

ДОГОВОР

№ 1005-40-80 1 22. 10. 2015

„Сервизно обслужване на системата за гласови комуникации на Националния осигурителен институт“

Днес, 22. 10. 2015 година, в град София, между:

1. НАЦИОНАЛНИЯТ ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ, адрес: 1303 София, бул. Ал. Стамболийски 62-64, ЕИК: 121082521, представляван от Георги ^{чл. 2 3312} Юруков – Главен секретар на НОИ, длъжностно лице по чл. 8, ал. 2 от ЗОП, съгласно Заповед № 78 от 30.01.2014 г. на Управителя на НОИ, наричан за краткост **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна,

и

2. „АЛКОМ-ТЕХ“ ЕАД, ЕИК: 121263692, със седалище и адрес на управление: гр. София, район Лозенец, бул. „Черни връх“ № 33Е, ет. 5, представлявано от Емилиан ^{чл. 2 3312} Караманов – Изпълнителен директор, наричан по-долу за краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ** от друга,

след проведена откритата процедура за възлагане на обществена поръчка по реда на глава V от ЗОП, се сключи настоящият договор за следното:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл. 1. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема да извърши цялостно сервизно обслужване, включително резервни части, хардуерна и софтуерна поддръжка на гласовата комуникационна система на Националния осигурителен институт, в т.ч. свързани в мрежа телефонни централи от фамилията Alcatel-Lucent OmniPCX 4400 Enterprise CS Cristal hardware - 7 броя (с дублирано управление) и телефонни централи от фамилията OmniPCX Enterprise OXE R8.0 - 36 броя (с единично управление), IP телефонни апарати - 183 броя, цифрови и аналогови - 4490 броя, операторски конзоли - 3 броя, съгласно техническата спецификация на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** от документацията за участие, техническото и ценовото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, които са неразделна част от настоящия договор.

(2) Обхватът на цялостното сервизно обслужване, включително доставката на резервните части, хардуерна и софтуерна поддръжка на системата за гласови комуникации на НОИ е посочен в техническата спецификация на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, техническото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и в „Споразумението за ниво на техническо обслужване/SLA“, които са неразделна част от настоящия договор.

Чл. 2. Място на предоставяне, на услугите: Централно управление (ЦУ) на НОИ, бул. „Александър Стамболийски“ №62-64, Териториалните поделения (ТП) и офисите на НОИ, съгласно Таблица №1 от техническата спецификация към документацията за участие.

II. ЦЕНИ, РАЗПЛАЩАНЕ И ОТЧИТАНЕ

Чл. 3. (1) Общата цена на възложената с настоящия договор поръчка, съгласно ценовото предложение (Предлагана цена) на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** е в размер на **199 920 лева (сто деветдесет и девет хиляди, деветстотин и двадесет лева) без**

включен ДДС и 239 904 лева (двеста тридесет и девет хиляди деветстотин и четири лева) с ДДС.

(2) Разплащането на договорената сума се извършва на равни месечни вноски в размер на 8 330 (осем хиляди триста и тридесет) лева без включен ДДС срещу представена фактура и двустранно подписан обобщен ежемесечен протокол за извършените през съответния месец дейности, в който се описват съставените през периода сервизни протоколи. В случай, че услугата е предоставена през непълнен месец, заплащането на месечната вноска е пропорционално на периода на изпълнение като част от съответния месец.

(3) Всяка месечна вноска по ал. 2 се фактурира от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** след двустранно подписан обобщен протокол, като фактурата и изготвения от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** обобщен протокол се представят на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в срок до 10 (десет) работни дни, считано от 1-во число на месеца, следващ отчетния период.

(4) Заплащането на изпълнените услуги по настоящия договор се извършва по банков път в срок до 10 (десет) работни дни срещу издадени фактури и подписани обобщени протоколи, считано от датата на получаването им при **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(5) Всички разходи за изпълнение предмета на договора са включени в общата цена по чл.3, ал.1 от същия.

(6) Плащанията се извършват от ЦУ на НОИ, с платежно нареждане, по банкова сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:

Банка:

IBAN: *сч. 72 20016*

BIC:

(7) При промяна на банковата сметка, посочена в предходната алинея, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** уведомява своевременно писмено **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за настъпване на промяната. В случай, че не уведоми **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, плащането по сметката се счита за валидно извършено.

III. СРОКОВЕ

Чл. 4. (1) Срокът за изпълнение на настоящия договор е 24 (двадесет и четири) месеца, считано от датата на подписването на договора.

