

ЗАЯВКА по Рамков договор № РД-14-40 от 29.05.2023 г. (вх. № ПО-16-2224/29.05.2023 г. на „Информационно обслужване“ АД)		☒
ЗАЯВКА по Рамков договор № РД-14-40 от 29.05.2023 г. (вх. № ПО-16-2224/29.05.2023 г. на „Информационно обслужване“ АД) (актуализирана)		☐ ¹
Позиция от ПГ-2025 г.:	№ по ред от ПГ	4.1
Описание на проект съгласно ПГ:	Осигуряване на пренос на глас и факсимилни съобщения чрез Voice over IP (VoIP) технология съгласно Закона за електронните съобщения на територията на страната и чужбина	
CPV код	64210000-1	
Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	№ MEY-13215/11.09.2025	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	Не	
Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) без ДДС, в т.ч. разбивка на стойността за проекти на части/ с акредитив/ авансово. Изписването на стойностите в евро на посочените суми, е при курс на българския лев към еврото в размер на 1,95583 лева за 1 евро.		До 40 000 лв. без ДДС или 20 451,68 евро без ДДС
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)		Периодично, както следва: За периода от датата на осигуряване до 30.11.2025 след подписване на приемо-предавателен протокол (ППП) по чл. 6 от договора, удостоверяващ извършените дейности по осигуряване на пренос на глас и факсимилни съобщения чрез Voice over IP (VoIP) технология съгласно Закона за електронните съобщения на територията на страната и чужбина за съответния отчетен период и фактура за периода;
Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ		НЕ
Документи за плащане с акредитив или авансово		Неприложимо
Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)		Срок за осигуряване: до 2 месеца от подписване на заявката Валидност: От датата на осигуряване до 30.11.2025 г.
Гаранционен срок: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)		неприложимо
Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)		Периодично, както следва: За периода от датата на осигуряване до 30.1.2025 с подписване на приемо-предавателен протокол (ППП) по чл. 6 от договора, удостоверяващ извършените дейности по осигуряване на пренос на глас и факсимилни съобщения чрез Voice over IP (VoIP) технология съгласно Закона за електронните съобщения на територията на страната и чужбина за

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

	съответния отчетен период и фактура за периода;	
Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)	Технически параметри	
Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически изисквания и спецификации		
ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА ОТ:		
Ръководител на проект по заявката от страна на БЕНЕФИЦИЕРА (напр: представител на дирекцията – Заявител):		Подпис:
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:		
Координатор на договора от страна на Възложителя:		Подпис:
Ръководител на договора от страна на БЕНЕФИЦИЕРА:		Подпис:
ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:		
Ръководител на проект по заявката		Подпис:
Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД		Подпис: ▲

Забележка: С една заявка могат да се възлагат повече от един проект по ИПГ, само когато те са еднотипни и управлението им (възлагане, изпълнение, отчитане) може да се извършва съгласно описаните в таблицата от заглавната страница на заявката параметри и лица. В този случай в таблицата се добавят необходимия брой редове, за описване на съответните проекти. Когато проектите не са еднотипни, те се възлагат с отделни заявки.

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

ЗА

**Осигуряване на пренос на глас и факсимилни съобщения чрез Voice over IP(VoIP)
технология съгласно Закона за електронните съобщения на територията на
страната и чужбина**

София, 2025

1. ЦЕЛ

Целта на проекта е осигуряване на пренос на глас и факсимилни съобщения чрез Voice over IP (VoIP) технология съгласно Закона за електронните съобщения на територията на страната и чужбина за Национална Здравноосигурителна каса (НЗОК).

2. Обхват

Обхватът на проекта включва осигуряване на пренос на глас и факсимилни съобщения чрез Voice over IP (VoIP) технология съгласно Закона за електронните съобщения на територията на страната и чужбина, със следните изисквания:

REQ.1	Гарантира запазването на текущите 2500 бр. Е.164 стационарни телефонни постове с автоматичен вход (Direct Inward Dialing (DID/DDI)) и текущия персонален номер 0800 14 800, които са провизионирани в 2 SIP Trunk трасета, чрез 2 Ethernet линии в основния и резервиран изчислителни центрове на НЗОК, с адреси посочени в Списък № 1 и тип на съществуващите телефонните централи, посочени в Списък № 2 съгласно т. 3.1. и т. 3.2. от настоящите Технически изисквания и спецификации.
REQ.2	Посоченият брой на стационарните телефонни постове (PSTN, SIP-DID) е ориентиран с възможност за увеличаване и намаляване на броя в рамките на 5 % на абонатите от групата по искане на Бенифициера, и да има възможност за преместване на друг адрес без заплащане на такси, неустойки или санкции.
REQ.3	При изпълнението на поръчката следва да бъде осигурена възможност за включване на учрежденските автоматизирани телефонни централи (УАТЦ) на НЗОК с автоматичен вход, като всеки от вътрешните постове на централите да притежава съответстващ географски номер, чрез който да се осъществява свързаност без посредничеството на оператор или гласово интерактивно меню (Direct Inward Dialing (DID/DDI)).
REQ.4	При изпълнението на поръчката следва да бъде осигурена възможност за провеждане на разговори и услуги в рамките корпоративна група и извън нея, разговори към фиксирани мрежи, мобилни оператори, международни разговори, факсимилни съобщения.
REQ.5	Корпоративната група трябва да включва всички номера на телефонните централи и номерата на стационарните телефони на НЗОК и разговорите в рамките на корпоративната група трябва да са безплатни.
REQ.6	За подобряване комуникацията и връзката с гражданите, Изпълнителят трябва да осигури на НЗОК услуга за ползването на персонален номер от вида 0800 при следните условия: - Услугата трябва да е достъпна 24 часа 7 дни в седмицата;
REQ.7	Осигуряване на отдалечен достъп „On line” или получаване в НЗОК на хартиен носител информация за общия брой входящи разговори, брой отговорени и брой не отговорени повиквания, продължителност на разговорите.
REQ.8	Предоставяне на Ethernet линии от Изпълнителя, за пренос на административните SIP сесии и гласовите RTP потоци, които да отговарят на следните (минимални) изисквания: • Минимална гарантирана скорост (bandwidth) от 50 Mbps downstream и минимум 50 Mbps upstream. • Максимално закъснение във връзката (latency): 40ms • Максимална вариация във закъснението във връзката (jitter): 30ms

	• Минимален брой SIP sessions (обаждания) за всеки SIP Trunk: 128 бр. • Гарантирана функционалност на услугата на годишна база (uptime): 99%
REQ.9	При свързване към обществената мрежа следва да бъде осигурена съвместимост на исканите услуги с оборудването на Бенефициера – действащите телефонни централи и Ethernet линии: • предоставяните телефонни услуги (SIP Trunk трасета) следва да включват следните функционалности: - SIP регистрация на базата на обявени в конфигурацията IP адреси без допълнителна автентикация; - SIP Trunk листа с изрично упоменати IP адреси за регистрация; - 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) - Да поддържа следните гласови стандарти за кодиране и транскодиране на обаждания, IVR меню и музика за изчакване: - PCMU (G.711A) - PCMA (G.711μ(u)) - Всеки телефонен пост запазва своя (E.164) телефонен номер и възможността да бъде избран с него (SIP DID), както и да бъде избран в страната с националния си номер във формата 0XXXXXXXX • факс съобщения – възможност за изпращане и получаване на факс съобщения в/към Група 3 и 4 от и към крайни потребители на всички мобилни и фиксирани мрежи, без да е необходимо НЗОК да заплаща допълнително за закупуване на нови устройства и инсталации, необходими за ползване на услугата; • Да се осигури възможност за автоматичен вход SIP-DID на телефонните централи. Забележка: НЗОК използва SIP IP PBX централи посочени в Списък № 2 съгласно т. 3.2. от настоящите Технически изисквания и спецификации.
REQ.10	При предоставянето на услугите не се допуска поставянето на допълнителни изисквания от Изпълнителя към Бенефициера, за използване на префикси и кодове, различни от определените в Националния номерационен план, одобрен от КРС и Наредба № 1/22.07.2010 г. за правилата за ползване, разпределение и процедурите по първично и вторично предоставяне за ползване, резервиране и отнемане на номера, адреси и имена (обн. ДВ, бр. 64/17.08.2010 г., посл. изм. и доп., ДВ, бр. 91/24.11.2015 г., в сила от 24.11.2015 г.) в съответствие с изискванията на Закона за електронните съобщения.
REQ.11	Изпълнителят следва да осигури възможност за запазване на съществуващите фиксирани номера на Бенефициера, с местоположение посочено в Списък № 1 съгласно т. 3.1. от настоящите Технически изисквания и спецификации. Списък на конкретните номера подлежащи на пренасяне ще бъде предоставен на Изпълнителя при сключване на договор.

