласовата услуга.
- телефония (audio/3.1kHz), (ETS 300 111);
- телефакс (fax G3/G4), (ETS 300 120);

За свързване към останалите обществени мрежи на територията на Република България се използва TDM – трънкови E1 връзки и IP/NGN технология. Комутируемата мрежа на БТК ЕАД покрива населението и територията на цялата страна, като за използването ѝ компанията разполага с национален номерационен план.

28. БТК ЕАД ще осъществява наблюдение и контрол най-малко на следните параметри за качество на обслужването:
- брой повреди на абонатна линия – POST;
 - повреди, отстранени до 24 часа;
 - време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги;
 - време за установяване на връзка в рамките на страната;
 - средно време за установяване на връзка при международни повиквания.
29. БТК ЕАД предоставя следната информация за метода на тарифиране – условия за отчитане на стойността на разговора: период и стойност на начално тарифиране на разговора, отчитане на продължителността на разговора.
- Метода на тарифиране е 60/1. Минималното първоначално време на тарифиране е неделим период от 60 секунди, след което тарифирането става на всяка секунда. Това тарифиране важи както за включените в абонаментната такса пакети минути, така и за изразходваните минути над тях.
- Няма да се прилага такса свързване.
30. БТК ЕАД предлага следния план за миграция за предоставяне на фиксираната телефонна услуга:

ПЛАН ЗА МИГРАЦИЯ "Избор на доставчик на фиксирана телефонна услуга за нуждите на Министерския съвет и на неговата администрация, както и за обектите, предназначени за представителните и социалните нужди на централните държавни органи (Стопанство „Евксиноград“ и обект „Шабла“ и Комплекс „Бояна“)		
начало на миграцията	услуги	продължителност
първата седмица след подписване на Договор за услугите	всички услуги от Списък 1/А - гр. София, бул. Дондуков № 1	два дни
	всички услуги от Списък 1/Б - гр. София, ул. Витошко лале № 16	един ден
	всички услуги от Списък 1/С - гр. Варна, Стопанство Евксиноград	един ден
	всички услуги от Списък 1/С - гр. Варна, Стопанство Шабла	един ден

31. БТК ЕАД гарантира, че методите за измерване параметрите за качество на услугата и качество на обслужването ще бъдат съгласно Наредба за изискванията и параметрите на качеството за универсалната услуга, специалните мерки за хора с

1. Регистриране на проблем

След констатиране на възникването на проблем се извършва неговото регистриране, като се открива номер на проблема (Trouble Ticket), като присвоеният ТТ номер се съобщава на Възложителя.

Проблемите се категоризират от служителя, приел проблема и се разпределят по приоритети както следва:

Приоритети	Определение
Приоритет 1	Отпадане на мрежово съоръжение, водещо до прекъсване на предоставяните услуги на един или повече клиента Отпадане на мрежова връзка, водещо до прекъсване на предоставяните услуги на един или повече клиента Прекъсване на връзката на клиент към мрежата и липса на възможност за алтернативно маршрутизиране
Приоритет 2	Отпадане на мрежова връзка без да се нарушава предоставянето на услуги Прекъсване на връзката на клиент към мрежата и наличие на възможност за алтернативно маршрутизиране Прекъсване на резервната връзка
Приоритет 3	Влошено качество на комуникацията Забавен отговор или големи закъснения
Приоритет 4	Проблем, възникнал в мрежата, който не се отразява на качеството на услугата на клиента

2. Работа по решаване или ескалиране на проблем

При заявена повреда или подадена рекламация от Възложителя е необходимо да осигури достъп на упълномощени длъжностни лица на БТК ЕАД за проверка на свързаността и нормалната работоспособност на услугата в работни дни от 9:00 – 17:30 часа в предварително уточнено време между страните.

3. Информирание на клиентите

Време за информирание на Възложителя:

Приоритет	Първоначален статус в рамките на:	Последващ статус на всеки:
Приоритет 1	незабавно	1 час
Приоритет 2	1 час	2 часа
Приоритет 3	2 часа	4 часа
Приоритет 4	4 часа	В зависимост от проблема

18/10/2016

4. Добавяне на нови абонати и изваждане на абонати от корпоративната група.
5. Използване на Help Desk система (система за регистриране на инциденти и управление на поддръжката) с интегрирана Trouble Ticket.

(Участникът изписва приложенията, които ще представи към настоящото техническо предложение)

1. Пълно описание на предлаганата свързаност от Българска телекомуникационна компания ЕАД (БТК ЕАД), включително диаграма на техническите съоръжения и връзките между тях - оригинал.
2. Описание на системата за обслужване на клиенти (HelpDesk) и процедурата за ескалация – оригинал.
3. Общи условия на Българска телекомуникационна компания ЕАД - оригинал.

Важно: Участниците предоставят подробно описание на предлаганите от тях услуги и начина на изпълнение, за които кандидатстват, без да се посочват цени. В случай, че участник посочи цени в своята техническа оферта, той ще бъде отстранен от участие.

Срок за изпълнение на поръчката: 1 (една) година, считано от датата на сключване на договора.

ПОДПИС и ПЕЧАТ:

Добромира Маринчева (име и фамилия)

Старши мениджър Стратегически клиенти (длъжност на представляващия участника)

Дата: 14.03.2014 год.



Описание на системата за обслужване на клиенти (HelpDesk) и процедурата за ескалация

БТК ЕАД има разработена и действаща технологията за обслужване на клиентите благодарение на съществуващия Център за управление на мрежата и наличен екип от инженери, които денонощно следят за качеството на предоставяните услуги и безотказността на мрежата. Достъпът до дежурните екипи става посредством денонощен телефон за контакт и Helpdesk, които са достъпни и на разположение на клиента 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата през цялата година. Констатирането на възникването на проблем се осъществява на базата на регистрираните при пасивния и активния контрол на работата на клиентите и функционирането на телекомуникационната мрежа съобщения, получени по следните начини:

I. Неавтоматизирано: чрез средствата за комуникация с клиентите:

- ✓ телефон - Възложителят се обаждат на телефона на Helpdesk – 0800 10130 чрез автоматично виртуално гласово меню (IVR). Обаждането се приема и регистрира от Helpdesk, която уведомява за това инженер по поддръжка на мрежата или дежурния инженер.
- ✓ факс - Възложителят изпраща оплакването си по факса на Helpdesk. След това се процедира както при телефонните обаждания, като задължително се връща съобщение за приетото оплакване.
- ✓ ел. поща - Възложителят изпраща оплакването си по електронна поща на адрес на HelpDesk - vip_helpdesk@vivacom.bg. След това се процедира както при телефонните обаждания, като задължително се връща съобщение за приетото оплакване.

II. Автоматизирано: от системата за наблюдение на мрежата, която генерира съобщения до дежурния персонал. Констатирането на възникването на проблем се извършва в работно време от инженер по поддръжка на мрежата, а в извънработно – от дежурен инженер, който при необходимост може да се консултира с инженер по поддръжка на мрежата. След констатиране на възникването на проблем се извършва неговата регистрация. Не всички регистрирани съобщения могат да доведат до регистриране на проблем. Регистрирането на получените съобщения се извършва в система за ТТ (Trouble Ticket), откъдето в края на месеца се представят справки за проблемите на Възложителя.

1. Регистриране на проблем

След констатиране на възникването на проблем се извършва неговото регистриране, като се открива номер на проблема (Trouble Ticket), като присвоеният ТТ номер се съобщава на Възложителя.

Проблемите се категоризират от служителя, приел проблема и се разпределят по приоритети както следва:



5. Следене статуса на подадени заявки за възникнали проблеми

БТК ЕАД предоставя възможност за проследяване на подадени заявки от страна на Възложителя чрез:

- Обаждане на VIP Help Desk – по този начин се получава актуална информация за статуса на регистрирания Trouble Ticket.
- В случай че представител на Възложителя не се е свързал, при промяна на статуса на ТТ, VIP Help Desk проактивно се свързва с Ваш представител (по e-mail или телефон в зависимост от това как е заявен проблема) да го информира:
 - за становище по първоначална диагностика и очаквано време за отстраняване на проблема;
 - при всяка промяна на статуса на ТТ до пълното му отстраняване;
 - ТТ се закрива след като клиента потвърди, че проблема е решен.

Добромира Маринчева
Старши мениджър Стратегически клиенти,
БТК ЕАД

гр. София,
14.03.2014 г.