

ЗАЯВКА по договор № РД-14-40 от 29.05.2023 г.		<input type="checkbox"/>
ЗАЯВКА (актуализирана)		<input checked="" type="checkbox"/> ¹
Позиция от ПГ-2024 г.:	№ по ред от ПГ	25
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Осигуряване на софтуер за нуждите на телефонна централа	
CPV код	48510000-6	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	НЕ	
Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) без ДДС		72 099,00 лв.
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)	На три равни части, както следва: <ul style="list-style-type: none"> • първо плащане през 2024 г. - след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по осигуряване на лиценз за софтуер за нуждите на телефонна централа и фактура за първия 12 месечен период; • следващи 2 плащания през 2025 г. и 2026 г. - срещу фактури за всеки следващ 12 месечен период. 	
Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	Срок за осигуряване до 01.07.2024 г. Срок на валидност на лиценза: минимум 36 месеца, считано от датата на активиране на лиценза.	
Гаранционен срок:	н/п	
Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	Еднократно, с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по осигуряване на лиценз за софтуер за нуждите на телефонна централа	
Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)	Технически параметри	
Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.		
ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА И СЪГЛАСУВАНА ОТ:		
Координатор по заявката:		

Заличаванията в документите са на основание чл. 4 от Общия регламент относно защитата на данните – Регламент (ЕС) 2016/679.

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

<p>Ръководител на проект/дейност по заявката (напр: представител на дирекцията – Заявител):</p>		
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:		
<p>Ръководител на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:</p>		
ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:		
<p>Координатор от „Информационно обслужване“ АД по заявката</p>		
<p>Ръководител на проект/дейност по заявката</p>		
<p>Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД</p>		

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ
за
СОФТУЕР ЗА НУЖДИТЕ НА ТЕЛЕФОННА ЦЕНТРАЛА

I. ЦЕЛ

Осигуряване на софтуер за нуждите на телефонна централа, както следва:

REQ.1	Телефонна Централа - IP PBX сървър - лиценз за право на ползване и софтуерна поддръжка на виртуална телефонна централа – 1 бр. (включващ и 1бр. резервиран виртуален сървър за телефония в режим „Standby“)
REQ.2	Да поддържа работа в режим SIP B2BUA
REQ.3	Да поддържа SIP Proxy/Proxy Audio / Media termination point и transcoder
REQ.4	SIP Trunks: <ul style="list-style-type: none"> • SIP registration-based trunks (credentials authentication); • регистрация на базата на обявени в конфигурацията IP адреси без допълнителна автентикация; • SIP Trunk листа с изрично упоменати IP адреси за регистрация;
REQ.5	Да поддържа стандарти за телефония и пренос на обаждания: <ul style="list-style-type: none"> • SIP v1 (IETF RFC 2543) • SIP v2 (IETF RFC 3261) • SIP STATUS Codes / messages / Response Codes: • 1XX, 2XX, 3XX (IETF RFC 5806) • SIP Response code 180, SIP Response code 183 (SIP early и SIP delayed offer (IETF RFC 3960)) • 4XX codes (401, 403, 404, 407) • 5XX, 6XX, SIP response code 603 • IETF RFC 5806 (CFUNC, CFTOD, CFB, CFNA, CFUNV, ACD) • DTMF: IETF RFC 2833 и IETF RFC 4733 • RTP, RTCP, SRTP (IETF RFC 1889, IETF RFC 3550, IETF RFC 3711)
REQ.6	Да поддържа следните гласови стандарти за кодиране и транскодиране на обаждания, IVR меню и музика за изчакване: <ul style="list-style-type: none"> • PCMU (G.711A) • PCMA (G.711μ(u)) • Opus • G.722 • G.726 • G.729 • G.729A • G.729B • G.729AB • iLBC

REQ.7	<p>Потребителска база с асоциирани телефони, обаждания и необходими функционалности:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Поддръжка на физически IP телефони и софтуерни телефони; • Автоматизирано провизиониране на firmware и конфигурация на IP телефони по DHCP или чрез портал на производителя със следните протоколи: HTTP/HTTPS, TFTP/FTP; • Програмируеми физически и софтуерни функционални бутони на асоциираните IP телефони; • Тристранни и конферентни обаждания (three-way и conference calls); • Гласова поща (voicemail); • Caller ID (CLIP, CLIR по ANI, DNIS в E.164 - IETF RFC 3323, IETF RFC 3325); • Трансфериране на обажданията (Call transfer); • Пренасочване на обажданията (Call forwarding); • Задържане и изчакване (Call waiting); • Потребителска директория и тел. указател; • Мелодия при задържане на обаждането (Music on Hold); • Обаждания към потребителски групи (hunt groups, ring groups); • Отразяване на състоянието на линията (extension state, BLF).
REQ.8	<p>Изисквания към сървърната архитектура и компонентите на телефонната централа:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Виртуализиран сървър с възможност за инсталация и работоспособност върху VMWare vSphere и Microsoft HyperV; • SSH (secure remote shell) интерфейс за конфигурация, мониторинг и журнал; • IP PBX WebGUI (HTTP/HTTPS web server) интерфейс за конфигурация, мониторинг и журнал на системата (System Dashboard, Config panels, log files); • API интерфейс за конфигурация, мониторинг и журнал; • Включени системи за сигурност: firewall и IPS/IDS; • Криптирана комуникация (SRTP/TLS/HTTPS); • Назначаване на IP адрес: статичен и DHCP; • Синхронизация с услуга за мрежово време: NTP и/или SNTP; • Да поддържа Syslog протокол; • Да поддържа известяване по email; • HTTPS certificate manager; • Протокол за мрежово време - NTP, SNTP; • IPv4 - статичен адрес и DHCP.
REQ.9	<p>Да поддържа минимален брой едновременно регистрирани телефона - минимум 2206 бр.</p>
REQ.10	<p>Възможност за едновременни обаждания - минимум 512 бр.</p>
REQ.11	<p>Възможност за IAX trunk, SIP Trunk (или др. вид връзка) с друга PBX телефонна централа от същия модел за работа в режим active/active</p>
REQ.12	<p>Възможност за инсталация на резервна телефонна централа от същия производител и модел в режим standby с репликация на текущата конфигурация</p>

REQ.13	„Опашки“ и „Автоматично разпределяне на обажданията“ (Calling Queues, ACD)
REQ.14	Интерактивни гласови менюта (IVR) с възможност за промяна и запис, и интеграция с вграден календар
REQ.15	Журнал на обажданията: <ul style="list-style-type: none"> • call detail records • call history • call event logging
REQ.16	Запис на обажданията: <ul style="list-style-type: none"> • Статистики, възможност за сваляне и прослушване на обажданията от IP PBX WebGUI
REQ.17	Мониториране на обажданията: <ul style="list-style-type: none"> • Call monitoring/listening • Call barging
REQ.18	Възможност за видео обаждания и конферентни видео обаждания (video calls, video conferencing)
REQ.19	Дефиниране и прилагане на права за избиране и инициране на обаждания (call admission control)
REQ.20	Насочване на входящи обаждания (Call Flow Routing) по: <ul style="list-style-type: none"> • DTMF IVR / dialed DID • Caller ID • CRM lookup • Вграден календар (с дефиниране на работно време и почивни дни)
REQ.21	Auto Attendant/IVR
REQ.22	Включена поддръжка и възможност за директна комуникация и поддръжка с вендора и/или оторизирани, партниращи им компании при необходимост от: <ul style="list-style-type: none"> • помощ с инсталацията и привеждането в експлоатация на IP PBX; • помощ при възникване на технически проблеми с работоспособността на IP PBX; • достъп до конфигурационни наръчници, документация и (в случай, че е наличен) вътрешен форум за поддръжка; • достъп до софтуерни обновления и други софтуерни модули, предоставяни от производителя като част от лицензионното споразумение.
REQ.23	Интеграция с други системи и приложения за управление на потребители, бази данни на НЗОК и др. <ul style="list-style-type: none"> • интеграция със системи за управление на клиенти (CRM Integration); • интеграция с Microsoft Active Directory потребителска база и параметри; • внасяне на списъци с потребители и параметри като вътрешни и външни номера, потребителско име/ID (bulk import - csv, config files, MS AD); • внасяне на списъци със SIP trunk и параметри (bulk import - csv или config files).

REQ.24	<p>Техническа поддръжка за срок от минимум 36 месеца, включваща:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предоставяне на всички включени актуализации (Updates, Upgrades, Renewals & Plug-Ins) до най-новите характеристики и функционалност на продукта за срока на поддръжката; • Предоставяне на всички включени добавки (Plug-in Modules) налични за продукта за срока на поддръжката; • Предоставяне на всички включени поправки (Fixes & Patches, etc.) налични за продукта за срока на поддръжката; • Приоритетно уведомяване на предстоящите издания на продукта и др. • Предоставяне на техническа помощ при установена частична или пълна загуба на функционалност на телефонната услуга и ключови функции на IP PBX-а като: <ul style="list-style-type: none"> - невъзможност за входящи и изходящи обаждания, влошено качество на обажданията, отпадания на SIP Trunk трасета, регистрация на IP телефони с IP PBX-а: възможност за 7x24 приемане на заявки за обслужване (тикети); отстраняване на заявената частична или пълна липса на услугата: до 8 часа, в рамките на работното време на НЗОК от 09:00 до 17:30 в работни дни; - неизправност в записването на обажданията и репродуцирането им: възможност за 7x24 приемане на заявки за обслужване (тикети); отстраняване на заявената частична или пълна липса на услугата: до един работен ден. • При установени критични уязвимости или дефекти в сигурността и работата на IP PBX-а, във функционалността с провеждане и запис на разговори; при частична или пълна липса на журнал и възможност за мониториране на телефонната установка (Call Detail Records, Audit logs, WebGUI/API мониторинг) или друг ключов компонент: <ul style="list-style-type: none"> - своевременно адресиране на проблема от страната, установила дефекта и: отстраняване или при невъзможност, ефективното заобикаляне на проблема без да бъдат компрометирани основните функционалности и сигурността на телефонната установка и локалите мрежови сегменти, в които нейните компоненти са помещавани: до 8 часа, в рамките на работното време на НЗОК от 09:00 до 17:30 в работни дни.
---------------	---

II. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Изпълнителят следва осигури изпълнението от лице, надлежно оторизирано от производителя на софтуера или от официален негов представител с права за извършване на разпространение и поддръжка на територията на Република България.

Заявки за обслужване (тикети) се подават чрез осигурена от Изпълнителя онлайн система за управление на заявки (СУЗ) Достъп до СУЗ се осигурява на ангажирани с изпълнението на проекта лица, както и определените от НЗОК лица.

III. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

ЦУ на НЗОК: гр. София, ул. „Кричим“ № 1.