(2) В срок до 10 (десет) работни дни, считано от датата на сключване на договора, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** изготвя и предоставя за съгласуване от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** „График за извършване на профилактика и проверка на оборудването по места” (за първоначална профилактика и проверка, както и за профилактика и проверка през втората година от изпълнението на договора), в който:

1. срокът за първоначална профилактика и проверка на оборудването по места е до 30 (тридесет) работни дни от датата на съгласуване на графика от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

2. срокът за профилактика и проверка на оборудването по места за втората година от изпълнението на договора е до 30 (тридесет) работни дни през втората година от изпълнението на договора.

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Чл. 5. (1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право:

1. Във всеки момент от изпълнението на договора да осъществява контрол на изпълнението, относно качеството и техническите параметри, без това да пречи на оперативната самостоятелност на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

2. Да ползва предоставяните услуги в съответствие с изискванията на настоящия договор;

3. При неизпълнение от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да прекрати договора, отправяйки едностранно писмено предизвестие до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

4. Да прекрати договора при условията на чл. 43, ал. 4 от ЗОП.

5. Чрез определени от него технически лица да подава заявка за отстраняване на възникнали повреди.

6. Да спира финансирането и иска отстраняване за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** на допуснати от последния недостатъци при изпълнение на договора.

(2) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е длъжен:

1. Да заплаща дължимата цена, в уговорените срокове, след издаване на фактура от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

2. Да определи техническо лице за свой представител за всеки обект, за приемане на извършените работи и за съставяне и подписване на съответните документи;

3. При извършване на действия по функционалните конфигурации, предмет на настоящия договор, да информира за тях **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и при необходимост да получава консултиране и пълно съдействие от негова страна;

4. Да осигурява условия на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за извършване на ремонт и тестване на техническите средства, като не пречи на работата му и предоставя достъп до необходимите, за изпълнение предмета на този договор, помещения;

5. По време на действието на този договор да не допуска трети лица, включително и негови служители, да извършват действия по ремонт на оборудването, предмет на този договор, без знанието на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

6. Да приема изпълнените в срок и качествено дейности по предоставянето на обслужването, като подписва ежемесечен обобщен протокол, както и сервизните протоколи за всяка извършена дейност, включена в предмета на настоящия договор.

V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл. 6. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право:

1. Да получи договорената в чл. 3, ал. 1 сума, съгласно договорените в настоящия договор начини и срокове.

2. Да иска от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** да приеме услугите, извършени качествено, в срок и в съответствие с този договор и всички приложения към него, през съответния месец.

Чл. 7. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен:

1. Да осигурява непрекъсната, надеждна работа на цялата система за периода на договора, осигурявайки техническата ѝ изправност, според изискванията на производителя и достигнатото до момента технологично ниво.

2. Да отстранява незабавно и за своя сметка допуснатите от него недостатъци в процеса на изпълнението на договора.

3. Да изпълни точно, качествено и в срок дейностите, предмет на настоящия договор, съгласно условията, начините и сроковете, описани в договора и всички приложения към него;

4. Да извършва периодична профилактика на оборудването от комуникационната система, съгласно условията и сроковете в съгласувания с **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** „График за извършване на профилактика и проверка на оборудването по места” по чл. 4, ал. 2, и да предоставя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** протокол за извършената профилактика;

3. Да осигурява самостоятелно, за своя сметка, необходимите му резервни части, техническа документация, функционален софтуер, консумативи свързани с поддръжката на сервизираното оборудване и персонал за изпълнение на задълженията по настоящия договор;

4. Да оказва съдействие на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за локализиране на неизправността при проблеми във връзката на оборудването по чл. 1 с обществената телефонна мрежа и/или с други ведомствени и корпоративни мрежи;

5. При възникване на техническа авария в оборудването да осигури компетентно лице за диагностика и отстраняване на повредата;

6. Да отстранява възникнали повреди при нормални условия на работа в сроковете от техническото предложение;

7. Да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на гласовата комуникационна система в състояние на работа, във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините;

8. Да получава сигналите за повреди, прекъсвания и други форми за неизправности в гласовата комуникационна система, от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, по следния начин: интерактивно web-базирано приложение (<http://www.alcomtech.bg/support>), телефон (02 917 00 61, 0888 241 180), факс (02 917 00 63) или e-mail (support@alcomtech.bg), 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да води регистър по дата и час на заявяване на проблема, причина и време за отстраняване.