REQ.12	Изпълнителят следва да осигури възможност за идентификация на входящите и изходящите обаждания и за обратен избор на идентифицирания повикващ.
REQ.13	Изпълнителят следва да осигури достъп за безплатни разговори към национални номера за спешни повиквания и до безплатни негеографски номера 0800.
REQ.14	Изпълнителят следва да осигури възможност за разговори към номера 0700.
REQ.15	2x гигабитови RJ45 Ethernet порта - 1x за свързване към комутатор и PoE; 1x за свързване на PC.
REQ.16	Изпълнителят следва да осигури възможност за осъществяване на безплатни повиквания към националния номер за достъп до спешни повиквания –112.
REQ.17	Изпълнителят следва да осигури възможност за предоставяне на негеографски номера 0800, като осигури възможност за запазване на съществуващ номер 0800 14800 на Бенефициера и го предоставя без да начислява месечна такса за ползването му през целия срок на договора.
REQ.18	Изпълнителят трябва, като оператор на обществени фиксирани телефонни мрежи и предоставяне на гласова телефонна услуги, да предложи услугите без такса инсталация и/или каквито и да било еднократни такси за активиране, деактивиране, промяна, преместване и други по предоставяните фиксирани услуги.
REQ.19	При необходимост, Изпълнителя временно предоставя оборудване свързано с ползването на услугите, което остава негова собственост и подлежи на връщане след закриване на услугата или прекратяване на договора.
REQ.20	Изпълнителят предоставя на Бенефициера безвъзмездно детайлизирана сметка за ползваните услуги заедно с фактура. Второстепенните разпоредители с бюджета получават отделни фактури и детайлизирани сметки. Списъкът с адреси на ЦУ на Националната здравноосигурителна каса и Районните здравноосигурителни каси е указан в Списък № 3 съгласно т. 3.3. от Технически изисквания и спецификации.
REQ.21	Детайлизираната сметка по т. 1.17 следва да съдържа най-малко следната информация: всички видове ползвани услуги през разплащателния период, брой на ползваните услуги, обща стойност на всеки вид ползвани услуги, общ размер на сметката, размер на данъчните начисления върху сметката, изразен както в проценти към размера на сметката, така и в абсолютни стойности, размер на договорените отчисления, общ размер на дължимата сума без ДДС и с ДДС.
REQ.22	Изпълнителят по настоящата обществена поръчка следва да предостави на оторизиран/и представител/и на НЗОК права за достъп до своята информационна система за извършване на детайлизирана справка за: всяко осъществено повикване, включително за осъществени повиквания към безплатни услуги; стойността на всяко осъществено повикване; датата, часа и продължителността на всяко осъществено повикване.
REQ.23	Изпълнителят трябва да освободи от заплащане услуги като: подробно електронно месечно извлечение, добавяне на нови абонати в корпоративната група, изваждане на абонати от корпоративната група.

REQ.24	Изпълнителят не трябва да начислява първоначална такса свързване на предложените безплатни минути, при провеждането на разговори с мобилни абонати и международни разговори.
REQ.25	Изисквания към таксуването на продължителността на разговорите и на предложените минути: максимален период на първоначално таксуване - 30 секунди, след това таксуването да се извършва на всяка секунда съгл. чл. 21, ал. 1 (Приети с Решение № 406 от 2.12.2021 г. на Комисията за регулиране на съобщенията, обн., ДВ, бр. 108 от 17.12.2021 г., изм., бр. 42 от 7.06.2022 г., бр. 56 от 30.06.2023 г.) от „Общи изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения“.
REQ.26	В случай на ползване на услугата през непълен месец в дадена точка резултативната цена трябва да е пропорционална на дните, през които е използвана.
REQ.27	Изпълнителят трябва да осигурява предварително уведомяване за прекъсване на услугите при извършване на ремонти или поради развитие на съобщителна мрежа, както и за сроковете на прекъсването или влошаването на качеството на услугата на посочен от Бенефициера телефон или e-mail.
REQ.28	При опасност от нарушаване сигурността на електронните съобщителни мрежи на Изпълнителя или пробив в неговите информационни системи касаеща НЗОК, същия трябва незабавно да уведоми Бенефициера.

3. Изисквания към изпълнението

REQ.29	В техническото предложение участниците следва да представят кратко описание на осигуряването на техническа поддръжка по схемата 24x7x365 HelpDesk, телефон и начини за връзка.
REQ.30	В техническото предложение участниците следва да декларират, че поемат задължение да не се разкриват и разпространяват съобщенията и свързаните с тях трафични данни, данни за местоположението, както и данните, необходими за идентифициране на потребителя, които са станали известни при предоставяне на електронните съобщителни мрежи и/или услуги, както и за уведомяване при опасност от нарушаване сигурността на електронните съобщителни мрежи - за опасността, за необходимите средства за отстраняването ѝ, както и за разходите, които са свързани с това.
REQ.31	В техническото предложение участниците следва да декларират, че ще осигурят възможност за запазване на географските номера, ползвани от Бенефициера при промяна на доставчика на фиксираната телефонна услуга и/или при промяна на адреса си в рамките на един географски национален код за направление.
REQ.32	В случай, че се налага да бъде осъществен плавен преход при прехвърляне на предоставянето на комуникационните услуги от съществуващия доставчик към нова комуникационна среда, в техническото предложение участниците трябва да декларират, че ще осигурят непрекъснатост на услугата с изискваното качество.
REQ.33	Преходът по т. 2.3 и т. 2.4. следва да се извърши в рамките на 30 календарни дни след подписване на договор и осигуряване на достъп до обектите на НЗОК. След прехвърлянето на всички услуги към новия оператор и на основание подписаните протоколи се съставя и подписва обобщен протокол, с

	който се фиксира моментът на преминаване на отговорността по предоставянето на услугите към новия изпълнител.
REQ.34	Участниците трябва да прилагат система за управление на сигурността на информацията по стандарт БДС ISO IEC 27001 или еквивалентен. За доказване съответствието си с горното изискване, към техническото предложение участниците прилагат заверено копие на валиден сертификат за внедрена система за управление на сигурността на информацията по стандарт БДС ISO IEC 27001 или еквивалентен.
REQ.35	Участниците трябва да прилагат система за управление на електронните услуги по стандарт БДС ISO/IEC 20000-1 или еквивалентен. За доказване съответствието си с горното изискване, към техническото предложение участниците прилагат заверено копие на валиден сертификат за внедрена система за управление на електронните услуги по стандарт БДС ISO/IEC 20000-1 или еквивалентен. Сертификатите по т. 2.6. и т. 2.7. следва да са издадени от независими акредитирани лица съобразно чл. 64, ал. 5 от ЗОП.
REQ.36	Към техническото предложение участниците следва да приложат “Общи условия за взаимоотношения между Оператора и крайните потребители на фиксирани телефонни услуги”. За случаите, неописани в настоящата документация и приложенията към нея ще важат Общите условия на Изпълнителя.

4. Спецификации

4.1. Списък № 1 с обекти и необходими фиксирани услуги на НЗОК

№	Адрес на основен и резервиран изчислителни центрове на НЗОК	Брой Ethernet линии	Брой SIP Trunk	Брой номера за SIP DID	Брой 0800 номера
Основен	гр. София – ул. „Лъчезар Станчев“ №11	1	1	2500	1
Резервиран	гр. София – ул. „Панайот Волов“ №2	1	1		

4.2. Списък № 2 с видовете функциониращи телефонни централи, използвани от НЗОК

№	РЗОК	Марка на телефонните централи
1	Основен Изчислителен център	Софтуерна, IP PBX, SIP Trunk, Asterisk базирана
2	Резервиран Изчислителен център	Софтуерна, IP PBX, SIP Trunk, Asterisk базирана

4.3. Списък № 3 с адреси на ЦУ на Националната здравноосигурителна каса и Районните здравноосигурителни каси

№	Град	Адрес
1	Благоевград	пл. "Г. Измирлиев" №9
2	Бургас	парк "Езеро"
3	Варна	бул."Цар Освободител" № 76 Г
4	Велико Търново	ул."Ивайло"№2 п.к.10
5	Видин	бул."Панония"2 п.к.2
6	Враца	ул."Иваница Данчов"2
7	Габрово	ул."Отец Паисий" №25
8	Добрич	ул. "Независимост" №5 ет.4 п.к.436
9	Кърджали	бул"Тракия" №19 п.к. 95
10	Кюстендил	ул. "Демокрация" №44, Вх.Б, п.к.20
11	Ловеч	ул. "Кубрат" № 7
12	Монтана	бул. "Трети март" №41
13	Пазарджик	ул."11 Август" №2
14	Перник	пл."Кракра" №2 ОББ, ет.6,
15	Плевен	ул. "Княз Александър Батенберг I" № 7 п.к.340
16	Пловдив	ул."Христо Чернопеев" №14
17	Разград	бул. "България" №36
18	Русе	ул."Райко Даскалов" №16
19	Силистра	ул. "Партений Павлович" 3 п.к.237
20	Сливен	ул."Цар Самуил" №1 НТС, ет.4
21	Смолян	бул."България" №7 п.к.85
22	София-град	ул."Енос" №10Б
23	София-област	ул."Енос" №10Б
24	Стара Загора	ул.Цар Иван Шишман" №54 А
25	Търговище	ул. "Тр. Китанчев" №37
26	Хасково	пл. "Градска болница" №1
27	Шумен	ул. "Цар Освободител" №102
28	Ямбол	ул. "Д-р Петър Брънеков" № 1 п.к.85
29	ЦУ-НЗОК	ул."Кричим" № 1

Забележка:

* Всяко посочване в настоящите технически изисквания и спецификации или в документацията като цяло на стандарт, спецификация, техническа оценка, техническо одобрение или технически еталон следва да се чете и разбира „или еквивалентно/и“.

** Съдържащо се в настоящите технически изисквания и спецификации или в документацията като цяло на посочване на конкретен модел, източник или специфичен процес, който характеризира продуктите или услугите, предлагани от конкретен потенциален изпълнител, търговска марка, патент, тип или конкретен произход или производство, което облагодетелства или елиминира определени лица или някои продукти, следва да се чете и разбира „или еквивалентно/и“.

*** Когато участник с офертата си предлага еквивалентно на поставено в настоящите технически изисквания и спецификации за стандарт, спецификация, техническа оценка или техническо одобрение, международни стандарти или други стандартизационни документи, установени от европейски органи по стандартизация, участникът трябва да докаже в своята оферта с подходящи средства, включително чрез протокол от изпитване орган за оценяване на съответствието или сертификат, издаден от такъв орган, че

предложеното от него решение удовлетворява по еквивалентен начин изискванията, определени в Техническата спецификация.

**** Когато участник с офертата си предлага еквивалентни на поставени в настоящите технически изисквания и спецификации работни характеристики или функционални изисквания, включително екологичните, които съответстват на български стандарт, въвеждащ европейски стандарт, европейска техническа оценка, обща техническа спецификация, международен стандарт или стандартизационен документ, установен от европейски орган по стандартизация, ако участникът докаже в своята оферта с подходящи средства, включително чрез протокол от изпитване орган за оценяване на съответствието или сертификат, издаден от такъв орган, че предложеното от него стандартизационни документи се отнасят до определените от бенефициера изисквания за работни характеристики и функционални изисквания.

***** Бенефициера ще приема и други подходящи доказателства, когато участникът по независещи от него причини няма възможност да осигури сертификатите или протоколите от изпитване или няма възможност да ги получи в съответните срокове и при условие, че участникът докаже, че услугите отговарят на изискванията или критериите, свързани с изпълнението на поръчката.