

ДОГОВОР

№ 132/14.08.2020 г.

Днес, 14.08.2020 г., в гр. София се сключи настоящият договор между:

1. „БЪЛГАРСКИ ПОЩИ“ ЕАД, със седалище и адрес на управление: гр. София 1700, район „Студентски“, ул. „Академик Стефан Младенов“ № 1, бл. 31, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията под ЕИК 121396123, с Главен изпълнителен директор **ДЕЯН ДЪНЕСКИ** – представляващ дружеството, наричано по-нататък за краткост **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, и с главен счетоводител на дружеството Анна Желева

и

2. „ИФЕЛОУС“ ООД, със седалище и адрес на управление гр. София, бул. „България“ № 81 В, БИК: 131335001, представявано от Иван Павлов – управител, наричано по-нататък **„ИЗПЪЛНИТЕЛ“**, от друга страна.

(ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ и ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ наричани заедно **„Страните“**, а всеки от тях поотделно **„Страна“**)

На основание чл.194, ал.1, изречение първо от ЗОП и определяне на изпълнител на обществена поръчка чрез събиране на оферти с обява с предмет: „Изграждане платформа със съвременни параметри за кол-центровете в ЦУ, БРСЦ, Булпост и обединяване в единен комуникационен център за обслужване на клиентите на „Български пощи“ ЕАД“ и утвърден от главния изпълнителен директор протокол за определяне на изпълнител се сключи настоящия договор, като

СТРАНИТЕ се споразумяха за следното:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл.1. (1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема да извърши изграждане платформа със съвременни параметри за кол-центровете в ЦУ, БРСЦ, Булпост и обединяване в единен комуникационен център за обслужване на клиентите на „Български пощи“ ЕАД, във вид, качество и количество, оградени в Техническите спецификации /Приложение №1/ и Техническото предложение /Приложение №2/, неразделна част от този договор.

(2) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема да осигурява безплатно гаранционно поддържане и профилактика на доставената техника.

(3) За краткост, предметът на настоящия договор за извършване на посочените дейности по чл.1, ал.1 ще се нарича **„Услугата“**.

II. ВЛИЗАНЕ В СИЛА И СРОК НА ДОГОВОРА

Чл.2. Договорът влиза в сила от датата на подписването му от двете страни и е със срок на действие 30 (тридесет) дни.

III. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл.3. (1) За изпълнение предмета на договора, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да заплати на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** обща сума в размер на **68 496,00** /шестдесет и осем хиляди четиристотин деветдесет и шест/ лева, без ДДС по банков път в 30 /тридесет/ дневен срок след представяне на фактура, окомплектована с двустранно подписан приемно-предавателен протокол, по сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** в банка ТЕКСИМБАНК АД, клон София, IBAN BG73TEX195451003775600, BIC TEXIBGSI

(2) При промяна на банковата сметка, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** уведомява писмено **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в срок до 3 /три/ работни дни от настъпване на промяната. В случай, че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не уведоми **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в посочения срок, плащането по сметката се счита за валидно извършено.

(3) В цената по ал. 1 са включени всички разходи на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за изпълнение на Услугата, включително и разходите за персонала, който ще изпълнява поръчката и на членовете на ръководния състав, които ще отговарят за изпълнението, като **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** не дължи плащането на каквито и да е други разходи, направени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

IV. СРОК И МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл.4. (1) Поръчката е с място на изпълнение: Централно управление на „Български пощи“ ЕАД, гр.София, ул. „Академик Стефан Младенов“ № 1, бл.31.

(2) Срок за:

- 1) Доставка на устройства и изграждане на кол център – до 7 дни;
- 2) Организация и конфигурация на необходимата свързаност – до 7 дни;
- 3) Инсталация и конфигурация на всички компоненти на системата – до 14 дни;
- 4) Провеждане на функционални тестове – до 14 дни.

V. ОПАКОВКА И МАРКИРОВКА

Чл.5. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ доставя техниката опакована по начин, годен за нейното транспортиране до склада на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, без рискове за увреждането ѝ.

VI. ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА СОБСТВЕНОСТТА И РИСКА

Чл.6. (1) Собствеността върху изграденият кол център и доставената техниката, преминава върху **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** от момента на предаването ѝ в уточнено място на територия на „Български пощи“ ЕАД, за което се съставя и подписва двустранен приемно-предавателен протокол от упълномощени представители на страните. От момента на подписване на протокола върху **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** преминават всички рискове.

(2) В приемно-предавателния протокол се указват получените количества /вид на техниката, регистрационни номера и гаранционни карти/ и евентуално се отразяват видими дефекти.

VII. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл.7. (1) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** има право да получи уговорената сума в размер, начин и срок, съгласно условията посочени в настоящия договор.

(2) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава:

1. да извърши изграждане на кол център с гарантирани параметри, доставка на техниката, конфигурация на необходимата свързаност и инсталация и конфигурация на всички компоненти на системата;
2. да предаде цялото количество техника в определените места, в срока от 7 дни;
3. да предаде техниката, като я окомплектова с необходимата техническа документация, включително със сертификат за произход и гаранционни карти;
4. да осигури гаранционна поддръжка на техниката при условията, посочени в р.VIII от договора;

5. да извърши програмиране на апаратите, след предоставяне на ясен и недвусмислен алгоритъм, включващо и въвеждане на забрани и ограничения поискани от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;
6. да извърши обучение на служители за работа с кол центъра - въвеждане на потребителски функции на телефонните постове (списъци с номера за бързо набиране и т.н.);
7. да извърши провеждане на функционални тестове.

(3) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право

1. да получи изграждане на кол център с гарантирани параметри, доставка на техниката, конфигурация на необходимата свързаност и инсталация и конфигурация на всички компоненти на системата;
2. да получи цялото количество техника в определените места, в срока от 7 дни;
3. да получи техниката окомплектована с необходимата техническа документация, включително със сертификат за произход и гаранционни карти;
4. да получи гаранционна поддръжка на техниката при условията, посочени в р.VIII от договора;
5. да получи програмиране на апаратите, след предоставяне на ясен и недвусмислен алгоритъм, включващо и въвеждане на забрани и ограничения поискани от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;
6. да получи обучение на служители за работа с кол центъра - въвеждане на потребителски функции на телефонните постове (списъци с номера за бързо набиране и т.н.);

(4) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

1. да заплати на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** уговорената цена в размер, по начин и в срок, съгласно условията на този договор;
2. да приеме изграденият кол център и доставената техника, в уточнено място между страните, на територия на „Български пощи“ ЕАД и да я прегледа;
3. да упълномощи представител от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за приемане и предаване на устройствата и подписване на съпровождащи документи.

VIII. РЕКЛАМАЦИИ И ГАРАНЦИОННИ СРОКОВЕ

Чл.8. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ гарантира съответствието на качеството на техниката с изискванията, посочени в Техническите изисквания /Приложение №1/, нейната годност за предназначението ѝ, както и че същата отговаря на стандартите за качество ISO 9001-2015 или еквивалент.

(2) Гаранционният срок на техниката - предмет на този договор е 36 месеца */забележка: вписва се срокът, посочен от изпълнителя в предложението му за участие, но не по-малък от 36 месеца/*. Гаранционният срок тече от датата на съставяне на протокола по р.VI.

(3) Гаранционното обслужване от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** обхваща безвъзмездно отстраняване на отклоненията на техниката от техническите параметри, конкретизирани в Техническите изисквания /Приложение №1/.

(4) Гаранционното обслужване трябва да се извършва на място, там където е доставено оборудването, като всички разходи за осъществяване на дейностите, (включително транспортните), по възстановяване на конфигурацията и нормалния режим на работа на оборудването, са за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(5) Незабавно след възникване на повреда, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** отправя писмена заявка до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за броя на повредените устройства на факс: +359 2 439 5115, e-mail: sales@efellows.bg

(6) До 4 часа (не-повече от 4 часа) от получаване на писмената заявка **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предприеме действия за отстраняване на повредата, като последната бъде отстранена в срок от 3 работни дни (вписва се предложението от участника в процедурата, но не повече от 3 работни дни) от датата на подаване на писмената заявка от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** */забележка: вписват се сроковете, посочени от изпълнителя в предложението му, но не повече от 4 часа сервисна реакция, и не повече от три работни дни за отстраняване на повредата (до три работни дни, след деня на получаване на заявката)/*.

(7) За възникналата повреда на оборудването, след пристигане на място на представители на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, се съставя двустранен констативен протокол, в който се описват характера на повредата, установени дефекти и/или отклонения в техниката, начин за тяхното отстраняване.

(8) В случай, че констатираната повреда на оборудването не може да бъде отстранена, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** заменя дефектиралото устройство с работоспособно от същия или по-висок клас за своя сметка. Доставка на работоспособно устройство да се извърши в срок до 3 /три/ работни дни от подаването на заявка по ал. 5.

(9) В случай, че се установят скрити недостатъци, за които **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** писмено е бил уведомен от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, в рамките на гаранционния срок, същият е длъжен да замени съответната част с нова или цялото устройство с ново, ако недостатъкът го прави негодно за използване по предназначението му.

IX. ОТГОВОРНОСТИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл.9. (1) При забава на плащанията по р.III от настоящия договор с повече от пет работни дни, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** дължи на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** неустойка в размер на законната лихва за всеки просрочен ден, но не повече от 2 % от стойността на договора.

(2) При забавено изпълнение предмета на настоящия договор с повече от пет работни дни, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** дължи на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** неустойка в размер на 2% от стойността на договора за всеки просрочен ден, но не повече от 10 % от стойността на договора.

(3) При неизпълнение на останалите задължения на страните по договора, неизправната страна отговаря за всички преки и непосредствени вреди и пропуснати ползи.

XI. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл.10. (1) Договорът се прекратява с изтичане на срока по чл.2. или неговото изпълнение.

(2) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да прекрати договора, ако в резултат на обстоятелства, възникнали след сключването му, не е в състояние да изпълни своите задължения.

(3) Всяка от страните има правото едностранно да прекрати договора с писмено предизвестие в случай на виновно неизпълнение на задълженията по договора от другата страна. С предизвестие се дава срок за доброволно изпълнение от неизправната страна, който не може да бъде по-дълъг от 7 (седем) календарни дни.

XII. ДРУГИ УСЛОВИЯ

Чл.11. (1) За неуредените въпроси в този Договор се прилагат съответните разпоредби от действащото българско законодателство.

(2) Споровете по тълкуването и прилагането на този Договор се решават по пътя на преговорите, а когато е невъзможно постигането на съгласие, същите се отнасят за решаване пред съда по реда на ГПК.

(3) Страните по договора не могат да го променят или допълват, освен в случаите по чл.43, ал.2 от Закона за обществени поръчки.

XIII. АДРЕСИ И БАНКОВИ СМЕТКИ НА СТРАНИТЕ

Чл.12. (1) Всички уведомления, които страните са задължени да си изпращат една на друга във връзка с настоящия договор, се изпращат в писмена форма и могат да се доставят лично или чрез препоръчано писмо, куриер или факс съобщение, на следните адреси:

ИЗПЪЛНИТЕЛ:

Адрес: бул. „България“ № 81 В, ет. 6

Факс: +359 2 439 5115

На вниманието на: Иван Павлов - управител

Банка: ТЕКСИМБАНК АД

IBAN: BG73TEXI9541003775600, BIC: TEXIBGSF

ВЪЗЛОЖИТЕЛ: „Български пощи“ ЕАД

Адрес: 1700 София, ул. „Академик Ст. Младенов“ №1, бл.31

Факс: 962 53 29

На вниманието на: Деян Дънешки – главен изпълнителен директор

Банка: ЦЕНТРАЛНА КООПЕРАТИВНА БАНКА АД

IBAN: BG67CECB97901042981001. BIC: CECBVBGSF

(2) Лица за контакт:

За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Име, Фамилия: Иван Павлов

тел: +359 2 439 51 51

длъжност: управител

За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

Име, Фамилия: Венцислав Якимов

тел: +359 878 419 012

длъжност: мрежов администратор

Договорът се състои от 5 (пет) страници и бе съставен и подписан в два еднообразни екземпляра по един за всяка от страните.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

Приложение № 1 – Технически изисквания на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;

Приложение № 2 - Техническа предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;

Приложение № 3 – Ценова оферта на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

ВЪЗЛОЖИТ

.....

Деян Дънешки

Главен изпълн

Анна Желев

Главен счетов

Заличено на осн. чл. 37 от ЗОП
във връзка с чл.4, т.1
от Регламент (ЕС) 2016/679

В:



ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ

„Изграждане платформа със съвременни параметри за кол-центровете в ЦУ, БРСЦ, Булпост и обединяване в единен комуникационен център за обслужване на клиентите на „Български пощи“ ЕАД“

I. Описание на предмета на поръчката

1.1. **Предмет:** „Изграждане платформа със съвременни параметри за кол-центровете в ЦУ, БРСЦ, Булпост и обединяване в единен комуникационен център за обслужване на клиентите на „Български пощи“ ЕАД“.

1.2. **Място за изпълнение на поръчката:** Централно управление на „Български пощи“ ЕАД, гр. София, ул. „Академик Стефан Младенов“ 1, бл.31.

1.3. **Срок за изпълнение на поръчката:** до 30 (тридесет) работни дни от датата на сключване на договора.

1.4. **Срок на валидност на офертата:** не по-малко от 120 /сто и двадесет/ календарни дни от крайния срок за получаване на предложението.

1.5. **Оценяването на подадените оферти** - икономически най-изгодната оферта, определена въз основа на критерия: най-ниска цена.

1.6. **Прогнозна стойност:** до 70 000 (седемдесет хиляди) лева, без включен ДДС.

II. Функционално описание и технически спецификации.

Изграждане на съвременен кол-център на компанията, с цел обслужване на информационните системи за приемане, предаване и изплащане на пратки /PostalServices/, парични преводи /ЕСУК/, Митническо представителство и ЕМС Булпост, както и техническо и функционално осъвременяване на съществуващата информационна инфраструктура, чрез която компанията управлява и автоматизира различните процеси и услуги. Кол центъра ще автоматизира процеса на входящите и изходящи телефонни обаждания (гласови потоци), ще извършва интелигентно рутиране на електронна поща и факс (мултимедийни потоци), като същевременно ще свързва това с интернет сайта на фирмата, на който клиентите ще въвеждат и свалят данни (WEB потоци).

Интегриране на всички телефонни канали в една платформа за кол център и обединяване на входящата телефонна комуникация, чрез използването на единен телефонен номер, като входящият кол център трябва да обработва както местна, така и международна телефония, включително стандартни мобилни и стационарни телефони, интелигентни телефони от типа 0700, 0800, или звезда (*1234) номера.

Системата и нейните компоненти следва да отговарят на минималните изисквания описани долу.

1. IP базирана система за обединени комуникации		
Спецификация – минимални изисквания		
Обща информация		
1.1.	Софтуерна система за обединени комуникации базирана на SIP протокол	
1.2.	Основни функции – бизнес телефонни услуги по IP, видео разговори, IM и Presence, гласова поща, конференции, видео и аудио разговори през Internet	

Архитектура		
1.3.	Софтуерно приложение или приложения поддържащи виртуализация върху VMWare ESXi	
1.4.	Клъстерна архитектура позволяваща изграждането на клъстер от географски отдалечени нодове, който осигурява хомогенни обединени комуникационни услуги с единно управление в рамките на цялата ОРГАНИЗАЦИЯ	
1.5.	Дистрибутирана регистрация на терминалите и комутация на УС услугите върху нодовете на клъстера	
Капацитет		
1.6.	Да се доставят 5бр. IP хардуерни телефони с базови възможности и 5бр. IP хардуерни телефони с разширени възможности с параметри съгласно т.3 и т.4.	
1.7.	Възможност за увеличаване на капацитета до 2500 терминала от всякакъв вид – аналогови и IP телефони, софтуерни клиенти и видео терминали.	
Надеждност		
1.8.	Системна архитектура толерираща повреда в множество клъстерни нодове	
1.9.	Резервиране на УС услугите по схеми 1+1	
1.10.	Автоматична пререгистрация на терминалите от повреден нод към други нодове в клъстера	
1.11.	Автономна работа на обединени комуникационни услуги върху географски отдалечени клъстерните нодове при прекъсване на IP свързаността между тях	
1.12.	Автоматичен бекъп на конфигурационните бази върху външни сървъри	
1.13.	Поддръжка на методите за резервиране на ниво виртуална инфраструктура – VMware HA, DRS, SRM, vMotion	
Телефонни функции		
1.14.	Стандартни телефонни функции за абонатите, - Abbreviated dial, Auto answer, Barge, BLF, Callback on busy, Callback no replay, Hold, Call Park и Pickup, Call Group Pickup, Call Transfer Blind, Call Transfer Consultative, Call Waiting, CLID, CNID, CLIR, Distinctive ring, Dialed Number Display, Connected Number Display, DnD, On hook/of-hook dialing, Intercom, PLAR, Redial, Whisper, MoH, Mute, Speed Dial, Shared Line Визуален и Аудио MWI индикатор, Функция "Директор-Секретар"	
1.15.	Обикновено телефонно обаждане – отговаряне на повикване и прекратяване на разговор	
1.16.	DiD и DoD избиране	
1.1.	Системен Auto Attendant с програмируеми съобщения, менюта и трансфер на обажданията	
1.17.	E.164 набиране на номера	
1.18.	Програмируем номерационен план позволяващ сегментация и презастъпване на номерата, транслация и манипулиране на А и В номера	

1.19.	Пренасочване на обажданията - пренасочване базирано на вътрешно/външно обаждане, при заето, при изключен апарат, след определен брой повънявания, в определено избрано време и безусловно пренасочване на всички обаждания.	
1.20.	Конференции Ad-hock и Meet-Me конферентни услуги с капацитет от поне 20 участника	
1.21.	Конференции тип „Конферентни стаи“ с посрещашо съобщение и контрол на достъпа с PIN	
1.22.	Hunt групи с опашки за изчакване, конфигурируеми съобщения и различни режими за търсене на абонатите в групата - паралелно звънене, последователно звънене, звънене на най-малко заетия абонат.	
1.23.	Работа с няколко разговора към една линия	
1.24.	Приоритетни обаждания Multiple Level Precedence & Preemption за трънкове и терминали	
1.25.	Системен телефонен указател	
1.26.	Персонален телефонен указател	
IP функции		
1.27.	VoIP и видео обаждания през IP телефони, софтуерни клиенти и видео терминали	
1.28.	Функция Find me – разклоняване на обаждане, към вътрешният номер на потребител, към други вътрешни и външни номера и URI адреси с паралелно звънене	
1.29.	Функция Hoteling – всеки потребител може да използва всеки IP телефон в системата като собствен след персонална идентификация.	
1.30.	Автоматичен избор на IP маршрут за всяко обаждане	
1.31.	Call admission control между различни локации	
1.32.	Call admission control с автоматично прерутиране на вътрешните разговори между локации през PSTN при липса на капацитет в IP мрежата	
1.33.	Автоматично групиране на телефоните, на база техният IP адрес, в ресурсни групи, които задават използването на системните ресурси, кодеци, правила за избиране и т.н	
1.34.	IM и Presence услуги с допълнителен софтуер	
1.35.	Аудио кодеци OPUS, iSAC, iLBC, G.711, G722, G722.1, G.723.1, G.728, и G.729a/b	
1.36.	Видео кодеци H.261, H.263, H.263+ H.264 AVC и SVC, H.265	
1.37.	Да поддържа RTCP	
1.38.	Да поддържа 720p/1080p видео обаждания	
1.39.	H.323 за трънкове и терминали със Fast/Slow Start методи	
1.40.	Работа с H.323 gatekeeper	
1.41.	Q.Sig over H.323	

1.42.	SIPv2 (RFC3261) за терминали и трънкове с EO и DO методи	
1.43.	Да поддържа поне следните SIP RFC – 2833, 2976, 3261, 3262, 3264, 3265, 3311, 3312, 3323,3324, 3325, 3455 3388, 3693, 3515, 3842, 3856, 3859, 3863, 3891, 3892, 3903, 4028, 4032, 4040, 4091, 4092, 4119, 4411, 4412, 4480, 4574, 4796, 5079, 6337	
1.44.	Q.Sig over SIP	
1.45.	SIP Presence функции към терминали и трънкове с използването на SUBSCRIBE/NOTIFY и SIMPLE методи - RFC 3265, 3428, 3856, 3863, 3903, 4479, 4480	
1.46.	BFCP (RFC 4582) протокол за споделяне на екран през втори видео канал по време на видео разговор.	
1.47.	XMPP IM/Presence услуги съгласно RFC 3920/3921/6120	
1.48.	Протоколна транслация SIP-H.323	
1.49.	URI набиране от всички IP телефони, софтуерни клиенти и видео терминали	
1.50.	Идентифициране на всеки телефон, софтуерен клиент и видео терминал чрез URI адреси <u>потребител@домейн на организацията</u>	
1.51.	Обслужване на факсове с T.38 и G711 pass-trough	
VoIP и видео Edge услуги		
1.52.	Регистрация и работа на SIP IP терминали и софтуерни клиенти директно през Internet, без използване на VPN	
1.53.	Траверсиране на Firewall – SIP STUN и H.323 H.460.18/19	
1.54.	STUN discovery и relay услуги	
1.55.	Управление на обажданията и честотна лента	
1.56.	Шифроване на нешифровани SIP сесии и RTP трафик – SIP TLS и sRTP обаждания	
1.57.	Протоколна транслация SIP-H.323 и H.239-BFCP	
1.58.	Транслация IPv4-IPv6	
Сигурност		
1.59.	Управление на Call Forward и Transfer към външни номера	
1.60.	Заемане на трънк с персонален номер	
1.61.	Управление на трансфери „трънк към трънк“	
1.62.	Прекратяване на аудио конференция след напускане на организатора	
1.63.	Вградена система за репорт на злоумишлени обаждания през IP телефоните	
1.64.	Удостоверяване на идентичност за терминалите на база цифрови сертификати	
1.65.	Удостоверяване автентичността на конфигурационните файлове и фърмуера за терминалите с криптографски методи	
1.66.	SIP TLSv1.2 и sRTP с 256 битово AES шифроване за всички терминали	
Управление		

1.67.	Административно управление през Web с HTTPS и TLSv1.2	
1.68.	Администриране на голям брой терминали и потребители едновременно – Bulk management	
1.69.	Задаване правата на достъп за всеки администратор	
1.70.	Потребителски портал за управление на потребителските функции на Български език – Call Forwarding, Speed Dial и т.н	
1.71.	Single sign on за Web услугите в системата	
1.72.	Генериране и съхраняване на CDR за разговорите	
1.73.	Вградена директория с контакти	
1.74.	Интеграция с външна директория чрез LDAP за синхронизация на контакти и идентифициране на потребителите	
1.75.	Управление конфигурацията на IP телефони, софтуерни клиенти и видео терминали	
1.76.	Централно обновяване на софтуера на IP телефони и видео терминали	
1.77.	Автоматично архивиране на конфигурационните бази върху външни сървъри	
1.78.	Възстановяване на системата от архив	
Лицензиране		
1.79.	Системата за обединени комуникации да бъде доставена с постоянен лиценз на операционната система, която поддържа гореописаните модули и функции	
1.80.	Системата за обединени комуникации да е окомплектовано със съответните лицензи и права за използване според условията на производителя	
Гаранция и поддръжка		
1.81.	Срок на техническа поддръжка директно от производителя или неговоторизиран партньор – минимум 3 (три) години	
1.82.	Получаване на нови версии на софтуера - минимум 3 (три) години	

2. Модулен VoIP шлюз		
Спецификация – минимални изисквания		
Обща информация		
2.1.	Модулен VoIP шлюз за свързване на IP телефонната услуга системата за обединени комуникации към PSTN и осигуряване на необходимите постове с аналогови телефони в ОРГАНИЗАЦИЯТА	
2.2.	Да поддържа аналогови и цифрови IP-IP интерфейси	
2.3.	Съвместим с IPv4 и IPv6	
Шаси/захранване		
2.4.	Модулно шаси за монтаж в 19" шкаф	
2.5.	Да поддържат захранване от 220-240v AC, 50Hz	
Мрежови интерфейси		
2.6.	Поне два GE интерфейса които могат да използват както 1000BASE-T така и SFP портове	
Цифрови интерфейси		Брой и вид интерфейс и
2.7.	ISDN BRI	
2.8.	E1 с ISDN PRI и Q.Sig	
VoIP функции		
2.9.	Работа като SBC за H.323 и SIP протоколи – <u>минимум 30 едновременно сесии</u>	Брой CUBE сесии
2.10.	Работа като VoIP – TDM шлюз с поддръжка на H.323 и SIP	
2.11.	Поддържано кодиране – G.711a/m law, G.729r8, G.729A, G.729B, G.729AB, G722, iLBC, AAC-LD, ISAC	
2.12.	Поддържани DTMF методи – H.245, SIP Notify, RFC 2833	
2.13.	Маршрутизиране на обажданията по А и В номер, домейн, URI, входящ интерфейс	
2.14.	Манипулиране на А и В номерата, URI адресите и домейните	
2.15.	Поддръжка на списък с оторизирани сигнализационни IP адреси.	
2.16.	SBC функции: • Работа като B2B SIP агент • Поддръжка на SIP и H.323 • Съвместяване H.323 към SIP и обратно • Съвместяване на различни DTMF методи • Съвместяване на шифровани не шифровани обаждания • Скриване на топологията и вътрешните адреси • Манипулиране на SIP съобщенията	

	• Транспаратно прехвърляне на нестандартни SIP съобщения. • Транскодиране и трансрейтване на обажданията на база политики и зони • Статистика за качеството на всяко обаждане – загуба на пакети, джитер(Jitter), закъснение. • Поддържане на statefull HA SBC между два VoIP шлюза с допълнителен лиценз.	
2.17.	Поддръжка на SIP DO/EO и H.323 SlowStart/Fast Start методи	
2.18.	Работа с G.711 pass-through и T.38 факс обаждания	
2.19.	Работа с SIP TLS 1.2 със SHA256 и SRTP AES-256 шифровани обаждания	
2.20.	Обслужване на факсове с T.38 и G711 pass-through	
QoS		
2.21.	Класифициране на трафика на базата на ACL с използването на, DSCP и L3/L4 информация	
2.22.	Traffic Shaping и Traffic Policing	
2.23.	Priority Queue и Class Based Queueing	
2.24.	HQoS с поне две нива	
IP функции		
2.25.	IPv4 и IPv6 маршрутизиране с OSPF и BGP	
2.26.	NAT/PAT с протоколна трансляция на SIP и H.323	
Управление и наблюдение		
2.27.	Да поддържа следните методи за управление и наблюдение: - Управление чрез конзола, HTTP и HTTPS с TLS v.1.2 - IPv4/v6 - DNS - TFTP - FTP - NTP клиент - SSHv2 и SNMPv3 - Конфигурация в отделен, конфигурационен, файл позволяващ бързото и лесно преместване на конфигурацията върху ново у-во - Задаване ниво на достъп до системата за всеки администратор. - Оторизация на администраторите за достъп до всяка команда/групи от команди - Работа с външна система за съхраняване на информация, за въведените от всеки потребител команди - Traffic policing за контролиране на трафика до контролната система VoIP шлюза - Идентификация на администраторите чрез външни RADIUS и TACACS+ системи. - Отделен Ethernet порт за out of band управление и наблюдение на устройството	

Лицензиране		
2.28.	Устройството да има инсталирана и лицензирана с постоянен лиценз операционна система която поддържа гореописаните модули и функции;	
2.29.	Устройството да е окомплектовано със съответните лицензи и права за използване според условията на производителя;	
Гаранция и поддръжка		
2.30.	Срок на хардуерната гаранция: минимум 3 (три) години	
2.31.	Срок на техническа поддръжка директно от производителя или неговоторизиран партньор – минимум 3 (три) години	
2.32.	Получаване на нови версии на софтуера - минимум 3 (три) години	

3. IP телефон с базови възможности		
Спецификация – минимални изисквания		
Обща информация		
3.1.	VoIP телефонен апарат	
3.2.	Захранване –802.3af PoE	
3.3.	LCD екран с резолюция от минимум 380x160, задно осветяване и размер не по малък от 3.5“	
3.4.	Минимум два 100/1000BASE-TX порта с възможност за включване на компютър към локалната мрежа през телефона	
3.5.	Две телефонни линии, изведени на отделни бутони	
3.6.	Вградена система „свободни ръце“ с пълнен дуплекс	
3.7.	Порт за включване на слушалка и микрофон с електронно управление на комутатора	
3.8.	Да поддържа телефонни обаждания с широколентово аудио – по добри от стандартната телефонна аудио лента 300Hz-3400Hz	
Протоколи		
3.9.	SIP сигнализация	
3.10.	Съвместим с IPv4 и IPv6 мрежи	
3.11.	Поддържани кодеци – минимум G.729a, G.711a/μ, G.722, iLBC и Opus	
3.12.	Да поддържа RTCP	
3.13.	Да поддържа E.164 и URI избиране	
3.14.	Да поддържа следните стандартни телефонни функции – CallerID и CallerID Name, Busy Lamp Field, Auto Answer, Barge, call Whisper, Intercom, Callback, call Forward, blind Transfer, consulted Transfer, Conference, Call Park, Call Pickup, Call waiting, Music on hold, Mute, Speed Dial, Abbreviated dialing, PLAR, Shared line, Distinctive ringing	
3.15.	Да поддържа Shared Line	
3.16.	VoIP сигурност- идентификация, защита и шифроване на сигнала и медията чрез цифрови сертификати, TLS 1.2 със SHA265 и 256 битово AES шифроване.	
3.17.	Да поддържа LLDP и LLDP-MED за комуникация с комутаторната инфраструктура за договаряне на телефонният VLAN, QoS и реално консумираната PoE мощност	
3.18.	Да поддържа 802.1Q VLAN	
3.19.	Удостоверяване на идентичност и контрол на достъпа до мрежата чрез 802.1x	
3.20.	Да поддържа 802.1p и DSCP маркиране на трафика	
Управление и наблюдение:		

3.21.	Напълно съвместим с предлаганата система за обединени комуникации – SIP регистрация и сигнализация, управление на функциите в телефона, ъпгрейд на софтуера	
3.22.	Да има журнал за телефонните обаждания с BLF	
3.23.	Да поддържа интеграция с централната адресна на предлаганата система за обединени комуникации с BLF за контактите	
3.24.	Да има персонална адресна книга	
3.25.	Да поддържа удостоверяване на конфигурационните файлове чрез криптографски методи.	
3.26.	Светлинен индикатор за получена гласова поща	
3.27.	Управление яркостта на екрана	
3.28.	Управление силата на звука, избор на мелодия и сила на звънене	
3.29.	Потребителски интерфейс на Български и Английски.	
3.30.	Да поддържа автоматично откриване на услугите, на системата за обединени комуникации, чрез DHCP или DNS	
3.31.	Да има Web интерфейс за локално управление	
Лицензиране:		
3.32.	Устройството да има инсталирана и лицензирана с постоянен лиценз операционна система която поддържа гореописаните модули и функции	
3.33.	Устройството да е окомплектовано със съответните лицензи и права за използване според условията на производителя	
Гаранция и поддръжка:		
3.34.	Срок на хардуерната гаранция: минимум 3 (три) години	
3.35.	Срок на техническа поддръжка директно от производителя или неговоторизиран партньор – минимум 3 (три) години	
3.36.	Получаване на нови версии на софтуера - минимум 3 (три) години	

4. IP телефон с разширени възможности		
Спецификация – минимални изисквания		
Обща информация		
4.1.	VoIP телефонен апарат	
4.2.	Захранване –802.3af PoE	
4.3.	LCD екран с резолюция от минимум 800x400, задно осветяване и размер не по малък от 5“	
4.4.	Минимум два 100/1000BASE-TX порта с възможност за включване на компютър към локалната мрежа през телефона	
4.5.	Пет телефонни линии, изведени на отделни бутони	
4.6.	Вградена система „свободни ръце“ с пълен дуплекс	
4.7.	Порт за включване на слушалка и микрофон с електронно управление на комутатора	
4.8.	Да поддържа телефонни обаждания с широколентово аудио – по добри от стандартната телефонна аудио лента 300Hz-3400Hz	
Протоколи		
4.9.	SIP сигнализация	
4.10.	Съвместим с IPv4 и IPv6 мрежи	
4.11.	Поддържани кодеци – минимум G.729a, G.711a/μ, G.722, iLBC и Opus	
4.12.	Да поддържа RTCP	
4.13.	Да поддържа E.164 и URI избиране	
4.14.	Да поддържа следните стандартни телефонни функции -- CallerID и CallerID Name, Busy Lamp Field, Auto Answer, Barge, call Whisper, Intercom, Callback, call Forward, blind Transfer, consulted Transfer, Conference, Call Park, Call PickUp, Call waiting, Music on hold, Mute, Speed Dial, Abbreviated dialing, PLAR, Shared line, Distinctive ringing	
4.15.	Да поддържа Shared Line	
4.16.	VoIP сигурност - идентификация, защита и шифроване на сигнализацията и медията чрез цифрови сертификати, TLS 1.2 със SHA265 и 256 битово AES шифроване.	
4.17.	Да поддържа LLDP и LLDP-MED за комуникация с комутаторната инфраструктура за договаряне на телефонният VLAN, QoS и реално консумираната PoE мощност	
4.18.	Да поддържа 802.1Q VLAN с телефонен и компютърен сегменти.	
4.19.	Удостоверяване на идентичност и контрол на достъпа до мрежата чрез 802.1x	
4.20.	Да поддържа 802.1p и DSCP маркиране на трафика	
Управление и наблюдение:		

4.21.	Напълно съвместим с предлаганата система за обединени комуникации – SIP регистрация и сигнализация, управление на функциите в телефона, ъпгрейд на софтуера	
4.22.	Да има журнал за телефонните обаждания с BLF	
4.23.	Да поддържа интеграция с централната адресна на предлаганата система за обединени комуникации с BLF за контактите	
4.24.	Да има персонална адресна книга	
4.25.	Да поддържа удостоверяване на конфигурационните файлове чрез криптографски методи.	
4.26.	Светлинен индикатор за получена гласова поща	
4.27.	Управление яростта на екрана	
4.28.	Управление силата на звука, избор на мелодия и сила на звънене	
4.29.	Потребителски интерфейс на Български и Английски.	
4.30.	Да поддържа автоматично откриване на услугите, на системата за обединени комуникации, чрез DHCP или DNS	
4.31.	Да има Web интерфейс за локално управление	
Лицензиране:		
4.32.	Устройството да има инсталирана и лицензирана с постоянен лиценз операционна система която поддържа гореописаните модули и функции;	
4.33.	Устройството да е окомплектовано със съответните лицензи и права за използване според условията на производителя;	
Гаранция и поддръжка:		
4.34.	Срок на хардуерната гаранция: минимум 3 (три) години	
4.35.	Срок на техническа поддръжка директно от производителя или неговоторизиран партньор – минимум 3 (три) години	
4.36.	Получаване на нови версии на софтуера - минимум 3 (три) години	
5. Софтуерен клиент за Android и Apple iOS		
Спецификация – минимални изисквания		
Обща информация		
5.1.	Софтуерен клиент за многоканална комуникация - IP телефонни и видео разговори, IM и Presence	
5.2.	Да има вграден IP телефон	
5.3.	Да поддържа инсталация върху телефони и таблети с Android и Apple iOS операционни системи	
5.4.	Да се интегрира с основното телефонно приложение на операционната система	
5.5.	Да има минимум една телефонна линия	
Протоколи и функции		

5.6.	SIP сигнализация за аудио и видео разговори	
5.7.	XMPP или SIP сигнализация за IM и Presence функциите	
5.8.	Работа в IPv4 и IPv6 мрежи	
5.9.	Да поддържа следните аудио кодеци - G.729, G.729a, G.711a/μ, G.722 и Opus	
5.10.	Да поддържа поне H.264/AVC видео кодек и HD видео обаждания	
5.11.	Да поддържа RTCP	
5.12.	Да поддържа E.164 и URI избиране	
5.13.	Приемане на отдалечено споделен екран чрез втори видео канал и BFCP протокол	
5.14.	Отдалечено управление на PTZ функциите в камерите на съвместими видео терминали.	
5.15.	Идентификация, защита и шифроване на сигнализацията и медията чрез цифрови сертификати, TLS 1.2 със SHA265 и 256 битово AES шифроване.	
5.16.	Да поддържа SSO и OAuth	
5.17.	Персонален и групов IM (чат)	
5.18.	Трансфер на файлове	
5.19.	Интеграция с Android Wear и Apple Watch	
Управление и наблюдение:		
5.20.	Напълно съвместим с предлаганата система за обединени комуникации – SIP регистрация и сигнализация, управление на функциите	
5.21.	Журнал на обажданията	
5.22.	Интеграция с централната адресна на предлаганата система за обединени комуникации, външна LDAP директория и адресната книга на мобилното устройство	
5.23.	Да поддържа удостоверяване на конфигурационните файлове чрез криптографски методи.	
5.24.	Да поддържа автоматично откриване на услугите, на системата за обединени комуникации, чрез DHCP или DNS	
5.25.	Да поддържа автоматично преминаване между WiFi и мобилни мрежи без намесата на потребителя.	
5.26.	Инсталиране и обновяване – от Google Store и Apple Play	
Лицензиране:		
5.27.	Софтуерът да е окомплектовано със съответните лицензи и права за използване според условията на производителя.	
5.28.	Софтуерът да е окомплектован с необходимите лицензи, ако се изискват такива, за работа със системата за обединени комуникации.	

Гаранция и поддръжка:		
5.29.	Срок на техническа поддръжка директно от производителя или неговоторизиран партньор – минимум 3 (три) години	
5.30.	Получаване на нови версии на софтуера - минимум 3 (три) години	

6. Софтуерен клиент за Microsoft Windows и Apple MAC	
Спецификация – минимални изисквания	
Обща информация	
6.1.	Софтуерен клиент за многоканална комуникация - IP телефонни и видео разговори, IM и Presence
6.2.	Да поддържа инсталация върху настолни и мобилни PC базирани компютри с операционни системи Microsoft Windows и Apple OS X
6.3.	Да има вграден IP телефон
6.4.	Да поддържа минимум 4 телефонни линии
Протоколи и функции	
6.5.	SIP сигнализация за аудио и видео разговори
6.6.	XMPP или SIP сигнализация за IM и Presence
6.7.	Работа в IPv4 и IPv6 мрежи
6.8.	Да поддържа минимум следните аудио кодеци - G.729a, G.711a/μ, G.722 и Opus
6.9.	Да поддържа RTCP
6.10.	Да поддържа E.164 и URI избиране
6.11.	Да поддържа поне H.264/AVC видео кодек и 720p HD видео обаждания
6.12.	Да поддържа приемане и споделяне на екран чрез втори видео канал и VFCP протокол
6.13.	Динамично адаптиране на видео бит-рейта спрямо качеството на IP връзката.
6.14.	Идентификация, защита и шифроване на сигнализацията и медията чрез цифрови сертификати, TLS 1.2 със SHA265 и 256 битово AES шифроване.
6.15.	Персонален и групов IM (чат)
6.16.	Presence индикатор
6.17.	Да поддържа прехвърляне на файлове
6.18.	Интеграция с Microsoft Outlook и Microsoft Office – Presence статус на контактите, ескалация към разговор и чат и т.н
6.19.	Интеграция с Mac OS X Safari, Mail, Calendar и Word – Presence статус на контактите, ескалация към разговор и чат и т.н
Управление и наблюдение:	
6.20.	Напълно съвместим с предлаганата система за обединени комуникации – SIP регистрация и сигнализация, управление на функциите
6.21.	Интеграция с централната адресна на предлаганата система за обединени комуникации и външна LDAP директория
6.22.	Да поддържа удостоверяване на конфигурационните файлове чрез криптографски методи.

6.23.	Журнал на обажданията	
6.24.	Съхраняване на IM съобщенията	
6.25.	Да поддържа автоматично откриване на IP телефонна централа чрез DHCP или DNS	
6.26.	Да поддържа автоматично преминаване между WiFi и мобилни мрежи без намесата на потребителя	
6.27.	Да поддържа single sign on	
6.28.	Да поддържа минимум Apple OS X El Capitan 10.11 и Microsoft Windows 7 и 10	
6.29.	Интерфейс на Български и Английски език	
Лицензиране:		
6.30.	Софтуерът да е окомплектовано със съответните лицензи и права за използване според условията на производителя.	
6.31.	Софтуерът да е окомплектован с необходимите лицензи, ако се изискват такива, за работа със системата за обединени комуникации.	
Гаранция и поддръжка:		
6.32.	Срок на техническа поддръжка директно от производителя или неговоторизиран партньор – минимум 3 (три) години	
6.33.	Получаване на нови версии на софтуера - минимум 3 (три) години	

7. Софтуерно решение за управление на кол център (КЦ)		
Описание / Минимални изисквания		
Общи		
7.1.	Кол център и IVR за обслужване на входящи телефонни обаждания.	
Капацитет		
7.2.	20 едновременно работещи оператора 40 едновременни обаждания към IVR	
Общи изисквания към КЦ		
7.3.	- КЦ трябва да бъде интегриран с предлаганата IP комуникационната система. - Операторите на КЦ трябва да използват IP терминалите и софтуерните клиенти на предлаганата IP PBX - КЦ системата трябва да може да обслужва входящи телефонни обаждания - КЦ системата трябва да използва Skill и Competence базирано маршрутизиране на телефонните обаждания и съобщенията от електронните канали - КЦ системата трябва да предлага управляеми опашки за изчакване. - КЦ системата трябва да има система за исторически репорти и репорти в реално време за обслужваните обаждания и съобщения от електронните канали.	

	• КЦ трябва да предлага стандартен интерфейс за достъп до базата си данни и напълно документирана схема на същата.	
Архитектура		
7.4.	Предлаганият Кол център трябва да бъде софтуерно приложение или приложения поддържащи виртуализация върху x64 сървъри.	
Управление на обажданията		
7.5.	• Управление на обажданията на база очаквано време за изчакване, за свързване към оператор • Управление на обажданията на база параметри - набран/набиращ номер, резултат от търсене във външни бази данни, въведени числа във IVR системата, дата и час • Ring no Answer – Премаршрутизиране на обаждания, насочени от оператори, които не отговарят. • Динамична промяна реда на обажданията в опашките за изчакване • Възможност за приоритизиране обажданията в опашките за изчакване • Работа с не по-малко от 20 опашки за обажданията • Лимитиране капацитета на опашките – динамично, от скриптовите на КЦ със използване на променливи (например Service Level, брой активни оператори и т.н) • Skill базирано маршрутизиране на обажданията със не по-малко от 100 skill групи	
	• Оценяване уменията на оператора по групи с поне 5 стойности и използване на маршрутизиране на обажданията по компетентност • Възможност за конфигуриране на един оператор в множество Skill групи • Алгоритми за разпределяне на обажданията към операторите в Skill групите: - o Линеино - o Циркулярно - o LAA - o На база нивото на компетентност за дадена Skill група	
IVR		
7.6.	• Възпроизвеждане на предварително записани съобщения в опашките за изчакване към КЦ • Управление на обажданията и предоставяне на програмируеми гласови менюта. • Събиране на въведени от потребителя DTMF цифри и предаването им на КЦ за последваща обработка. • Директно управление и извикване на скриптове от КЦ • Възможност за дефиниране на не по малко от 10 променливи за предаване на данни между КЦ и IVR • Предаване на основните параметри на обаждането към КЦ – набран (набрания номер в локалната телефонна централа)/набиращ номер, уникален идентификатор на обаждането. • Директно асоцииране на IVR скриптове към телефонни номера в локалната телефонна система	

	• Едновременна работа с поне 2 езика – Български и Английски.	
Операторско работно място		
7.7.	• Web базирано операторско работно място • Информация за входящите повиквания. • Бутони за отговор, затваряне, задържане и прехвърляне на обажданията. • Функция довършителна работа -Wrap-up. • Персонална адресна книга. • Системна адресна книга. • Статистики за състояние на Skill групите асоциирани с оператора.	
Работно място на супервайзера		
7.8.	• Работното място на супервайзера да е Web базирано • Работа на супервайзера като оператор • Възможност за създаване на групи от оператори • Промяна статуса на оператор – Log-in/Log-out, Ready/NotReady и т.н • Кратки справки за работата на операторите в наблюдаваните групи които включват минимум следната информация: • Web базирано • Работа на супервайзера като оператор • Възможност за създаване на групи от оператори • Промяна статуса на оператор – Log-in/Log-out, Ready/NotReady и т.н • Кратки справки за работата на операторите в наблюдаваните групи които включват минимум следната информация: - o Информация за разпределение на времето прекарано в различните състояния Logged/Unlogged, Ready/NotReady, WorkReady/WorkNot Ready - o Обща продължителност на разговорите - o Средна продължителност на разговор • Кратки статистики за състоянията на Skill групите асоциирани с наблюдаваните оператори: - o Средно време на разговор на оператора в дадената Skill група - o Средно време на изчакване на обажданията в дадена Skill група - o Брой на обажданията обслужени от оператора за един ден - o Брой на обаждания в опашката на изчакване за дадената Skill група • Наблюдение състоянието на Skill групите, за които отговаря супервайзера	
Други		
7.9.	• КЦ и IVR системата трябва да бъде предложена със всички необходими софтуерни компоненти, за да изпълнява изискванията в това задание.	
Управление и наблюдение		
7.10.	• Web базирано GUI управление • Да поддържа исторически репорти и репорти в реално време за обслужваните обаждания и работата на операторите • Да предлага стандартен интерфейс за достъп до базата си данни и напълно документирана схема на същата.	

- Да поддържа "cradle to grave" обработка на обажданията- ЦК трябва да генерира и поддържа уникален идентификатор за всяко обаждане от началото до края му, позволяващ проследяване движението на в системата за репорти.
- Да има графична, обектно-ориентирана среда за създаване на КЦ и IVR скриптове.

8. Възможност за следене и отговор на разговори възникнали в различни канали на социалните мрежи

Описание / Минимални изисквания

8.1.	Възможност за конфигуриране на източници на фийдове (feeds) на база специфични думи и фрази. Да поддържа минимум следните видове фийдове: • Callback • Agent e-mail • Web chat • Push • RSS	
8.2.	Възможност за конфигуриране на филтри и поддръжка на филтри от тип Bayesian, Script, Author.	
8.3.	Възможност за управление на кампании	
8.4.	Възможност за търсене на специфични думи, фрази, контакти	
8.5.	Възможност за пренасочване на специфични контакти до специално избрани агенти	
8.6.	Възможност за задаване на етикет (tag), който да се използва за специфично филтриране на постове.	
8.7.	Възможност за запазване на чернови за преглед	
8.8.	Възможност за измерване на показатели относно нивото на грижа към потребителите с цел следене на нивото на услугата, както и възможност за тяхното визуализиране на табло (dashboard)	
8.9.	Базата данни съдържаща информация за социалните контакти да може да се достъпва от различни инструменти за репорти, без допълнителни ограничения.	
8.10.	Да дава възможност на разработчиците на уеб и мобилни приложения да добавят обратен разговор като функция за разработени по поръчка уеб приложения.	
8.11.	Да притежава REST API за допълнителни интеграции	
8.12.	Да позволява нови видове взаимодействия - като видеоклипове, текстове и събития от Internet of things или от бек-енд система - да бъдат пренасочени към системата.	
8.13.	Да поддържа виртуализация под VMware	

8.14.	Един сървър да поддържа до 30 едновременни потребители на социални медии и 10 000 социални контакта на час.	
-------	---	--

III. Изисквания към експлоатацията, прехвърляне на собствеността, опаковка и маркировка.

- 1) Устройства са предназначени за непрекъсната експлоатация.
- 2) Захранването на предлаганата техника трябва да бъде 220 V AC, 50 Hz, европейски стандарт на кабели и конектори.
- 3) Собствеността върху доставената техниката, преминава върху възложителя от момента на предаването ѝ в Централно управление на „Български пощи“ ЕАД, ул. „Академик Стефан Младенов“ №1, бл.31, гр.София, за което се съставя и подписва двустранен приемно-предавателен протокол от упълномощени представители на страните.
- 4) При доставката се проверяват комплектността на оборудването. Подписва се приемно - предавателен протокол и се издава гаранционна карта за всяка единица комплектно изделие. В гаранционната карта се описва серийния номер. Допуска се издаване на обща гаранционна карта с описани всички серийни номера на отделните изделия, в рамките на доставката. В нея се посочват данни за контакт – адрес, телефон, факс, име на служител на Изпълнителя.
- 5) Изпълнителят доставя техниката опакована по начин, годен за нейното транспортиране до склада на възложителя, без рискове за увреждането ѝ.

IV. Услуги по инсталация и конфигурация.

Изпълнителя следва да предостави разбивка на цените на услугите за инсталация и конфигурация на системата, на база :

- Организация и конфигурация на необходимата свързаност
- Инсталация и конфигурация на всички компоненти на системата
- Провеждане на функционални тестове

След успешното пускане на системата, изпълнителя се задължава да предаде подробна техническа документация за изпълненото решение.

V. Услуги по гаранционна поддръжка на кол-център инфраструктурата.

Гаранционни срокове

- 1) Срок на техническа поддръжка директно от производителя или негов оторизиран партньор – минимум 3 (три) години.
- 2) Получаване на нови версии на софтуера - минимум 3 (три) години.
- 3) За начало на гаранционния срок на техниката се счита датата на доставката, която се посочва в приемно-предавателен протокол.
- 4) При три непредизвикани и регистрирани дефекта, свързани със загуба на работоспособността на устройствата за период от 1 (един) месец, Изпълнителят е длъжен да замени устройството с ново, при направено писмено искане от Възложителя.
- 5) Изпълнителят трябва да предоставя списък с профилактичните дейности, необходими, за поддръжката на устройствата в изправност и тяхната периодичност.

Гаранционна поддръжка

Поддръжка на доставената система, включваща:

- Разрешаване на проблеми с нормалното функциониране на системата в следните рамки:
 - Отстраняване на проблеми от Понеделник до Петък, 09:00 -18:00 локално българско време;
 - Посещения на място, при необходимост;

- Консултации на техническия персонал на „Български пощи“ ЕАД;
- Време за реакция по проблем не по-голямо от 4 часа.
- Изпълнение на промени по конфигурацията на системата:
 - При изискани стандартни промени от страна на Български Пощи, стига те да не изменят значително нейния дизайн;
 - Обновяване на софтуера на системата;
 - Изпълнение на промени с цел превенция на бъдещ или съществуващ проблем.
- Периодично обучение на работния персонал на Български Пощи, в рамките на 8 часа на годишна база.

Заличено на осн. чл. 37 от ЗОП
във връзка с чл. 4, т. 1
от Регламент (ЕС) 2016/679

С уважение

РУМЕН Д

*Директор на дирекция „Информационни
и комуникационни технологии“*

ДО
БЪЛГАРСКИ ПОЩИ ЕАД
 ул. „Академик Стефан Младенов“ № 1, бл.31
 гр. София 1700

Подписаният: Иван Павлов Павлов

в качеството си на управител на участник „ИФЕЛОУС“ ООД, във възлагане на обществена поръчка чрез събиране на оферти с обява, с предмет: „Изграждане платформа със съвременни параметри за кол-центровете в ЦУ, БРСЦ, Булпост и обединяване в единен комуникационен център за обслужване на клиентите на „Български пощи“ ЕАД”

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

След запознаване с всички документи и образци за участие, предлагаме да изпълним настоящата обществена поръчка в съответствие с изискванията на Техническата спецификация (Приложение № 1) и при цена, в съответствие с Ценовото предложение, което е неразделна част от нашата оферта.

Поръчката ще изпълним, като ~~използваме~~/не използваме подизпълнител.

1. Декларираме, че:

- 1.1. сме съгласни с клаузите на проекта на договор;
- 1.2. срокът на валидност на офертата е 120 (сто и двадесет) календарни дни от крайния срок за получаване на предложението (но не по-малко от 120 календарни дни от крайния срок за получаване на предложението);
- ~~1.3. в случай, че бъде определен за изпълнител, ще сключим/няма да сключим договор за подизпълнение с подизпълнителите, посочени в офертата;~~
- ~~1.4. в срок до 3 дни от сключването на договор за подизпълнение или на допълнително споразумение за замяна на носочелния в офертата подизпълнител ще изпрати копие на договора или на допълнителното споразумение на възложителя заедно с доказателства, че са изпълнени условията по чл. 66, ал. 2 и 11 от ЗОП.~~

2. Декларираме, че сме запознати с условията за участие в публикуваната от Вас обява, включително техническите спецификации и всички документи, приложени към обявата и сме съгласни с поставените условия и ги приемаме без възражения.

3. В съответствие с техническата спецификация (Приложение № 1), при изпълнение на поръчката ще извършим следните дейности: Проектиране, инсталация и конфигурация на Cisco Unified Contact Center по проект и фази, като прилагаме следните документи:

- 3.1. План за изпълнение на дейностите, предмет на поръчката;
 - 3.2. Линеен график за изпълнение на дейностите, предмет на поръчката;
 - 3.3. Сертификати, удостоверяващи съответствието с изискванията към участниците, посочени в обявата;
 - 3.4. Списък на техническия персонал, който ще изпълнява поръчката (Образец № 8).
4. Предлагаме срок за изпълнение на поръчката - 30 (тридесет) дни, считано от датата на сключване на договора.

5. Декларираме, че ще извършим качествено и в срок поръчката в пълния и обем, като организираме и координираме цялостния процес, съгласно документацията за участие и Техническата спецификация на Възложителя.

6. Приемаме да изготвим необходимата техническа документация, съпътстваща извършените дейности.

7. Задължаваме се до 4 часа (не-повече от 4 часа) от получаване на писмената заявка да предприемем действия за отстраняване на повредата, като последната бъде отстранена в срок от 3 работни дни (вписва се предложението от участника в процедурата, но не повече от 3 работни дни) от датата на подаване на писмената заявка от възложителя;

8. Декларираме, че имаме съответния опит за изпълнение на поръчката - съгласно представен списък за извършените дейности (Образец № 7).

9. Предлаганата от нас цена е посочена в Образец № 3 – неразделна част от офертата.

10. При така предложените от нас условия, в нашето ценово предложение сме включили всички разходи, свързани с качествено изпълнение на поръчката в описания вид и обхват.

дата: 11.05.2020 г.


Заличено на осн. чл. 37 от ЗОП
във връзка с чл. 4, т.1
от Регламент (ЕС) 2016/679

ИВАН ПАВЛОВ
(име и фамилия на законния представител на
участника или надлежно упълномощено лице)

Заличено на
осн. чл. 37
от ЗОП във
връзка с
чл. 4, т.1 от
Регламент
(ЕС)
2016/679

3. Всички услуги по инсталация и конфигурация (поз. 8 и 9) са включени като неразделна част от цената на доставяното оборудване и лицензи.
1. Общата цена включва всички разходи за комплексното изпълнение на поръчката, както и всички преки и непреки разходи, данъци, такси и печалба.
 2. Предложените цени са определени при пълно съответствие с условията на обществената поръчка и включват:
 - 1) Доставка на устройства и изграждане на IP телефония;
 - 2) Организация и конфигурация на необходимата свързаност;
 - 3) Инсталация и конфигурация на всички компоненти на системата;
 - 4) Провеждане на функционални тестове.
 3. Предложените цени са в лева без ДДС и са закръглени до втория знак след десетичната запетая.
 4. Гарантираме, че сме в състояние да изпълним качествено поръчката в пълно съответствие с гореописаната оферта. Приемаме да се считаме обвързани от задълженията и условията, поети с офертата ни до изтичане на 120 (сто и двадесет) календарни дни /не по-малко от 120 (сто и двадесет) календарни дни/ включително от крайния срок за получаване на офертите.

дата: 11.05.2020 г.

Заличено на осн. чл. 37 от ЗОП
във връзка с чл.4, т.1
от Регламент (ЕС) 2016/679

Иван Павлов - управител

(име и фамилия на законния представител на
участника или надлежно упълномощено лице)

Забележка:

1. Когато участникът е обединение, ценовото предложение се представя от името на обединението участник и се подписва от партньора, който представлява обединението за целите на обществената поръчка или надлежно упълномощено лице;
2. Стойностите се представят в лева, с точност до втория знак след десетичната запетая.
3. Участникът носи отговорността за грешки или пропуски в изчисляването на предлаганите от него цени.

Съответствие на предложеното решение към техническите изисквания на „Български Пощи“ ЕАД за „Изграждане платформа със съвременни параметри за кол-центровете в ЦУ, БРСЦ, Булпост и обединяване в единен комуникационен център за обслужване на клиентите на „Български пощи“ ЕАД”

Предлаганото техническо решение за *„Изграждане платформа със съвременни параметри за кол-центровете в ЦУ, БРСЦ, Булпост и обединяване в единен комуникационен център за обслужване на клиентите на „Български пощи“ ЕАД”* включва:

- Дизайн на контактен център инфраструктура която включва:
 - Интегрирана IP телефонна централа
 - Софтуер за контактен център
 - Хардуерен шлюз за комуникация с аналогови телефонни интерфейси.
 - IVR
 - Софтуер за управление на алтернативни канали за комуникация към контакт център агентите
 - Необходимите софтуерни лицензи за осигуряване работата на контакт център агентите
 - Хардуерни телефони по спецификация
- Доставка на оферираното оборудване
- Инсталация на IP централата, платформата на контактния център.
- Конфигуриране на комуникацията към доставчиците на телефония и телефонната централа.
- Инсталиране и конфигуриране на IVR
- Инсталиране и конфигуриране на Cisco SocialMiner
- Конфигуриране работата на агентите по зададени от БГ Пощи изисквания
- Функционални тестове
- Предаване на системата за поддръжка и експлоатация

Предлаганото решение за контакт център и съдържащата се в него като неразделен компонент телефонна централа следва да се инсталират и конфигурират върху виртуалната инфраструктура на БГ Пощи. Хардуерният шлюз, който служи за интерфейс едновременно към съществуващата телефонна централа, PSTN и SIP комуникацията следва да се инсталира в централния офис на БГ Пощи, тъй като е необходима непосредствена комуникация между шлюза и учреденската телефонна централа Ericson.

В таблица 1 прилагаме с информация за съответствието на предлаганото от нас решение към функционалните изисквания на БГ Пощи.

Таблица 1

1. IP базирана система за обединени комуникации		
Спецификация – минимални изисквания		Съответствие
Обща информация		
1.1.	Софтуерна система за обединени комуникации базирана на SIP протокол	Cisco Unified Communications Manager - R-UCL-UCM-LIC-K9
1.2.	Основни функции – бизнес телефонни услуги по IP, видео разговори, IM и Presence, гласова поща, конференции, видео и аудио разговори през Internet	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
Архитектура		
1.3.	Софтуерно приложение или приложения поддържащи виртуализация върху Hуper-V и съвместимост с VMWare инсталацията в ОРГАНИЗАЦИЯТА	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.4.	Клъстерна архитектура позволяваща изграждането на клъстер от географски отдалечени нодове, който осигурява хомогенни обединени комуникационни услуги с единно управление в рамките на цялата ОРГАНИЗАЦИЯ	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.5.	Дистрибутирана регистрация на терминалите и комутация на UC услугите върху нодовете на клъстера	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
Капацитет		
1.6.	Да се доставят 5бр. IP хардуерни телефони с базови възможности и 5бр. IP хардуерни телефони с разширени възможности с параметри съгласно т.3 и т.4.	
1.7.	Възможност за увеличаване на капацитета до 2500 терминала от всякакъв вид – аналогови и IP телефони, софтуерни клиенти и видео терминали.	Предложеното решение осигурява необходимият капацитет за поддръжка на всички изброени типове крайни устройства и софтуерни клиенти. Необходим е съответен лиценз за регистрирането и използването на крайното устройство във системата.



Надеждност		
1.8.	Системна архитектура толерираща повреда в множество клъстерни нодове	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.9.	Резервиране на UC услугите по схеми 1+1	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.10.	Автоматична пререгистрация на терминалите от повреден нод към други нодове в клъстера	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.11.	Автономна работа на обединени комуникационни услуги върху географски отдалечени клъстерните нодове при прекъсване на IP свързаността между тях	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.12.	Автоматичен бекъп на конфигурационните бази върху външни сървъри	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.13.	Поддръжка на методите за резервиране на ниво виртуална инфраструктура – VMware HA, DRS, SRM, vMotion	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
Телефонни функции		
1.14.	Стандартни телефонни функции за абонатите, - Abbreviated dial, Auto answer, Barge, BLF, Callback on busy, Callback no replay, Hold, Call Park и Pickup, Call Group Pickup, Call Transfer Blind, Call Transfer Consultative, Call Waiting, CLID, CNID, CLIR, Distinctive ring, Dialed Number Display, Connected Number Display, DnD, On hook/of-hook dialing, Intercom, PLAR, Redial, Whisper, MoH, Mute, Speed Dial, Shared Line Визуален и Аудио MWI индикатор, Функция "Директор-Секретар"	Изискваните функционалности се поддържат напълно в базовата инсталация на предложеното решение.
1.15.	Обикновено телефонно обаждане – отговаряне на повикване и прекратяване на разговор	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.16.	DiD и DoD избиране	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.1.	Системен Auto Attendant с програмируеми съобщения, менюта и трансфер на обажданията	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.17.	E.164 набиране на номера	Изискваната функционалност се поддържа напълно от

		предложеното решение.
1.18.	Програмируем номерационен план позволяващ сегментация и презастъпване на номерата, трансляция и манипулиране на А и В номера	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.19.	Пренасочване на обажданията - пренасочване базирано на вътрешно/външно обаждане, при което, при изключен апарат, след определен брой повъзвизвания, в определено избрано време и безусловно пренасочване на всички обаждания.	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.20.	Конференции Ad-hock и Meet-Me конферентни услуги с капацитет от поне 20 участника	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.21.	Конференции тип „Конферентни стаи“ с посрещашо съобщение и контрол на достъпа с PIN	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.22.	Нулт групи с опашки за изчакване, конфигурируеми съобщения и различни режими за търсене на абонатите в групата - паралелно звънене, последователно звънене, звънене на най-малко заетия абонат.	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.23.	Работа с няколко разговора към една линия	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.24.	Приоритетни обаждания Multiple Level Precedence & Preemption за трийкове и терминали	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.25.	Системен телефонен указател	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.26.	Персонален телефонен указател	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
IP функции		
1.27.	VoIP и видео обаждания през IP телефони, софтуерни клиенти и видео терминали	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.28.	Функция Find me – разклоняване на обаждане, към вътрешния номер на потребител, към други вътрешни и външни номера и URI адреси с паралелно звънене	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.29.	Функция Hoteling – всеки потребител може да	Изискваната функционалност



	използва всеки IP телефон в системата като собствен след персонална идентификация.	се поддържа напълно от предложеното решение.
1.30.	Автоматичен избор на IP маршрут за всяко обаждане	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.31.	Call admission control между различни локации	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.32.	Call admission control с автоматично прерутиране на вътрешните разговори между локации през PSTN при липса на капацитет в IP мрежата	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.33.	Автоматично групиране на телефоните, на база техният IP адрес, в ресурсни групи, които задават използването на системните ресурси, кодеци, правила за избиране и т.н	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.34.	IM и Presence услуги с допълнителен софтуер	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.35.	Аудио кодеци OPUS, iSAC, iLBC, G.711, G722, G722.1, G.723.1, G.728, и G.729a/b	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.36.	Видео кодеци H.261, H.263, H.263+ H.264 AVC и SVC, H.265	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.37.	Да поддържа RTCP	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.38.	Да поддържа 720p/1080p видео обаждания	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.39.	H.323 за трънкове и терминали със Fast/Slow Start методи	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.40.	Работа с H.323 gatekeeper	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.41.	Q.Sig over H.323	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.42.	SIPv2 (RFC3261) за терминали и трънкове с EO и DO методи	Изискваната функционалност се поддържа напълно от

		предложното решение.
1.43.	Да поддържа поне следните SIP RFC – 2833, 2976, 3261, 3262, 3264, 3265, 3311, 3312, 3323, 3324, 3325, 3455 3388, 3693, 3515, 3842, 3856, 3859, 3863, 3891, 3892, 3903, 4028, 4032, 4040, 4091, 4092, 4119, 4411, 4412, 4480, 4574, 4796, 5079, 6337	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.44.	Q.Sig over SIP	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.45.	SIP Presence функции към терминали и трънкове с използването на SUBSCRIBE/NOTIFY и SIMPLE методи - RFC 3265, 3428, 3856, 3863, 3903, 4479, 4480	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.46.	BFCP (RFC 4582) протокол за споделяне на екран през втори видео канал по време на видео разговор.	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.47.	XMPP IM/Presence услуги съгласно RFC 3920/3921/6120	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.48.	Протоколна транслация SIP-H.323	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.49.	URI набиране от всички IP телефони, софтуерни клиенти и видео терминали	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.50.	Идентифициране на всеки телефон, софтуерен клиент и видео терминал чрез URI адреси <u>потребител@домейн на организацията</u>	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.51.	Обслужване на факсове с T.38 и G711 pass-through	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
VoIP и видео Edge услуги		
1.52.	Регистрация и работа на SIP IP терминали и софтуерни клиенти директно през Internet, без използване на VPN	Пълна съвместимост със текущата мрежова инфраструктура на БГ Поши.
1.53.	Траверсиране на Firewall – SIP STUN и H.323 H.460.18/19	Пълна съвместимост със текущата мрежова инфраструктура на БГ Поши.
1.54.	STUN discovery и relay услуги	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.



1.55.	Управление на обажданията и честотна лента	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.56.	Шифроване на нешифровани SIP сесии и RTP трафик – SIP TLS и sRTP обаждания	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.57.	Протоколна транслация SIP-H.323 и H.239-BFSP	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.58.	Транслация IPv4-IPv6	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
Сигурност		
1.59.	Управление на Call Forward и Transfer към външни номера	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.60.	Заемане на трънк с персонален номер	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.61.	Управление на трансфери „трънк към трънк“	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.62.	Прекратяване на аудио конференция след напускане на организатора	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.63.	Вградена система за репорт на злоумишлени обаждания през IP телефоните	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.64.	Удостоверяване на идентичност за терминалите на база цифрови сертификати	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.65.	Удостоверяване автентичността на конфигурационните файлове и фърмуера за терминалите с криптографски методи	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.66.	SIP TLSv1.2 и sRTP с 256 битово AES шифроване за всички терминали	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
Управление		
1.67.	Административно управление през Web с HTTPS и TLSv1.2	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.



1.68.	Администриране на голям брой терминали и потребители едновременно – Bulk management	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.69.	Задаване правата на достъп за всеки администратор	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.70.	Потребителски портал за управление на потребителските функции на Български език – Call Forwarding, Speed Dial и т.н	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.71.	Single sign on за Web услугите в системата	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.72.	Генериране и съхраняване на CDR за разговорите	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.73.	Вградена директория с контакти	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.74.	Интеграция с външна директория чрез LDAP за синхронизация на контакти и идентифициране на потребителите	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.75.	Управление конфигурацията на IP телефони, софтуерни клиенти и видео терминали	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.76.	Централно обновяване на софтуера на IP телефони и видео терминали	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.77.	Автоматично архивиране на конфигурационните бази върху външни сървъри	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
1.78.	Възстановяване на системата от архив	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
Лицензиране		
1.79.	Системата за обединени комуникации да бъде доставена с постоянен лиценз на операционната система, която поддържа гореописаните модули и функции	Инсталираното решение работи в/у Linux операционна система, лицензирана от производителя на решението и е неразделна част от него. Поддържаните начини за инсталация позволяват използването както на виртуална инфраструктура,



		така и на хардуерна платформа.
1.80.	Системата за обединени комуникации да е окомплектовано със съответните лицензи и права за използване според условията на производителя	Всички необходими лицензи за нормалното функциониране на сървърната инфраструктура на предложеното решение се окомплектоват при доставка и инсталация.
Гаранция и поддръжка		
1.81.	Срок на техническа поддръжка директно от производителя или негов оторизиран партньор - минимум 3 (три) години	Осигурена техническа поддръжка директно от производителя за срок от 3 години.
1.82.	Получаване на нови версии на софтуера - минимум 3 (три) години	Осигурена софтуерни ъпдейти за основни и междинни версии на софтуера директно от производителя за срок от 3 години.



2. Модулен VoIP шлюз		Съответствие
Спецификация – минимални изисквания		
Обща информация		
2.1.	Модулен VoIP шлюз за свързване на IP телефонната услуга системата за обединени комуникации към PSTN и осигуряване на необходимите постове с аналогови телефони в ОРГАНИЗАЦИЯТА	Cisco 4321 Integrated Services Router - ISR4321-VSEC/K9
2.2.	Да поддържа аналогови и цифрови IP-IP интерфейси	Напълно съвместим с изискванията
2.3.	Съвместим с IPv4 и IPv6	Съвместим
Шаси/захранване		
2.4.	Модулно шаси за монтаж в 19" шкаф	Съвместим
2.5.	Да поддържа захранване от 220-240v AC, 50Hz	Съвместим
Мрежови интерфейси		
2.6.	Поне два GE интерфейса които могат да използват както 1000BASE-T така и SFP портове	Съвместим. Осигурени са всички необходими интерфейси за изграждане на високоскоростна и надеждна комуникация с мрежовата инфраструктура на БГ Пощи.
Цифрови интерфейси		Брой и вид интерфейси
2.7.	ISDN BRI	Не са предвидени в комплектацията поради липсата на такива в инфраструктурата на БГ Пощи. Има възможност за добавяне на такива в случай на необходимост.
2.8.	E1 с ISDN PRI и Q.Sig	Напълно отговаря на изискванията - NIM-2MFT-T1/E1 - 2 port Multiflex Trunk Voice/Clear-channel Data T1/E1 Module.
VoIP функции		
2.9.	Работа като SBC за H.323 и SIP протоколи – <u>минимум 30 едновременни сесии</u>	Осигурени са 30 едновременни CUBE сесии
2.10.	Работа като VoIP – TDM шлюз с поддръжка на H.323 и SIP	Изискваната функционалност се

		поддържа напълно от предложеното решение.
2.11.	Поддържано кодиране – G.711a/m law, G.729r8, G.729A, G.729B, G.729AB, G722, iLBC, AAC-LD, ISAC	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
2.12.	Поддържани DTMF методи – H.245, SIP Notify, RFC 2833	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
2.13.	Маршрутизиране на обажданията по A и B номер, домейн, URI, входящ интерфейс	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
2.14.	Манипулиране на A и B номерата, URI адресите и домейните	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
2.15.	Поддръжка на списък с оторизирани сигнализационни IP адреси.	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
2.16.	SBC функции: • Работа като B2B SIP агент • Поддръжка на SIP и H.323 • Съвместяване H.323 към SIP и обратно • Съвместяване на различни DTMF методи • Съвместяване на шифровани и не шифровани обаждания • Скриване на топологията и вътрешните адреси • Манипулиране на SIP съобщенията • Транспаратно прехвърляне на нестандартни SIP съобщения. • Транскодиране и трансрейтване на обажданията на база политики и зони • Статистика за качеството на всяко обаждане – загуба на пакети, джитер(Jitter), закъснение. • Поддържане на stateful HA SBC	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.

	между два VoIP шлюза с допълнителен лиценз.	
2.17.	Поддръжка на SIP DO/EO и H.323 SlowStart/Fast Start методи	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
2.18.	Работа с G.711 pass-through и T.38 факс обаждания	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
2.19.	Работа с SIP TLS 1.2 със SHA256 и SRTP AES-256 шифровани обаждания	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
2.20.	Обслужване на факсове с T.38 и G711 pass-through	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
QoS		
2.21.	Класифициране на трафика на базата на ACL с използването на, DSCP и L3/L4 информация	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
2.22.	Traffic Shaping и Traffic Policing	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
2.23.	Priority Queue и Class Based Queueing	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
2.24.	HQoS с поне две нива	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
IP функции		
2.25.	IPv4 и IPv6 маршрутизиране с OSPF и BGP	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
2.26.	NAT/PAT с протоколна трансляция на SIP и H.323	Изискваната функционалност се поддържа напълно от

		предложеното решение.
Управление и наблюдение		
2.27.	Да поддържа следните методи за управление и наблюдение: - Управление чрез конзола, HTTP и HTTPS с TLS v.1.2 - IPv4/v6 - DNS - TFTP - FTP - NTP клиент - SSHv2 и SNMPv3 - Конфигурация в отделен, конфигурационен, файл позволяващ бързото и лесно преместване на конфигурацията върху ново у-во - Задаване ниво на достъп до системата за всеки администратор. - Оторизация на администраторите за достъп до всяка команда/групи от команди - Работа с външна система за съхраняване на информация, за въведените от всеки потребител команди - Traffic policing за контролиране на трафика до контролната система VoIP шлюза - Идентификация на администраторите чрез външни RADIUS и TACACS+ системи. - Отделен Ethernet порт за out of band управление и наблюдение на устройството	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
Лицензиране		
2.28.	Устройството да има инсталирана и лицензирана с постоянен лиценз операционна система която поддържа гореописаните модули и функции;	Всички необходими лицензи се доставят с оборудването и са валидни до края на живота на оборудването, освен ако производителят не промени изрично това.
2.29.	Устройството да е окомплектовано със съответните лицензи и права за използване според условията на производителя;	Използването на предоставените лицензи са според условията на производителя.
Гаранция и поддръжка		

2.30.	Срок на хардуерната гаранция: минимум 3 (три) години	Включена в доставката на оборудването.
2.31.	Срок на техническа поддръжка директно от производителя или негов оторизиран партньор – минимум 3 (три) години	Осигурена техническа поддръжка директно от производителя за срок от 3 години.
2.32.	Получаване на нови версии на софтуера - минимум 3 (три) години	Осигурена софтуерни ъпдейти за основни и междинни версии на софтуера директно от производителя за срок от 3 години.

3. IP телефон с базови възможности		Съответствие
Спецификация – минимални изисквания		
Обща информация		
3.1.	VoIP телефонен апарат	Cisco UC Phone - 7821CP-7821-K9
3.2.	Захранване – 802.3af PoE	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.3.	LCD екран с резолюция от минимум 380x160, задно осветяване и размер не по малък от 3.5"	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.4.	Минимум два 100/1000BASE-TX порта с възможност за включване на компютър към локалната мрежа през телефона	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.5.	Две телефонни линии, изведени на отделни бутони	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.6.	Вградена система „свободни ръце“ с пълен дуплекс	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.7.	Порт за включване на слушалка и микрофон с електронно управление на комутатора	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.8.	Да поддържа телефонни обаждания с широколентово аудио – по добри от стандартната телефонна аудио лента 300Hz-3400Hz	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
Протоколи		
3.9.	SIP сигнализация	Изискваната

		функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.10.	Съвместим с IPv4 и IPv6 мрежи	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.11.	Поддържани кодеци – минимум G.729a, G.711a/μ, G.722, iLBC и Opus	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.12.	Да поддържа RTCP	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.13.	Да поддържа E.164 и URI избиране	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.14.	Да поддържа следните стандартни телефонни функции – CallerID и CallerID Name, Busy Lamp Field, Auto Answer, Barge, call Whisper, Intercom, Callback, call Forward, blind Transfer, consulted Transfer, Conference, Call Park, Call PickUp, Call waiting, Music on hold, Mute, Speed Dial, Abbreviated dialing, PLAR, Shared line, Distinctive ringing	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.15.	Да поддържа Shared Line	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.16.	VoIP сигурност- идентификация, защита и шифроване на сигнала и медията чрез цифрови сертификати, TLS 1.2 със SHA256 и 256 битово AES шифроване.	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.17.	Да поддържа LLDP и LLDP-MED за комуникация с комутаторната инфраструктура за договаряне на телефонният VLAN, QoS и реално консумираната PoE мощност	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.

		решение.
3.18.	Да поддържа 802.1Q VLAN	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.19.	Удостоверяване на идентичност и контрол на достъпа до мрежата чрез 802.1x	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.20.	Да поддържа 802.1p и DSCP маркиране на трафика	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
Управление и наблюдение:		
3.21.	Напълно съвместим с предлаганата система за обединени комуникации – SIP регистрация и сигнализация, управление на функциите в телефона, ъпгрейд на софтуера	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.22.	Да има журнал за телефонните обаждания с BLF	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.23.	Да поддържа интеграция с централната адресна на предлаганата система за обединени комуникации с BLF за контактите	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.24.	Да има персонална адресна книга	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.25.	Да поддържа удостоверяване на конфигурационните файлове чрез криптографски методи.	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.26.	Светлинен индикатор за получена гласова поща	Изискваната функционалност се

		поддържа напълно от предложеното решение.
3.27.	Управление яркостта на екрана	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.28.	Управление силата на звука, избор на мелодия и сила на звънене	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.29.	Потребителски интерфейс на Български и Английски.	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.30.	Да поддържа автоматично откриване на услугите, на системата за обединени комуникации, чрез DHCP или DNS	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
3.31.	Да има Web интерфейс за локално управление	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
Лицензиране:		
3.32.	Устройството да има инсталирана и лицензирана с постоянен лиценз операционна система която поддържа гореописаните модули и функции	Всички необходими лицензи се доставят с оборудването и са валидни до края на живота на оборудването, освен ако производителят не промени изрично това.
3.33.	Устройството да е окомплектовано със съответните лицензи и права за използване според условията на производителя	Използването на предоставените лицензи са според условията на производителя.
Гаранция и поддръжка:		

3.34.	Срок на хардуерната гаранция: минимум 3 (три) години	Включена в доставката на оборудването.
3.35.	Срок на техническа поддръжка директно от производителя или негов оторизиран партньор – минимум 3 (три) години	Осигурена техническа поддръжка директно от производителя или от фирма Ифелоус за срок от 3 години.
3.36.	Получаване на нови версии на софтуера – минимум 3 (три) години	Осигурена софтуерни ъпдейти за основни и междинни версии на софтуера директно от производителя за срок от 3 години.

4. IP телефон с разширени възможности		Съответствие
Спецификация – минимални изисквания		
Обща информация		
4.1.	VoIP телефонен апарат	Cisco IP Phone 8811 Series - CP-8811-K9
4.2.	Захранване - 802.3af PoE	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.3.	LCD екран с резолюция от минимум 800x400, задно осветяване и размер не по малък от 5"	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.4.	Минимум два 100/1000BASE-TX порта с възможност за включване на компютър към локалната мрежа през телефона	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.5.	Пет телефонни линии, изведени на отделни бутони	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.6.	Вградена система „свободни ръце“ с пълен дуплекс	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.7.	Порт за включване на слушалка и микрофон с електронно управление на комутатора	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.8.	Да поддържа телефонни обаждания с широколентово аудио – по добри от стандартната телефонна аудио лента 300Hz-3400Hz	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
Протоколи		
4.9.	SIP сигнализация	Изискваната

		функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.10.	Съвместим с IPv4 и IPv6 мрежи	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.11.	Поддържани кодеци – минимум G.729a, G.711a/μ, G.722, iLBC и Opus	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.12.	Да поддържа RTCP	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.13.	Да поддържа E.164 и URI избиране	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.14.	Да поддържа следните стандартни телефонни функции – CallerID и CallerID Name, Busy Lamp Field, Auto Answer, Barge, call Whisper, Intercom, Callback, call Forward, blind Transfer, consulted Transfer, Conference, Call Park, Call PickUp, Call waiting, Music on hold, Mute, Speed Dial, Abbreviated dialing, PLAR, Shared line, Distinctive ringing	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.15.	Да поддържа Shared Line	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.16.	VoIP сигурност - идентификация, защита и шифроване на сигнализацията и медията чрез цифрови сертификати, TLS 1.2 със SHA265 и 256 битово AES шифроване.	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.17.	Да поддържа LLDP и LLDP-MED за комуникация с комутаторната инфраструктура за договаряне на телефонният VLAN, QoS и реално консумираната PoE мощност	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.

		решение.
4.18.	Да поддържа 802.1Q VLAN с телефонен и компютърен сегменти.	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.19.	Удостоверяване на идентичност и контрол на достъпа до мрежата чрез 802.1x	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.20.	Да поддържа 802.1p и DSCP маркиране на трафика	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
Управление и наблюдение:		
4.21.	Напълно съвместим с предлаганата система за обединени комуникации – SIP регистрация и сигнализация, управление на функциите в телефона, ъпгрейд на софтуера	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.22.	Да има журнал за телефонните обаждания с BLF	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.23.	Да поддържа интеграция с централната адресна на предлаганата система за обединени комуникации с BLF за контактите	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.24.	Да има персонална адресна книга	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.25.	Да поддържа удостоверяване на конфигурационните файлове чрез криптографски методи.	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.26.	Светлинен индикатор за получена гласова поща	Изискваната функционалност се



		поддържа напълно от предложеното решение.
4.27.	Управление яростта на екрана	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.28.	Управление силата на звука, избор на мелодия и сила на звънене	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.29.	Потребителски интерфейс на Български и Английски.	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.30.	Да поддържа автоматично откриване на услугите, на системата за обединени комуникации, чрез DHCP или DNS	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
4.31.	Да има Web интерфейс за локално управление	Изискваната функционалност се поддържа напълно от предложеното решение.
Лицензиране:		
4.32.	Устройството да има инсталирана и лицензирана с постоянен лиценз операционна система която поддържа гореописаните модули и функции;	Всички необходими лицензи се доставят с оборудването и са валидни до края на живота на оборудването, освен ако производителят не промени изрично това.
4.33.	Устройството да е окомплектовано със съответните лицензи и права за използване според условията на производителя;	Използването на предоставените лицензи са според условията на производителя.
Гаранция и поддръжка:		

4.34.	Срок на хардуерната гаранция: минимум 3 (три) години	Включена в доставката на оборудването.
4.35.	Срок на техническа поддръжка директно от производителя или негов оторизиран партньор – минимум 3 (три) години	Осигурена техническа поддръжка директно от производителя или от фирма Ифелоус за срок от 3 години.
4.36.	Получаване на нови версии на софтуера - минимум 3 (три) години	Осигурена софтуерни ъпдейти за основни и междинни версии на софтуера директно от производителя за срок от 3 години.
5. Софтуерен клиент за Android и Apple iOS		Съответствие
Спецификация – минимални изисквания		
Обща информация		
5.1.	Софтуерен клиент за многоканална комуникация - IP телефонни и видео разговори, IM и Presence	Включен в лиценза LIC-CUCM-12X-ENH
5.2.	Да има вграден IP телефон	Съвместим
5.3.	Да поддържа инсталация върху телефони и таблети с Android и Apple iOS операционни системи	Съвместим
5.4.	Да се интегрира с основното телефонно приложение на операционната система	Съвместим
5.5.	Да има минимум една телефонна линия	Съвместим
Протоколи и функции		
5.6.	SIP сигнализация за аудио и видео разговори	Съвместим
5.7.	XMPP или SIP сигнализация за IM и Presence функциите	Съвместим
5.8.	Работа в IPv4 и IPv6 мрежи	Съвместим
5.9.	Да поддържа следните аудио кодеци - G.729, G.729a, G.711a/μ, G.722 и Opus	Съвместим
5.10.	Да поддържа поне H.264/AVC видео кодек и HD видео обаждания	Съвместим
5.11.	Да поддържа RTCP	Съвместим
5.12.	Да поддържа E.164 и URI избиране	Съвместим
5.13.	Приемане на отдалечено споделян екран чрез втори видео канал и BFCP протокол	Съвместим



5.14.	Отдалечено управление на PTZ функциите в камерите на съвместими видео терминали.	Съвместим
5.15.	Идентификация, защита и шифроване на сигналацията и медията чрез цифрови сертификати, TLS 1.2 със SHA265 и 256 битово AES шифроване.	Съвместим
5.16.	Да поддържа SSO и OAuth	Съвместим
5.17.	Персонален и групов IM (чат)	Съвместим
5.18.	Трансфер на файлове	Съвместим
5.19.	Интеграция с Android Wear и Apple Watch	Съвместим
Управление и наблюдение:		
5.20.	Напълно съвместим с предлаганата система за обединени комуникации – SIP регистрация и сигнализация, управление на функциите	Съвместим
5.21.	Журнал на обажданията	Съвместим
5.22.	Интеграция с централната адресна на предлаганата система за обединени комуникации, външна LDAP директория и адресната книга на мобилното устройство	Съвместим
5.23.	Да поддържа удостоверяване на конфигурационните файлове чрез криптографски методи.	Съвместим
5.24.	Да поддържа автоматично откриване на услугите, на системата за обединени комуникации, чрез DHCP или DNS	Съвместим
5.25.	Да поддържа автоматично преминаване между WiFi и мобилни мрежи без намесата на потребителя.	Съвместим
5.26.	Инсталиране и обновяване – от Google Store и Apple Play	Съвместим
Лицензиране:		
5.27.	Софтуерът да е окомплектовано със съответните лицензи и права за използване според условията на производителя.	Използването на предоставените лицензи са според условията на производителя.
5.28.	Софтуерът да е окомплектован с необходимите лицензи, ако се изискват такива, за работа със системата за обединени комуникации.	Използването на предоставените лицензи са според условията на производителя.
Гаранция и поддръжка:		
5.29.	Срок на техническа поддръжка директно от	Включена в

	производителя или негов оторизиран партньор – минимум 3 (три) години	доставката на оборудването.
5.30.	Получаване на нови версии на софтуера - минимум 3 (три) години	Осигурена софтуерни ъпдейти за основни и междинни версии на софтуера директно от производителя за срок от 3 години.

6. Софтуерен клиент за Microsoft Windows и Apple MAC		Съответствие
Спецификация – минимални изисквания		
Обща информация		
6.1.	Софтуерен клиент за многоканална комуникация - IP телефонни и видео разговори, IM и Presence	UC Manager-12.x Enhanced Single User License - LIC-CUCM-12X-ENH
6.2.	Да поддържа инсталация върху настолни и мобилни PC базирани компютри с операционни системи Microsoft Windows и Apple OS X	Съвместим
6.3.	Да има вграден IP телефон	Съвместим
6.4.	Да поддържа минимум 4 телефонни линии	Съвместим
Протоколи и функции		
6.5.	SIP сигнализация за аудио и видео разговори	Съвместим
6.6.	XMPP или SIP сигнализация за IM и Presence	Съвместим
6.7.	Работа в IPv4 и IPv6 мрежи	Съвместим
6.8.	Да поддържа минимум следните аудио кодеци - G.729a, G.711a/μ, G.722 и Opus	Съвместим
6.9.	Да поддържа RTCP	Съвместим
6.10.	Да поддържа E.164 и URI избиране	Съвместим
6.11.	Да поддържа поне H.264/AVC видео кодек и 720p HD видео обаядания	Съвместим
6.12.	Да поддържа приемане и споделяне на екран чрез втори видео канал и BFCP протокол	Съвместим
6.13.	Динамично адаптиране на видео бит-рейта спрямо качеството на IP връзката.	Съвместим
6.14.	Идентификация, защита и шифроване на сигнализацията и медията чрез цифрови сертификати, TLS 1.2 със SHA265 и 256 битово AES шифроване.	Съвместим
6.15.	Персонален и групов IM (чат)	Съвместим
6.16.	Presence индикатор	Съвместим
6.17.	Да поддържа прехвърляне на файлове	Съвместим
6.18.	Интеграция с Microsoft Outlook и Microsoft Office – Presence статус на контактите, ескалация към разговор и чат и т.н	Съвместим
6.19.	Интеграция с Mac OS X Safari, Mail, Calendar и	Съвместим

	Word – Presence статус на контактите, ескалация към разговор и чат и т.н	
Управление и наблюдение:		
6.20.	Напълно съвместим с предлаганата система за обединени комуникации – SIP регистрация и сигнализация, управление на функциите	Съвместим
6.21.	Интеграция с централната адресна на предлаганата система за обединени комуникации и външна LDAP директория	Съвместим
6.22.	Да поддържа удостоверяване на конфигурационните файлове чрез криптографски методи.	Съвместим
6.23.	Журнал на обажданията	Съвместим
6.24.	Съхраняване на IM съобщенията	Съвместим
6.25.	Да поддържа автоматично откриване на IP телефонна централа чрез DHCP или DNS	Съвместим
6.26.	Да поддържа автоматично преминаване между WiFi и мобилни мрежи без намесата на потребителя	Съвместим
6.27.	Да поддържа single sign on	Съвместим
6.28.	Да поддържа минимум Apple OS X EI Capitan 10.11 и Microsoft Windows 7 и 10	Съвместим
6.29.	Интерфейс на Български и Английски език	Съвместим
Лицензиране:		
6.30.	Софтуерът да е окомплектовано със съответните лицензи и права за използване според условията на производителя.	Използването на предоставените лицензи са според условията на производителя.
6.31.	Софтуерът да е окомплектован с необходимите лицензи, ако се изискват такива, за работа със системата за обединени комуникации.	Използването на предоставените лицензи са според условията на производителя.
Гаранция и поддръжка:		
6.32.	Срок на техническа поддръжка директно от производителя или негов оторизиран партньор – минимум 3 (три) години	Включена в доставката на оборудването.
6.33.	Получаване на нови версии на софтуера - минимум 3 (три) години	Осигурена софтуерни ъпдейти за основни и междинни версии на софтуера директно от производителя за срок от 3



		години.
7. Софтуерно решение за управление на кол център (КЦ)		Съответствие
Описание / Минимални изисквания		
Общи		
7.1.	Кол център и IVR за обслужване на входящи телефонни обаждания.	Cisco Unified Contact Center Express - CCX-12-ADD-K9
Капацитет		
7.2.	• 20 едновременно работещи оператора • 40 едновременни обаждания към IVR	Съвместимо. Текущото решение включва: • 20 едновременно работещи оператора • 40 едновременни обаждания към IVR Възможност за разширение до 400 едновременно работещи агента.
Общи изисквания към КЦ		
7.3.	• КЦ трябва да бъде интегриран с предлаганата IP комуникационната система. • Операторите на КЦ трябва да използват IP терминалите и софтуерните клиенти на предлаганата IP PBX • КЦ системата трябва да може да обслужва входящи телефонни обаждания • КЦ системата трябва да използва Skill и Competence базирано маршрутизиране на телефонните обаждания и съобщенията от електронните канали • КЦ системата трябва да предлага управляеми опашки за изчакване. • КЦ системата трябва да има система за исторически репорти и репорти в реално време за обслужваните обаждания и съобщения от електронните канали. • КЦ трябва да предлага стандартен интерфейс за достъп до базата си данни и напълно документирана схема на същата.	Съвместим
Архитектура		
7.4.	Предлаганият Кол център трябва да бъде софтуерно приложение или приложения поддържащи виртуализация върху x64 сървъри.	Съвместим

Управление на обажданията	
7.5.	• Управление на обажданията на база очаквано време за изчакване, за свързване към оператор • Управление на обажданията на база параметри - набран/набиращ номер, резултат от търсене във външни бази данни, въведени числа във IVR системата, дата и час • Ring по Answer – Премаршрутизиране на обаждания, насочени от оператори, които не отговарят. • Динамична промяна реда на обажданията в опашките за изчакване • Възможност за приоритизиране обажданията в опашките за изчакване • Работа с не по-малко от 20 опашки за обажданията • Лимитиране капацитета на опашките – динамично, от скриптовете на КЦ със използване на променливи (например Service Level, брой активни оператори и т.н) • Skill базирано маршрутизиране на обажданията със не по-малко от 100 skill групи
	Съвместим
	• Оценяване уменията на оператора по групи с поне 5 стойности и използване на маршрутизиране на обажданията по компетентност • Възможност за конфигуриране на един оператор в множество Skill групи • Алгоритми за разпределяне на обажданията към операторите в Skill групите: - o Линеино - o Циркулярно - o LAA - o На база нивото на компетентност за дадена Skill група
	Съвместим
IVR	
7.6.	• Възпроизвеждане на предварително записани съобщения в опашките за изчакване към КЦ • Управление на обажданията и предоставяне на програмируеми гласови менюта. • Събиране на въведени от потребителя DTMF цифри и предаването им на КЦ за последваща обработка. • Директно управление и извикване на скриптове от КЦ • Възможност за дефиниране на не по малко от 10 променливи за предаване на данни между
	Съвместим

	КЦ и IVR	
	• Предаване на основните параметри на обаждането към КЦ – набран (набрания номер в локалната телефонна централа)/набиращ номер, уникален идентификатор на обаждането.	
	• Директно асоцииране на IVR скриптове към телефонни номера в локалната телефонна система	
	• Едновременна работа с поне 2 езика – Български и Английски.	
Операторско работно място		Съвместим
7.7.	• Web базирано операторско работно място	
	• Информация за входящите повиквания.	
	• Бутони за отговор, затваряне, задържане и прехвърляне на обажданията.	
	• Функция довършителна работа - Wrap-up.	
	• Персонална адресна книга.	
	• Системна адресна книга.	
	• Статистики за състояние на Skill групите асоциирани с оператора.	
Работно място на супервайзора		Съвместим
7.8.	• Работното място на супервайзера да е Web базирано	
	• Работа на супервайзера като оператор	
	• Възможност за създаване на групи от оператори	
	• Промяна статуса на оператор – Log-in/Log-out, Ready/NotReady и т.н	
	• Кратки справки за работата на операторите в наблюдаваните групи които включват минимум следната информация:	
	• Web базирано	
	• Работа на супервайзера като оператор	
	• Възможност за създаване на групи от оператори	
	• Промяна статуса на оператор – Log-in/Log-out, Ready/NotReady и т.н	
	• Кратки справки за работата на операторите в наблюдаваните групи които включват минимум следната информация:	
	o Информация за разпределение на времето прекарано в различните състояния Logged/Unlogged, Ready/NotReady, WorkReady/WorkNot Ready	
	o Обща продължителност на разговорите	
	o Средна продължителност на разговор	

	• Кратки статистики за състоянията на Skill групите асоциирани с наблюдаваните оператори: - o Средно време на разговор на оператора в дадената Skill група - o Средно време на изчакване на обажданията в дадена Skill група - o Брой на обажданията обслужени от оператора за един ден - o Брой на обаждания в опашката на изчакване за дадената Skill група • Наблюдение състоянието на Skill групите, за които отговаря супервайзера	
	Други	
7.9.	• КЦ и IVR системата трябва да бъде предложена със всички необходими софтуерни компоненти, за да изпълнява изискванията в това задание.	Съвместим
	Управление и наблюдение	
7.10.	• Web базирано GUI управление • Да поддържа исторически репорти и репорти в реално време за обслужваните обаждания и работата на операторите • Да предлага стандартен интерфейс за достъп до базата си данни и напълно документирана схема на същата. • Да поддържа "cradle to grave" обработка на обажданията– ЦК трябва да генерира и поддържа уникален идентификатор за всяко обаждане от началото до края му, позволяващ проследяване движението на в системата за репорти. • Да има графична, обектно-ориентирана среда за създаване на КЦ и IVR скриптове.	Съвместим

8. Възможност за следене и отговор на разговори възникнали в различни канали на социалните мрежи		Съответствие
Описание / Минимални изисквания		
8.1.	Възможност за конфигуриране на източници на фийдове (feeds) на база специфични думи и фрази. Да поддържа минимум следните видове фийдове: • Callback • Agent e-mail • Web chat • Push • RSS	Съвместим

Заличено на осн. чл. 37 от ЗОП
във връзка с чл.4, т.1
от Регламент (ЕС) 2016/679