

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

### ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ. ИЗИСКВАНИЯ И УСЛОВИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ПРЕДМЕТА НА ПОРЪЧКАТА

Всички посочени изисквания на възложителя в тази глава са задължителни при изпълнението на предмета на обществената поръчка.

#### I ЧАСТ - ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ на услугата предоставяне на карти за гласова комуникация и на нови технологични карти

##### Раздел I. ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ

Към месец Ноември 2019 година броят на съществуващите VOICE/DATA СИМ карти, които възложителят ще ползва при осъществяване на своята лицензионна и търговска дейност и по отношение на които избраният за изпълнител ще трябва да извърши преносимост към своята мрежа (ако е приложимо), са както следва:

- 1) Предоставяне на гласови услуги чрез СИМ карти за пренос на глас => 2582 VOICE СИМ карти;
- 2) Предоставяне на услуги за пренос на данни чрез DATA пакет активиран към VOICE СИМ карта по заявка на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ => 2582 броя VOICE СИМ карти.
- 3) Предоставяне на услуги чрез съществуващи СИМ карти за пренос на данни (DATA СИМ карти и VMC устройства) => прогнозен брой 421 СИМ карти.

При изпълнение на предмета на договора възложителят предвижда да възложи предоставяне на услуги за пренос на данни чрез нови технологични карти с прогнозен брой, както следва:

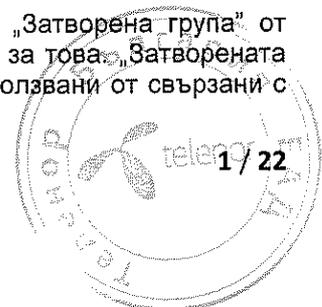
- > 3 500 броя CSD-GPRS СИМ карти;
- > 18 700 броя GPRS технологични СИМ карти.

Предвид евентуални промени в числения състав на персонала на възложителя или промяна на броя на устройствата, които ще използват технологични карти, възложителят си запазва правото да променя броя на СИМ картите за пренос на данни и глас в размер от  $\pm 10\%$  от посочените по-горе количества.

Всички СИМ карти ще използват настоящите (CSD/GPRS/EDGE/3G/4G) и бъдещи стандарти за връзка на изпълнителя, без да се генерират допълнителни такси при въвеждане в експлоатация на нов стандарт от страна на изпълнителя. В случай че при замяна/инсталация на CSD и/или EDGE и/или GPRS/3G/4G СИМ карта в конкретна/и точка/и за достъп се окаже, че СИМ картата/тите на изпълнителя не функционира/т поради липса на покритие или неизправност в мрежата на изпълнителя, страните спазват процедурата от т. IX. **Процедура за разрешаване на проблеми с покритието на мрежата на изпълнителя за предоставяните услуги чрез CSD, EDGE, GPRS/3G/4G СИМ карти, при замяна/преинсталация или инсталиране на нова СИМ карта / Раздел II. „Специфични изисквания“ / I Част "Техническа спецификация на услугата предоставяне на карти за гласова комуникация и на нови технологични карти / Глава II. „Техническа спецификация. Изисквания и условия на възложителя към изпълнението на предмета на поръчката“ от тази документация.**

Възложителят активно използва за гласова комуникация „Мобилна група“, в която влизат всички „Мобилни номера“ от вида +359 88 xxxxxxx (където xxxxxxx е от 0000000 до 9999999) **1784 броя**, и „Мобилни номера“ от вида +359 89 xxxxxxx (където xxxxxxx е от 0000000 до 9999999) **1219 броя**.

1. Предоставяне на услугите, предмет на настоящата процедура, без прекъсване, за всички СИМ карти (инсталирани към датата на сключване на договор по настоящата процедура, както и за всяка отделна нова/преинсталирана СИМ карта).
2. Поддържане на свързаност, съобразно техническите изисквания на възложителя, 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината, за целия срок на договора, който ще се сключи по настоящата процедура.
3. Предоставяне на възможност на възложителя за организиране на „Затворена група“ от ползвани номера, без да се дължат допълнителни плащания (такси) за това. „Затворената група“ на възложителя ще включва още всички СИМ карти/номера, ползвани от свързани с



възложителя лица, на които CEZ a.s., е едноличен или мажоритарен собственик на капитала. Всички разговори между изградената вътрешна телефонна система на възложителя към СИМ картите/номерата на възложителя, които са част от „Затворена група“ трябва да са включени в месечната абонаментна такса.

4. Предоставяне на унифициран (един) абонаментен план за VOICE СИМ карти на възложителя с включен минимален пакет 50 МВ данни на максимална скорост, към който да има възможност за активиране на един от 4 (четири) различни пакета за неограничен обмен на данни (DATA пакети върху VOICE СИМ карта), с обеми на пакетите при използването им на максимална скорост, както следва – 500 МВ, 2500 МВ, 5000 МВ, 25000 МВ. След достигане на обема трафик на данни на обема на максимална скорост, услугата не следва да бъде прекратявана, като е възможно единствено намаление на скоростта на обмена на данни, но не по-малко от 128 kb/s.

Услуга
<b>Унифициран абонаментен план за Data пакет 1 към VOICE СИМ карта</b>
Месечна абонаментна такса, която включва всички разходи на оператора за:
Гласови услуги
Разговори в "Затворена група" – неограничен брой минути.
Разговори в мрежата на оператора – неограничен брой минути.
Разговори към други мобилни и фиксирани мрежи на територията на Р. България и ЕС – неограничен брой минути.
Кратки текстови съобщения (SMS)
в "Затворена група" – неограничен брой.
извън "Затворената група" – неограничен брой.
Неограничен минимален Data пакет с включен пренос на данни за обем от 50 МВ на максимална скорост, като трафика след достигане на обема на максимална скорост не трябва да бъде прекъсван, но е допустимо да бъде на по-ниска скорост, не по-малка от 128 kb/s.
<b>Data пакет 2 към VOICE СИМ карта</b>
Месечна абонаментна такса за предоставяне на неограничен Data пакет с включен пренос на данни за обем от 500 МВ на максимална скорост, като трафика след достигане на обема на максимална скорост не трябва да бъде прекъсван, но е допустимо да бъде на по-ниска скорост, не по-малка от 128 kb/s.
<b>Data пакет 3 към VOICE СИМ карта</b>
Месечна абонаментна такса за предоставяне на неограничен Data пакет с включен пренос на данни за обем от 2500 МВ на максимална скорост, като трафика след достигане на обема на максимална скорост не трябва да бъде прекъсван, но е допустимо да бъде на по-ниска скорост, не по-малка от 128 kb/s.
<b>Data пакет 4 към VOICE СИМ карта</b>
Месечна абонаментна такса за предоставяне на неограничен Data пакет с включен пренос на данни за обем от 5000 МВ на максимална скорост, като трафика след достигане на обема на максимална скорост не трябва да бъде прекъсван, но е допустимо да бъде на по-ниска скорост, не по-малка от



*[Handwritten signatures]*

128 kb/s.
<b>Data пакет 5 към VOICE СИМ карта</b>
Месечна абонаментна такса за предоставяне на неограничен Data пакет с включен пренос на данни за обем от 25000 МВ на максимална скорост, като трафика след достигане на обема на максимална скорост не трябва да бъде прекъсван, но е допустимо да бъде на по-ниска скорост, не по-малка от 128 kb/s.

5. Предоставяне на 2 абонаментни плана с неограничен трафик за DATA СИМ карти, с обеми на пакетите при използването им на максимална скорост, както следва – 2500 МВ, 10000 МВ.

Услуга
<b>Абонаментен план 1 за DATA СИМ карта</b>
Месечна абонаментна такса за предоставяне на неограничен Data пакет с включен пренос на данни за обем от 2500 МВ на максимална скорост, като трафика след достигане на обема на максимална скорост не трябва да бъде прекъсван, но е допустимо да бъде на по-ниска скорост, не по-малка от 128 kb/s.
<b>Абонаментен план 2 за DATA СИМ карта</b>
Месечна абонаментна такса за предоставяне на неограничен Data пакет с включен пренос на данни за обем от 10000 МВ на максимална скорост, като трафика след достигане на обема на максимална скорост не трябва да бъде прекъсван, но е допустимо да бъде на по-ниска скорост, не по-малка от 128 kb/s.

6. Предоставяне на възможност на възложителя за ползване срещу заплащане на два допълнителни пакета за пренос на данни към VOICE СИМ картите, както следва: 3000 (три хиляди) МВ, 20000 (двадесет хиляди) МВ. След включването на един от двата посочени допълнителни пакета към текущия тарифен план на съответната VOICE СИМ карта, обемът на допълнителния пакет се натрупва към основния пакет за данни. След достигане на общия обем трафик на данни на максимална скорост, услугата не следва да бъде прекратявана, като е възможно единствено намаление на скоростта на обмена на данни, но не по-малко от 128 (сто двадесет и осем) kb/s. и не подлежи на допълнително заплащане от възложителя.
7. Осигуряване на пренос на данни чрез CSD технология. Разговорите/трафика между/към CSD СИМ картите използвани за пренос на данни в информационни системи описани в т. VII. „Технически изисквания за Gateway за свързване с CSD-GPRS карти“ / Раздел II. „Специфични изисквания“ / I Част ”Техническа спецификация на услугата предоставяне на карти за гласова комуникация и на нови технологични карти / Глава II. „Техническа спецификация. Изисквания и условия на възложителя към изпълнението на предмета на поръчката“ от тази документация, следва да бъдат включени в месечната абонаментна такса за CSD СИМ карти.
8. Осигуряване на пренос на данни чрез GPRS/EDGE/3G/4G технология. Трафикът между/към GPRS/EDGE/3G/4G СИМ картите използвани за пренос на данни в информационните системи, описани в т. III. „Описание на процесите на възложителя и регулаторни изисквания към него, които се обезпечават с пренос на данни GPRS/EDGE/3G/4G, т. VII. Технически изисквания за Gateway за свързване с CSD-GPRS карти и т. V. „Достъпност на APN от адресите на физическата свързаност“ / Раздел II. „Специфични изисквания“ / I Част ”Техническа спецификация на услугата предоставяне на карти за гласова комуникация и на нови технологични карти / Глава II. „Техническа спецификация. Изисквания и условия на възложителя към изпълнението на предмета на поръчката“ от тази документация, следва да бъде включен в месечната абонаментна такса за GPRS/EDGE/3G/4G СИМ карти.



9. Осигуряване на пренос на данни чрез CSD-GPRS СИМ карти с алтернативно използване на едната или другата технология, върху една и съща СИМ карта.
10. Избраният за изпълнител следва да запази мобилните номера на всички СИМ карти, които се ползват от възложителя към момента на сключване на договора и които са предмет на поръчката, като осигури преносимост на техните номера към своята мобилната (далекосъобщителна) мрежа, без допълнителни разходи и плащания за възложителя.
11. Услугите по пренос на данни за всички СИМ карти трябва да бъдат предоставяни при условията на сключения договор по настоящата процедура, без да се налагат никакви ограничения в скоростта, с изключение на технологичните такива спрямо стандартите GPRS, EGPRS, HSDPA/HSUPA, Dual Carrier HSPA, LTE или еквивалент, до достигане на обема на избрания пакет.
12. Възложителят не следва да дължи суми за пренос на данни, тарифирани за МВ потребен трафик, независимо от ползвания абонаментен план и/или пакет.
13. Предоставяне на СИМ карти с абонаментни планове с преференциални условия за служителите на възложителя като физически лица. Общият брой VOICE СИМ карти, който едно физическо лице, може да притежава, не може да надвишава 4 (четири).
14. Минималното първоначално време за таксуване за разговори да е 30 секунди или по-малко, след което отчитането/тарифирането да е на всяка секунда.
15. Осигуряване на безплатно издаване на дубликат на СИМ карта, ползвана от възложителя.
16. В случай на кражба, дефектиране или друга причина, поради която предоставена от изпълнителя технологична СИМ карта не може да се ползва по предназначение, изпълнителят се задължава да изработи и предостави без допълнителни разходи дубликат на технологичната СИМ карта на възложителя.
17. Извеждане от обхвата на услугата на отделна технологична СИМ карта/номер, след писмена поръчка на възложителя или от оторизираните от него лица по каналите за обслужване, без да се дължи неустойка и/или допълнително плащане за това.
18. Осигуряване на безплатно прехвърляне на СИМ карта в рамките на или към/от Затворената група на възложителя.
19. Договорът, сключен по тази процедура да може да бъде прекратен по отношение на отделна СИМ карта/номер, по писмена молба на възложителя или чрез писмена заявка от оторизираните лица по каналите за обслужване, без да се дължи неустойка и/или допълнително плащане за това.
20. Осигуряване на възможност на възложителя да активира DATA СИМ карти за пренос на данни, които да ползва в модеми, гейтуей устройства за факс и/или за мобилен интернет.
21. Осигуряване на възможност при необходимост за трансформация на VOICE СИМ карти в CSD карти след заявка от възложителя, като трансформираните CSD карти следва да са без изходящи гласови повиквания, гласова поща, роуминг, без други допълнителни услуги, с максимална защита собствеността на номерата.
22. При заявка от възложителя да се предостави детайлна информация за генерирания трафик чрез VOICE, DATA и технологичните СИМ картите.
23. Задължения във връзка с мобилни телефонни апарати и други предоставени устройства:
  - а) Осигуряване на крайни устройства (мобилни телефонни апарати, други крайни и мрежови устройства), необходими за ползване на услугите, предмет на настоящата процедура. Крайните устройства трябва да са без поставени ограничения за работа както в мрежата на изпълнителя, така и в мрежите на останалите предприятия осигуряващи аналогични съобщителни услуги на територията на страната. Избраният за изпълнител предоставя VMC устройства на възложителя, за срока на договора, като цената им следва да бъде включена в месечната абонаментна такса за DATA СИМ карти за пренос на данни.
  - б) Осигуряване на възможност в полза на възложителя за закупуване на мобилни телефонни апарати – според корпоративния стандарт на възложителя, на преференциални цени (които да не са по-високи от обявените цени на сайта на съответния оператор), като предоставя не по-малко от 10 (десет) модела мобилни телефонни апарата – по два броя за всяка една от петте категории, дефинирани от възложителя, както следва: T1 – основен, T1\* – междинен; T2 – нисък, T3 – среден, T4 – висок.
  - в) Изпълнителят предоставя на възложителя ограничен брой мобилни телефонни апарати от всички категории по избор на възложителя, без допълнително заплащане, с цел

тестване на приложения, поддържани от мобилните устройства, които са необходими за дейността на възложителя, при следните условия:

- Да предостави по два модела от всеки поискан клас мобилен апарат от оторизиран служител на възложителя;
  - срокът за провеждане на тестовете е 2 седмици за тестове по voice услугата и 1 месец за тестове към технологична услуга;
  - при повреда, пълно унищожаване, загуба възложителят да дължи стойността на ремонта или пълната стойност на устройството, като това страните следва да установят в констативен протокол.
- г) Предоставяне на възложителя на обратни мобилни телефонни устройства и/или други устройства, в случай на гаранционна или извънгаранционна повреда на ползван от възложителя мобилен телефонен апарат или друго устройство – за времето, през което трае сервизирането (ремонта);
- д) Осигуряване на гаранционен и извънгаранционен сервиз на мобилни телефонни апарати и/или други устройства, както и безплатна диагностика. Срокът за извършване на гаранционен или извънгаранционен сервиз да не е по-дълъг от 1 (един) месец, считано от датата на предаване на телефонния апарат/устройството за сервизиране. При обективна невъзможност този срок да бъде спазен, участникът е длъжен да уведоми до 10 (десет) дни преди изтичането му възложителя, като определи окончателният срок за извършване на сервизната дейност, който не може да надвишава първоначално определения 1-месечен срок с повече от 15 (петнадесет) дни, независимо от вида и естеството на обективната невъзможност за спазване на срока. В случай, че в определения срок за сервизиране участникът не може да отстрани повредата в последния ден от определения срок на сервизиране, участникът следва да замени за своя сметка сервизираното устройство с ново, от същия вид и модел или след съгласие на възложителя с ново от същия клас, съгласно корпоративния стандарт на възложителя.
- е) Осигуряване на безплатна доставка на поръчаните и/или ремонтирани мобилни устройства и/или други крайни устройства, вследствие гаранционно и/или извънгаранционно събитие до адрес на възложителя, посочен от него.
- ж) В случай на обективна необходимост (функциониране в мрежата на участника) да се осигури декодиране (отключване) на наличните мобилни телефонни апарати или други устройства на възложителите. В случай, че това се окаже технически невъзможно, за което участникът писмено е уведомил възложителя, участникът следва да осигури за своя сметка нови мобилни телефонни апарати от същия клас, съгласно корпоративния стандарт за мобилни телефонни апарати на възложителя. При предоставяне на нови мобилни телефонни апарати страните съставят двустранен протокол.
- з) Във всички случаи на извънгаранционен сервиз на мобилни телефонни апарати или други устройства, след безплатна диагностика, преди да се извърши ремонт, да се уведомява по електронна поща лицето за контакт на възложителя за стойността на ремонта. Възложителят ще има право да откаже извършването на ремонта по своя преценка. В случай на отказ, мобилният телефонен апарат или съответното устройство ще се връща на възложителя без да е ремонтирано, като това се отбелязва в сервизен протокол.
24. Предоставяне на актуално безплатно софтуерно решение и/или безплатна система (хардуер и софтуер към него), което да се ползва от упълномощен служител на възложителите, за трансфер на информация, например Контакти, Съобщения, Календар и други подобни, при извършване на смяна на мобилен телефонен апарат от един модел с друг, както и от една марка с друга. В случай, че се осигури само софтуер, то същия трябва да се инсталира на компютър на възложителя.
25. Доставка в срок до 3 дни на заявени от възложителя СИМ карти, мобилни телефонни апарати или други устройства. Отлагане или забавяне на повече от половината от поръчаното количество не трябва да се допуска.
- Изпращане на възложителя на навременна/ежемесечна и пълна информация за:
- а) цените на всички предлагани мобилни телефонни апарати/ други устройства,
  - б) текущи или извънредни промоции;
  - в) прекъсвания в покритието на сигнала на мрежата, чрез която се предоставят услугите поради планиран ремонт и/или профилактика;
  - д) пълна информация за заявени от възложителя справки, промени, прехвърляния, поръчки, доставки и техния статус към съответна дата.



27. Предоставяне на телефонен/ни номер/а за 24-часово обслужване с преференциален достъп за незабавна реакция.
28. Предоставяне на навременна информация за промени в конкретни услуги, поискани от възложителя, например в технологичното време за изпълнение, в изискванията и др. в срок до 10 работни дни от подаване на заявката за промяна от възложителя.
29. Задължителни и регулярни месечни посещения или срещи с възложителя с цел преглед и оценка на услугите.
30. Предоставяне на възложителя или упълномощен от него служител отдалечен достъп до интернет портал (интернет базирано приложение), в който възложителят да има възможност да прави справки и да администрира ползваните от него услуги, както и да има достъп до електронни обобщени и подробни разпечатки по СИМ карти/номера на месечните фактури във формат подлежащ на обработка.
31. Предоставяне на възможност за електронни справки за активните/деактивирани карти към края на всеки отчетен период, както и възможност за осигуряване на подробна информация за всеки един номер/СИМ карта, вкл. дата на активиране/деактивиране, включени услуги, ограничения, кредитен лимит и др.
32. Фактурите, издавани през съответен отчетен период трябва да включват всички активни карти/номера, независимо от тяхната изходяща активност. Групата от СИМ карти, които ще се отчитат под определен абонатен номер със съответна дата на фактуриране, съгласувана с възложителя, ще се определи от възложителя.
33. Предоставяне на възможност за ограничаване на типове услуги, ползвани от възложителя, например специални SMS, услуги с добавена стойност, зареждане на предплатени карти и др.
34. Възложителят ще определи/промени сам кредитен лимит на VOICE и DATA СИМ карти (които не са в противоречие със влезли в сила регулационния изисквания), както следва:
- първоначално, при сключване на договора за всички СИМ карти по предварително обявени категории;
  - последващо, по своя преценка за всяка нова СИМ карта. При изпълнението на посочените действия ще се използват дефинираните в договора канали за комуникация.
35. Размерът на кредитния лимит за всеки един номер/СИМ карта трябва да се следи в реално време и незабавно да бъдат ограничени достъпа до услугите при достигането му - изходящите повиквания, трансфер на данни и др. Ползвателят на мобилния номер да бъде задължително известен чрез СМС при достигане на 80% от кредитния лимит. Задълженията на участника за известяване и преустановяване се отнасят единствено за VOICE и DATA СИМ карти.
36. На СИМ карти/номера на възложителя не могат да се предоставят допълнителни услуги, за които не са представени цени и не е получено предварително съгласие от възложителя. При изменение на цените на услугите задължително трябва предварително да се уведоми възложителя за това и да се получи неговото съгласие за ползването им, например ценовите условия и услуги в роуминг, международни разговори, международен пренос на данни и др.
37. Ограничени/спрени СИМ карти/номера, поради загуба/кражба могат да бъдат възстановени само след писмено уведомяване от възложителя по договорените канали за това.
38. Осигуряване на услуга изпращане на СМС с еднакво съдържание до всички или определени СИМ карти/номера от Затворената група на възложителя. Тази услуга следва да е безплатна за възложителя, да е налична както чрез отдалечен достъп до интернет портал (интернет базирано приложение) от упълномощен служител на възложителя, така и след изпращане на искане и указание за това чрез каналите за комуникация и незабавна реакция от участника.
39. Предоставяне на оферти на служители на възложителя, в качеството им на физически лица, с преференциални цени за закупуване на мобилни телефонни апарати и други устройства, които ежесечно да се актуализират.
40. Спирането на достъп до услуги може да се извършва само след съгласуване с възложителя.
41. Участникът се задължава в случаите на използването на заместващи карти съгласно т. VIII „Организация за обявяване на неизправности или аномалии свързани с пренос на данни“ / Раздел II. „Специфични изисквания“ / I Част „Техническа спецификация на услугата предоставяне на карти за гласова комуникация и на нови технологични карти / Глава II. „Техническа спецификация. Изисквания и условия на възложителя към



изпълнението на предмета на поръчката“ от тази документация, да осигури изпълнението на услугите по договора, както при използването на собствени карти.

42. Участникът, в срок до 5 календарни дни от подписване на договора, се задължава да подготви и предостави на възложителя детайлен индикативен график при необходимост, по който ще се извърши преносимостта на номерата, ползвани от друг/и оператор/и към момента на подписване на договора, както и описание на необходимите типови документи, процеса на документооборота и логистиката за физическото предоставяне на VOICE и DATA СИМ картите, част от предмета на договора.

## Раздел II. Специфични изисквания

### I. Изисквания за покритие при предоставяне на услугите

1. Възложителят извършва регулаторно определените дейности, свързани с отчитане на средства за търговско измерване, управление на телемеханика и телеметрия, обезпечавани с пренос на данни в неурбанизирани и урбанизирани територии и всички населени места на Западна България. Преносът на данни през СИМ карти с частен APN да бъде без ограничения в скоростта, с изключение на технологичните според стандартите GPRS, EGPRS, HSDPA/HSUPA, Dual Carrier HSPA, LTE или еквивалент. СИМ картите ще са монтирани в специализирани устройства или преносими терминали с GPRS/EDGE/3G/4G модеми.
2. Ползването на услугите по предмета на поръчката от страна на възложителя е необходимо за точното, своевременно и законосъобразно изпълнение на регулаторно определени за него дейности, поради което е недопустимо дейността на възложителя, която е в обществен интерес съгласно чл. 69 от Закона за енергетиката да бъде зависима от нестабилност на покритието или липса на покритие на мобилната (далекосъобщителна) мрежа на избрания изпълнител на съответната територия на обслужване.
3. В местата, в които няма покритие, удовлетворяващо техническите параметри за пренос на данни, описани по-долу, изпълнителят следва да осигури свързаност и карти на алтернативен оператор, съгласно описаната процедура в т. IX. **Процедура за разрешаване на проблеми с покритието на мрежата на изпълнителя за предоставяните услуги чрез технологични СИМ карти, при замяна/преинсталация на технологична СИМ карта / Раздел II. „Специфични изисквания“ / I Част „Техническа спецификация на услугата предоставяне на карти за гласова комуникация и на нови технологични карти / Глава II. „Техническа спецификация. Изисквания и условия на възложителя към изпълнението на предмета на поръчката“ от тази документация.**

### II. Общи изисквания за свързаност и конфигуриране на APN

СИМ картите не трябва да имат INTERNET достъп и да са ограничени без roaming за данни. Трябва да се конфигурират с частен APN, достъпен от мрежите на възложителя. IP адресирането трябва да се осигурява от участника с IP адресация от мрежата на възложителя, DNS от мрежата на възложителя. APN трябва да се доставя с отделен VLAN, trunk с MTU1540 и connection network между мрежите на участника и възложителя. Във Firewalls (FW) на участника, които са по трасетата между APN и мрежите на възложителя не трябва да има филтрирани портове. APN имената за основната свързаност, APN имена и адресация при евентуално използване на заместващи карти на алтернативен оператор ще се уточнят с участника след сключване на Договор. В случаите, че участникът използва заместващи СИМ карти е длъжен да осигури свързаност и IP адресация към алтернативен оператор. Разходите за осигуряване на такава свързаност, са за сметка на участника и трябва да са включени в ценовото предложение. Възложителят няма да влиза в договорни отношения с алтернативен оператор и/или с подизпълнители за осигуряване на свързаност. Ангажиментите за осигуряването на услугата и качеството са изцяло на изпълнителя.

Трябва да се изведе физическа свързаност (независимо от съществуваща) в Центровете за данни и офиси на възложителя на следните адреси:

- гр. София, бул. Витоша 89А, APN се терминират на SW switch CISCO CAT 3560, Router CISCO 7206VXR.
- Гр. Плевен, ул. Панега №2, APN се терминират на SW switch CISCO CAT 3560, Router CISCO 3800.



Two handwritten signatures in black ink, one on the left and one on the right, located at the bottom left of the page.

Трасетата за основна, резервна свързаност и свързаност с алтернативен оператор (ако се използва) следват топологията, посочена на схема **GPRS/EDGE/3G/4G** и се изграждат и поддържат от името на участника, с когото има сключен договор.

Възложителят няма да дължи допълнително възнаграждение за оперативни промени на конфигурации в мрежата на участника (или алтернативен оператор), свързани с услуги за възложителя касаещи предмета на договора. В това се включва осигуряване или конфигуриране на нови допълнителни VLAN, разделяне или промяна на структурата на услугите, преместване на СИМ карти в друг APN и/или VLAN, създаване на нови APN или VLAN-и, нови мрежови адресни полета, промяна на начина на присвояване на адреси на СИМ карти, премахване на PIN. Участниците следва да са предвидили това в ценовото си предложение. Заявяване и промени в конфигурациите описани по-горе се изпълняват след писмена заявка на възложителя.

Избраният за изпълнител (или алтернативен оператор) трябва да увеличава капацитети на пренос по заявка на възложителя, без промяна в стойността на услугата, в рамките на физическият капацитет на свързаността, ако те са свързани с предмета на договора и осигуряване на услугата.

Възложителят си запазва правото на промяна на адресите на физическа свързаност за срока на договора, като информира изпълнителя писмено в едномесечен срок преди промяната.

### **III. Описание на процесите на възложителя и регулаторни изисквания към него, които се обезпечават с пренос на данни GPRS/EDGE/3G/4G**

#### **1. Описание на процесите на възложителя за APN-4 AMP**

СИМ картите ще се монтират в концентратори за дистанционно отчитане на електромери на крайни потребители.

##### **а) Технически изисквания за APN-4 AMP:**

- прогнозно количество около **17 500 броя (GPRS)**;
- Статично адресиране (32 клас С мрежа);
- IP адресация; и
- DNS от мрежата на възложителя.

#### **2. Описание на процесите на възложителя за APN 5 Converge**

СИМ картите ще са монтирани в модеми за дистанционно отчитане на електромери на крайни потребители.

##### **а) Технически изисквания за APN 5 Converge;**

- прогнозно количество около **3500 броя CSD-GPRS СИМ карти**;
- Статично адресиране (32 клас С мрежа);
- IP адресация;
- DNS от мрежата на възложителя.

#### **3. Описание на процесите на възложителя за APN-6 SCADA**

СИМ картите ще се използват за резервиране на свързаност в уреди за телеметрия и телемеханика в урбанизирани територии (при налична наземна свързаност), или за основна свързаност в уреди за телеметрия и телемеханика в неурбанизирани територии (при липса на наземна свързаност). Каналите за основна и резервна свързаност са активни едновременно и непрекъснато.

##### **а) Технически изисквания за APN-6 SCADA:**

- прогнозно количество около **1200 броя (GPRS)**;
- статично адресиране;
- IP адресация; и
- DNS от мрежата на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ (8 клас С мрежи).

#### **Забеложка:**

При регулаторни или законодателни промени и изисквания, свързани с отваряне на пазара на електроенергия, и възникване на задължения за възложителя, възложителят да има право да заяви създаване и включване на нови APN-и по бъдещи проекти, които предстоят да стартират след началото на договора с изпълнителя, като запази техническите и ценовите параметри.

### **IV. Регулаторни изисквания към възложителя, които се обезпечават от услугата пренос на данни през APN 5 Converge GPRS карти**



Two handwritten signatures in black ink, located at the bottom left of the page.

Ежедневното автоматично отчитане на данни от около 3500 електромера стартира около 00:01 часа и приключва около 08:15 часа при наличие на около 120 бр. изходящи портове за паралелна комуникация.

Възложителят „ЧЕЗ Разпределение България“ АД, като участник на свободния пазар е задължен да отчита; обработва; агрегира и предоставя профилови почасови данни, в съответствие със законовите си задължения, както следва:

- седмично до 17 ч. – на втория работен ден от седмицата;
- месечно до 12 ч. – на втория работен ден от месеца в съответствие с Правилата за търговия с електрическа енергия.

Съгласно изискванията на Електроенергийния системен оператор (Централно диспечерско управление) (ЕСО (ЦДУ)) „ЧЕЗ Разпределение България“ АД е задължено да отчита и осигурява ежедневно до 12 ч. почасови данни за профили на производството на електрическа енергия в разпределителната мрежа. Средното време за ежедневно отчитане на един електромер максимално е около 5 минути. Веднъж месечно на 1 календарно число от месеца се извършва приключващо месечно отчитане, което стартира около 00:01 часа и приключва около 08:30 часа. Участниците трябва да осигурят разширена поддръжка на 1 и 2 календарно число от месеца, независимо дали са почивни или работни дни.

Повторно отчитане на групи от електромери или единични електромери, за които първоначалното отчитане е било неуспешно, се извършва в зависимост от конкретната необходимост в рамките на денонощието в интервала от около 08:30 часа до 23:59 часа. Досегашният опит на възложителя показва, че повторно отчитане се налага за около 5% от общия брой електромери.

#### **Допълнителни изисквания:**

Участниците трябва да гарантират, че системата ще работи за всяка точка на измерване, където ще се използват **APN 5 Converge GPRS** карти за отчитане, независимо от натоварването на мрежата им, 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината.

#### **V. Достъпност на APN от адресите на физическата свързаност:**

- **APN от № 4 и № 5** трябва да е достъпен едновременно от Центровете за данни на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ на адреси: гр. София, бул. Витоша 89А и гр. Плевен, ул. Панега №2.
- **APN № 6** трябва да е достъпен едновременно от офиси на Възложителя на адреси гр. София, бул. Цариградско шосе 159, и гр. Плевен, ул. Панега №2.

#### **VI. Регулаторни изисквания към възложителя, които се обезпечават от услугата пренос на данни през CSD карти**

Ежедневното автоматично отчитане на данни от около 1000 електромера стартира около 00:01 часа и приключва около 08:15 часа при наличие на около 120 бр. изходящи портове за паралелна комуникация.

Възложителят „ЧЕЗ Разпределение България“ АД, като участник на свободния пазар е задължен да отчита; обработва; агрегира и предоставя профилови почасови данни, в съответствие със законовите си задължения, както следва:

- седмично до 17 ч. – на втория работен ден от седмицата;
- месечно до 12 ч. – на втория работен ден от месеца в съответствие с Правилата за търговия с електрическа енергия.

Съгласно изискванията на Електроенергийния системен оператор (Централно диспечерско управление) (ЕСО (ЦДУ)) „ЧЕЗ Разпределение България“ АД е задължено да отчита и осигурява ежедневно до 12 ч. почасови данни за профили на производството на електрическа енергия в разпределителната мрежа. Средното време за ежедневно отчитане на един електромер максимално е около 5 минути. Веднъж месечно на 1 календарно число от месеца се извършва приключващо месечно отчитане, което стартира около 00:01 часа и приключва около 08:30 часа. Участниците трябва да осигурят разширена поддръжка на 1 и 2 календарно число от месеца, независимо дали са почивни или работни дни.

Повторно отчитане на групи от електромери или единични електромери, за които първоначалното отчитане е било неуспешно, се извършва в зависимост от конкретната необходимост в рамките на денонощието в интервала от около 08:30 часа до 23:59 часа.



Досегашният опит на възложителя показва, че повторно отчитане се налага за около 5% от общия брой електромери.

#### **Допълнителни изисквания:**

Участниците трябва да гарантират, че системата ще работи за всяка точка на измерване, където ще се използват CSD карти за отчитане, независимо от натоварването на мрежата им, 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината.

#### **Забележка:**

При регулаторни или законодателни промени и изисквания, свързани с отваряне на пазара на електроенергия, и възникване на задължения за възложителя, възложителят да има право да заяви и изпълнителя да осигури пространство за колокиране на допълнителни AS CISCO 5350XM, да изгради PRI интерфейси за свързване с CSD карти, като запази техническите и ценовите параметри.

### **VII. Технически изисквания за Gateway за свързване с CSD-GPRS СИМ карти**

Чрез нови CSD-GPRS СИМ карти ще се осигурява трафик на данни посредством включването им към използвана от възложителя свързаност и инфраструктура.

В случай на използване на CSD-GPRS комуникация, свързването става чрез Gateway с PRI интерфейси, през които два броя (с възможно увеличение до 4 броя) Access Server (CISCO 5350XM) собственост на възложителя, с общо четири броя PRI интерфейси се свързват с CSD-GPRS карти, ограничени за пренос на данни (без наличен номер за гласови услуги). PRI интерфейсите осигуряват 120 едновременни повиквания към CSD-GPRS картите. При увеличаване на Access Server (CISCO 5350XM) до 4 броя, възложителят ще осигури 8 PRI интерфейси с 240 едновременни повиквания към CSD-GPRS картите.

Свързването с CSD-GPRS картите се управлява от SW на възложителя и има функционалност, с която се формират порции за свързването на групи CSD-GPRS карти. Инициативата за свързването е на AS CISCO 5350XM. Участниците не трябва да предвиждат правила за географско разпределение, и не трябва да има ограничения за регионално разделяне и зонироване. Всеки от двата AS CISCO 5350XM работят едновременно с паралелни порции, като всеки един рутер и PRI интерфейс може да се свързва с всяка CSD-GPRS карта.

В местата, в които няма покритие, удовлетворяващо техническите параметри за пренос на данни през CSD-GPRS, изпълнителят следва да осигури CSD-GPRS карти на алтернативен оператор, съгласно описаната процедура в точка IX. В този случай Access Server CISCO 5350XM и PRI ще избират номера и ще се свързват със CSD-GPRS картите на алтернативния оператор.

### **VIII. Организация за обявяване на неизправности или аномалии свързани с пренос на данни**

Изпълнителят трябва да осигури 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината организация за обявяване от страна на възложителя на неизправности (технически проблеми, инциденти), които касаят влошаване или загуба на услугите за пренос на данни.

1. Времето за реакция от страна на изпълнителя при заявяване на технически проблем да бъде до 1 час след получаване на първоначалната информация за всеки конкретен случай. Изпълнителят трябва да осигури в срок от още 1 час конкретна информация за неизправността и възможен срок за отстраняване на повредата. Обявяването на неизправност от страна на възложителя трябва да може да се извършва по телефон и/или по email/ HelpDesk система, за да се осигури документирана кореспонденция между страните, включително и при закриване на заявката след отстраняване на неизправността.
2. Времето за отстраняване на технически проблеми от страна на изпълнителя, дължащи се на системна конфигурация и системни настройки (без технически проблеми, свързани с физическо прекъсване на оптично трасе/трасета) в мрежата на изпълнителя до устройства на възложителя и възстановяване на услугата да бъде до 4 часа след получаване на първоначалната информация за всеки конкретен случай. При изтичане на този срок, възложителят прави писмени констатации за отстраняване на проблема. Констатациите на възложителя за това дали изпълнителят е отстранил проблема е обвързваща за изпълнителя.



3. Времето за отстраняване от страна на изпълнителя при заявяване на технически проблем, влошено качество или временно отпадане на услуга, свързано с покритие или със СИМ карта (мобилна услуга в точка на възложителя) трябва да бъде до 4 часа след получаване на първоначалната информация за всеки конкретен случай. При технически проблеми, които се асоциират с покритието на мрежата на изпълнителя и не е разрешен, в срока от 4 часа в полза на възложителя, се спазва следната процедура:

3.1. Представител на възложителя уведомява упълномощените лица на изпълнителя за възникналия проблем и неговото естество. Списъкът с лицата за контакт, от страна на изпълнителя, както и каналите и формата на комуникация между страните, за целите на тази процедура са посочени в договора.

3.2. Представител на възложителя, в присъствието на представител на изпълнителя съставя и подписва протокол с финални констатации за причините за проблема и начините за неговото отстраняване. Констатациите в протокола са обвързващи за изпълнителя.

3.3. Изпълнителят се задължава да разреши окончателно възникналия проблем, съобразявайки се с констатациите на възложителя по т. 3.2., в срок до 12 часа от констативният протокол по т. 3.2 чрез своята мрежа или чрез осигуряване на функционираща CSD, EDGE/GPRS/3G/4G карти СИМ карта/и на друг/и оператор/и. Изпълнителят се задължава за своя сметка при необходимост да осигури заместващата/щите карта/и от друг/и оператор/и, като предоставяната/ните чрез нея/тях услуга/и да бъде/ат с конфигурирани съответни параметри (APN-и) отговарящи на изискванията на възложителя и безпрепятствено да работят в съответните системи. APN имена и адресация при евентуално използване на заместващи карти на алтернативен оператор ще се уточнят с изпълнителя след сключване на Договор.

3.4. Правилата на т. 3.2. и 3.3. не се прилагат по отношение на крайния срок за окончателно разрешаване на проблема, в случай, че едновременно са изпълнени следните предпоставки:

3.4.1. точката на отчитане е нова (към електроразпределителната мрежата на възложителя се добавя нов обект);

3.4.2. обектът се намира в неурегулирана територия/извън строителните граници на населено място, курорт или селищно образувание;

3.4.3. няма мрежово покритие с нормален сигнал от нито една наземна мобилна мрежа.

3.5. Наличието на трите предпоставки по т. 3.4. се констатира от възложителя и е обвързващо за изпълнителя. В този случай, в срока по т. 3.3., изпълнителят предлага на възложителя решение на проблема, което следва да се реализира от и за сметка на изпълнителя в срок не по-дълъг от 6 месеца от датата на установяването му от възложителя. Изпълнителят може да опровергае констатациите на възложителя за липса на предпоставките по т. 3.4.2 и 3.4.3 на предходната точка с официален документ, с достоверна дата съгласно чл. 181 от ГПК, издаден от компетентен орган/организация и от този момент за него започва да тече 6-месечният срок.

4. Времето за отстраняване на технически проблем от страна на изпълнителя, причиняващ цялостен отказ за достъп до някоя от услугите, извън причините посочени в т. 2 и 3 по-горе, трябва да бъде до 4 часа след получаване на първоначалната информация за всеки конкретен случай. При изтичане на този срок, възложителят прави писмени констатации за отстраняване на проблема. Констатациите на възложителя за това дали изпълнителят е отстранил проблема е обвързваща за изпълнителя.

5. Времето за отстраняване на технически проблем от страна на изпълнителя, свързан с физическо отпадане на едно от оптичните трасета между изпълнителя и възложителя трябва да бъде до 12 часа след констатиране на повредата за всеки конкретен случай. При изтичане на този срок, възложителят прави писмени констатации за отстраняване на проблема. Констатациите на възложителя за това дали изпълнителят е отстранил проблема е обвързваща за изпълнителя.

6. Времето за отстраняване на проблем от страна на изпълнителя, свързан с оптичната инфраструктура, осигуряваща пренос, при отпадане и на двете физически трасета трябва да бъде до 4 часа след констатиране на повредата за всеки конкретен случай, включително и предприемане на действия за намиране и осигуряване на алтернативен начина на

предоставяне на услугата. При изтичане на този срок, възложителят прави писмени констатации за отстраняване на проблема. Констатациите на възложителя за това дали изпълнителят е отстранил проблема е обвързваща за изпълнителя.

Изпълнителят осигурява приоритетно свързване с оператор в Call Center за обявяване на неизправност при телефонно обаждане от оторизирани служители – технически специалисти на възложителя. Възложителят ще предостави на изпълнителя информация за телефонните номера на оторизираните служители, които отговарят за преноса на данни в срок до 7 (седем) дни след влизане в сила на договора.

Изпълнителят се задължава в случай на възникнала неизправност в негови системи, която би могла да повлияе на преноса на данни да уведоми възложителя в срок не по-късно от 2 (два) часа след възникване на неизправност в системата.

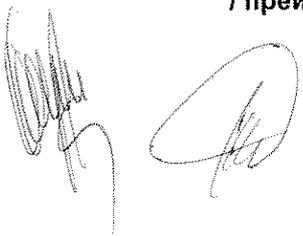
Изпълнителят се задължава да обявява свои мероприятия за профилактика, или планови прекъсвания, които влияят на услугите за пренос на данни.

Важност (Приоритет)	Въздействие на проблема върху възложителя	Изискван отговор от изпълнителя	Срокове
1 докладва се само по телефон и email/HelpDesk системата	Фатално отражение върху бизнеса: Възложителят е понесъл пълна загуба на основен (критичен за дейността) бизнес процес или работата не може да продължи. Изисква незабавно внимание.	Екипите на изпълнителя предприемат действия за отстраняване на проблема или намиране и осигуряване на алтернативен начина на предоставяне на услугата. Усилия денонощно, без почивни дни. Бърза мобилизация с ангажиране на екипите. Уведомяване на висшето ръководство на изпълнителя.	Съгласно т. 1 и т. 6
2 докладва се само по телефон и email/HelpDesk системата	Значително отражение върху бизнеса. Бизнесът на възложителя е понесъл значителна загуба или деградация на услугите. Изисква внимание до 1 час.	Екипите на изпълнителя предприемат действия за отстраняване на проблема. Усилия денонощно, без почивни дни. Бърза мобилизация с ангажиране на екипите. Уведомяване на висшето ръководство на изпълнителя.	Съгласно т. 1 и т. 4
3 докладва се чрез email/HelpDesk системата	Умерено отражение върху бизнеса. Бизнесът на възложителя е понесъл умерена загуба или деградация на услугите, но работата може да продължи, макар и ограничена. Изисква внимание до 2 часа.	Отговор на първото повикване в рамките на 2 часа или по-малко. Усилия в рамките на работни дни.	Съгласно т. 1 и т. 2, т. 5
4 докладва се чрез email/HelpDesk системата	Минимално отражение върху бизнеса. По същество дейността на възложителя продължава, с малки или никакви пречки. Изисква внимание до 2 часа.	Отговор на първото повикване в рамките на 2 часа или по-малко. Усилия в рамките на работни дни.	Съгласно т. 1 и т. 3

Закриване на проблем:

Отстраняването на проблем се потвърждава от възложителя при всеки отделен случай по email/HelpDesk системата.

**IX. Процедура за разрешаване на проблеми с покритието на мрежата на изпълнителя за предоставяните услуги чрез технологични СИМ карти, при инсталиране, замяна / преинсталация на технологична СИМ карта.**




При извършване на първоначалното инсталиране на нова технологична СИМ карта, възложителят поканва изпълнителя да присъства при инсталацията. Независимо от това дали представител на изпълнителя ще се яви при извършване на инсталацията, представителят на възложителя инсталира картата, като проверява надлежното ѝ функциониране. В случай, че картата на изпълнителя не функционира съгласно изискванията на възложителя, се стартира процедурата - раздел VIII. Организация за обявяване на неизправности или аномалии свързани с пренос на данни т.3.3 . В случай че изпълнителят е бил уведомен, но негов представител не е присъствал при инсталацията/преинсталацията, изпълнителят губи възможността да оспорва правилността на констатациите на представителя на възложителя, относно надлежното функциониране на СИМ картата/ите.

#### X. Тестове и констативни протоколи

Тестовите на конфигурациите на APN-ите се удостоверяват с констативен протокол между възложителя и изпълнителя. Тестовите се провеждат така, че да се установява свързаността между мрежите на изпълнителя и възложителя, успешен пренос на данни с действащите SW приложения, едновременна достъпност на СИМ карти от APN-ите, набирането и свързването с CSD карти през PRI интерфейси, преноса на данни до системата за отчитане.

### II ЧАСТ - ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ на Опция 1. Осъществяване на пренос на данни чрез съществуващи мобилни номера към технологични СИМ карти, монтирани в устройства на възложителя към месец Ноември 2019 г.

*Всички посочени изисквания на възложителя са задължителни при възлагане на тази опция.*

#### Раздел I. Общи изисквания.

- 1) Предоставяне на услуги за пренос на данни чрез карти, които към Ноември 2019 са следните видове 3000 бр. CSD, 9000 бр. GPRS, 11000 бр. CSD-GPRS, технологични СИМ карти.

Услугите се предоставят като изборият за изпълнител при необходимост ще предостави за замяна технологични СИМ карти, които се ползват от възложителя. Услугите по предмета на опцията ще бъдат предоставяни от избрания изпълнител, като за целта същият следва да осъществи преносимост на номерата към своята мобилна (далекосъобщителна) мрежа на всички заявени технологични СИМ карти, ползвани от възложителя, които към момента на възлагане на опцията са собственост и функционират в мобилната (далекосъобщителна) мрежа на друг оператор. Предоставянето на заявените технологични СИМ карти и преносимостта на техните номера в мобилната (далекосъобщителна) мрежа на изпълнителя, се извършва съгласно график, съгласуван от двете страни. Преносимостта на номерата се извършва от изпълнителя, без допълнителни разходи за възложителя. Ако изпълнителят не предостави всички заявени от възложителя технологични СИМ карти и не осъществи преносимост на техните номера в своята мобилна (далекосъобщителна) мрежа в определения срок, съгласно графика, след изтичането му изпълнителят ще дължи на възложителя неустойка в размер на 10 000 лева, за всеки просрочен ден, но не повече от 100 000 лева общо. Максималния брой карти, които възложителят може да заяви в един документ за възлагане е 3000 бр. технологични карти.

Посоченият брой на технологични СИМ карти е прогнозен към месец Ноември 2019 г. Броят на технологичните СИМ карти е динамична величина и може да бъде изменен от възложителя по време на договора. Въз основа на съществуващия Договор, в продължение на почти 60 (шестдесет) месеца, възложителят активно използва „Мобилни номера“ от вида +359 89xxxxxxx (където xxxxxx е от 0000000 до 9999999) - 99.5% от настоящия обем карти и 0.5% карти от вид +359 88xxxxxxx (където xxxxxx е от 0000000 до 9999999).

- 2) Предоставяне на услугите, предмет на опцията, без прекъсване, за всички технологични СИМ карти (инсталирани към датата на сключване на договор по настоящата процедура, както и за всяка отделна преинсталирана технологична СИМ карта).

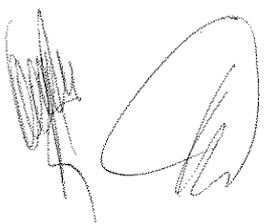


- 3) Възложителят изисква избраният изпълнител да обезпечи задължително поддръжката на вида /технологията за осигуряване/ на свързаност на технологичните карти за първоначалния основен срок на договора от 60 (шестдесет) месеца, считано от датата на възлагане, както и в случаите на удължаването му за всеки 12-месечен период, при условията посочени в проекта на договор.
- 4) Поддържане на свързаност, съобразно техническите изисквания на възложителя, 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината, за целия срок на договора, който ще се сключи по настоящата процедура.
- 5) Осигуряване на пренос на данни чрез CSD технология. Разговорите/трафика между/към заменените CSD технологична СИМ карти използвани за пренос на данни в информационни системи и PRI интерфейсите, описани в точка т. VII. **“Технически изисквания за Gateway за свързване с CSD карти” / Раздел II. „Специфични изисквания“ / II Част ”Техническа спецификация на Опция 1./ Глава II. „Техническа спецификация. Изисквания и условия на възложителя към изпълнението на предмета на поръчката“** от тази документация, следва да бъдат включени в месечната абонаментна такса за CSD технологична СИМ карти.
- 6) Осигуряване на пренос на данни чрез GPRS/EDGE/3G/4G технология. Трафикът между/към заменените GPRS технологични СИМ карти използвани за пренос на данни в информационните системи, описани в точка III. **“Описание на процесите на възложителя и регулаторни изисквания към него, които се обезпечават с пренос на данни GPRS/EDGE/3G/4G, т. VII. Технически изисквания за Gateway за свързване с CSD карти и т. V. “Достъпност на APN от адресите на физическата свързаност” / Раздел II. „Специфични изисквания“ / II Част ”Техническа спецификация на Опция 1. / Глава II. „Техническа спецификация. Изисквания и условия на възложителя към изпълнението на предмета на поръчката“** от тази документация, следва да бъде включен в месечната абонаментна такса за GPRS технологични СИМ карти.
- 7) Осигуряване на пренос на данни чрез CSD-GPRS СИМ карти с алтернативно използване на едната или другата технология.
- 8) Изпълнителят следва да запази мобилните номера на всички технологични СИМ карти, които се ползват от възложителя към момента на възлагане на опцията, като осигури преносимост на техните номера към своята мобилна (далекосъобщителна) мрежа, без допълнителни разходи и плащания за възложителя. Смяна на технологичните СИМ картите се извършва от изпълнителя на мястото, на което те са монтирани в съответното устройство на възложителя, като не следва да бъдат начислявани допълнителни разходи за възложителя.
- 9) Възложителят не следва да прави допълнителни разходи за пренос на данни, тарифирани за МВ потребен трафик.
- 10) Избраният за изпълнител, в срок до 5 (пет) календарни дни от възлагане на опцията, се задължава да подготви и предостави на възложителя детайлен индикативен график при необходимост, по който ще се извърши преносимостта на номерата и подмяната на технологичните СИМ картите, ползвани от друг/и оператор/и към момента на подписване на договора, както и описание на необходимите типови документи, процеса на документооборота.

## Раздел II. Специфични изисквания.

### I. Изисквания за покритие при предоставяне на услугите

1. Възложителят извършва регулаторно определените дейности, свързани с отчитане на средства за търговско измерване, управление на телемеханика и телеметрия, обезпечавани с пренос на данни в неурбанизирани и урбанизирани територии и всички населени места на Западна България. Преносът на данни през СИМ карти с частен APN да бъде без ограничения в скоростта, с изключение на технологичните според стандартите GPRS, EGPRS, HSDPA/HSUPA, Dual Carrier HSPA, LTE или еквивалент. СИМ картите ще са монтирани в специализирани устройства или преносими терминали с GPRS/EDGE/3G/4G модеми.
2. Ползването на услугите по предмета на поръчката от страна на възложителя е необходимо за точното, своевременно и законосъобразно изпълнение на регулаторно определени за него дейности, поради което е недопустимо дейността на възложителя, която е в обществен интерес съгласно чл. 69 от Закона за енергетиката да бъде зависима от



нестабилност на покритието или липса на покритие на мобилната (далекосъобщителна) мрежа на избрания изпълнител на съответната територия на обслужване.

3. В местата, в които няма покритие, удовлетворяващо техническите параметри за пренос на данни, описани по-долу, изпълнителят следва да осигури свързаност и карти на алтернативен оператор, съгласно описаната процедура в т. X. **Процедура за разрешаване на проблеми с покритието на мрежата на изпълнителя за предоставяните услуги чрез технологични СИМ карти, при инсталиране, замяна / преинсталация на технологична СИМ карта./** Раздел II. „Специфични изисквания“ / II Част ”Техническа спецификация на Опция 1. / Глава II. „Техническа спецификация. Изисквания и условия на възложителя към изпълнението на предмета на поръчката“ от тази документация.

## II. Общи изисквания за свързаност и конфигуриране на APN

СИМ картите не трябва да имат INTERNET достъп и да са ограничени без roaming за данни. Трябва да се конфигурират с частен APN, достъпен от мрежите на възложителя. IP адресирането трябва да се осигурява от участника с IP адресация от мрежата на възложителя, DNS от мрежата на възложителя. APN трябва да се доставя с отделен VLAN, trunk с MTU1540 и connection network между мрежите на участника и възложителя. Във Firewalls (FW) на участника, които са по трасетата между APN и мрежите на възложителя не трябва да има филтрирани портове. APN имената за основната свързаност, APN имена и адресация при евентуално използване на заместващи карти на алтернативен оператор ще се уточнят с участника след сключване на Договор. В случаите, че участникът използва заместващи СИМ карти е длъжен да осигури свързаност и IP адресация към алтернативен оператор. Разходите за осигуряване на такава свързаност, са за сметка на участника и трябва да са включени в ценовото предложение. Възложителят няма да влиза в договорни отношения с алтернативен оператор и/или с подизпълнители за осигуряване на свързаност. Ангажиментите за осигуряването на услугата и качеството са изцяло на изпълнителя.

Трябва да се изведе физическа свързаност (независимо от съществуваща) в Центровете за данни и офиси на Възложителя на следните адреси:

- гр. София, бул. Витоша 89А, APN се терминират на SW switch CISCO CAT 3560, Router CISCO 7206VXR.
- Гр. Плевен, ул. Панега №2, APN се терминират на SW switch CISCO CAT 3560, Router CISCO 3800.

Трасетата за основна, резервна свързаност и свързаност с алтернативен оператор (ако се използва) следват топологията, посочена на схема **GPRS/EDGE/3G/4G** и се изграждат и поддържат от името на участника, с когото има сключен договор.

Възложителят няма да дължи допълнително възнаграждение за оперативни промени на конфигурации в мрежата на участника (или алтернативен оператор), свързани с услуги за възложителя касаещи предмета на договора. В това се включва осигуряване или конфигуриране на нови допълнителни VLAN, разделяне или промяна на структурата на услугите, преместване на СИМ карти в друг APN и/или VLAN, създаване на нови APN или VLAN-и, нови мрежови адресни полета, промяна на начина на присвояване на адреси на СИМ карти, премахване на PIN. Участниците следва да са предвидили това в ценовото си предложение. Заявяване и промени в конфигурациите описани по-горе се изпълняват след писмена заявка на възложителя.

Избраният за изпълнител (или алтернативен оператор) трябва да увеличава капацитети на пренос по заявка на възложителя, без промяна в стойността на услугата, в рамките на физическият капацитет на свързаността, ако те са свързани с предмета на договора и осигуряване на услугата.

Възложителят си запазва правото на промяна на адресите на физическа свързаност за срока на договора, като информира изпълнителя писмено в едномесечен срок преди промяната.

## III. Описание на процесите на възложителя и регулаторни изисквания към него, които се обезпечават с пренос на данни GPRS/EDGE/3G/4G.

1. Описание на процесите на възложителя APN-1 (мобилни терминали за отчитане). Технологичните СИМ карти се използват за:

- периодично синхронизиране на ръчни (преносими) терминали, в които се въвеждат данни относно показания на електромери;

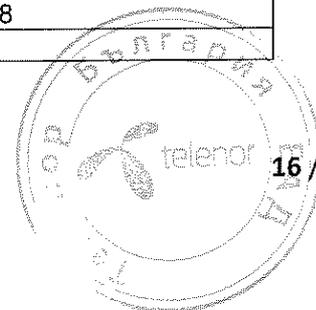


- получаване на работни задачи.

Наличните използвани от възложителя терминали са Motorola MC55 Motorola MC65, Zebra MC67. Intermec CN51.

- 1.1. Сесиите се инициират от мобилен терминал. При синхронизации обемът на данните е около 150-180 Mb.
- 1.2. Извършват се минимум 6-7 синхронизации на ден.
- 1.3. Синхронизациите не трябва да протичат за повече от 15 минути при посочените обеми.
- 1.4. Синхронизациите се извършват на територията до 50 оперативни звена на възложителя, всяко с по 35-50 терминала работещи сутрин едновременно.
- 1.5. Адресите на 50-те оперативни звена са:

МНН	Адрес на работно място
Сливница	гр. Сливница, ул. "Иван Вазов" №50
Елин Пелин	гр.Елин Пелин, ул. "Стоян Михайловски" №2
Своге	гр.Своге, ул. "Слънце" №2
Ботевград	гр.Ботевград, ул. "Стефан Караджа" №3
Правец	гр.Правец, ул. "Работническа" №8
Самоков	гр.Самоков, ул. "Грънчар" №16
Костенец	гр.Костенец, ул. "Боровец" №63
Пирдоп	гр.Пирдоп, ул. "Бобъовица" №7
Перник	гр.Перник, ул. "Света Петка" №65
Радомир	гр.Радомир, ул. "Широки дол" №1
Брезник	гр.Брезник, ул. "Крум Савов" №3
Кюстендил	гр.Кюстендил, ул. "Петър Ников" №2
Дупница	гр.Дупница, ул. "Аракийски мост" №5
Благоевград	гр.Благоевград, ул. "Промишлена" №1
Разлог	гр.Разлог, ул. "Георги Бенковски" №4
Сандански	гр.Сандански, ул. "А.Хадживасилев" №11
Гоце Делчев	гр.Г.Делчев, ул. "Христо Ботев" №3
Петрич	гр.Петрич, ул. "Цар Борис III" №26
София Изток	гр.София, бул. "Г.М.Димитров" №14
София Запад	гр.София, ул. "А.Мицкевич" №2А
София Север	гр.София, ул. "Гинци" №32
София Юг	гр.София, ул. "Христо Матов" №9
Плевен	гр.Плевен, ул. "Панега" №2
Кнежа	гр.Кнежа, ул. "Марин Боев" №70А
Левски	гр.Левски, ул. "П. Р. Славейков" №28
Белене	гр.Белене, ул. "Иван Вазов" №13
Червен Бряг	гр.Червен Бряг, ул. "Стара Планина" №2
Гулянци	гр.Гулянци, ул. "Ал. Войников" №7
Ловеч	гр.Ловеч, ул. "Кубрат" №4
Троян	гр.Троян, ул. "Васил Спасов" №2
Тетевен	гр.Тетевен, ул. "Лечо Гайдаря" №35
Луковит	гр. Луковит, ул. "Синдикатска" №13
Враца	гр.Враца, ул. "Стоян Кялъчев" №8
Козлодуй	гр.Козлодуй, ул. "Освободител" №52
Мездра	гр Мездра, ул. "Христо Ботев" №96
Бяла Слатина	гр. Бяла Слатина, ул. "Сладница" №3
Монтана	гр.Монтана градски, ул. "Ал. Стамболийски" №45
Лом	гр.Лом, ул. "Хр. Ботев" №13
Вълчедръм	гр.Вълчедръм, ул. "Димитър Маринов" №2
Берковица	гр.Берковица, пл. "Свобода" №9
Видин	гр.Видин, ул. "Цар Симеон Велики" №72
Белоградчик	гр.Белоградчик, ул. "Лозан Стрелков" №18
Кула	гр.Кула, ул. "Иван Кръстев" №3



- 1.6. Изисква се трансфер на данни, в съответствие с посочените технически параметри в близост до натоварени бизнес сгради и търговски центрове.
- 1.7. Преносът на данни да бъде съобразен с натоварените часове с голям трансфер: между 08 и 09 часа; между 11 и 13 часа; между 15 и 18 часа.
- 1.8. Около 2000 работни заповеди за подмяна на електромер се изпълняват на ден през 150-200 терминала, като към всяка работна заповед се правят най-малко по 4 снимки, които се трансферират.
- 1.9. При необходимост от получаване на работни заповеди за прекъсване трябва да има възможност да се правят по 50 синхронизации на ден от всеки терминал.
- 1.10. Технически изисквания за APN №1 на технологични СИМ карти: прогнозни **1500 броя (GPRS) към месец Ноември 2019, динамично адресиране**; (8 клас С мрежи). IP адресация от мрежата на възложителя, DNS от мрежата на възложителя).

#### **2. Описание на процесите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ APN-2 GPS.**

Технологичните СИМ карти са монтирани в GPS проследяващи устройства в автомобили. Използват се за on-line следене на местоположението на автомобила, параметри на движение, управление на аварийни звена и отчетност. Технически изисквания за APN-2 GPS: прогнозни **1200 броя (GPRS) към месец Ноември 2019 г., статично адресиране**; 10.212.0.0 mask 255.255.248.0, (8 клас С мрежи).

#### **3. Описание на процесите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за APN-3 ADDAX.**

Технологичните СИМ карти са монтирани в концентратори за дистанционно отчитане на електромери на крайни потребители в отдалечени или труднодостъпни райони. Технически изисквания за APN-3: прогнозни **300 броя (GPRS) към месец Ноември 2019 г., статично адресиране**, IP адресация и DNS от мрежата на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ (2 клас С мрежа).

#### **4. Описание на процесите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за APN-4 AMP.**

Технологичните СИМ карти са монтирани в концентратори за дистанционно отчитане на електромери на крайни потребители. Технически изисквания за APN-4 AMP: прогнозни **6000 броя (GPRS) към месец Ноември 2019 г., Статично адресиране** (32 клас С мрежа), IP адресация и DNS от мрежата на възложителя.

#### **5. Описание на процесите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за APN 5 Converge.**

Технологичните СИМ карти са монтирани в модеми за дистанционно отчитане на електромери на крайни потребители. Технически изисквания за APN 5 Converge: прогнозни **11,000 броя CSD-GPRS СИМ карти към месец Ноември 2019 г., Статично адресиране** (32 клас С мрежа), IP адресация и DNS от мрежата на възложителя.

### **IV. Регулаторни изисквания към възложителя, които се обезпечават от услугата пренос на данни през APN 5 Converge GPRS технологични СИМ карти.**

Ежедневното автоматично отчитане на данни от приблизително 11,000 електромера стартира около 00:01 часа и приключва около 08:15 часа при наличие на 400 броя изходящи портове за паралелна комуникация.

Възложителят „ЧЕЗ Разпределение България“ АД, като участник на свободния пазар е задължен да отчита; обработва; агрегира и предоставя профилови почасови данни, в съответствие със законовите си задължения, както следва:

- седмично до 17 ч. – на втория работен ден от седмицата;
- месечно до 12 ч. – на втория работен ден от месеца в съответствие с Правилата за търговия с електрическа енергия.

Съгласно изискванията на Електроенергийния системен оператор (Централно диспечерско управление) (ЕСО (ЦДУ)) „ЧЕЗ Разпределение България“ АД е задължено да отчита и осигурява ежедневно до 12 ч. почасови данни за профили на производството на електрическа енергия в разпределителната мрежа. Средното време за ежедневно отчитане на един електромер максимално е около 5 минути. Веднъж месечно, на 1-во календарно число от месеца се извършва приключващо месечно отчитане, което стартира около 00:01

часа и приключва около 08:30 часа. Участниците трябва да осигурят разширена поддръжка на 1-во и 2-ро календарно число от месеца, независимо дали са почивни или работни дни. Повторно отчитане на групи от електромери или единични електромери, за които първоначалното отчитане е било неуспешно, се извършва в зависимост от конкретната необходимост в рамките на денонощието в интервала от около 08:30 часа до 23:59 часа. Досегашният опит на възложителя показва, че повторно отчитане се налага за около 5% от общия брой електромери.

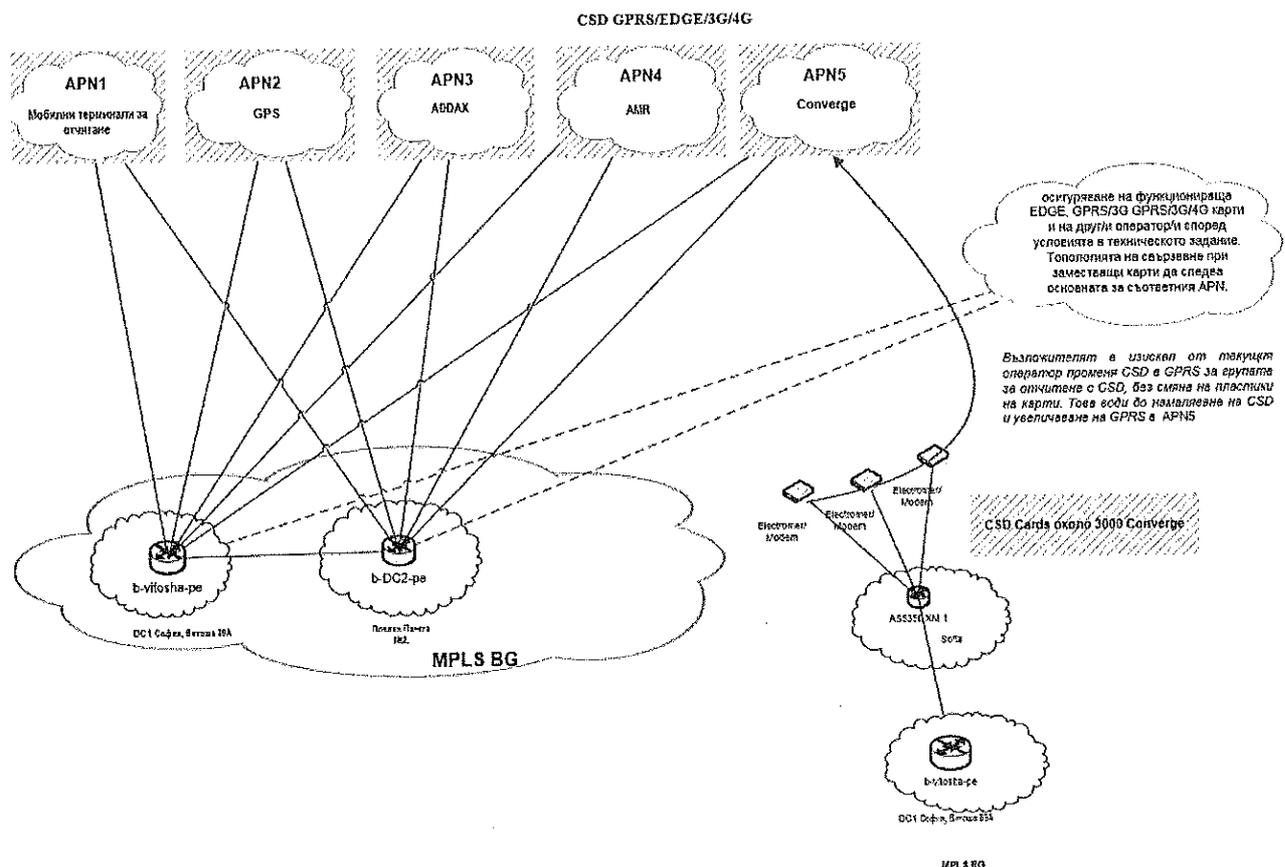
#### Допълнителни изисквания:

Участниците трябва да гарантират, че системата ще работи за всяка точка на измерване, където ще се използват **APN 5 GPRS технологични СИМ** карти за отчитане, независимо от натоварването на мрежата им, 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината.

#### V. Достъпност на APN от адресите на физическата свързаност.

APN от №1, №2, №3 №4 и №5 трябва да е достъпен едновременно от Центровете за данни на възложителя на адреси: гр. София, бул. Витоша 89А и гр. Плевен, ул. Панега №2.

Фигура 1 –Схема на свързаността чрез технологични СИМ карти



#### VI. Регулаторни изисквания към възложителя, които се обезпечават от услугата пренос на данни през CSD технологични СИМ карти.

Ежедневното автоматично отчитане на данни на приблизително 3,000 електромера стартира около 00:01 часа и приключва около 08:15 часа при наличие на приблизително 180 бр. изходящи портове за паралелна комуникация.

Възложителят „ЧЕЗ Разпределение България“ АД, като участник на свободния пазар е задължен да отчита; обработва; агрегира и предоставя профилови почасови данни, в съответствие със законовите си задължения, както следва:

- седмично до 17 ч. – на втория работен ден от седмицата;
- месечно до 12 ч. – на втория работен ден от месеца в съответствие с Правилата за търговия с електрическа енергия.

Съгласно изискванията на Електроенергийния системен оператор (Централно диспечерско управление) (ЕСО (ЦДУ)) „ЧЕЗ Разпределение България“ АД е задължено да отчита и осигурява ежедневно до 12 ч. почасови данни за профили на производството на електрическа енергия в разпределителната мрежа. Средното време за ежедневно отчитане на един електромер максимално е около 5 минути. Веднъж месечно на 1-во календарно число от месеца се извършва приключващо месечно отчитане, което стартира около 00:01 часа и приключва около 08:30 часа. Участниците трябва да осигурят разширена поддръжка на 1-во и 2-ро календарно число от месеца, независимо дали са почивни или работни дни.

Повторно отчитане на групи от електромери или единични електромери, за които първоначалното отчитане е било неуспешно, се извършва в зависимост от конкретната необходимост в рамките на денонощието в интервала от около 08:30 часа до 23:59 часа. Досегашният опит на възложителя показва, че повторно отчитане се налага за около 5% от общия брой електромери.

#### **Допълнителни изисквания:**

Участниците трябва да гарантират, че системата ще работи за всяка точка на измерване, където ще се използват CSD технологични СИМ карти за отчитане, независимо от натоварването на мрежата им, 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината.

При възлагане на опцията, избраният за изпълнител трябва да може да извършва дистанционно конверсия на технологията CSD в GPRS за технологични СИМ карти от групата Converge, без ходене на място до електромера и без смяна на пластика. Конвертираните карти трябва да могат да работят с всяка от двете технологии (CSD / GPRS).

#### **VII. Технически изисквания за Gateway за свързване с CSD технологични СИМ карти.**

Свързването трябва да става чрез Gateway с PRI интерфейси, през които три броя (с възможно увеличение до 4 броя) Access Server (CISCO 5350XM) собственост на възложителя, с общо четири броя PRI интерфейси се свързват с CSD технологични СИМ карти, ограничени за пренос на данни (без наличен номер за гласови услуги). PRI интерфейсите трябва да осигуряват 180 едновременни повиквания към CSD технологични СИМ карти. При увеличаване на Access Server (CISCO 5350XM) до 4 броя, избраният за изпълнител трябва да осигури 8 PRI интерфейси с 240 едновременни повиквания към CSD технологични СИМ карти.

Свързването с CSD технологичните СИМ карти се управлява от SW на възложителя и има функционалност, с която се формират порции за свързването на групи CSD технологични СИМ карти. Инициативата за свързването е на AS CISCO 5350XM. Избраният за изпълнител не трябва да предвижда правила за географско разпределение и не трябва да има ограничения за регионално разделяне и зонироване, във връзка и доколкото това е необходимо за целите на изпълнението на предмета на поръчката. Всеки от трите AS CISCO 5350XM ще работят едновременно с паралелни порции, като всеки един рутер и PRI интерфейс трябва да може да се свързва с всяка CSD технологична СИМ карта.

#### **VIII. Колокиране и организация за достъп до мястото на колокация.**

Избраният за изпълнител осигурява колокиране на оборудване, собственост на възложителя, (2-4 броя Access Server CISCO 5350XM), присъединяване на PRI интерфейси в свои технически центрове и свързаност до центрове за данни на възложителя в гр. София, бул. Витоша 89А и гр. Плевен, ул. Панега №2, конфигуриране на VLAN ID за пренос на данни, TRUNK и VLAN с MTU1540 според посочената схема на Фигура 1 в точка V. „Достъпност на APN от адресите на физическата свързаност“ по-горе. Регулаторни изисквания към възложителя, които се обезпечават от услугата пренос на данни през CSD технологични СИМ карти по-долу.

Очакван брой CSD технологични СИМ карти за целите на предложението е приблизително 3,000 броя.

Устройствата са AS CISCO 5350 XM.

Изискванията и портовете са:



Connection to data network of CEZ BG: ETH 10/100BaseT x2  
PRI: x4  
Space: 4RU  
Back-up power supply (UPS) yes  
Input voltage (AC unit): 240 VAC x4  
Input power (AC unit): 140W (maximum) x2

Участниците следва да предвидят пространство за 2-4 броя Access Server CISCO 5350XM, резервирано захранване, работна температура на устройствата и организация на достъп до мястото на колокация за първоначален монтаж, периодична профилактика и аварийни ситуации.

Ако избраният за изпълнител използва подизпълнител за осигуряване на свързаност между мястото за колокация и възложителя, възложителят няма да влиза в договорни отношения с подизпълнителя. Ангажиментите за осигуряването на услугата и качеството са изцяло на оператора.

В местата, в които няма покритие, удовлетворяващо техническите параметри за пренос на данни през CSD, операторът следва да осигури CSD технологични СИМ карти на алтернативен оператор, съгласно описаната процедура в т. X по долу. В този случай Access Server CISCO 5350XM и PRI на изпълнителя следва да избират номера и да се свързват със CSD технологичните СИМ карти на алтернативния оператор. Възложителят няма да монтира Access Server CISCO 5350XM в място на колокация на алтернативен оператор.

Избраният за изпълнител осигурява организация за обявяване и осигуряване на достъп на технически специалисти на възложителя. Процедурата за достъп трябва да гарантира целостта на съоръженията в мястото на колокиране и функционирането им. Операторът осигурява достъп за следното:

- първоначален монтаж;
- периодична профилактика;
- допълване на елементи или оборудване на възложителя;
- аварийни ситуации (повреди в оборудване на възложителя).

Достъпът трябва да се разрешава след заявка от страна на възложителя, предадена по email от определени оторизирани служители. В заявката ще се включва причината за достъп, имена, телефон и email за контакт. Технически манипулации на оборудването на възложителя от негови специалисти в мястото на колокиране ще се извършват със съдействие или в присъствие на представител на избрания за изпълнител. Възложителят ще предаде първоначален списък с лица, които имат право на достъп до колокирано оборудване, актуален към дата на възлагане на опцията.

#### **IX. Организация за обявяване на неизправности или аномалии свързани с пренос на данни.**

*Спецификацията на тази услуга е описана в т. VIII. Организация за обявяване на неизправности или аномалии свързани с пренос на данни / Раздел II. Специфични изисквания / I Част. Техническа спецификация на услугата предоставяне на карти за гласова комуникация и на нови технологични карти от тази глава.*

#### **X. Процедура за разрешаване на проблеми с покритието на мрежата на избрания за изпълнител за предоставяните услуги чрез технологични СИМ карти, при замяна/ преинсталация или инсталиране на технологична СИМ карта.**

*Спецификацията на тази услуга е описана в т. IX. Процедура за разрешаване на проблеми с покритието на мрежата на избрания за изпълнител за предоставяните услуги чрез технологични СИМ карти, при замяна/ преинсталация или инсталиране на технологична СИМ карта / Раздел II. Специфични изисквания / I Част. Техническа спецификация на услугата предоставяне на карти за гласова комуникация и на нови технологични карти от тази глава.*

#### **XI. Тестове и констативни протоколи.**

*Спецификацията на тази услуга е описана в т. X. Тестове и констативни протоколи / Раздел II. Специфични изисквания / I Част. Техническа спецификация на услугата*



предоставяне на карти за гласова комуникация и на нови технологични карти от тази глава.

### **III ЧАСТ - ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ на Опция 2. Осигуряване на свързаност към Резервен център за данни на възложителя**

Възложителят има намерение да изгради или да използва под наем „Резервен център за данни“ според стандартите за информационна сигурност и добрите практики в областта, което е извън предмета на поръчката, като ще стане въз основа на друга поръчка, а при необходимост от възлагане на опцията, възложителя ще предостави на избрания изпълнител подробна информация за Резервния център за данни и за технологичните параметри при които ще функционира.

Опцията „Осигуряване на свързаност към Резервен център за данни на възложителя“, е с цел да се поддържа свързаност между мрежите на избрания за изпълнител и възложителя, така че да се осигури доставяне на услугите от изпълнителя и до **втори сайт**, който е предназначен за резервиране на критични системи на възложителя.

\*Под Резервен център за данни се разбира сайт с инсталирана инфраструктура и системи на Възложителя, които са в готовност да осигурят ИТ услугите на Възложителя при настъпване на бедствия или други нежелани събития, при които Основният център за данни на Възложителя е недостъпен и този сайт може да се използва от Възложителя, за да възстанови своята технологична инфраструктура и бизнес операции.

Изпълнението на опцията следва да е съобразено с топологията и изискванията според т. II „Изисквания за свързаност и конфигуриране на APN“ от Раздел II. „Технически изисквания при предоставяне на услуги имащи отношение към регулаторно определените дейности на възложителя“ към Глава II. „Техническа спецификация. Изисквания и условия на възложителя към изпълнението на предмета на поръчката“ от документацията за обществена поръчка.

За опцията „Осигуряване на свързаност към Резервен център за данни на възложителя“ участниците следва да предложат достъпност към APN и капацитет, същите както към Основен Център за данни. С други думи, избраният за изпълнител трябва да може да поддържа свързаност и достъп до „Резервен център за данни“, а именно до APN от №1, №2, №3 №4 и №5 от Фигура 1 - Схема на свързаността чрез Технологични СИМ карти, т. V „Достъпност на APN от адресите на физическата свързаност“ от Раздел II. Технически изисквания при предоставяне на услуги имащи отношение към регулаторно определените дейности на възложителя“ към Глава II. „Техническа спецификация. Изисквания и условия на възложителя към изпълнението на предмета на поръчката“ от документацията за обществена поръчка.

Конфигурацията на APN №1, №2, №3 №4 и №5 от **Фигура 1-Схема на свързаността чрез технологични СИМ карти, следва да е такава, че да са достъпни едновременно от Основен и Резервен център на възложителя.** Веднъж активирана, опцията остава постоянна. Активирането ѝ става след изрично възлагане от страна на възложителя.

Избраният за изпълнител (или алтернативен Оператор, съгласно Раздел II. „Технически изисквания при предоставяне на услуги имащи отношение към регулаторно определените дейности на възложителя“) трябва да увеличава капацитет на пренос след писмена заявка на възложителя, без промяна в стойността на услугата, в рамките на физическия капацитет на свързаността, ако искането е свързано с предмета на договора и осигуряване на услугата. Възложителят си запазва правото на промяна на адресите на физическа свързаност към **Резервен център за данни на възложителя**, за срока на договора, като за целта информира изпълнителя писмено в едномесечен срок преди промяната.

В случай, че изпълнителят използва заместващи технологични СИМ карти, при активиране на опцията „Осигуряване на свързаност към Резервен център за данни на възложителя“, то той е длъжен да поддържа свързаност и IP адресация и към алтернативния оператор, в случай че използва такъв. Разходите за използване на такава свързаност, са за сметка на избрания за изпълнител и трябва да са включени в ценовото предложение. Възложителят няма да влиза в договорни отношения с алтернативен оператор и/или с подизпълнители за осигуряване на

свързаност. Ангажиментите за осигуряването на опцията и качеството са изцяло на изпълнителя.

Срокът за поддръжка на свързаност е до 3 месеца след възлагане, в случай че има такова, на опцията „Осигуряване на свързаност към Резервен център за данни на възложителя“.

Дейности, които ще се изпълнят в резултат на възлагането на опцията са, както следва:

- Поддръжка на свързаност между избрания за изпълнител и Резервен център за данни;
- Конфигуриране на съществуващите APN от схемата по Фигура 1 - Схема на свързаността чрез технологични СИМ карти спрямо Резервен център за данни, като следва да се има предвид следната промяна в конфигурацията:
  - APN 1 – видимост към София, бул. Витоша 89 и вместо Плевен Панега 2 – адресът на новия резервен център за данни
  - APN2 - видимост към София, бул. Витоша 89 и вместо Плевен Панега 2 – адресът на новия резервен център за данни
  - APN3 - видимост към София, бул. Витоша 89 и вместо Плевен Панега 2 – адресът на новия резервен център за данни
  - APN4 - видимост към София, бул. Витоша 89 и вместо Плевен Панега 2 – адресът на новия резервен център за данни
  - APN5 - видимост към София, бул. Витоша 89 и вместо Плевен Панега 2 – адресът на новия резервен център за данни
  - APN6 – видимост към Плевен Панега 2 и София бул. Цариградско шосе 159 (т.е той **не се влияе от Резервен център за данни**).

Адресите, на които трябва да се изведе физическа свързаност в Центровете за данни и офиси на възложителя при стартиране изпълнението на договора са:

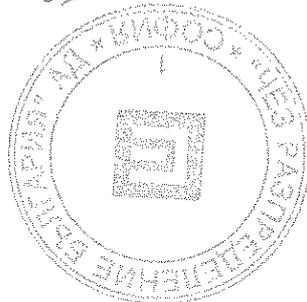
- гр. София, бул. Витоша 89А, APN се терминират на SW switch CISCO CAT 3560, Router CISCO 7206VXR.
- Гр. Плевен, ул. Панега №2, APN се терминират на SW switch CISCO CAT 3560, Router CISCO 3800.

Възлагането на опцията означава, че ще отпадне необходимостта от свързаността към адрес - гр. Плевен, ул. Панега №2 за APN, посочени по-горе (APN 1- APN 5) и ще трябва да се поддържа свързаността към Резервен център за данни на възложителя, за чийто адрес избраният за изпълнител ще бъде уведомен чрез документа за възлагане.

ВЪЗЛОЖИТЕЛ:

на основание чл.  
36а, ал. 3 от ЗОП

*Виктор Симеонов*



ИЗПЪЛНИТЕЛ:

на основание чл.  
36а, ал. 3 от ЗОП



**ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА**

за участие в „открита“ по вид процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Предоставяне на услуги за пренос на глас и данни посредством обществена далекосъобщителна мрежа по стандарт GSM/ UMTS/ LTE или еквивалент с национално покритие от лицензиран оператор, включително Гласова комуникация (тип Voice), Текстова комуникация (тип SMS), Пренос на данни (тип CSD, EDGE, GPRS/3G/4G)“, референтен № PPS19-048

От: „ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ“ ЕАД, със седалище град София, п.к.1766, район „Младост“, ж.к. Младост 4, Бизнес Парк София, сграда 6 и адрес за кореспонденция гр. София, п.к.1766, район „Младост“, ж.к. Младост 4, Бизнес Парк София, сграда 6, тел.: +359895/400372, факс: +359898/198398, e-mail: [kmihailov@telenor.bg](mailto:kmihailov@telenor.bg),

Уважаеми госпожи и господа,

аз долуподписаният Кирил Михайлов Михайлов, в качеството си на Мениджър „Стратегически продажби – Държавен сектор“ и пълномощник на „Теленор България“ ЕАД, ЕИК/БУЛСАТ 130460283 – участник в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Предоставяне на услуги за пренос на глас и данни посредством обществена далекосъобщителна мрежа по стандарт GSM/ UMTS/ LTE или еквивалент с национално покритие от лицензиран оператор, включително Гласова комуникация (тип Voice), Текстова комуникация (тип SMS), Пренос на данни (тип CSD, EDGE, GPRS/3G/4G)“, референтен № PPS19-048

Декларирам, че ще изпълним предмета на обществената поръчка в съответствие с техническата спецификация на Възложителя от глава II. *Техническа спецификация. Изисквания и условия на възложителя към изпълнение на предмета на поръчката* от документацията, изискванията и условията описани в проекта на договор и приложенията към него.

Декларираме, че сме съгласни с описаните по-долу процеси на Възложителя и регулаторните изисквания към тях при изпълнение на предмета на настоящата поръчка, ще спазваме всички изисквания, включително и тези при възлагане на опционалните услуги:

I-Част. Приемаме да предоставим карти за гласова комуникация, както и нови технологични карти, при следните изисквания:

**Раздел I. ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ**

Към месец Ноември 2019 година броят на съществуващите VOICE/DATA СИМ карти, които възложителят ще ползва при осъществяване на своята лицензионна и търговска дейност и по отношение на които избраният за изпълнител ще трябва да извърши преносимост към своята мрежа (ако е приложимо), са както следва:

- 1) Предоставяне на гласови услуги чрез СИМ карти за пренос на глас => 2582 VOICE СИМ карти;
- 2) Предоставяне на услуги за пренос на данни чрез DATA пакет активиран към VOICE СИМ карта по заявка на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ => 2582 броя VOICE СИМ карти.
- 3) Предоставяне на услуги чрез съществуващи СИМ карти за пренос на данни (DATA СИМ карти и VMC устройства) => прогнозен брой 421 СИМ карти.

При изпълнение на предмета на договора възложителят предвижда да възложи предоставяне на услуги за пренос на данни чрез нови технологични карти с прогнозен брой, както следва:

- 3 500 броя CSD-GPRS СИМ карти;
- 18 700 броя GPRS технологични СИМ карти.



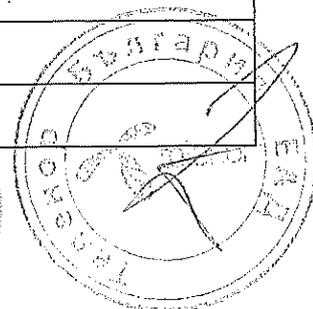
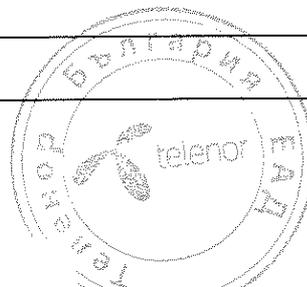
Предвид евентуални промени в числения състав на персонала на възложителя или промяна на броя на устройствата, които ще използват технологични карти, възложителят си запазва правото да променя броя на СИМ картите за пренос на данни и глас в размер от  $\pm 10\%$  от посочените по-горе количества.

Всички СИМ карти ще използват настоящите (CSD/GPRS/EDGE/3G/4G) и бъдещи стандарти за връзка на изпълнителя, без да се генерират допълнителни такси при въвеждане в експлоатация на нов стандарт от страна на изпълнителя. В случай че при замяна/инсталация на CSD и/или EDGE и/или GPRS/3G/4G СИМ карта в конкретна/и точка/и за достъп се окаже, че СИМ картата/ите на изпълнителя не функционира/т поради липса на покритие или неизправност в мрежата на изпълнителя, страните спазват процедурата от т. IX. **Във връзка с процедурата за разрешаване на проблеми с покритието на мрежата на участника за предоставяните услуги чрез технологични СИМ карти, инсталиране на нова СИМ карта / описана по-долу.**

Уведомени сме, че възложителят активно използва за гласова комуникация „Мобилна група“, в която влизат всички „Мобилни номера“ от вида +359 88 xxxxxx (където xxxxxx е от 0000000 до 999999) **1784 броя**, и „Мобилни номера“ от вида +359 89 xxxxxx (където xxxxxx е от 0000000 до 999999) **1219 броя**.

- 1) Ще предоставяме услугите, предмет на настоящата процедура, без прекъсване, за всички СИМ карти (инсталирани към датата на сключване на договор по настоящата процедура, както и за всяка отделна нова/преинсталирана СИМ карта).
- 2) Ще поддържаме свързаност, съобразно техническите изисквания на възложителя, 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината, за целия срок на договора, който ще се сключи по настоящата процедура.
- 3) Ще предоставим възможност на възложителя за организиране на „Затворена група“ от ползвани номера, без да се дължат допълнителни плащания (такси) за това. „Затворената група“ на възложителя ще включва още всички СИМ карти/номера, ползвани от свързани с възложителя лица, на които CEZ a.s., е едноличен или мажоритарен собственик на капитала. Всички разговори между изградената вътрешна телефонна система на възложителя към СИМ картите/номерата на възложителя, които са част от „Затворена група“ трябва да са включени в месечната абонаментна такса.
- 4) Ще предоставим унифициран (един) абонаментен план за VOICE СИМ карти на възложителя с включен минимален пакет данни 50 MB на максимална скорост, към който да има възможност за активиране на един от 4 (четири) различни пакета за неограничен обмен на данни (DATA пакети върху VOICE СИМ карта), с обеми на пакетите при използването им на максимална скорост, както следва – 500 MB, 2500 MB, 5000 MB, 25000 MB. След достигане на обема трафик на данни на обема на максимална скорост, услугата не следва да бъде прекратявана, като е възможно единствено намаление на скоростта на обмена на данни, но не по-малко от 128 kb/s.

Услуга
Унифициран абонаментен план за Data пакет 1 към VOICE СИМ карта
Месечна абонаментна такса, която включва всички разходи на оператора за:
Гласови услуги
Разговори в "Затворена група" – неограничен брой минути.
Разговори в мрежата на оператора – неограничен брой минути.
Разговори към други мобилни и фиксирани мрежи на територията на Р. България и ЕС – неограничен брой минути.
Кратки текстови съобщения (SMS)
в "Затворена група" – неограничен брой.



извън "Затворената група" – неограничен брой.
Неограничен минимален Data пакет с включен пренос на данни за обем от 50 MB на максимална скорост, като трафика след достигане на обема на максимална скорост не трябва да бъде прекъсван, но е допустимо да бъде на по-ниска скорост, не по-малка от 128 kb/s
<b>Data пакет 2 към VOICE СИМ карта</b>
Месечна абонаментна такса за предоставяне на неограничен Data пакет с включен пренос на данни за обем от 500 MB на максимална скорост, като трафика след достигане на обема на максимална скорост не трябва да бъде прекъсван, но е допустимо да бъде на по-ниска скорост, не по-малка от 128 kb/s.
<b>Data пакет 3 към VOICE СИМ карта</b>
Месечна абонаментна такса за предоставяне на неограничен Data пакет с включен пренос на данни за обем от 2500 MB на максимална скорост, като трафика след достигане на обема на максимална скорост не трябва да бъде прекъсван, но е допустимо да бъде на по-ниска скорост, не по-малка от 128 kb/s.
<b>Data пакет 4 към VOICE СИМ карта</b>
Месечна абонаментна такса за предоставяне на неограничен Data пакет с включен пренос на данни за обем от 5000 MB на максимална скорост, като трафика след достигане на обема на максимална скорост не трябва да бъде прекъсван, но е допустимо да бъде на по-ниска скорост, не по-малка от 128 kb/s.
<b>Data пакет 5 към VOICE СИМ карта</b>
Месечна абонаментна такса за предоставяне на неограничен Data пакет с включен пренос на данни за обем от 25000 MB на максимална скорост, като трафика след достигане на обема на максимална скорост не трябва да бъде прекъсван, но е допустимо да бъде на по-ниска скорост, не по-малка от 128 kb/s.

- 5) Ще предоставим 2 абонаментни плана с неограничен трафик за DATA СИМ карти, с обеми на пакетите при използването им на максимална скорост, както следва – 2500 MB, 10000 MB.

Услуга
<b>Абонаментен план 1 за DATA СИМ карта</b>
Месечна абонаментна такса за предоставяне на неограничен Data пакет с включен пренос на данни за обем от 2500 MB на максимална скорост, като трафика след достигане на обема на максимална скорост не трябва да бъде прекъсван, но е допустимо да бъде на по-ниска скорост, не по-малка от 128 kb/s.
<b>Абонаментен план 2 за DATA СИМ карта</b>
Месечна абонаментна такса за предоставяне на неограничен Data пакет с включен пренос на данни за обем от 10000 MB на максимална скорост, като трафика след достигане на обема на максимална скорост не трябва да бъде прекъсван, но е допустимо да бъде на по-ниска скорост, не по-малка от 128 kb/s.

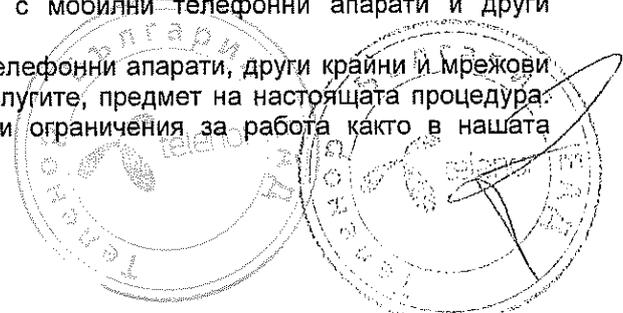
- 6) Ще предоставим възможност на възложителя да ползва срещу заплащане на два допълнителни пакета за пренос на данни към VOICE СИМ картите, както следва: 3000 (три



хиляди) MB, 20000 (двадесет хиляди) MB. След включването на един от двата посочени допълнителни пакета към текущия тарифен план на съответната VOICE СИМ карта, обемът на допълнителния пакет се натрупва към основния пакет за данни. След достигане на общия обем трафик на данни на максимална скорост, услугата не следва да бъде прекратявана, като е възможно единствено намаление на скоростта на обмена на данни, но не по-малко от 128 (сто двадесет и осем) kB/s. и не подлежи на допълнително заплащане от възложителя.

- 7) Ще осигурим пренос на данни чрез CSD технология. Разговорите/трафика между/към CSD СИМ картите използвани за пренос на данни в информационни системи, описани в т. VII. **Във връзка с техническите изисквания за Gateway за свързване с CSD-GPRS СИМ карти** по-долу, ще бъдат включени в месечната абонаментна такса за CSD СИМ карти.
- 8) Ще осигурим пренос на данни чрез GPRS/EDGE/3G/4G технология. Трафикът между/към GPRS/EDGE/3G/4G СИМ картите използвани за пренос на данни в информационните системи, описани в т. III. **Във връзка с описанието на процесите на възложителя и регулаторните изисквания към него, които се обезпечават с пренос на данни GPRS/EDGE/3G/4G** по-долу, ще бъде включен в месечната абонаментна такса за GPRS/EDGE/3G/4G СИМ карти.
- 9) Ще осигурим пренос на данни чрез CSD - GPRS карти с алтернативно използване на едната или другата технология, върху една и съща СИМ карта.
- 10) Ще запазим мобилните номера на всички СИМ карти, които се ползват от Възложителя към момента на сключване на договора и които са предмет на поръчката, като осигурим преносимост на техните номера към своята мобилната (далекосъобщителна) мрежа, без допълнителни разходи и плащания за възложителя.
- 11) Услугите по пренос на данни за всички СИМ карти ще бъдат предоставяни при условията на сключения договор по настоящата процедура, без да се налагат никакви ограничения в скоростта, с изключение на технологичните такива спрямо стандартите GPRS, EGPRS, HSDPA/HSUPA, Dual Carrier HSPA, LTE или еквивалент, до достигане на обема на избрания пакет.
- 12) Възложителят няма да дължи суми за пренос на данни, тарифирани за MB потребен трафик, независимо от ползвания абонаментен план и/или пакет.
- 13) Ще предоставим СИМ карти с абонаментни планове с преференциални условия за служителите на възложителя като физически лица. Общият брой VOICE СИМ карти, който едно физическо лице, може да притежава, няма да надвишава 4 (четири).
- 14) Минималното първоначално време за таксуване за разговори ще бъде 30 секунди, след което отчитането/тарифирането да е на всяка секунда.
- 15) Ще осигурим безплатно издаване на дубликат на СИМ карта, ползвана от възложителя.
- 16) В случай на кражба, дефектиране или друга причина, поради която предоставена от нас технологична СИМ карта не може да се ползва по предназначение, се задължаваме да изработи и предоставим без допълнителни разходи дубликат на технологичната СИМ карта на възложителя.
- 17) След писмена поръчка на възложителя или от оторизираните от него лица по каналите за обслужване, ще извеждаме от обхвата на услугата отделна технологична СИМ карта/номер, без да се дължи неустойка и/или допълнително плащане за това.
- 18) Ще осигурим безплатно прехвърляне на СИМ карта в рамките на или към/от Затворената група на възложителя.
- 19) Приемаме договорът, сключен по тази процедура да може да бъде прекратен по отношение на отделна СИМ карта/номер, по писмена молба на възложителя или чрез писмена заявка от оторизираните лица по каналите за обслужване, без да се дължи неустойка и/или допълнително плащане за това.
- 20) Ще осигурим възможност на възложителя да активира DATA СИМ карти за пренос на данни, които да ползва в модеми, гейтуей устройства за факс и/или за мобилен интернет.
- 21) След заявка от възложителя, ще осигурим възможност при необходимост за трансформация на VOICE СИМ карти в CSD карти, като трансформираните CSD карти ще са без изходящи гласови повиквания, гласова поща, роуминг, без други допълнителни услуги, с максимална защита собствеността на номерата.
- 22) При заявка от възложителя ще предоставим детайлна информация за генерирания трафик чрез VOICE, DATA и технологичните СИМ картите.
- 23) Приемаме следните задължения във връзка с мобилни телефонни апарати и други предоставени устройства:
  - а) Да осигурим крайни устройства (мобилни телефонни апарати, други крайни и мрежови устройства), необходими за ползване на услугите, предмет на настоящата процедура. Крайните устройства ще са без поставени ограничения за работа както в нашата

*Handwritten signature*



мрежата, така и в мрежите на останалите предприятия осигуряващи аналогични съобщителни услуги на територията на страната. Ще предоставим VMC устройства на възложителя, за срока на договора, като цената им е включена в месечната абонаментна такса за DATA СИМ карти за пренос на данни.

- б) Да осигурим възможност в полза на възложителя за закупуване на мобилни телефонни апарати според корпоративния му стандарт, на преференциални цени (които да не са по-високи от обявените цени на нашия сайт), като ще предоставим не по-малко от 10 (десет) модела мобилни телефонни апарати: по два броя за всяка една от петте категории, дефинирани от възложителя, както следва: Т1 – основен, Т1\* – междинен; Т2 – нисък, Т3 – среден, Т4 – висок.
- в) Да предоставим на възложителя ограничен брой мобилни телефонни апарати от всички категории по негов избор, без допълнително заплащане, с цел тестване на приложения, поддържани от мобилните устройства, които са необходими за дейността на възложителя, при следните условия:
- Да предоставим по два модела от всеки поискан клас мобилен апарат от оторизиран служител на възложителя;
  - срокът за провеждане на тестовете да бъде 2 седмици за тестове по voice услугата и 1 месец за тестове към технологична услуга;
  - при повреда, пълно унищожаване, загуба Възложителят ще ни дължи стойността на ремонта или пълната стойност на устройството, след установяване на повредата/загубата, за което страните подписват констативен протокол.
- г) Да предоставим на възложителя оборотни мобилни телефонни устройства и/или други устройства, в случай на гаранционна или извънгаранционна повреда на ползван от възложителя мобилен телефонен апарат или друго устройство, за времето, през което трае сервизирането (ремонта);
- д) Да осигурим гаранционен и извънгаранционен сервиз на мобилни телефонни апарати и/или други устройства, както и безплатна диагностика. Срокът за извършване на гаранционен или извънгаранционен сервиз ще е не по-дълъг от 1 (един) месец, считано от датата на предаване на телефонния апарат/устройството за сервизиране. При обективна невъзможност този срок да бъде спазен ще уведомим възложителя до 10 (десет) дни преди изтичането му и ще определим окончателния срок за извършване на сервизната дейност, който не може да надвишава първоначално определения 1-месечен срок с повече от 15 (петнадесет) дни, независимо от вида и естеството на обективната невъзможност за спазване на срока. В случай, че в определения срок за сервизиране не можем да отстрани повредата в последния ден от определения срок на сервизиране, ще заменим за своя сметка сервизираното устройство с ново, от същия вид и модел или след съгласие на възложителя с ново от същия клас, съгласно корпоративния стандарт на възложителя.
- е) Да осигурим безплатна доставка на поръчаните и/или ремонтирани мобилни устройства и/или други крайни устройства, вследствие гаранционно и/или извънгаранционно събитие до адрес на възложителя, посочен от него.
- ж) Да се осигури декодиране (отключване) на наличните мобилни телефонни апарати или други устройства на възложителя. В случай, че това се окаже технически невъзможно, ще уведомим писмено възложителя и ще осигурим за своя сметка нови мобилни телефонни апарати от същия клас, съгласно корпоративния стандарт за мобилни телефонни апарати на възложителя. При предоставяне на нови мобилни телефонни апарати ще съставим двустранен протокол.
- з) Във всички случаи на извънгаранционен сервиз на мобилни телефонни апарати или други устройства, след безплатна диагностика, преди да се извърши ремонт, ще уведомим лицето за контакт на възложителя за стойността на ремонта, по електронна поща. Възложителят ще има право да откаже извършването на ремонта по своя преценка. В случай на отказ, мобилният телефонен апарат или съответното устройство ще върнем на възложителя без да е ремонтирано, като това се отбелязва в сервизен протокол.
- 24) Ще предоставим актуално безплатно софтуерно решение и/или безплатна система (хардуер и софтуер към него), което да се ползва от упълномощен служител на възложителя, за трансфер на информация, например Контакти, Съобщения, Календар и други подобни, при извършване на смяна на мобилен телефонен апарат от един модел с друг, както и от една марка с друга. В случай, че осигурим само софтуер, то същия ще инсталираме на компютър на възложителя.



- 82 -

- 25) Ще доставим в срок до 3 дни заявените от възложителя СИМ карти, мобилни телефонни апарати или други устройства без да допускаме отлагане или забавяне на повече от половината от поръчаното количество.
- 26) Ще изпращаме на възложителя навременна/ежемесечна и пълна информация за:
- цените на всички предлагани мобилни телефонни апарати / други устройства,
  - текущи или извънредни промоции;
  - прекъсвания в покритието на сигнала на мрежата, чрез която се предоставят услугите поради планиран ремонт и/или профилактика;
  - пълна информация за заявени от възложителя справки, промени, прехвърляния, поръчки, доставки и техния статус към съответна дата.
- 27) Ще предоставим телефонен/ни номер/а за 24-часово обслужване с преференциален достъп за незабавна реакция.
- 28) Ще предоставим навременна информация за промени в конкретни услуги, поискани от възложителя, например в технологичното време за изпълнение, в изискванията и др., в срок до 10 работни дни от подаване на заявката за промяна от възложителя.
- 29) Ще участваме в задължителни и регулярни месечни посещения или срещи с възложителя с цел преглед и оценка на услугите.
- 30) Ще предоставим на възложителя или упълномощен от него служител отдалечен достъп до интернет портал (интернет базирано приложение), в който възложителят да има възможност да прави справки и да администрира ползваните от него услуги, както и да има достъп до електронни обобщени и подробни разпечатки по СИМ карти/номера на месечните фактури във формат подлежащ на обработка.
- 31) Ще предоставим възможност за електронни справки за активните/деактивирани карти към края на всеки отчетен период, както и възможност за осигуряване на подробна информация за всеки един номер/СИМ карта, вкл. дата на активиране/деактивиране, включени услуги, ограничения, кредитен лимит и др.
- 32) Фактурите, издавани през съответен отчетен период ще включват всички активни карти/номера, независимо от тяхната изходяща активност. Групата от СИМ карти, които ще се считат под определен абонатен номер със съответна дата на фактуриране, съгласувана с възложителя, ще се определя от възложителя.
- 33) Ще предоставим възможност за ограничаване на типове услуги, ползвани от възложителя, например специални SMS, услуги с добавена стойност, зареждане на предплатени карти и др.
- 34) Приемаме възложителят да определи/промени сам кредитен лимит на VOICE и DATA СИМ карти (които не са в противоречие със влезли в сила регулационния изисквания), както следва:
- първоначално, при сключване на договора за всички СИМ карти по предварително обявени категории;
  - последващо, по своя преценка за всяка нова СИМ карта. При изпълнението на посочените действия ще се използват дефинираните в договора канали за комуникация.
- 35) Размерът на кредитния лимит за всеки един номер/СИМ карта ще се следи в реално време и незабавно ще бъде ограничен достъпа до услугите при достигането му: изходящите повиквания, трансфер на данни и др. Ползвателят на мобилния номер задължително ще бъде известен чрез СМС при достигане на 80% от кредитния лимит. Приемаме задълженията ни за известяване и преустановяване да се отнасят единствено за VOICE и DATA СИМ карти.
- 36) На СИМ карти/номера на възложителя няма да се предоставят допълнителни услуги, за които не са представени цени и не е получено предварително съгласие от възложителя. При изменение на цените на услугите задължително предварително ще уведомим възложителя за това и само след неговото съгласие същите ще бъдат ползвани, например: ценови условия и услуги в роуминг, международни разговори, международен пренос на данни и др.
- 37) Ограничени/спрени СИМ карти/номера, поради загуба/кражба ще бъдат възстановени само след писмено уведомяване от възложителя по договорените канали за това.
- 38) Ще осигурим услуга „Изпращане на СМС с еднакво съдържание до всички или определени СИМ карти/номера от Затворената група“ на възложителя. Тази услуга ще е безплатна за възложителя, ще е налична както чрез отдалечен достъп до интернет портал (интернет базирано приложение) от упълномощен служител на възложителя, така и след изпращане на искане и указание за това чрез каналите за комуникация и незабавна реакция от нас.
- 39) Спирането на достъп до услуги ще се извършва само след съгласуване с възложителя.
- 40) Задължаваме се, в случаите на използването на заместващи карти, съгласно т. VIII Във връзка с организацията за обявяване на неизправности или аномалии свързани с



**пренос на данни**, описани по-долу, да осигурим изпълнението на услугите по договора, както при използването на собствени карти.

- 41) В срок до 5 календарни дни от подписване на договора, се задължаваме да подготвим и предоставим на възложителя детайлен индикативен график при необходимост, по който ще се извърши преносимостта на номерата, ползвани от друг/и оператор/и към момента на подписване на договора, както и описание на необходимите типови документи, процеса на документооборота и логистиката за физическото предоставяне на VOICE и DATA SIM картите, част от предмета на договора.

### **I. Във връзка със специфичните изисквания за покритие при предоставяне на услугите запознати сме и се задължаваме са следното:**

1. Възложителят извършва регулаторно определените дейности, свързани с отчитане на средства за търговско измерване, управление на телемеханика и телеметрия, обезпечавани с пренос на данни в неурбанизирани и урбанизирани територии и всички населени места на Западна България. Преносът на данни през SIM карти с частен APN ще бъде без ограничения в скоростта, с изключение на технологичните според стандартите GPRS, EGPRS, HSDPA/HSUPA, Dual Carrier HSPA, LTE или еквивалент. SIM картите ще са монтирани в специализирани устройства или преносими терминали с GPRS/EDGE/3G/4G модеми.
2. Ползването на услугите по предмета на поръчката от страна на възложителя е необходимо за точното, своевременно и законосъобразно изпълнение на регулаторно определени за него дейности, поради което е недопустимо дейността на възложителя, която е в обществен интерес съгласно чл. 69 от Закона за енергетиката да бъде зависима от нестабилност на покритието или липса на покритие на мобилната (далекосъобщителна) мрежа на избрания за изпълнител на съответната територия на обслужване.
3. В местата, в които няма покритие, удовлетворяващо техническите параметри за пренос на данни, описани по-долу, ще осигурим свързаност и карти на алтернативен оператор, съгласно описаната процедура в т. IX. **Във връзка с процедурата за разрешаване на проблеми с покритието на мрежата на участника за предоставяните услуги чрез технологични SIM карти, инсталиране на нова СИМ карта.**

### **II. Във връзка със Общите изисквания за свързаност и конфигуриране на APN**

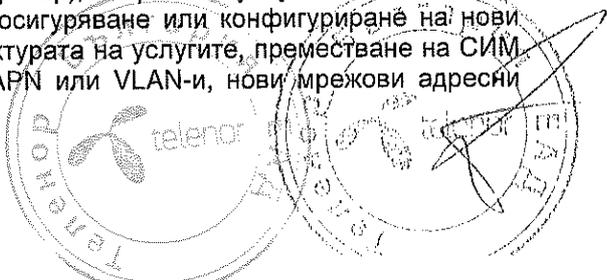
SIM картите няма да имат INTERNET достъп и ще са ограничени без roaming за данни. Ще се конфигурират с частен APN, достъпен от мрежите на възложителя. IP адресирането ще се осигурява от нас с IP адресация от мрежата на възложителя, DNS от мрежата на възложителя. APN ще се доставя с отделен VLAN, trunk с MTU1540 и connection network между нашата мрежа и тази на възложителя. Във Firewalls (FW), които са по трасетата между APN и мрежите на възложителя няма да има филтрирани портове. APN имената за основната свързаност, APN имена и адресация при евентуално използване на заместващи карти на алтернативен оператор ще се уточнят с нас след сключване на Договор. В случаите, че използваме заместващи СИМ карти се задължаваме да осигурим свързаност и IP адресация към алтернативен оператор. Разходите за осигуряване на такава свързаност, ще са за наша сметка и са включени в ценовото предложение. Възложителят няма да влиза в договорни отношения с алтернативен оператор и/или с подизпълнители за осигуряване на свързаност. Ангажиментите за осигуряването на услугата и качеството са изцяло наши.

Ще осигурим физическа свързаност (независимо от съществуваща) в Центровете за данни и офиси на възложителя на следните адреси:

- гр. София, бул. Витоша 89А, APN се терминират на SW switch CISCO CAT 3560, Router CISCO 7206VXR.
- Гр. Плевен, ул. Панега №2, APN се терминират на SW switch CISCO CAT 3560, Router CISCO 3800.

Трасетата за основна, резервна свързаност и свързаност с алтернативен оператор (ако се използва) следват топологията, посочена на схема **GPRS/EDGE/3G/4G** и ще се изграждат и поддържат от нас.

Възложителят няма да дължи допълнително възнаграждение за оперативни промени на конфигурации в нашата мрежа (или алтернативен оператор), свързани с услуги за възложителя касаещи предмета на договора. В това се включва осигуряване или конфигуриране на нови допълнителни VLAN, разделяне или промяна на структурата на услугите, преместване на СИМ карти в друг APN и/или VLAN, създаване на нови APN или VLAN-и, нови мрежови адресни



полета, промяна на начина на присвояване на адреси на SIM карти, премахване на PIN, които разходи сме предвидили в ценовото си предложение. Заявяване и промени в конфигурациите описани по-горе ще се изпълняват след писмена заявка на възложителя.

Ще увеличим капацитетите на пренос по заявка на възложителя, без промяна в стойността на услугата, в рамките на физическият капацитет на свързаността, ако те са свързани с предмета на договора и осигуряване на услугата.

Приемаме възложителят да си запазва правото на промяна на адресите на физическа свързаност за срока на договора, като ни информира писмено в едномесечен срок преди промяната.

**III. Във връзка със описанието на процесите на възложителя и регулаторните изисквания към него, които се обезпечават с пренос на данни GPRS/EDGE/3G/4G, сме запознати със следното:**

**1. Описание на процесите на Възложителя за APN-4 AMP**

SIM картите ще се монтират в концентратори за дистанционно отчитане на електромери на крайни потребители.

**а) Технически изисквания за APN-4 AMP:**

- прогнозно количество около **17 500 броя (GPRS)**;
- Статично адресиране (32 клас C мрежа);
- IP адресация; и
- DNS от мрежата на възложителя.

**2. Описание на процесите на Възложителя за APN 5 Converge**

SIM картите ще са монтирани в модеми за дистанционно отчитане на електромери на крайни потребители.

**а) Технически изисквания за APN 5 Converge;**

- прогнозно количество около **3500 броя CSD-GPRS SIM карти**;
- Статично адресиране (32 клас C мрежа);
- IP адресация;
- DNS от мрежата на възложителя.

**3. Описание на процесите на Възложителя за APN-6 SCADA**

SIM картите ще се използват за резервиране на свързаност в уреди за телеметрия и телемеханика в урбанизирани територии (при налична наземна свързаност), или за основна свързаност в уреди за телеметрия и телемеханика в неурбанизирани територии (при липса на наземна свързаност). Каналите за основна и резервна свързаност са активни едновременно и непрекъснато.

**а) Технически изисквания за APN-6 SCADA:**

- прогнозно количество около **1200 броя (GPRS)**;
- статично адресиране;
- IP адресация; и
- DNS от мрежата на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ (8 клас C мрежи).

Приемаме, при регулаторни или законодателни промени и изисквания, свързани с отваряне на пазара на електроенергия, и възникване на задължения за възложителя, възложителят да има право да заяви създаване и включване на нови APN-и по бъдещи проекти, които предстоят да стартират след началото на договора, като запази техническите и ценовите параметри.

**IV. Във връзка с регулаторните изисквания към Възложителя, които се обезпечават от услугата пренос на данни през APN 5 Converge GPRS карти сме запознати със следното:**

Ежедневното автоматично отчитане на данни от около 3500 електромера стартира около 00:01 часа и приключва около 08:15 часа при наличие на около 120 бр. изходящи портове за паралелна комуникация.

Възложителят „ЧЕЗ Разпределение България“ АД, като участник на свободния пазар е задължен да отчита; обработва; агрегира и предоставя профилови почасови данни, в съответствие със законовите си задължения, както следва:

- седмично до 17 ч. – на втория работен ден от седмицата;
- месечно до 12 ч. – на втория работен ден от месеца в съответствие с Правилата за търговия с електрическа енергия.



Съгласно изискванията на Електроенергийния системен оператор (Централно диспечерско управление) (ЕСО (ЦДУ)) „ЧЕЗ Разпределение България“ АД е задължено да отчита и осигурява ежедневно до 12 ч. почасови данни за профили на производството на електрическа енергия в разпределителната мрежа. Средното време за ежедневно отчитане на един електромер максимално е около 5 минути. Веднъж месечно на 1 календарно число от месеца се извършва приключващо месечно отчитане, което стартира около 00:01 часа и приключва около 08:30 часа. Ако бъдем избрани за изпълнител ще осигурим разширена поддръжка на 1 и 2 календарно число от месеца, независимо дали са почивни или работни дни.

Повторно отчитане на групи от електромери или единични електромери, за които първоначалното отчитане е било неуспешно, се извършва в зависимост от конкретната необходимост в рамките на денонощието в интервала от около 08:30 часа до 23:59 часа. Досегашният опит на Възложителя показва, че повторно отчитане се налага за около 5% от общия брой електромери.

Гарантираме, че системата ще работи за всяка точка на измерване, където ще се използват **APN 5 Converge GPRS** карти за отчитане, независимо от натоварването на мрежата ни, 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината.

**V. Във връзка с достъпността на APN от адресите на физическата свързаност, декларираме, че:**

- **APN от № 4 и № 5** ще е достъпен едновременно от Центровете за данни на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ на адреси: гр. София, бул. Витоша 89А и гр. Плевен, ул. Панега №2.
- **APN № 6** ще е достъпен едновременно от офиси на Възложителя на адреси гр. София, бул. Цариградско шосе 159, и гр. Плевен, ул. Панега №2.

**VI. Във връзка с регулаторните изисквания към възложителя, които се обезпечават от услугата пренос на данни през CSD карти, сме запознати със следното:**

Ежедневното автоматично отчитане на данни от около 1000 електромера стартира около 00:01 часа и приключва около 08:15 часа при наличие на около 120 бр. изходящи портове за паралелна комуникация.

Възложителят „ЧЕЗ Разпределение България“ АД, като участник на свободния пазар е задължен да отчита; обработва; агрегира и предоставя профилни почасови данни, в съответствие със законовите си задължения, както следва:

- седмично до 17 ч. – на втория работен ден от седмицата;
- месечно до 12 ч. – на втория работен ден от месеца в съответствие с Правилата за търговия с електрическа енергия.

Съгласно изискванията на Електроенергийния системен оператор (Централно диспечерско управление) (ЕСО (ЦДУ)) „ЧЕЗ Разпределение България“ АД е задължено да отчита и осигурява ежедневно до 12 ч. почасови данни за профили на производството на електрическа енергия в разпределителната мрежа. Средното време за ежедневно отчитане на един електромер максимално е около 5 минути. Веднъж месечно на 1 календарно число от месеца се извършва приключващо месечно отчитане, което стартира около 00:01 часа и приключва около 08:30 часа. Ако бъдем избрани за изпълнител ще осигурим разширена поддръжка на 1 и 2 календарно число от месеца, независимо дали са почивни или работни дни.

Повторно отчитане на групи от електромери или единични електромери, за които първоначалното отчитане е било неуспешно, се извършва в зависимост от конкретната необходимост в рамките на денонощието в интервала от около 08:30 часа до 23:59 часа. Досегашният опит на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ показва, че повторно отчитане се налага за около 5% от общия брой електромери.

Гарантираме, че системата ще работи за всяка точка на измерване, където ще се използват CSD карти за отчитане, независимо от натоварването на мрежата им, 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината.

При регулаторни или законодателни промени и изисквания, свързани с отваряне на пазара на електроенергия, и възникване на задължения за Възложителя, Възложителят ще има право да заяви и ние ще осигурим пространство за колокиране на допълнителни AS CISCO 5350XM, ще изградим PRI интерфейси за свързване с CSD карти, като запазим техническите и ценовите параметри.



## VII. Във връзка с техническите изисквания за Gateway за свързване с CSD-GPRS СИМ карти сме запознати със следното:

Чрез нови CSD-GPRS СИМ карти ще се осигурява трафик на данни посредством включването им към използвана от Възложителя свързаност и инфраструктура.

В случай на използване на CSD-GPRS комуникация, свързването става чрез Gateway с PRI интерфейси, през които два броя (с възможно увеличение до 4 броя) Access Server (CISCO 5350XM) собственост на Възложителя, с общо четири броя PRI интерфейси се свързват с CSD-GPRS карти, ограничени за пренос на данни (без наличен номер за гласови услуги). PRI интерфейсите осигуряват 120 едновременни повиквания към CSD-GPRS картите. При увеличаване на Access Server (CISCO 5350XM) до 4 броя, Възложителят ще осигури 8 PRI интерфейси с 240 едновременни повиквания към CSD-GPRS картите.

Свързването с CSD картите се управлява от SW на Възложителя и има функционалност, с която се формират порции за свързването на групи CSD-GPRS карти. Инициативата за свързването е на AS CISCO 5350XM. Участниците не трябва да предвиждат правила за географско разпределение, и не трябва да има ограничения за регионално разделяне и зонирание. Всеки от двата AS CISCO 5350XM работят едновременно с паралелни порции, като всеки един рутер и PRI интерфейс може да се свързва с всяка CSD-GPRS карта.

В местата, в които няма покритие, удовлетворяващо техническите параметри за пренос на данни през CSD-GPRS, изпълнителят следва да осигури CSD-GPRS карти на алтернативен оператор, съгласно описаната процедура в точка IX. В този случай Access Server CISCO 5350XM и PRI ще избират номера и ще се свързват със CSD-GPRS картите на алтернативния оператор.

## VIII. Във връзка с организацията за обявяване на неизправности или аномалии свързани с пренос на данни декларираме, че:

Ще осигурим организация за обявяване на неизправности (технически проблеми, инциденти), от страна на Възложителя, които касаят влошаване или загуба на услугите за пренос на данни, 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината.

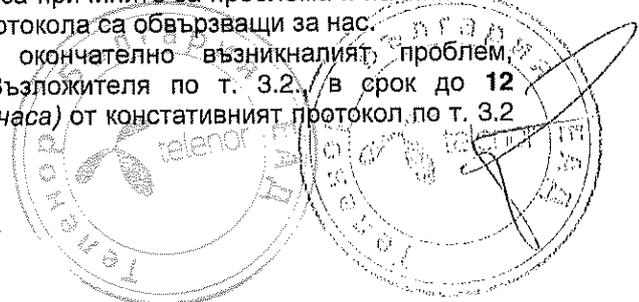
- 1) Времето за реакция от наша страна при заявяване на технически проблем ще бъде до 1 час след получаване на първоначалната информация за всеки конкретен случай. Ще осигурим в срок до 1 час конкретна информация за неизправността и възможен срок за отстраняване на повредата. Обявяването на неизправност от страна на Възложителя ще може да се извършва по телефон и/или по email/ HelpDesk система, за да се осигури документирана кореспонденция между страните, включително и при закриване на заявката след отстраняване на неизправността.
- 2) Времето за отстраняване на технически проблеми от наша страна, дължащи се на системна конфигурация и системни настройки (без технически проблеми, свързани с физическо прекъсване на оптично трасе/трасета) в нашата мрежата до устройства на Възложителя и възстановяване на услугата ще бъде до **4 (четири) часа (не повече от 4 часа)** след получаване на първоначалната информация за всеки конкретен случай. При изтичане на този срок, Възложителят прави писмени констатации за отстраняване на проблема. Констатациите на Възложителя за това дали проблема е отстранен е обвързваща за нас.
- 3) Времето за отстраняване от наша страна при заявяване на технически проблем, влошено качество или временно отпадане на услуга, свързано с покритие или със СИМ карта (мобилна услуга в точка на Възложителя) ще бъде до **4 (четири) часа (не повече от 4 часа)** след получаване на първоначалната информация за всеки конкретен случай. При технически проблеми, които се асоциират с покритието на нашата мрежа и не е разрешен, в срока до 4 часа в полза на Възложителя, се спазва следната процедура:

3.1. Представител на Възложителя уведомява упълномощените лица от наша страна за възникналия проблем и неговото естество. Списъкът с лицата за контакт от наша страна, както и каналите и формата на комуникация между страните, за целите на тази процедура са посочени в договора.

3.2. Представител на Възложителя, в присъствието на наш представител съставя и подписва протокол с финални констатации за причините за проблема и начините за неговото отстраняване. Констатациите в протокола са обвързващи за нас.

3.3. Задължаваме се, да разрешим окончателно възникналия проблем, съобразявайки се с констатациите на Възложителя по т. 3.2, в срок до **12 (дванадесет) часа (но не по-късно от 12 часа)** от констативният протокол, по т. 3.2

- уу -



чрез нашата мрежа или чрез осигуряване на функционираща CSD, EDGE/GPRS/3G/4G карти СИМ карта/и на друг/и оператор/и. Задължаваме се, за своя сметка, при необходимост да осигурим заместващата/ците карта/и от друг/и оператор/и, като предоставяната/ните чрез нея/тях услуга/и да бъде/ат с конфигурирани съответни параметри (APN-и) отговарящи на изискванията на възложителя и безпрепятствено да работят в съответните системи. Приемаме APN имената и адресацията при евентуално използване на заместващи карти на алтернативен оператор да се уточнят след сключване на Договор.

3.4. Приемаме правилата на т. 3.2. и 3.3. да не се прилагат по отношение на крайния срок за окончателно разрешаване на проблема, в случай, че едновременно са изпълнени следните предпоставки:

3.4.1. точката на отчитане е нова (към електроразпределителната мрежата на Възложителя се добавя нов обект);

3.4.2. обектът се намира в неурегулирана територия/извън строителните граници на населено място, курорт или селищно образувание;

3.4.3. няма мрежово покритие с нормален сигнал от нито една наземна мобилна мрежа.

3.5. Приемаме наличието на трите предпоставки по т. 3.4. да се констатират от Възложителя и да бъде обвързващо за нас. В този случай, в срока по т. 3.3. по-горе, ще предложим на възложителя решение на проблема, което реализираме от и за наша сметка в срок от **6 (шест) месеца** (не по-късно от 6 месеца) от датата на установяването му от възложителя. Приемаме правото да опровергаем констатациите на Възложителя за липса на предпоставките по т. 3.4.2 и 3.4.3 на предходната точка с официален документ, с достоверна дата съгласно чл. 181 от ГПК, издаден от компетентен орган/организация и от този момент да започне да тече предложеният от нас срок по тази точка (който не може да бъде по-дълъг от 6 месеца).

4) Времето за отстраняване на технически проблем от наша страна, причиняващ цялостен отказ за достъп до някоя от услугите, извън причините посочени в т. 2 и 3 по-горе, ще бъде до **4 (четири) часа** (но не по-късно от 4 часа) след получаване на първоначалната информация за всеки конкретен случай. Приемаме при изтичане на срока по тази точка, възложителят да направи писмени констатации за отстраняване на проблема. Запознати сме и приемаме констатациите на възложителя за това дали сме отстранили проблема да бъде обвързващо за нас.

5) Времето за отстраняване на технически проблем от наша страна, свързан с физическо отпадане на едно от оптичните трасета между нас и възложителя ще бъде до **12 (дванадесет) часа** (но не по-късно от 12 часа) след констатиране на повредата за всеки конкретен случай. Приемаме при изтичане на срока по тази точка, възложителят да направи писмени констатации за отстраняване на проблема. Запознати сме и приемаме констатациите на възложителя за това дали сме отстранили проблема да бъде обвързващо за нас.

6. Времето за отстраняване на проблем от наша страна, свързан с оптичната инфраструктура, осигуряваща пренос, при отпадане и на двете физически трасета ще бъде до **4 (четири) часа** (но не по-късно от 4 часа) след констатиране на повредата за всеки конкретен случай, включително и предприемане на действия за намиране и осигуряване на алтернативен начина на предоставяне на услугата. Приемаме при изтичане на срока по тази точка възложителят да направи писмени констатации за отстраняване на проблема. Запознати сме и приемаме констатациите на възложителя за това дали сме отстранили проблема да бъдат обвързващи за нас.

Декларираме, че ще осигурим приоритетно свързване с оператор в Call Center за обявяване на неизправност при телефонно обаждане от оторизирани служители – технически специалисти на Възложителя. Приемаме, в случай че бъдем избрани за изпълнител, възложителят да ни предостави информация за телефонните номера на оторизираните служители, които отговарят за преноса на данни, в срок до 7 (седем) дни след влизане в сила на договора.

Задължаваме се, в случай на възникнала неизправност в нашите системи, която би могла да повлияе на преноса на данни да уведомим Възложителя в срок не по-късно от 2 (два) часа след възникване на неизправност в системата.

Задължаваме се да обявяваме свои мероприятия за профилактика, или планови прекъсвания, които влияят на услугите за пренос на данни, като имаме предвид и ще спазваме следните изисквания на възложителя:



Важност (Приоритет)	Въздействие на проблема върху Възложителя	Изискван отговор от Изпълнителя	Срокове
1 докладва се само по телефон и email/HelpDesk системата	Фатално отражение върху бизнеса: Възложителят е понесъл пълна загуба на основен (критичен за дейността) бизнес процес или работата не може да продължи. Изисква незабавно внимание.	Екипите на изпълнителя предприемат действия за отстраняване на проблема или намиране и осигуряване на алтернативен начина на предоставяне на услугата. Усилия денонощно, без почивни дни. Бърза мобилизация с ангажиране на екипите. Уведомяване на висшето ръководство на изпълнителя.	Съгласно т. 1 и т. 6
2 докладва се само по телефон и email/HelpDesk системата	Значително отражение върху бизнеса. Бизнесът на Възложителя е понесъл значителна загуба или деградация на услугите. Изисква внимание до 1 час.	Екипите на изпълнителя предприемат действия за отстраняване на проблема. Усилия денонощно, без почивни дни. Бърза мобилизация с ангажиране на екипите. Уведомяване на висшето ръководство на изпълнителя.	Съгласно т. 1 и т. 4
3 докладва се чрез email/HelpDesk системата	Умерено отражение върху бизнеса. Бизнесът на Възложителя е понесъл умерена загуба или деградация на услугите, но работата може да продължи, макар и ограничена. Изисква внимание до 2 часа.	Отговор на първото повикване в рамките на 2 часа или по-малко. Усилия в рамките на работни дни.	Съгласно т. 1 и т. 2, т. 5
4 докладва се чрез email/HelpDesk системата	Минимално отражение върху бизнеса. По същество дейността на Възложителя продължава, с малки или никакви пречки. Изисква внимание до 2 часа.	Отговор на първото повикване в рамките на 2 часа или по-малко. Усилия в рамките на работни дни.	Съгласно т. 1 и т. 3

Закриване на проблем:

Приемаме отстраняването на проблем да се потвърждава от възложителя при всеки отделен случай по email/HelpDesk системата.

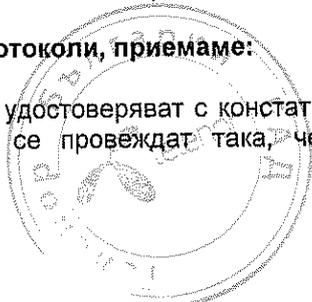
**IX. Във връзка с процедурата за разрешаване на проблеми с покритието на мрежата на участника за предоставяните услуги чрез технологични СИМ карти, инсталиране на нова СИМ карта, приемаме:**

При извършване на първоначалното инсталиране на нова технологична СИМ карта, Възложителят да ни покани да присъстваме при инсталацията. Запознати сме, че независимо от това дали наш представител ще се яви при извършване на инсталацията, представителят на Възложителя ще инсталира картата, като проверява надлежното ѝ функциониране. Съгласни сме, че в случай, че нашата картата не функционира съгласно изискванията на Възложителя, да се стартира процедурата по-горе „**Организация за обявяване на неизправности или аномалии свързани с пренос на данни т.3.3.**“. Запознати сме, и сме съгласни, в случай че бъдем уведомени, но наш представител не е присъствал при инсталацията/преинсталацията, ще изгубим възможността да оспорваме правилността на констатациите на представителя на възложителя, относно надлежното функциониране на СИМ картата/ите.

**X. Във връзка с тестовете и констативните протоколи, приемаме:**

Тестовете на конфигурациите на APN-ите да се удостоверяват с констативен протокол между възложителя и нас. Приемаме тестовете да се провеждат така, че да се установява

*WHP*



свързаността между нашите мрежи и мрежите на възложителя, успешен пренос на данни с действащите SW приложения, едновременна достъпност на СИМ карти от APN-ите, набирането и свързването с CSD карти през PRI интерфейси, преноса на данни до системата за отчитане.

**II-Част. Опция 1.** Осъществяване на пренос на данни чрез съществуващи мобилни номера към технологични СИМ карти, монтирани в устройства на възложителя към месец Ноември 2019 г.

Приемаме и се задължаваме да спазим всички посочени по-долу изисквания на възложителя при възлагането на тази опция.

- (1) Предоставяне на услуги за пренос на данни чрез карти, които към Ноември 2019 са следните видове 3000 бр. CSD, 9000 бр. GPRS, 11000 бр. CSD-GPRS, технологични СИМ карти.
- (2) При необходимост ние ще предоставим за замяна заявените технологични СИМ карти, които се ползват от възложителя. Съгласни сме услугите по предмета на опцията да бъдат предоставяни от нас, като за това следва да осъществим преносимост на номерата към нашата мобилна (далекосъобщителна) мрежа на всички заявени технологични СИМ карти, ползвани от възложителя, които към момента на възлагане на опцията са собственост и функционират в мобилната (далекосъобщителна) мрежа на друг оператор. Предоставянето на заявените технологични СИМ карти и преносимостта на номерата им в нашата мобилна (далекосъобщителна) мрежа, ще се извършва съгласно график, съгласуван от двете страни. Преносимостта на номерата ще извършим, без допълнителни разходи за възложителя. В случай, че не предоставим всички заявени от възложителя технологични СИМ карти и не осъществим преносимост на техните номера в нашата мобилна (далекосъобщителна) мрежа в определения срок, съгласно графика, след изтичането му ще дължим на възложителя неустойка в размер на 10 000 лева, за всеки просрочен ден, но не повече от 100 000 лева общо. Приемаме максималния брой карти, които възложителят може да заяви в един документ за възлагане да бъде 3000 бр. технологични карти.
- (3) Приемаме, че посочения брой на технологични СИМ карти е прогнозен към месец Ноември 2019 г. Запознати сме, че броят на технологичните СИМ карти е динамична величина и може да бъде изменен от възложителя по време на договора. Запознати сме и приемаме, че възложителят активно използва „Мобилни номера“ от вида +359 89xxxxxxx (където xxxxxxx е от 0000000 до 9999999) - 99.5% от настоящия обем карти и 0.5% карти от вид +359 88xxxxxxx (където xxxxxxx е от 0000000 до 9999999).
- (4) В случай че бъдем избрани за изпълнител ще предоставяме услугите, предмет на опцията, без прекъсване, за всички технологични СИМ карти (инсталирани към датата на сключване на договор по настоящата процедура, както и за всяка отделна преинсталирана технологична СИМ карта).
- (5) Задължаваме се да обезпечим задължително поддръжката на вида /технологията за осигуряване/ на свързаност на технологичните карти за първоначалния основен срок на договора от 60 (шестдесет) месеца, считано от датата на възлагане, както и в случаите на удължаването му за всеки 12-месечен период, при условията посочени в проекта на договор.
- (6) Задължаваме се, да поддържаме свързаност, съобразно техническите изисквания на възложителя, 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината, за целия срок на договора, който ще се сключи по настоящата процедура.
- (7) Ще осигурим пренос на данни чрез CSD технология. Запознати сме и сме съгласни, че разговорите/трафика между/към заменените CSD технологична СИМ карти използвани за пренос на данни в информационни системи и PRI интерфейсите, описани в точка VII. **“Технически изисквания за Gateway за свързване с CSD карти”** от настоящото предложение за изпълнение на поръчката, следва да бъдат включени в месечната абонаментна такса за CSD технологична СИМ карти.
- (8) Ще осигурим пренос на данни чрез GPRS/EDGE/3G/4G технология. Запознати сме и сме съгласни, че трафикът между/към заменените GPRS технологични СИМ карти използвани за пренос на данни в информационните системи, описани в точка III. **“Описание на процесите на възложителя и регулаторни изисквания към него, които се обезпечават с пренос на данни GPRS/EDGE/3G/4G т. VII „Технически изисквания за Gateway за свързване с CSD карти“ и т. V. “Достъпност на APN от адресите на физическата свързаност”** от настоящото предложение за изпълнение на поръчката, следва да бъде включен в месечната абонаментна такса за GPRS технологични СИМ карти.
- (9) В случай че бъдем избрани за изпълнител ще осигурим пренос на данни чрез CSD-GPRS СИМ карти с алтернативно използване на едната или другата технология.



- (10) В случай че бъдем избрани за изпълнител, ще запазим мобилните номера на всички технологични СИМ карти, които се ползват от възложителя към момента на възлагане на опцията, като ще осигурим преносимост на техните номера към своята мобилна (далекосъобщителна) мрежа, без допълнителни разходи и плащания за възложителя. Ще извършим смяна на технологичните СИМ карти на мястото, на което те са монтирани в съответното устройство на възложителя, като няма да начисляваме допълнителни разходи за възложителя.
- (11) Няма да начисляваме допълнителни разходи за възложителя за пренос на данни, тарифирани за МВ потребен трафик.
- (12) Задължаваме се, в срок до 5 (пет) календарни дни от възлагане на опцията, да подготвим и предоставим на възложителя детайлен индикативен график при необходимост, по който ще се извършим преносимостта на номерата и подмяната на технологичните СИМ картите, ползвани от друг/и оператор/и към момента на подписване на договора, както и описание на необходимите типови документи, процеса на документооборота.

**Запознати сме и приемаме следните специфични изисквания:**

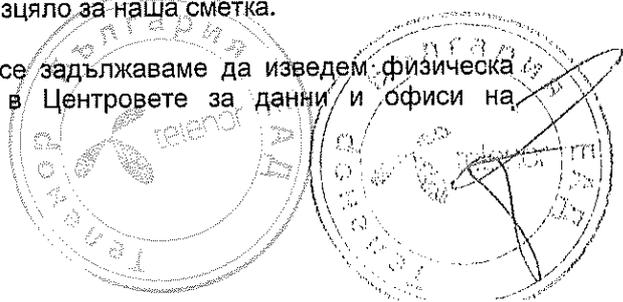
**I. Изисквания за покритие при предоставяне на услугите**

- Запознати сме, че възложителят извършва регулаторно определените дейности, свързани с отчитане на средства за търговско измерване, управление на телемеханика и телеметрия, обезпечавани с пренос на данни в неурбанизирани и урбанизирани територии и всички населени места на Западна България. Преносът на данни през СИМ карти с частен APN ще бъде без ограничения в скоростта, с изключение на технологичните според стандартите GPRS, EGPRS, HSDPA/HSUPA, Dual Carrier HSPA, LTE или еквивалент. СИМ картите ще са монтирани в специализирани устройства или преносими терминали с GPRS/EDGE/3G/4G модеми.
- Запознати сме, че ползването на услугите по предмета на поръчката от страна на възложителя е необходимо за точното, своевременно и законосъобразно изпълнение на регулаторно определени за него дейности, поради което е недопустимо дейността на възложителя, която е в обществен интерес съгласно чл. 69 от Закона за енергетиката да бъде зависима от нестабилност на покритието или липса на покритие на мобилната (далекосъобщителна) мрежа на избрания изпълнител на съответната територия на обслужване.

В случай, че бъдем избрани за изпълнител, в местата, в които няма покритие, удължаващо техническите параметри за пренос на данни, описани по-долу, ние ще осигурим свързаност и карти на алтернативен оператор, съгласно описаната процедура в т. X. „Процедура за разрешаване на проблеми с покритието на мрежата на изпълнителя за предоставяните услуги чрез CSD, EDGE, GPRS/3G/4G СИМ карти, при замяна/преинсталация или инсталиране на нова СИМ карта“, в настоящото предложение за изпълнение на поръчката.

**II. Общи изисквания за свързаност и конфигуриране на APN.**

- Декларираме, че СИМ картите няма да имат INTERNET достъп и ще са ограничени без roaming за данни. Ще се конфигурират с частен APN, достъпен от мрежите на възложителя. IP адресирането ще осигурим с IP адресация от мрежата на възложителя, DNS от мрежата на възложителя. APN ще доставяме с отделен VLAN, trunk с MTU1540 и connection network между нашата мрежа и мрежата на възложителя. В нашите Firewalls (FW), които са по трасетата между APN и мрежите на възложителя няма да има филтрирани портове. Приемаме, APN имената за основната свързаност, APN имена и адресация при евентуално използване на заместващи карти на алтернативен оператор да се уточнят след сключване на договор. В случаите, че използваме заместващи СИМ карти сме длъжни да осигурим свързаност и IP адресация към алтернативен оператор. Приемаме разходите за осигуряване на такава свързаност, да са за наша сметка и ще ги включим в ценовото ни предложение. Запознати сме, че възложителят няма да влиза в договорни отношения с алтернативен оператор и/или с подизпълнители за осигуряване на свързаност. Приемаме ангажиментите за осигуряването на услугата и качеството да са изцяло за наша сметка.
- В случай, че бъдем избрани за изпълнител се задължаваме да изведем физическа свързаност (независимо от съществуваща) в Центровете за данни и офиси на Възложителя на следните адреси:



- гр. София, бул. Витоша 89А, APN се терминират на SW switch CISCO CAT 3560, Router CISCO 7206VXR.
  - Гр. Плевен, ул. Панега №2, APN се терминират на SW switch CISCO CAT 3560, Router CISCO 3800.
- Приемаме трасетата за основна, резервна свързаност и свързаност с алтернативен оператор (ако се използва) да следват топологията, посочена на схема **GPRS/EDGE/3G/4G** и се изграждат и поддържат от нас.
  - Декларираме, че възложителят няма да дължи допълнително възнаграждение за оперативни промени на конфигурации в нашата мрежа(или алтернативен оператор), свързани с услуги за възложителя касаещи предмета на договора. Приемаме да се включва осигуряване или конфигуриране на нови допълнителни VLAN, разделяне или промяна на структурата на услугите, преместване на СИМ карти в друг APN и/или VLAN, създаване на нови APN или VLAN-и, нови мрежови адресни полета, промяна на начина на присвояване на адреси на SIM карти, премахване на PIN. Ние ще предвидим това в ценовото си предложение. Заявяване и промени в конфигурациите описани по-горе ще изпълняваме след писмена заявка на възложителя.
  - Декларираме, че в случай, че бъдем избрани за изпълнител (или алтернативен оператор) се задължаваме да увеличим капацитети на пренос по заявка на възложителя, без промяна в стойността на услугата, в рамките на физическият капацитет на свързаността, ако те са свързани с предмета на договора и осигуряване на услугата.
  - Приемаме правото на възложителя за промяна на адресите на физическа свързаност за срока на договора, като ни информира писмено в едномесечен срок преди промяната.

### III. Описание на процесите на възложителя и регулаторни изисквания към него, които се обезпечават с пренос на данни GPRS/EDGE/3G/4G.

#### 1. Описание на процесите на възложителя APN-1 (мобилни терминали за отчитане).

Запознати сме, че технологичните СИМ карти се използват за:

- периодично синхронизиране на ръчни (преносими) терминали, в които се въвеждат данни относно показания на електромери;
- получаване на работни задачи.

Запознати сме, че наличните използвани от възложителя терминали са Motorola MC55, Motorola MC65, Zebra MC67, Intermec CN51.

- 1.1. Сесиите се инициират от мобилен терминал. При синхронизации обемът на данните е около 150-180 Mb.
- 1.2. Извършват се минимум 6-7 синхронизации на ден.
- 1.3. Синхронизациите не трябва да протичат за повече от 15 минути при посочените обеми.
- 1.4. Синхронизациите се извършват на територията до 50 оперативни звена на възложителя, всяко с по 35-50 терминала работещи сутрин едновременно.
- 1.5. Адресите на 50-те оперативни звена са:

МНН	Адрес на работно място
Сливница	гр. Сливница, ул. "Иван Вазов" №50
Елин Пелин	гр. Елин Пелин, ул. "Стоян Михайловски" №2
Своге	гр. Своге, ул. "Слънце" №2
Ботевград	гр. Ботевград, ул. "Стефан Караджа" №3
Правец	гр. Правец, ул. "Работническа" №8
Самоков	гр. Самоков, ул. "Грънчар" №16
Костенец	гр. Костенец, ул. "Боровец" №63
Пирдоп	гр. Пирдоп, ул. "Бобъовица" №7
Перник	гр. Перник, ул. "Света Петка" №65
Радомир	гр. Радомир, ул. "Широки дол" №1
Брезник	гр. Брезник, ул. "Крум Савов" №3
Кюстендил	гр. Кюстендил, ул. "Петър Ников" №2
Дупница	гр. Дупница, ул. "Аракчийски мост" №5
Благоевград	гр. Благоевград, ул. "Промишлена" №1
Разлог	гр. Разлог, ул. "Георги Бенковски" №4

Сандански	гр.Сандански, ул."А.Хадживасилев" №11
Гоце Делчев	гр.Г.Делчев, ул."Христо Ботев" №3
Петрич	гр.Петрич, ул."Цар Борис III" №26
София Изток	гр.София, бул."Г.М.Димитров" №14
София Запад	гр.София, ул."А.Мицкевич" №2А
София Север	гр.София, ул."Гинци" №32
София Юг	гр.София, ул."Христо Матов" №9
Плевен	гр.Плевен, ул."Панега" №2
Кнежа	гр.Кнежа, ул."Марин Боев" №70А
Левски	гр.Левски, ул."П. Р. Славейков" №28
Белене	гр.Белене, ул."Иван Вазов" №13
Червен Бряг	гр.Червен Бряг, ул."Стара Планина" №2
Гулянци	гр.Гулянци, ул."Ал. Войников" №7
Ловеч	гр.Ловеч, ул."Кубрат" №4
Троян	гр.Троян, ул."Васил Спасов" №2
Тетевен	гр.Тетевен, ул."Лечо Гайдаря" №35
Луковит	гр. Луковит, ул."Синдикатска" №13
Враца	гр.Враца, ул."Стоян Кялъчев" №8
Козлодуй	гр.Козлодуй, ул."Освободител" №52
Мездра	гр Мездра, ул."Христо Ботев" №96
Бяла Слатина	гр. Бяла Слатина, ул. "Сладница" №3
Монтана	гр.Монтана градски, ул."Ал. Стамболийски" №45
Лом	гр.Лом, ул."Хр. Ботев" №13
Вълчедръм	гр.Вълчедръм, ул. "Димитър Маринов" №2
Берковица	гр.Берковица, пл."Свобода" №9
Видин	гр.Видин, ул."Цар Симеон Велики" №72
Белоградчик	гр.Белоградчик, ул."Лозан Стрелков" №18
Кула	гр.Кула, ул."Иван Кръстев" №3

- 1.6. Изисква се трансфер на данни, в съответствие с посочените технически параметри в близост до натоварени бизнес сгради и търговски центрове.
- 1.7. Преносът на данни да бъде съобразен с натоварените часове с голям трансфер: между 08 и 09 часа; между 11 и 13 часа; между 15 и 18 часа.
- 1.8. Около 2000 работни заповеди за подмяна на електромер се изпълняват на ден през 150-200 терминала, като към всяка работна заповед се правят най-малко по 4 снимки, които се трансферират.
- 1.9. При необходимост от получаване на работни заповеди за прекъсване трябва да има възможност да се правят по 50 синхронизации на ден от всеки терминал.
- 1.10. Запознати сме и приемаме технически изисквания за APN №1 на технологични СИМ карти: прогнозни **1,500 броя към месец Ноември 2019, динамично адресиране**; (8 клас С мрежи). IP адресация от мрежата на възложителя, DNS от мрежата на възложителя).

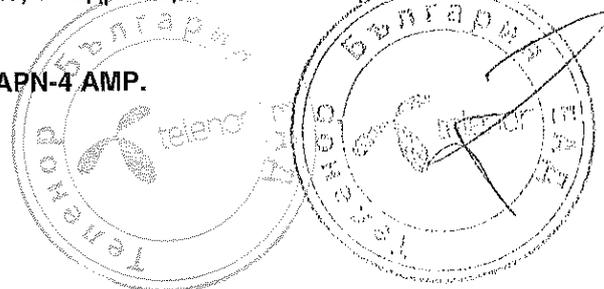
## 2. Описание на процесите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ APN-2 GPS.

Запознати сме, че технологичните СИМ карти са монтирани в GPS проследяващи устройства в автомобили. Използват се за on-line следене на местоположението на автомобила, параметри на движение, управление на аварийни звена и отчетност. Запознати сме и приемаме, че техническите изисквания за APN-2 GPS са: прогнозни **1,200 броя към месец Ноември 2019 г., статично адресиране**; 10.212.0.0 mask 255.255.248.0, (8 клас С мрежи).

## 3. Описание на процесите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за APN-3 ADDAX.

Запознати сме, че технологичните СИМ карти са монтирани в концентратори за дистанционно отчитане на електромери на крайни потребители в отдалечени или труднодостъпни райони. Запознати сме и приемаме, че техническите изисквания за APN-3 са: прогнозни **300 броя към месец Ноември 2019 г., статично адресиране**, IP адресация и DNS от мрежата на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ (2 клас С мрежа).

## 4. Описание на процесите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за APN-4 AMP.



Запознати сме, че технологичните СИМ карти са монтирани в концентратори за дистанционно отчитане на електромери на крайни потребители.  
Запознати сме и приемаме, че техническите изисквания за **APN-4 AMP са:** прогнозни **6,000 броя към месец Ноември 2019 г.**, Статично адресиране (32 клас С мрежа), IP адресация и DNS от мрежата на възложителя.

**5. Описание на процесите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за APN 5 Converge GPRS технологични СИМ карти.**

Запознати сме, че технологичните СИМ карти са монтирани в модеми за дистанционно отчитане на електромери на крайни потребители.  
Запознати сме и приемаме, че техническите изисквания за **APN 5 Converge:** прогнозни **11,000 броя към месец Ноември 2019 г.**, Статично адресиране (32 клас С мрежа), IP адресация и DNS от мрежата на възложителя.

**IV. Регулаторни изисквания към възложителя, които се обезпечават от услугата пренос на данни през APN 5 Converge GPRS технологични СИМ карти.**

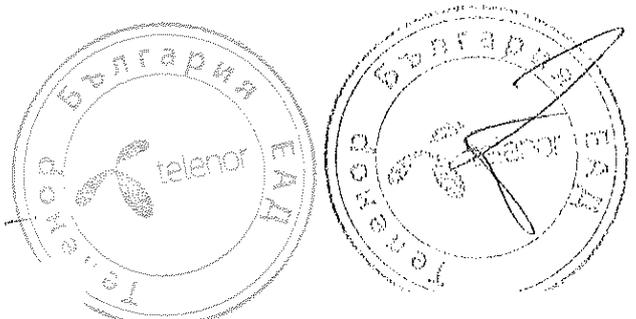
- Запознати сме, че ежедневно автоматично отчитане на данни от приблизително 11,000 електромера стартира около 00:01 часа и приключва около 08:15 часа при наличие на 400 броя изходящи портове за паралелна комуникация.
- Запознати сме, че възложителят „ЧЕЗ Разпределение България“ АД, като участник на свободния пазар е задължен да отчита; обработва; агрегира и предоставя профилови почасови данни, в съответствие със законовите си задължения, както следва:
  - седмично до 17 ч. – на втория работен ден от седмицата;
  - месечно до 12 ч. – на втория работен ден от месеца в съответствие с Правилата за търговия с електрическа енергия.
- Запознати сме, че съгласно изискванията на Електроенергийния системен оператор (Централно диспечерско управление) (ЕСО (ЦДУ)) „ЧЕЗ Разпределение България“ АД е задължено да отчита и осигурява ежедневно до 12 ч. почасови данни за профили на производството на електрическа енергия в разпределителната мрежа. Средното време за ежедневно отчитане на един електромер максимално е около 5 минути. Веднъж месечно на 1-во календарно число от месеца се извършва приключващо месечно отчитане, което стартира около 00:01 часа и приключва около 08:30 часа. Задължаваме се да осигурим разширена поддръжка на 1-во и 2-ро календарно число от месеца, независимо дали са почивни или работни дни.
- Запознати сме, че повторно отчитане на групи от електромери или единични електромери, за които първоначалното отчитане е било неуспешно, се извършва в зависимост от конкретната необходимост в рамките на денонощието в интервала от около 08:30 часа до 23:59 часа. Запознати сме с досегашният опит на възложителя, че повторното отчитане се налага за около 5% от общия брой електромери.

**Допълнителни изисквания:**

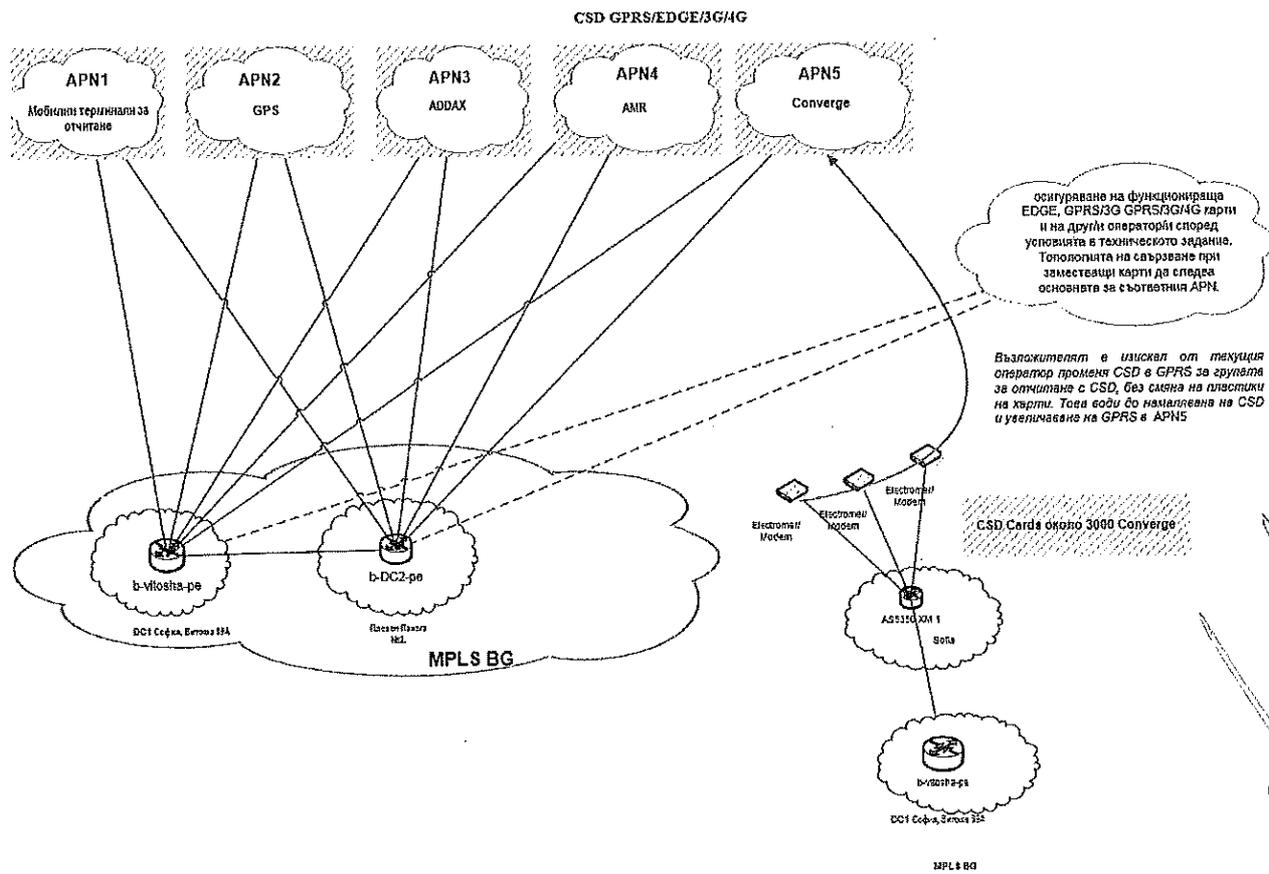
В случай, че бъдем избрани за изпълнител, гарантираме, че системата ще работи за всяка точка на измерване, където ще се използват **APN 5 GPRS технологични СИМ** карти за отчитане, независимо от натоварването на мрежата им, 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината.

**V. Достъпност на APN от адресите на физическата свързаност.**

**APN от №1, №2, №3 №4 и №5** ще бъде достъпен едновременно от Центровете за данни на възложителя на адреси: гр. София, бул. Витоша 89А и гр. Плевен, ул. Панега №2.



Фигура 1 -Схема на свързаността чрез технологични СИМ карти



**VI. Регулаторни изисквания към възложителя, които се обезпечават от услугата пренос на данни през CSD технологични СИМ карти.**

- Запознати сме, че ежедневно автоматично отчитане на данни на приблизително 3,000 електромера стартира около 00:01 часа и приключва около 08:15 часа при наличие на приблизително 180 бр. изходящи портове за паралелна комуникация.
- Запознати сме, че възложителят „ЧЕЗ Разпределение България“ АД, като участник на свободния пазар е задължен да отчита; обработва; агрегира и предоставя профилнови почасови данни, в съответствие със законовите си задължения, както следва:
  - седмично до 17 ч. – на втория работен ден от седмицата;
  - месечно до 12 ч. – на втория работен ден от месеца в съответствие с Правилата за търговия с електрическа енергия.
- Запознати сме, че съгласно изискванията на Електроенергийния системен оператор (Централно диспечерско управление) (ЕСО (ЦДУ)) „ЧЕЗ Разпределение България“ АД е задължено да отчита и осигурява ежедневно до 12 ч. почасови данни за профили на производството на електрическа енергия в разпределителната мрежа. Запознати сме, че средното време за ежедневно отчитане на един електромер максимално е около 5 минути. Веднъж месечно на 1-во календарно число от месеца се извършва приключващо месечно отчитане, което стартира около 00:01 часа и приключва около 08:30 часа. Задължаваме се, да осигурим разширена поддръжка на 1-во и 2-ро календарно число от месеца, независимо дали са почивни или работни дни.
- Запознати сме, че повторно отчитане на групи от електромери или единични електромери, за които първоначалното отчитане е било неуспешно, се извършва в зависимост от конкретната необходимост в рамките на денонощието в интервала от около 08:30 часа до 23:59 часа. Запознати сме с досегашният опит на възложителя, че повторно отчитане се налага за около 5% от общия брой електромери.

*Handwritten signature/initials*

*Handwritten signature*



### Допълнителни изисквания:

В случай, че бъдем избрани за изпълнител, гарантираме, че системата ще работи за всяка точка на измерване, където ще се използват CSD технологични СИМ карти за отчитане, независимо от натоварването на мрежата им, 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината.

В случай, че бъдем избрани за изпълнител, при възлагането ни на опцията, ще извършваме дистанционно конверсия на технологията CSD в GPRS за технологични СИМ карти от групата Converge, без ходене на място до елекромера и без смяна на пластика. Гарантираме, че конвертираните карти ще могат да работят с всяка от двете технологии (CSD / GPRS).

### VII. Технически изисквания за Gateway за свързване с CSD технологични СИМ карти.

- Декларираме, че свързването ще бъде чрез Gateway с PRI интерфейси, през които три броя (с възможно увеличение до 4 броя) Access Server (CISCO 5350XM) собственост на възложителя, с общо четири броя PRI интерфейси се свързват с CSD технологични СИМ карти, ограничени за пренос на данни (без наличен номер за гласови услуги). PRI интерфейсите ще осигуряват 180 едновременни повиквания към CSD технологични СИМ карти. При увеличаване на Access Server (CISCO 5350XM) до 4 броя, ще осигурим 8 PRI интерфейси с 240 едновременни повиквания към CSD технологични СИМ карти.
- Приемаме свързването с CSD технологичните СИМ карти да се управлява от SW на възложителя и да има функционалност, с която се формират порции за свързването на групи CSD технологични СИМ карти. Приемаме инициативата за свързването да е на AS CISCO 5350XM. Декларираме, че нямаме правила за географско разпределение и нямаме ограничения за регионално разделяне и зонироване, във връзка и доколкото това е необходимо за целите на изпълнението на предмета на поръчката. Приемаме всеки от трите AS CISCO 5350XM да работят едновременно с паралелни порции, като всеки един рутер и PRI интерфейс ще може да се свързва с всяка CSD технологична СИМ карта.

### VIII. Колокиране и организация за достъп до мястото на колокация.

Ако бъдем избрани за изпълнител, ще осигурим колокиране на оборудването, собственост на възложителя, (2-4 броя Access Server CISCO 5350XM), присъединяване на PRI интерфейси в свои технически центрове и свързаност до централите за данни на възложителя в гр. София, бул. Витоша 89А и гр. Плевен, ул. Панега №2, конфигуриране на VLAN ID за пренос на данни, TRUNK и VLAN с MTU1540 според посочената схема на *Фигура 1 в точка V. „Достъпност на APN от адресите на физическата свързаност“* по-горе, и т. VI. „Регулаторни изисквания към възложителя, които се обезпечават от услугата пренос на данни през CSD технологични СИМ карти“ по-горе.

Запознати сме и приемаме, че очакваният брой CSD технологични СИМ карти за целите на предложението е приблизително 3,000 броя.

Устройствата са AS CISCO 5350 XM.

Изискванията и портовете са:

Connection to data network of CEZ BG:	ETH 10/100BaseT x2
PRI:	x4
Space:	4RU
Back-up power supply (UPS)	yes
Input voltage (AC unit):	240 VAC x4
Input power (AC unit):	140W (maximum) x2

- Декларираме, че за колокирането сме предвидили пространство за 2-4 броя Access Server CISCO 5350XM, резервирано захранване, работна температура на устройствата и организация на достъп до мястото на колокация за първоначален монтаж, периодична профилактика и аварийни ситуации.
- В случай, че бъдем избрани за изпълнител и се наложи да използваме подизпълнител за осигуряване на свързаност между мястото за колокация и възложителя, възложителят няма да влиза в договорни отношения с ползвания от нас подизпълнителя. Декларираме, че ангажиментите за осигуряването на услугата и качеството са изцяло наши.
- Декларираме, че ако бъдем избрани за изпълнител, в местата, в които нямаме покритие, удовлетворяващо техническите параметри за пренос на данни през CSD, ще осигурим CSD технологични СИМ карти на алтернативен оператор, съгласно описаната процедура в т.Х по -долу. В този случаи Access Server CISCO 5350XM и PRI ще



26



осигурим да избират номера и да се свързват със CSD технологичните СИМ карти на алтернативния оператор. Приемаме възложителят да не монтира Access Server CISCO 5350XM в място на колокация на ползвания от нас алтернативен оператор.

- Декларираме, че ще извършим организация за обявяване и осигуряване на достъп на технически специалисти на възложителя. Процедурата за достъп ще гарантира целостта на съоръженията в мястото на колокиране и функционирането им.

Декларираме, че ще осигурим достъп за следното:

- първоначален монтаж;
  - периодична профилактика;
  - допълване на елементи или оборудване на възложителя;
  - аварийни ситуации (повреди в оборудване на възложителя).
- Запознати сме и приемаме, че достъпът трябва да се разрешава след заявка от страна на възложителя, предадена по email от определени оторизирани служители. В заявката ще се включва причината за достъп, имена, телефон и email за контакт. Технически манипулации на оборудването на възложителя от негови специалисти в мястото на колокиране ще се извършват със съдействие или в присъствие на наш представител. Приемаме възложителят да ни предостави първоначален списък с лица, които имат право на достъп до колокирано оборудване, актуален към дата на възлагане на опцията.

#### IX. