# технически спецификации

За обществена поръчка, възлагана по реда на Глава осем „А“ от ЗОП с предмет: **„Избор на предприятие за предоставяне на фиксирана гласова телефонна услуга за нуждите на Община Русе и на всички второстепенни разпоредители на бюджетна издръжка, които не са самостоятелни юридически лица и възложители по ЗОП".**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Технически изисквания:**  |
|  | Участникът да предложи пренос на глас и факсимилни съобщения, независимо от технологията, съгласно Закона за електронните съобщения на територията на страната и чужбина, за стационарните телефонни постове POTS –223 бр., ISDN BRA – 7 бр., DDI – 1бр. с 300 номера, за телефонни централи – 2бр., с адреси посочени в Списък №1, представен по-долу. |
|  | Да бъде осигурена възможност за провеждане на разговори и услуги в рамките корпоративна група и извън нея. Разговори към мобилни оператори и други фиксирани мрежи, международни разговори. |
|  |  Корпоративната група да включва всички номера на телефонната централа, номерата на стационарните телефони на ОБЩИНА РУСЕ, както и мобилните номера предоставени от един оператор. |
|  | Всеки телефонен пост да има и виртуален мобилен номер с неограничени разговори в корпоративната група. |
|  | Участникът трябва да осигури преференциални цени за разговори в корпоративната група.  |
|  | Да бъде осигурена съвместимост на услугите с оборудването на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ –телефонни терминали, факсове, телефонни централи и др., с цел свързване към обществената мрежа:* Предоставяните телефонни услуги (РОТS) следва да са съвместими с клиентското оборудване;
* Предоставяните телефонни услуги (ISDN) следва да поддържат ЕURO ISDN стандарти;
* Fax съобщения – възможност за изпращане и получаване на факс съобщения, без да е необходимо ОБЩИНА РУСЕ да заплаща допълнително за устройства и инсталация, необходими за ползване на услугата;
* Да се осигури възможност за включване автоматичен вход на телефонната централа.
 |
|  | Да се осигури възможност за запазване на съществуващите фиксирани номера на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, с местоположение посочено в Списък №1. |
|  | Да се запазят географските номера при промяна на доставчика и при промяна на адреса /в рамките на едно населено място/ на точките на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, както и възможност за промяна на географски номер и избор на нов такъв, всички изброени за сметка на доставчика. |
|  | Да има възможност за идентификация на входящите и изходящите обаждания и за обратен избор на идентифицирания повикващ. |
|  | Да се осигури достъп за безплатни разговори към национални номера за спешни повиквания и до безплатни негеографски номера 0800. |
|  | Да се осигури възможност за разговори към номера 0700. |
|  | Участникът трябва да осигурява възможност за разширение и развитие на услугите. |
|  | Определеният за изпълнител участник предоставя на ОБЩИНА РУСЕ безвъзмездно детайлизирана сметка за ползваните услуги заедно с фактура. Второстепенните разпоредители с бюджета получават отделни фактури и детайлизирани сметки. Списъкът с второстепенни разпоредители и ползваните от тях номера ще бъде предоставен при сключване на договор. |
|  | Детайлизираната сметка следва да 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.  |
|  | Избраният за Изпълнител по настоящата обществена поръчка следва да предостави на оторизиран представител на ОБЩИНА РУСЕ права за достъп до своята информационна 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. |
|  | Участникът трябва да освободи от заплащане услуги като: подробно електронно месечно извлечение, добавяне на нови абонати в корпоративната група, изваждане на абонати от корпоративната група. |
|  | Да бъде предоставено кратко описане на осигуряването на техническа поддръжка по схемата 24х7х365 HelpDesk, телефон и начини за връзка. |
|  | Да има възможност за временно спиране ползването на директен телефонен пост или преместване на друг адрес без заплащане на такси, неустойки или санкции. |
|  | Възможност за осъществяване на безплатни повиквания към националния номер за достъп до спешни повиквания –112. |
|  | Участникът трябва да предложи преференциални цени за разговори в мрежата си. |
|  |  Участникът да предложи пакет от безплатни минути за фиксирани разговори, при условие, че тези безплатни минути се предоставят като пакет за всяка от локациите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, пропорционално на броя линии или за всяка разговорна линия по отделно. |
|  | Недопустимо е начисляването на първоначална такса свързване на предложените безплатни минути, както и при провеждането на разговори с мобилни абонати и международни разговори. |
|  | Изисквания към таксуването на продължителността на разговорите и на предложените минути: максимален период на първоначално таксуване - 30 секунди, след това таксуването да се извършва на всяка секунда съгл. Чл.50 (1) от *„Общи изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения”**изм. и доп. ДВ. Бр.4 от 14 Януари 2014г.,* |
|  | Участникът трябва като оператор на обществени фиксирани телефонни мрежи и предоставяне на гласова телефонна услуги, да предложи услугите без такса инсталация и/или каквито и да било еднократни такси за активиране, деактивиране, промяна, преместване и други по предоставяните фиксирани услуги.  |
|  | Участникът трябва да осигурява 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 тел. 082/881 812 или e-mail mayor@ruse-bg.**eu**.  |
|  | При опасност от нарушаване сигурността на електронните съобщителни мрежи на Участника или пробив в неговите информационни системи касаеща ОБЩИНА РУСЕ, същия трябва незабавно да уведоми Възложителя.  |
|  | Предоставеното за ползване оборудване остава собственост на Изпълнителя и подлежи на връщане след закриване на услугата или прекратяване на договора. |
|  | В случай, че се налага Участникът да осъществи плавен преход при прехвърляне на предоставянето на комуникационните услуги от съществуващия доставчик към нова комуникационна среда, той извършва прехода от предходния оператор към неговата мрежа в рамките на 30 календарни дни след подписване на договор и осигуряване на достъп до обектите на ОБЩИНА РУСЕ; |
|  | **Параметри за качество на предоставяните услуги** |
|  | Участникът да осъществява наблюдение и да прави статистика на годишна база най-малко на следните параметри на качеството на фиксираната телефонна услуга и качество на обслужване:* Качество на разговорната връзка;
* Процент повреди на абонатната линия;
* Време за отстраняване на повреди;
* Процент на жалбите относно коректност на сметките;

Предоставя се извлечение от Интернет страницата на участника и линк към нея с Параметрите на качеството на обслужване за 2013 г. съгласно **чл.38,** **Приложение 5** от *„Общи изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения”**изм. и доп. ДВ. Бр.4 от 14 Януари 2014г.,* |
|  | За случаите, неописани в гореизложениете технически и функционални характеристики, договора и приложенията към него ще важат Общите условия на Участника. |
|  | Спецификацията и мястото на предоставяне на услугите, предмет на настоящата обществена поръчка, са посочени в **Списък №1** който е част от техническото задание. |
|  |  |
|  | **Други изисквания –** |
|  | Участникът за предоставяне на услугата да бъде действащ на телекомуникационния пазар обществен телекомуникационен оператор, притежаващ „Разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс-номера за осъществяване на обществени електронни съобщение чрез обществена електронна съобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана телефонна услуга” издадено от Комисия за регулиране на съобщенията. **Копие от разрешението да бъде приложено в офертата**. |
|  | Участникът да приложи в офертата си **Общи условия за взаимоотношения между Оператора и крайните потребители на фиксирани телефонни услуги.** |
|  | Участникът да декларира, че ще осигури 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. |
|  | Участникът да представи Декларация за поемане задължение да не се разкриват и разпространяват 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. |
|  | Да бъдат приложени копия, заверени за вярност с оригинала на следните документи притежавани от Участника:Сертификат, за внедрена от участника система за управление на качеството ISO 9001:2008 или еквивалент;Сертификат, за внедрена от участника система за управление на електронните услуги ISO 20000-1 :2011 или еквивалент;Сертификат, за внедрена от участника система за информационна сигурност ISO 27001-2005 или еквивалент.***Мотиви за поставяне на изискванията:*** *Притежанието на сертификат по стандарт ISO 9001:2008 гарантира съответствието на предоставяните услуги със съответните спецификации и/или стандарти, както и въведени от участника мерки за осигуряване на качеството. Стандартът ISO 9001:2008 определя изискванията за системи за управление на качеството, когато дадено предприятие трябва да докаже своята способност постоянно да доставя продукти, които удовлетворяват изискванията на клиентите и на приложимите нормативни актове и има за цел да повишава удовлетвореността на клиентите чрез ефикасно прилагане на системата, включително процесите за непрекъснатото й подобряване.**Притежанието на сертификат по стандарт ISO 27001:2005 гарантира съответствието на ползваните от Изпълнителят информационни системи с изискванията за информационна сигурност, както и гарантира, че в своята дейност той спазва добрите практики по отношение сигурността на информацията, с която борави. Притежанието на сертификата е признак, че Изпълнителят отговаря на нормативни и други регулативни изисквания и гарантира, че информационният риск се управлява ефективно. Сертификацията на Система за управление на сигурност на информацията, съгласно ISO 27001 доказва, че Изпълнителя гарантира в максимална степен сигурността, както на собствената си информация, така и на тази на Възложителя.**Наличието на система за управление на информационни услуги в ИТ, сертифицирана по стандарт ISO 20000-1:2011 гарантира съответствието на ползваните програмни продукти с изискванията за управление на IT услугите и се отнася за тези, които отговарят за внедряването и поддържането на Системата за управление на IT услугите при Изпълнителя. Съгласно изискванията на ISO 20000-1:2011 предприятието Изпълнител гарантира, че всички дейности се извършват и предоставят и че постигат желаните резултати. Сертификацията по стандарта ISO 20000-1:2011 предполага, че Изпълнителя предоставя висококачествени услуги. ISO 20000-1:2011 намалява оперативния риск, удовлетворява договорните изисквания и демонстрира качество на предоставяните услуги на оптимизирана цена.****Нормативното изискване*** *произтича от* ***Закона за електронните съобщения*** *Раздел II Стандарти в областта на електронните съобщителни мрежи и/или услуги чл.280 (3) и „Общи изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения” чл. 15 (3).****Забележка:*** *Сертификатите трябва да са издадени от независими лица, които са акредитирани по съответната серия европейски стандарти от Изпълнителна агенция "Българска служба за акредитация" или от друг национален/международен орган за акредитация, който е страна по Многостранното споразумение за взаимно признаване на Европейската организация за акредитация, за съответната област или да отговарят на изискванията за признаване съгласно чл. 5а, ал. 2 от Закона за националната акредитация на органи за оценяване на съответствието.**Възложителят ще приеме еквивалентни сертификати, издадени от органи, установени в други държави членки, както и други доказателства за еквивалентни мерки за осигуряване на качеството, осигуряване на сигурността и управление на информационни услуги.* |
|  | В случай, че се налага Участникът да осъществи плавен преход при прехвърляне на предоставянето на комуникационните услуги от съществуващия доставчик към нова комуникационна среда, трябва да декларира, че ще осигури непрекъснатост на услугата с изискваното качество. **Декларацията за непрекъснатост следва да бъде приложена към офертата**. * Участникът извършва прехода от предходния оператор към неговата мрежа в рамките на 30 календарни дни след подписване на договор и осигуряване на достъп до обектите на ОБЩИНА РУСЕ;

След прехвърлянето на всички услуги към новия оператор и на основание подписаните протоколи се съставя и подписва обобщен протокол, с който се фиксира моментът на преминаване на отговорността по предоставянето на услугите към новия доставчик. |