9. Да консултира и оказва пълно съдействие на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** при извършване на дейности по функционални конфигурации, предмет на настоящия договор.

10. При възможност да осигури запазване на работоспособност и поддръжка на гласовата комуникационна система на НОИ при бедствия, аварии и кризи.

11. Да организира работата си така, че при всеки възникнал проблем да разполага със съответния специалист и необходимата за подмяна нова и неупотребявана резервна част/устройство. Доставката на резервни части при възстановяване на проблемното оборудване следва да е съобразно със сроковете по т. 2.11 от Техническите спецификации. Всички резервни части/устройства, които се ползват от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за подмяна в гласовата комуникационна система на НОИ следва да са от Производителя на сервизираното оборудване.

12. В случай на липса на дадена резервна част, поради спиране от производство, същата се заменя с нов нейн функционален аналог, одобрен от Производителя на оборудването. Ако за функционирането на новата част е необходимо закупуване на допълнителни елементи или лицензии, то те са за сметка на Изпълнителя и се заплащат от него.

Чл. 8. (1) Срокът за реакция започва да тече от момента на първично уведомяване за проблема от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** по начините, описани в чл. 7, т. 8 от договора, чрез упълномощените за това лица. За приет от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** сигнал се смята съобщен или изпратен до **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** контролен номер, под който е маркиран проблема и по който се работи за отстраняването му.

(2) Сроковете за отстраняване на проблеми в системата за гарантирана техническа поддръжка са съгласно техническото предложение и „Споразумението за ниво на техническо обслужване/SLA/” на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

Чл. 9. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ предоставя информация и технически консултации при възникване на проблем на следния телефонен номер - 02 917 00 61, 0888 241 180.

Чл. 10. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ носи отговорност за щети, кражби и повреди, причинени на технически средства, имущество или персонал на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** от служители на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и установени от представители на двете страни.

Чл. 11. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ извършва обучение на определени от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** служители на НОИ по предварително предложена от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и съгласувана и одобрена от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** програма, съгласно

условията заложен в Техническата спецификация и документацията за участие в обществената поръчка.

Чл. 12. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ разглежда и взема становище по искания, жалби и предложения от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** във връзка с договора в срок до 10 (десет) работни дни от датата на получаването им.

Чл. 13. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ предварително уведомява **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** при искане за достъп до негови помещения.

Чл. 14. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не носи отговорност за щети и материални последствия на оборудването, причинени от настъпили по независещи от него обстоятелства (природни бедствия, наводнения, гръмотевици, пожар, кражби и други подобни).

VI. ГАРАНЦИИ И РЕКЛАМАЦИИ

Чл. 15. Гаранцията за изпълнение е в размер на 5 % от общата цена на договора без ДДС и се представя от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** към момента на подписване на договора. Стойността на гаранцията за изпълнение възлиза на 9 996 лева (*девет хиляди деветстотин деветдесет и шест лева*). Гаранцията се внася с платежно нареждане (в платежното изрично се посочва основанието за внасяне) по сметка на НОИ – БНБ; BIC BNBGBGSD; IBAN BG89 BNBG 9661 3100 1715 01; или се представя под формата на безусловна банкова гаранция. Банковата гаранция следва да дава възможност на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** да реализира правата си по същата само въз основа на свое едностранно волеизявление, независимо от претенции на трети лица и без да са необходими други доказателства относно неизпълнение на договорно задължение от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. Гаранцията за изпълнение се освобождава до 30 (тридесет) календарни дни след изтичане срока на договора.

Чл. 16. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право, в рамките на срока на договора, да прави рекламации пред **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за констатирани недостатъци при предоставяне на услугите, като иска отстраняването или коригирането им за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, и укаже подходящ срок за това. Рекламационното съобщение може да бъде изпратено по факс, телефон, електронна поща, обикновена поща. Срокът за реакция на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** е съгласно техническите изисквания на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и техническото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

VII. САНКЦИИ

Чл. 17. За неизпълнение:

1. При пълно неизпълнение на договорните задължения **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** дължи неустойка в размер на 30 % от общата стойност на договора. Пълно неизпълнение е неизпълнението на договорните задължения надхвърлящи тридесет календарни дни.

2. При неточно изпълнение на договорните задължения **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** дължи неустойка в размер на 20 % от стойността на месечната цена без включен ДДС, но не по-малко от 1 000,00 (хиляда) лева. Неточното изпълнение се установява от комисия от длъжностни лица, назначени от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, които съставят констативен протокол за установеното неизпълнение.

3. При забавено изпълнение спрямо **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** се прилага неустойка в размер на 0.1% от общата стойност на договора на календарен ден от забавянето, но не повече от 5% върху тази стойност.

4. При забавено изпълнение на задълженията по чл. 8, надхвърлящо 20 (двадесет) календарни дни, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право сам да отстрани недостатъците за

сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. Това действие на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** не засяга правата му да получава качествено сервизно обслужване.

Чл. 18. (1) Страните се освобождават от санкции за неизпълнение на задълженията си по този договор, ако причините са предизвикани от форсмажорни обстоятелства, за които е задължително своевременно уведомяване на страните.

(2) Под форсмажорни обстоятелства се разбира природно бедствие, война, национална стачка, епидемия, акт на орган на управление и др. събития, които могат да доведат до обективна невъзможност за изпълнение. В този случай страните си дължат само действително извършените разходи.

Чл. 19. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да удържи от поредното дължимо плащане по настоящия договор или от гаранцията за изпълнение на договора суми равни на неустойките по чл. 17 от договора.

(2) В случай, че гаранцията за изпълнение не е достатъчна за реализиране на правата на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** по ал. 1, последният има право да търси разликата по общия исков ред.

Чл. 20. При констатиране по съответния ред, че за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** работят лица, за които не са внесени дължимите осигурителни и здравноосигурителни вноски, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** с писмено предизвестие може:

1. Да прекрати едностранно договора с едномесечно писмено предизвестие, без да дължи неустойка;

2. Да не прекратява договора, ако това отговаря на неговите интереси, и да наложи еднократна неустойка в размер на 3 % от общата стойност на договора без включен ДДС, която се удържа от представената гаранция.

VIII. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 21. (1) Настоящият договор се прекратява с изтичането на срока за изпълнение по чл. 4, ал. 1.

(2) Настоящият договор може да бъде прекратен при следните обстоятелства:

1. при доказана обективна невъзможност за изпълнение на договора;

2. в случай на настъпили съществени промени в обстоятелствата за изпълнение на договора по причини, за които страните не отговарят;

3. при започване на процедура по ликвидация на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

4. при откриване на производство по несъстоятелност на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

5. при заличаване на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** в търговския регистър на Агенция по вписванията.

6. едностранно от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, с едномесечно писмено предизвестие, без да дължи неустойки за това.

IX. ОБЩИ УСЛОВИЯ

Чл. 22. (1) Никоя от страните няма право да прехвърля свои права или задължения по договора на трети лица, без предварителното писмено съгласие на другата страна.

(2) Всички спорове, които могат да възникнат във връзка с настоящия договор, по повод неговото изпълнение или тълкуване, включително споровете, породени или отнасящи се до неговата недействителност или прекратяване, страните трябва да решат чрез договаряне помежду си.

(3) В случай на невъзможност за разрешаване на споровете по пътя на договарянето, те подлежат на разглеждане и решаване по съдебен ред от компетентния съгласно българското законодателство съд по седалище на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(4) Договорът влиза в сила от датата на неговото подписване.

(5) Повредите в гласовата комуникационна система на Националния осигурителен институт възникнали вследствие включване на допълнителни устройства, проблеми с електрозахранването, пожар, наводнения или форсмажорни обстоятелства, не са предмет на настоящия договор.

(5) За всички неуредени с настоящия договор въпроси се прилагат действащите разпоредби на българското гражданско и търговско законодателство.

(6) Настоящият договор, ведно с приложенията, представляващи неразделна част от него се състави в два еднообразни екземпляра – един за **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и един за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

Чл. 23. Неразделна част от настоящия договор са:

1. Техническата спецификация на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** от документацията за участие;

2. Техническото предложение от офертата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

3. Ценовото предложение от офертата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

4. Споразумение за ниво на техническо обслужване /SLA/;

5. График за извършване на профилактика и проверка на оборудването по места;

6. План-програма за обучение на служители на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

Главен секретар на НОИ: _____

(Георги ЮРЖКОВ)

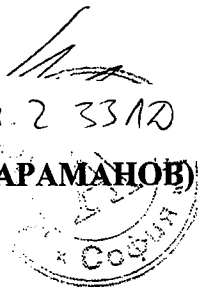
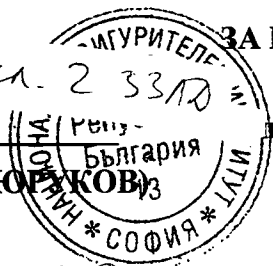
Гл. счетоводител: _____

(Албена АЛЕКСАНДРОВА)

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

д. директор: _____

(Емилиян КАРАМАНОВ)



ПРОГРАМА **За провеждане на курсовете**

за експлоатация, техническа поддръжка и конфигуриране на телефонни централи от фамилията OmniPCX Enterprise на Alcatel-Lucent и активно комуникационно оборудване

I. 18.01.2016 г. – понеделник – 09:00 часа

Място: - гр.София бул.Черни връх 33Е ет.5 Заседателна зала;

Лектор: инж. Николай Тасов

Основна архитектура на системата – 3 часа

- Общо описание на централата
- Поддържаните протоколи на телефонната централа - основни принципи и технологии за комутация
- Видове архитектури
- АСТ архитектура – описание, предимства, видове структури
- Шелфове, видове кабинети
- Основни модули, описание, структура, свързване и захранване – управляващ модул, GD, CS, ISDN PRI, ISDN BRI, UAI, Z, INTOF, PCM, INT-IP, IO2N, GRA2, RMA, VG, NPRAE-2, и други
- Медия гейтуей архитектура, описание, видове и модули
- Видове телефонни апарати, факс и терминали

Системни команди – 3 часа

- Команди на операционната система за софтуерно управление на телефонните централи– описание и параметри
- Включване и изключване на системата
- Съхранение на конфигурация, архивиране и възстановяване.
- Инсталиране на хардуер
- Работа с програмни продукти за управление на телефонните централи

Практика и лаборатория

II. 19.01.2016 г. – вторник – 09:00 часа

Място: - гр.София бул.Черни връх 33Е ет.5 Заседателна зала;

Лектор: инж. Николай Тасов

Системни операции – 2 часа

- Създаване на шелф
- Създаване и конфигуриране на основни модули, потребители
- Новости в портфолиото на Производителя, интеграция между отделните версии на оборудването

Практика и лаборатория

IP атрибути за управление на системата – 4 часа

- IP конфигурация на системата
- IP конфигурация на CS
- IP конфигурация на GD
- Смяна на IP параметри
- Топология на Alcatel инфраструктурата в НОИ, анализ и насоки за подобряване. Резервирани решения и възможности за реализация.

Практика и лаборатория

III.20.01.2016 г. – сряда – 09:00 часа

Място: - гр.София бул.Черни връх 33Е ет.5 Заседателна зала;

Лектор: инж. Николай Тасов

Операционна система и бази данни, с които работят телефонните централи – 2 часа

- Управление на бази данни
- Архивиране и възстановяване на бази данни
- Лицензи, лицензна политика
- Инсталационен софтуер за IP АТЦ
- Достъп до системата с telnet клиент – запазване, възстановяване и промяна на база данни, софтуерни ключове; настройки и синхронизация на дата и час

Практика и лаборатория

Външни връзки – 5 часа

- Трънк групи – видове, конфигуриране (DDI, NDP, ARS)
- Управление на трънковете
- TO/T2/NDDI
- SIP
- Специални команди

Практика и лаборатория

IV.21.01.2016 г. – четвъртък – 09:00 часа

Място: - гр.София бул.Черни връх 33Е ет.5 Заседателна зала;

Лектор: инж. Николай Тасов

Основни възможности и функции на централата – 5 часа

- Описание на възможностите и функциите, предоставяни на потребителите
- Общи технически данни и изисквания към условията за експлоатация на телефонните централи; захранване и резервирането му.
- Номерации и номерационни планове - общи данни и принципи
- Префикси и суфикси
- Принципи при рутирането на телефонни разговори

Практика и лаборатория

V. 22.01.2016 г. – петък – 09:00 часа

Място: - гр.София бул.Черни връх 33Е ет.5 Заседателна зала;

Лектор: Антон Конакчиев

Софтуерна система OmniVista 4760 (ползваната в момента или по-нова версия, съвместима с инсталираното оборудване) за администриране, наблюдение и контрол на телефонните централи – 5 часа

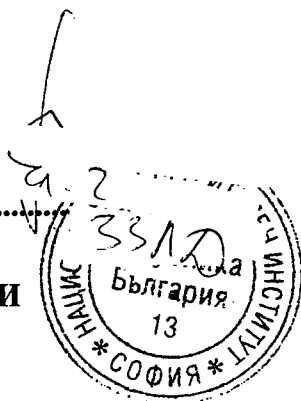
- Основни функции на продукта, инсталиране и настройки, лицензна политика
- Свързване и настройки на персоналния компютър с инсталирана на него OmniVista 4760 към телефонна централа
- Архивиране и възстановяване на инсталиран OmniVista 4760 в едно с неговите настройки и база данни
- Дейности по софтуерната поддръжка за изправност на работата на OmniVista 4760 – изчистване на остатъчна информация от временни файлове и буфери на паметта и други

- Създаване на йерархична структура за ниво на достъп до OmniVista 4760
- Създаване и поддръжка план с автоматични задачи, включително за архивиране
- Дефиниране на статистически справки за телефонните разговори по множество филтри
- Настройки и конфигурация за таксуване на телефонните разговори
- Конфигуриране на номерационен план и настройки за рутване на телефонни разговори
- Конфигурация и настройки на трънк групи
- Създаване на потребители (за телефонни и факс апарати) и групи от потребители, включително значението и приложението на съответните им параметри/характеристики
- Разчитане на основните видове аларми/логове и възможности за контрол и отстраняването на проблеми
- Топология на свързване на телефонните централи и видове реализация

Практика и лаборатория

Тест – 2 часа

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:.....
Георги ЮРУКОВ
 Главен секретар на НОИ



ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:....
Емилиян КАРАМАНОВ
 Изпълнителен Директор
 „АЛКОМ-ТЕХ” ЕАД



Дата: 20.10. 2015 г.

**Споразумение за ниво на техническо обслужване /SLA/
за
Сервизно обслужване на гласовата комуникационна система на
Националния осигурителен институт.**

Споразумението представлява неразделна част от Договора, в която се определят качествените параметри, които се прилагат по отношение на Услугата, както и задълженията на Страните, свързани с осигуряване на тези качествени параметри.

1. Действия при възникване на “Проблем”

1.1. Уведомяване

1.1.1. Начини за уведомяване.

При възникване на проблем, локализиран от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, оторизиран представител на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ уведомява ИЗПЪЛНИТЕЛЯ посредством един от следните начини:

- по интерактивен път чрез web- базирано приложение,
- писмено, факс или e-mail,
- устно уведомяване по телефон

За целта се попълва формата на заявка, посочена на черт.2 от описанието на Система за приемане на съобщения за възникнал проблем (Trouble Ticket System).

При възникване на проблем, локализиран от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, той се самосезира.

1.1.2. Форма на уведомлението

Уведомлението се осъществява чрез формата на заявка, посочена на черт.2 от описанието на Система за приемане на съобщения за възникнал проблем (Trouble Ticket System).

Попълват се задължителните полета във формуляра, маркирани с удебелен шрифт, а именно:

- Име и фамилия
- e-mail адрес
- Относно – кратко описание, например „ Възникна проблем с (посочва се типът, номерът на оборудването, адреса) - проблем с външни линии в телефонна централа OmniPCX Enterprise, №23, НОИ Хасково,.....”
- Описание на проблема – възможно най-пълно описание на конкретни ефекти, факти, резултати, характеристики възникнали вследствие появата на проблема
- Категория (Приоритет) на проблема –клиентът (изпълнителят) маркира категорията (приоритета) на проблема според важността на отпадналите/променени функции, параметри и др. в съответствие с категориите, посочени в Раздел „Категоризация на проблемите” от SLA
- Контролен текст – въвежда се с цел защита от автоматизирано генериране на заявки

Нездължителните полета са препоръчителни:

- Телефон – въвеждането е желателно с цел свързване при необходимост от доуточняващи въпроси

1.2. Обработка на уведомяването

ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ открива досие “Проблем No....” със следните задължителни номенклатури в регистъра за уведомление:

- Номер на проблема;
- Дата/час/минута на уведомяването;
- Кратко описание проблема (дадено от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ/ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ);
- Причина за проблема;
- Предприети действия по отстраняване на проблема;
- Дата/Час/Минута на закриване на проблема;
- Продължителност;
- Забележки.

1.3. Действия по отстраняване на проблема

1.3.1. След постъпване на информация за проблем от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ, в рамките на дефинираното време за реакция, анализира постъпилата информация и уведомява ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за предприетите действия по отстраняване на проблема.

1.3.2. Въз основа на резултатите от анализа и текущите налични ресурси ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ организира и изпраща на обекта сервизна група.

1.3.3. След пристигане на сервизната група се пристъпва към идентификацията и локализирането на проблема и възстановяване на нормалната работоспособност на оборудването.

ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ, по време на работата, уведомява периодично за напредъка по отстраняването на проблема.

ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ работи по отстраняване на проблема докато проблемът не бъде закрит.

2. Параметри на сервизното ниво

2.1. Дефиниране на основните параметри:

2.1.1. Първично уведомяване на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Това е първо уведомяване за проблем в оборудването от:

- Страна на Възложителя
 - по интерактивен път чрез web- базирано приложение,
 - писмено, факс или e-mail,
 - устно уведомяване по телефон
- Страна на Изпълнителя
 - самосезиране при установяването от страна на Изпълнителя

2.1.2. Време за реакция

Времето за реакция е периода от момента на първично уведомяване от страна на Възложителя/Изпълнителя до получаването при Възложителя на контролен номер, под който е маркиран проблема и по който ще се работи за отстраняването му от страна на Изпълнителя с информация за предприетите действия.

2.1.3. Време за явяване на сервизната група

Означава периода от първичното уведомяване на Възложителя до явяване на място на сервизни специалисти.

2.1.4. Време за отстраняване на проблема

Означава периода от първично уведомяване за проблема до пълно възстановяване на нормалната работоспособност на оборудването

2.1.5. Категоризация на проблемите:

Проблемите в сервизираното оборудване ще бъдат категоризирани както следва:

Таблица 1

	Категория	описание
1.	спешен	проблем с функционалността на телефонната централа в централно управление на НОИ в гр. София
2.	неотложен	отпадане от експлоатация на телефонна централа и/или едновременният отказ и/или загуба на повече от 15 % от общия брой на вътрешните цифрови и/или ISDN линии, вътрешните аналогови линии, външните трънкове за телефонна централа
3.	друг	всички останали с изключение на проблеми в телефонните апарати
4.	проблеми в телефонните апарати	проблеми в телефонните апарати

2.2. Време на гарантиран сервиз – 24/7/365

2.3. Времена за реакция, за явяване на работната група, за отстраняване на проблем.

Таблица 2

№	Категория проблем по т.4.1.5	Време за реакция	Време за явяване на работна група	Време за отстраняване
2.3.1.	спешен /1/	30 минути	1 час*	6 часа*
2.3.2.	Неотложен /2/	1 час	6 часа*	В рамките на следващия работен ден*
2.3.3.	Друг /3/	2 часа в работното време на Възложителя	до 6 часа от началото на следващ работен ден*	до края на следващите два работни дни*
2.3.4.	проблеми в телефонните апарати /4/	-	-	не повече от 10 работни дни след предоставянето им в сервизния център на Изпълнителя

*Посочените срокове са валидни при своевременно осигурен достъп от страна на Възложителя (в рамките на дефинираното времето за реакция)

2.4. Ескалационен процес

2.4.1. Общи условия.

Ескалационната процедура се прилага за всички случаи на Неизправност, свързани с Услугата, посочени в Споразумението. Само тези случаи могат да бъдат предмет на ескалиране, с който се заемат лицата с по-високи права на вземане на решения.

Ако критерият за ескалиране, описан в нивата на ескалиране е изпълнен, ескалирането може да се насочи към следващото по-високо ниво, след изтичане на периода на ескалиране. Периодът на ескалиране е времето, което трябва да измине преди една промяна да се осъществи от едно ниво към друго по-високо ниво.

2.4.2. Нива на ескалиране

В случай на Неизправност ескалационният процес се развива на две стъпки в следните основни нива.

2.4.2.1. Оперативно ниво.

Оперативното ниво се занимава с отстраняване на неизправности в нормалната сфера на експлоатация.

2.4.2.2. Ниво на ескалиране 1 (HE1).

2.4.2.3. Ниво на ескалиране 2 (HE2).

За всяко от така описаните нива предварително се посочва контактното лице, което е отговорно за съответното ниво на ескалиране. Това означава, че и двете страни трябва да назоват лице за контакт за всяко ниво, което да действа като свързваща точка за комуникиране за съответното ниво на ескалиране.

Ако бъде сменено лицето за контакт, другият договорен партньор се информира писмено. Не могат да се назовават няколко лица за едно ниво, тъй като отговорността в случай на Неизправност не може да бъде разграничена достатъчно ясно.

Ако лицето за контакт за дадено ниво не може да бъде намерено, нивата на ескалиране могат да се достигнат и чрез ниво 1, което е на разположение 7 дни x 24 часа.

Йерархията за комуникиране на нивото на съответните нива на ескалиране трябва да се поддържа, за да се предотврати некоординирана процедура между йерархиите на ескалиране на партньорите по договора.

2.4.3. Данни за контакт на Изпълнителя

Данните за контакт на Изпълнителя са посочени в Таблица 1, съдържаща както следва:

2.4.3.1. Времеви период, в който съобщенията за неизправности се поемат от Изпълнителя и съответните данни за контакт за Съобщенията за неизправност на оперативно ниво при Изпълнителя.

2.4.3.2. Данните за контакт на Изпълнителя за две нива на ескалиране (HE 1, HE 2) и съответното договорено време, за което възможността за ескалиране в случай на неизправност се развива.

Таблица 1

Ниво на ескалиране	Лице за контакт	Телефон	Факс / Ел. адрес	Период на ескалиране
НЕ 2	Емилиян Караманов	0888 621 900	02 917 0063 karamanov@alcomtech.bg	100% от договореното време за отстраняване на неизправност, плюс 5 часа
НЕ 1	Павел Личев	0888 241 180	02 917 0063 lichev@alcomtech.bg	100% от договореното време за отстраняване на неизправност, плюс ¹⁾ 1 час
Оперативно ниво	Лице за контакт	Телефон	Факс / Ел. адрес	Работно време
	Семо Миронов	0889 502 238	02 917 0063 mironov@alcomtech.bg	7/24/365

¹⁾ Приемане на ескалации извън нормалното работно време (понеделник до петък 08:30 – 17:30 ч.)

2.4.4. Данни за контакт на Възложителя

Данните за контакт на Възложителя са посочени в Таблица 2, съдържаща както следва:

2.4.4.1. Данни за връзка с Възложителя на оперативното ниво.

2.4.4.2. Данни за връзка с Възложителя за две нива на ескалиране (НЕ 1, НЕ 2)

Таблица 2

Ниво за ескалиране	Лице за контакт	телефон	Факс/ел. адрес	Период на ескалиране
Ниво за ескалиране 2	Марин Калчев	029261500	Факс: 029261506 <u>Marin.Kaltchev@NSSI.BG</u> моб. тел. 0889815328	100% от договореното време за отстраняване на неизправност, с допълнителни 5 часа
Ниво за ескалиране 1	Юлий Идесман	029261516	Факс: 029261506 <u>Yuliy.Idesman@nssi.bg</u> моб. тел. 0888664579	100% от договореното време за отстраняване на неизправност, с допълнително 1 час
Оперативно ниво	Илияна Иванова	029261531	Факс: 029261506 <u>Iliyana.Ivanova@nssi.bg</u>	Официалното публикувано работно време на Възложителя

1) Приемане на ескалации извън нормалното работно време (понеделник до петък 08:30 – 17:30 ч.)

3. Видове безплатни сервизни услуги:

3.1. Гореща телефонна линия (On-line help)

В тази услуга са включени консултации включително по телефон, факс, e-mail от технически компетентни лица на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и/или допълнително професионално консултиране на технически екип на Възложителя.

3.2. Създаване и съхраняване при Възложителя на копие на текуща конфигурация на оборудването (Back-up)

В тази услуга са включени периодичен запис и съхраняване при Възложителя на съществуваща база данни за конфигурацията на оборудването.

3.3. Консултации на място (On-site assistance)

В тази услуга са включени консултации и съдействие на място от страна на екип от специалисти на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, при софтуерни и хардуерни преконфигурации и други.

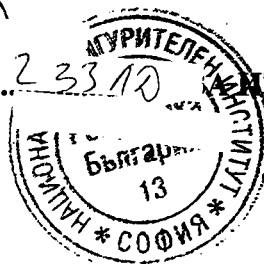
3.4. Профилактика (Preventive maintenance)

В тази услуга са включени периодична профилактика на хардуера и софтуера, дистанционен контрол и анализ на статистическата и трафичната информация, изготвяне на препоръки за подобряване условията на експлоатация и обслужване на оборудването.

3.5. Ремонт и отстраняване на неизправности

В тази услуга са включени диагностика за установяване на проблем в оборудването, отстраняване на проблем без подмяна на модули, отстраняване на проблем с подмяна на модули, инсталация и преинсталация на функционален софтуер, тестове за установяване изправността на оборудването след отстраняването на проблемите, въвеждане на ремонтираното оборудване в експлоатация.

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:
Георги ЮРУКОВ
Главен секретар на НОИ



ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:
Емилиан КАРАМАНОВ
Изпълнителен Директор
„АЛКОМ-ТЕХ” ЕАД

