

Наименование на участника:	A1 България ЕАД
Седалище по регистрация:	гр. София, Община „Илинден“, ж.к. „Захарна фабрика“, п.к.1309, ул. „Кукун“ №1.
BIC;IBAN:	
Булстат номер:	131468980
Точен адрес за кореспонденция:	Република България, гр. София, Община „Илинден“, ж.к. „Захарна фабрика“, п.к.1309, ул. „Кукуш“ №1 (държава, град, пощенски код, улица, №)
Телефонен номер:	
Факс номер:	
Лице за контакти:	
e mail:	

ДО
НАЦИОНАЛНАТА
ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНА
КАСА
гр. София 1407
ул. „Кричим“ № 1

ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА

Наименование на поръчката:	„Осигуряване на фиксирани телекомуникационни услуги за нуждите на НЗОК“
----------------------------	---

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Във връзка с Решение 15-61/27.03.2020 г. на Управителя на НЗОК за откриване на процедура – публично състезание за възлагане на обществена поръчка заявяваме, че желаем да участваме в процедурата при условията, посочени в обявлението и документацията на поръчката със следното техническо предложение:

I. Общи изисквания за изпълнение на поръчката:

1. Заявяваме, че изпълнението на поръчката ще включва осигуряване на пренос на глас и факсимилни съобщения, независимо от технологията, съгласно Закона за електронните съобщения на територията на страната и чужбина, за стационарни телефонни постове POTS – 112 бр., телефонни централи – 30 бр. с автоматичен вход DDI, включени през ISDN PRI - 2 бр., ISDN BRI – 71 бр., в обекти на НЗОК, с адреси посочени в Списък № 1 и тип на телефонните централи посочени в Списък № 2 съгласно т. 3.1 и т. 3.2 от Техническите изисквания и спецификации, приложение към документацията и персонален номер от вида 0800 – 1 бр. в обект на НЗОК на адрес: гр. София, ул. Любата № 15.

2. Запознати сме, че посоченият брой на стационарните телефонни постове POTS е ориентиран с възможност за увеличаване и намаляване на броя в рамките на 5 % на абонатите от групата по искане на Възложителя и да има възможност за преместване на друг адрес без заплащане на такси, неустойки или санкции.

Калиска

7/1/2020

A1
България ЕАД

Данните са зоризирани по основание
м.ч от Регламент ЕС/2016/679

3. При изпълнението на поръчката ще осигурим възможност за включване на учрежденските автоматизирани телефонни централи (УАТЦ) на НЗОК с автоматичен вход, като всеки от вътрешните постове на централите ще притежава съответстващ географски номер, чрез който да се осъществява свързаност без посредничеството на оператор или гласово интерактивно меню.

4. При изпълнението на поръчката ще осигурим възможност за провеждане на разговори и услуги в рамките корпоративна група и извън нея, разговори към фиксирани мрежи, мобилни оператори, международни разговори, факсимилни съобщения.

5. Корпоративната група ще включва всички номера на телефонните централи и номерата на стационарните телефони на НЗОК и разговорите в рамките на корпоративната група ще са безплатни.

6. За подобряване комуникацията и връзката с гражданите ще осигурим на НЗОК услуга за ползването на персонален номер от вида 0800 при следните условия:

- Услугата ще е достъпна 24 часа 7 дни в седмицата;

- Осигуряване на отдалечен достъп „On line“ или получаване в НЗОК на хартиен носител информация за: общия брой входящи разговори, брой отговорени и брой не отговорени повиквания, продължителност на разговорите.

7. При свързване към обществената мрежа ще бъде осигурена съвместимост на исканите услуги с оборудването на Възложителя – телефонни терминали, факсове, телефонни централи и др.:

- Предоставяните телефонни услуги (POTS) ще са съвместими с клиентското оборудване;

- Факс съобщения – възможност за изпращане и получаване на факс съобщения в/към Група 3 и 4 от и към крайни потребители на всички мобилни и фиксирани мрежи, без да е необходимо НЗОК да заплаща допълнително за закупуване на нови устройства и инсталации, необходими за ползване на услугата;

- Предоставяните телефонни услуги (ISDN) ще поддържат EURO ISDN стандартите;

- Ще се осигури възможност за автоматичен вход DDI на телефонните централи.

Забележка: НЗОК използва цифрови телефонни централи, посочени в Списък № 2, посочен в Техническите изисквания и спецификации, приложение към документацията на поръчката.

8. При предоставянето на услугите няма да поставяме допълнителни изисквания към Възложителя, за използване на префикси и кодове, различни от определените в Националния номерационен план, одобрен от КРС и Наредба № 1/22.07.2010 г. за правилата за ползване, разпределение и процедурите по първично и вторично предоставяне за ползване, резервиране и отнемане на номера, адреси и имена (обн. ДВ, бр. 64/17.08.2010 г., посл. изм. и доп., ДВ, бр. 91/24.11.2015 г., в сила от 24.11.2015 г.) в съответствие с изискванията на Закона за електронните съобщения.

9. Ще осигурим възможност за запазване на съществуващите фиксирани номера на Възложителя, с местоположение посочено в Списък № 1 на Техническите изисквания и спецификации, приложение към документацията на поръчката. Съгласни сме списъкът на конкретните номера подлежащи на пренасяне да ни бъде предоставен при сключване на договор.

10. Ще осигурим възможност за идентификация на входящите и изходящите обаждания и за обратен избор на идентифицирания повикващ.

11. Ще осигурим достъп за безплатни разговори към национални номера за спешни повиквания и до безплатни негеографски номера 0800.

12. Ще осигурим възможност за разговори към номера 0700.

13. Ще осигурим възможност за осъществяване на безплатни повиквания към националния номер за достъп до спешни повиквания – 112.



14. Ще осигурим възможност за предоставяне на негеографски номера 0800, като осигури възможност за запазване на съществуващ номер 0800 14800 на Възложителя и го предоставя без да начислява месечна такса за ползването му през целия срок на договора.

15. Като оператор на обществени фиксирани телефонни мрежи и предоставяне на гласова телефонна услуги, ще предложим услугите без такса инсталация и/или каквито и да било еднократни такси за активиране, деактивиране, промяна, преместване и други по предоставяните фиксирани услуги.

16. При необходимост, временно ще предоставим оборудване свързано с ползването на услугите, което остава наша собственост и подлежи на връщане след закриване на услугата или прекратяване на договора.

17. Ще предоставяме на Възложителя безвъзмездно детайлизирана сметка за ползваните услуги заедно с фактура. Второстепенните разпоредители с бюджета ще получават отделни фактури и детайлизирани сметки. Списък № 3 с адреси на ЦУ на НЗОК и РЗОК, посочен в Техническите изисквания и спецификации, приложение към документацията на поръчката.

18. Детайлизираната сметка по т. 17 ще съдържа най-малко следната информация: всички видове ползвани услуги през разплащателния период, брой на ползваните услуги, обща стойност на всеки вид ползвани услуги, общ размер на сметката, размер на данъчните начисления върху сметката, изразен както в проценти към размера на сметката, така и в абсолютни стойности, размер на договорените отчисления, общ размер на дължимата сума без ДДС и с ДДС.

19. Ще предоставим на оторизиран/и представител/и на НЗОК права за достъп до информационната ни система за извършване на детайлизирана справка за: всяко осъществено повикване, включително за осъществени повиквания към безплатни услуги; стойността на всяко осъществено повикване; датата, часа и продължителността на всяко осъществено повикване.

20. Ще освободим от заплащане услуги като: подробно електронно месечно извлечение, добавяне на нови абонати в корпоративната група, изваждане на абонати от корпоративната група.

21. Няма да начисляваме първоначална такса, свързване на предложените безплатни минути, при провеждането на разговори с мобилни абонати и международни договори.

22. Ще таксуваме продължителността на разговорите и на предложените минути: максимален период на първоначално таксуване – 30 секунди, след това таксуването ще се извършва по всяка секунда, съгл. чл. 50, ал. 1 от Общи изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения.

23. В случай на ползване на услугата през непълен месец в дадена точка резултативната цена трябва ще е пропорционална на дните, през които е използвана.

24. Ще осигурим предварително уведомяване за прекъсване на услугите при извършване на ремонти или поради развитие на съобщителна мрежа, както и за сроковете на прекъсването или влошаването на качеството на услугата на посочен от Възложителя телефон или e-mail.

25. При опасност от нарушаване сигурността на електронните ни съобщителни мрежи на или пробив в нашите информационни системи касаеща НЗОК, незабавно ще уведомим Възложителя.

II. Други изисквания:

1. В съответствие с т. 2.1. от Технически изисквания и спецификации предоставяме кратко описание на осигуряването на техническа поддръжка по схемата 24x7x365 HelpDesk, телефон и начини за връзка:



A1 България ЕАД разполага с възможност за техническа поддръжка по схемата 24x7x365 - Help Desk, работеща Trouble Ticket система за обслужване на клиентите и ясна схема за реакция и своевременно отстраняване на възникнали проблеми.

A1 България поддържа мрежата си от високо квалифицирани специалисти като осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, през цялата година. Мрежата се управлява и наблюдава от Центъра за управление на Мрежата на Оператора /NOC/. В NOC се намират дежурните инженери, на които представител на Възложителя се обаждат при необходимост, избирайки следните номера:

- Телефони: 0881515 - достъпен само за абонати на мобилната мрежа на A1 България и 02/ 4858585, 0885511515 и 0800 88 088 - достъпен от всички мрежи;

- Факс - 02/485 8401;

- Електронна поща: support@a1.bg, на която се приемат уведомления от Възложителя за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите и се води регистър по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване.

- Електронен адрес: <https://www.a1.bg/login-its/> (адресът е достъпен с персонално потребителско име и парола за оторизирани представители на Възложителя).

Адресът на центъра за техническа поддръжка по схемата 24x7x365 - Help Desk на A1 България ЕАД е гр. София ул. Кукуш 1.

A1 България ЕАД разполага с Help Desk система (система за регистриране на инциденти и управление на поддръжката) с интегрирана Trouble Ticket система (система за автоматични нотификации при регистриране, актуализиране, ескалация и решаване на инциденти). Help Desk системата позволява регистриране на заявки за инциденти освен по телефон и e-mail достъпен за оторизирани представители на Възложителя.

При получаване на сервизна заявка дежурният служител на A1 България отваря веднага „trouble ticket” и записва следната информация:

- точното време на получаване на заявката;
- име на представителя на Възложителя;
- естество на заявката.

Служителят на A1 България ЕАД, приемащ заявката, съобщава на представителя на Възложителя номер на заявката, който се използва в последващата кореспонденция относно тази заявка:

- незабавно съобщаване на генерирания trouble ticket номер, когато има докладвана неизправност по телефона;
- съобщаване на генерирания trouble ticket номер, когато неизправността е докладвана по факс или ел. поща.
- След обработка и отстраняване на неизправността, Възложителят се уведомява за разрешаване на докладвания проблем.

A1 България ЕАД ще предостави, на оторизиран представител на Възложителя, достъп до система за управление на инциденти от момента на регистрирането им. Системата ще предоставя средства за регистриране, актуализиране, ескалация и решаване на инциденти до пълното им отстраняване, както и възможност за получаване на автоматични нотификации, свързани с управлението на инцидентите. Единната точка за контакт ще бъде достъпна през Интернет и ще позволява регистриране на заявки за инциденти по телефон и чрез e-mail.

Ескалационен процес



Handwritten signatures and a circular stamp of A1 Bulgaria EAD.

Ескалационната процедура се прилага за всички случаи на Неизправност, свързани с Услугата, посочени в Споразумението. Само те могат да бъдат предмет на ескалиране, с който се заемат лицата с по-високи права на взимане на решения.

Ако критерий за ескалиране, описан в нива на ескалиране - списък от лица за контакт е изпълнен, ескалирането може да се насочи към следващото по-високо ниво, след изтичане на периода на ескалиране. Периодът на ескалиране е времето, което трябва да измине преди една промяна да се осъществи от едно ниво към друго, по-високо ниво.

Нива на ескалиране:

В случай на Неизправност ескалирането се извършва на три стъпки.

Оперативното ниво се занимава с отстраняване на Неизправности в нормалната сфера на експлоатация.

Всяко предварително посочено контактното лице е отговорно за съответното ниво (НЕ1-НЕ3) на ескалиране. Това означава, че и двете страни трябва да назоват лице за контакт за всяко ниво, което да действа като свързваща точка за комуникиране за съответното ниво на ескалиране.

Ако бъде сменено лицето за контакт, другият договорен партньор се информира писмено. Не могат да се назовават няколко лица, тъй като отговорността в случай на Неизправност не може да бъде разграничена достатъчно ясно.

Ако лицето за контакт не може да бъде намерено, нивата на ескалиране могат да се достигнат и чрез ниво 1, на разположение 7x24.

Йерархията за комуникиране на нивото на съответните нива на ескалиране трябва да се поддържа, за да се предотврати некоординирана процедура между йерархиите на ескалиране на партньорите по договора.

Отстраняване на неизправности и ескалиране

Тази таблица съдържа следната информация за Клиента:

(1) Времеви период, в който съобщенията за неизправности се поемат от Доставчика и съответните данни за контакт за Съобщенията за неизправност на оперативно ниво при Доставчика.

(2) Данните за контакт на Доставчика за три нива на ескалиране (НЕ 1, НЕ 2, НЕ 3) и съответното време, за което възможността за ескалиране в случай на неизправност е договорено.

Ниво на ескалиране	Лице за контакт	Телефон	Факс / Ел. адрес	Период на ескалиране
НЕ 3	Андрей Роячки	+359 (88) 2203550	andrey.roiatchki@a1.bg	100% от договореното време за отстраняване на неизправност, плюс 5 часа
НЕ 2	Стефан Ковачев	+359 (88) 2203523	s.kovachev@a1.bg	100% от договореното време за отстраняване на неизправност, плюс 3 часа



HE 1	Fixed Service Support Team	+359 88490009 8 +359 88110672 0	fs.servicedesk@al.bg	100% от договореното време за отстраняване на неизправност, плюс 1 час ¹⁾
Оперативно ниво	Лице за контакт	Телефон	Факс / Ел. адрес	Работно време
	Център за обслужване на Клиенти	088 0800 88	support@al.bg	7/24/365

A1 България ЕАД притежава и управлява Център за управление и контрол на мрежата, както и система за Proactive Monitoring (наблюдение на мрежата в реално време), базирани на хардуерни и софтуерни платформи.

В мрежата на A1 България се използват технологии за анализ на преноса в реално време. Системата за контрол наблюдава основните параметри за качество на услугите. Чрез нея се улеснява проследяването и регулирането на конфигурациите и софтуерните промени в цялата мрежова инфраструктура. A1 България използва технологии за Управление и Наблюдение на Мрежата от последно поколение.




Системата включва лесно откриване, проследяване и управление на проблеми в мрежата. Улеснено е конфигурирането и преконфигурирането на различните компоненти на мрежата, както и извършването на подобрения. Системата за управление и наблюдение на мрежата позволява бързо откриване и локализиране на събития и тенденции, които биха довели до нарушаване параметрите на предоставяните върху нея услуги. Прилага се високо надеждна система за алармиране при наличие на проблем.

A1 България счита сигурността на мрежата и на трансферираната през нея информация за особено важна част от стратегията на компанията. Съоръженията за гарантиране на сигурността на мрежата са с висока надеждност и гъвкавост на конфигурациите. Системата прави проверка в реално време едновременно на мрежата и на използваните в нея приложения.

2. Декларираме, че поемаме задължение да не се разкрива и разпространява съобщенията и свързаните с тях трафични данни, данни за местоположението, както и данните, необходими за идентифициране на потребителя, които са станали известни при предоставяне на електронните съобщителни мрежи и/или услуги, както и за уведомяване при опасност от нарушаване сигурността на електронните съобщителни мрежи - за опасността, за необходимите средства за отстраняването и, както и за разходите, които са свързани с това.

3. Декларираме, че ще осигурим възможност за запазване на географските номера, ползвани от Възложителя при промяна на доставчика на фиксираната телефонна услуга и/или при промяна на адреса си в рамките на един географски национален код за направление.

4. В случай, че се налага да бъде осъществен плавен преход при прехвърляне на предоставянето на комуникационните услуги от съществуващия доставчик към нова комуникационна среда, декларираме, че ще осигурим непрекъснатост на услугата с изискваното качество.

5. Преходът по т. 3 и т. 4. ще се извърши в рамките на 30 календарни дни след подписване на договор и осигуряване на достъп до обектите на НЗОК. След прехвърлянето на всички услуги към новия оператор и на основание подписаните протоколи ще се състави и подпише обобщен протокол, с който се фиксира моментът на преминаване на отговорността по предоставянето на услугите към новия изпълнител.

6. В съответствие с изискванията по т. 2.6 и т. 2.7. от Техническите изисквания и спецификации, Приложение № 1 към документацията на обществената поръчка, към настоящото техническо предложение прилагаме следните документи:

6.1. Заверено копие на валиден сертификат за внедрена система за управление на сигурността на информацията по стандарт ISO IEC 27001:2013;

6.2. Заверено копие на валиден сертификат за внедрена система за управление на електронните услуги по стандарт ISO/IEC 20000-1:2011.

7. Към настоящото техническо предложение прилагаме "Общи условия за взаимоотношения между Оператора и крайните потребители на фиксирани телефонни услуги". За случаите, неописани в документацията и приложенията към нея ще важат нашите Общи условия.

8. Декларираме, че сме запознати напълно с всички условия, обстоятелства и изходни данни, необходими за изпълнение на обществената поръчка и приемаме условията на проекта на договора към документацията на обществената поръчка.

9. Декларираме, че при изготвяне на офертата са спазени задълженията, свързани с данъци и осигуровки, опазване на околната среда, закрила на заетостта и условията на труд

Приложения към настоящото техническо предложение:

1. Кратко описание на осигуряването на техническа поддръжка по схемата 24x7x365 HelpDesk, телефон и начини за връзка;
2. Заверено копие на валиден сертификат за внедрена система за управление на сигурността на информацията по стандарт ISO IEC 27001:2013;
3. Заверено копие на валиден сертификат за внедрена система за управление на електронните услуги по стандарт ISO/IEC 20000-1:2011;
4. "Общи условия за взаимоотношения между Оператора и крайните потребители на фиксирани телефонни услуги";
5. Приложение към техническо предложение;
6. Пълномощно за представителство.

Дата 16.04.2020 год.

ПОДПИС И ПЕЧАТ:

