



“БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

ул. “Иван Вазов” № 3, София 1080, България
факс: (+3592)9878869
bdz_passengers@bdz.bg
www.bdz.bg



ОДОБРЯВАМ:

ЛЮБЕН НАНОВ
УПРАВИТЕЛ
НА „БДЖ - ПП” ЕООД



ОДОБРЯВАМ:

ИВАН ВЪЛЧЕВ
ПРОКУРИСТ
НА „БДЖ - ПП” ЕООД



ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

За възлагане на обществена поръчка с предмет:

„Предоставяне на комплексна електронна съобщителна услуга за нуждите на
Инфоцентър БДЖ, при „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД“

Услугата трябва да включва:

- Фиксирани гласови услуги по SIP свързаност за телефони с номера 02 9311111, 02 9870777, 02 9040950, включително универсален номер 0700 10200.
- Виртуална IP телефонна централа
- VPN за нуждите на предоставянето на услугата между работните места и виртуалната телефонна централа

Обща информация:

Инфоцентър БДЖ е структура в „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД (БДЖ ПП), осигуряваща справочна информационна услуга на клиентите на БДЖ ПП по телефон, организирана чрез единен номер 02 9311111 и историческия универсален номер 0700 10200. Услугата обслужва входящи телефонни обаждания на клиенти, свързани с вътрешните и международните съобщения (вътрешни и международни транспортни услуги, предоставяни от БДЖ ПП), както и сигнали от граждани и рекламации. Услугата се предоставя на

Замънено на основание
Решение 2016/679. 31

български и английски език, с режими за работно и извънработно време. Част от информацията да се предоставя от гласовото меню (IVR) на телефонната централа като предварително записани съобщения.

Минимални технически параметри и изисквания:

1. Общи изисквания и принципи.
 - 1.1. Едновременни разговори
 - 1.1.1. Обслужване на минимум 5 едновременни разговора.
 - 1.1.2. Опция за повишаване на броя едновременни разговора – като част от офертата.
 - 1.2. Обекти.

Агентите ще са разположени в 3 обекта на територията на София:

 - 1.2.1. Централна гара София.
 - 1.2.2. Централен офис БДЖ на ул. Иван Вазов 3.
 - 1.2.3. Изнесен кол център, адрес на територията на София, ще се уточни допълнително. Този обект трябва да се разглежда като **опция** в техническото и ценовото предложение.
 - 1.3. Преносимост.

При необходимост, Изпълнителят трябва да пренесе към своята мрежа географските номера 02 9311111, 02 9870777, 02 9040950, както и универсалния номер 0700 10200.
2. Фиксирана гласова услуга по SIP свързаност.
 - 2.1. Фиксирана гласова услуга, обслужваща всички входящи и изходящи разговори към:
 - 2.1.1. Единен номер на контактния център 02 9311111.
 - 2.1.2. Допълнителните номера на контактния център 02 9870777, 02 9040950.
 - 2.1.3. Универсалния номер 0700 10200, запазван по исторически причини.
 - 2.2. Изходящите разговори трябва да са с идентификация на викащата страна с географски номер 02 9311111.
 - 2.3. Телефонната гласова услуга трябва да предоставя минимум 5 едновременни входящи разговора, с **опция** за увеличаване.
3. Виртуална IP телефонна централа.
 - 3.1. Обслужва всички входящи и изходящи разговори към и от:
 - 3.1.1. Единния номер на контактния център 02 9311111.
 - 3.1.2. Допълнителните 02 9870777, 02 9040950.
 - 3.1.3. Универсалния номер 0700 10200.
 - 3.2. Обслужва минимум 5 едновременни входящи разговора, с **опция** за увеличаване.

Валиден на основание
Рег. номер 2016/689

- 3.3. Вътрешни телефонни постове, разпределени в 3-те обекта, описани в този документ. Вътрешните телефонни постове са свързани с телефонната централа по SIP през VPN.
 - 3.4. Изпълнителят трябва да изгради гласово меню (IVR). Организацията на гласово меню (IVR) е по зададени от БДЖ ПП схеми, със аудио файлове, предоставени от БДЖ ПП. Услугата трябва да позволява периодична пренастройка на гласовото меню, съобразно бизнес нуждите на БДЖ ПП.
 - 3.5. БДЖ ПП ще предостави схема на организирането на пренасочванията на входящите обаждания към работните места, агентите, организиране на опашки за изчакване, съобразена с наличността на агентите и часовия пояс.
 - 3.6. Услугата трябва да позволява бързо и лесно добавяне на запис със спешни съобщения при масови проблеми и аварии, предизвикващи голям входящ трафик от обаждания.
 - 3.7. Автоматичен запис на всички входящи и изходящи разговори. Виртуалната IP централа трябва да позволи запис на разговори до 30,000 минути. БДЖ ПП има ангажимент да прехвърля направените записи за съхранение върху масиви за съхранение.
 - 3.8. Осигуряване на възможност БДЖ ПП да трансферира записаните разговори от виртуалната IP централа до свои масиви за съхранение.
 - 3.9. Системата на Виртуалната телефонна централа трябва да се пази пълна история на входящите и изходящите повиквания в база данни. Тази база данни трябва да бъде достъпна за БДЖ ПП за трансфер с цел анализи.
 - 3.10. Вътрешните телефонни постове трябва да са организирани чрез софтуерни телефони (агентите в обекта на Централна гара) и хардуерен телефон (в обекта на централен офис).
4. VPN за нуждите на комплексната услуга.
 - 4.1. Агентите ще са разположени в 3 обекта в София:
 - 4.1.1. Централна гара София, 5 агента;
 - 4.1.2. Централен офис БДЖ Иван Вазов 3, 2 агента;
 - 4.1.3. Изнесен кол център, адрес на територията на София, ще се уточни допълнително.
 - 4.2. Първите два обекта трябва да са обезпечени с VPN връзка до виртуалната IP централа. VPN връзката на всеки обект трябва да е с подходящия капацитет да пренесе SIP сигнализацията и разговорите с необходимото качество.
 - 4.3. Изнесенният (трети) обект трябва да се разглежда като опция в техническото и ценовото предложение. Свързаността към него ще бъде изградена по време на изпълнение на договора, при възникване на бизнес необходимост и при заявка от страна на БДЖ ПП.
 - 4.4. Не се очаква през тези VPN канали да се пренася друг трафик освен SIP сигнализация и разговори.

Замънено на основание
Решение 2016/689 /

5. Ниво на услугата и управление на инциденти.
 - 5.1. Услугата трябва да е налична и работоспособна в режим 24x7.
 - 5.2. Наличността на услугата трябва да е минимум 98% на месечна база (отчетен период).
 - 5.3. При възникване на проблем реакцията трябва да бъде до 30 минути и разрешаването на проблема – до 4 часа.
 - 5.4. Изпълнителят трябва да предостави контактна точка за ескалация на проблеми – телефон, електронна поща, уеб портал.
 - 5.5. Изпълнителят трябва да разполага със система за управление на инцидентите и проблемите.
 - 5.6. Всеки възникнал проблем или инцидент трябва да се отразява в тази система, и да може да се проследява негово развитие от възникването до решаването му.

6. Предложение
 - 6.1. Техническото предложение трябва да включва описание на предлаганите архитектура и технологии за предоставяне на комплексната услуга.
 - 6.2. Ценовото предложение трябва да включва:
 - 6.2.1. Цена на изграждане на комплексната услуга, разбита по пера. Допълнителните елементи също трябва да са разбити по пера.
 - 6.2.2. Цена на месечен абонамент на комплексната услуга, разбита по пера. Допълнителните елементи също трябва да бъдат разбити по пера.
 - 6.2.3. Включен месечен пакет изходящи разговори към български фиксирани и мобилни мрежи;
 - 6.2.4. Цена на минута разговор и начин на тарифиране на изходящите разговори след изчерпване на включените минути, по направления – национални (фиксирани и мобилни), международни (фиксирани и мобилни);
 - 6.2.5. Цена на минута разговор и начин на тарифиране на изходящите разговори към направления, които не са обхванати от горните две.
 - 6.2.6. Методът и цената на таксуване на входящите разговори към универсалния номер 0700 10200.

7. Предоставяне на услугите.
 - 7.1. Всички услуги по тази ОП трябва да се предоставят в рамките на 15 дни от сключването на договора.
 - 7.2. Всички услуги по тази ОП трябва да се предоставят на територията на град София.

8. Изисквания към изпълнителя
 - 8.1. Изпълнителят трябва да е предприятие по смисъла на ЗЕС, което има разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – номера, за осъществяване

Валченко на основание
Регламент 2016/688 /

на обществени електронни съобщения, и да е вписан в публичния регистър на КРС съгласно чл.33, ал.1, т.2 от ЗЕС.

- 8.2. Изпълнителят трябва да има внедрена система за управление качеството, сертифицирана по стандарт БДС EN ISO 9001 или еквивалент, с обхват относим към предмета на поръчката.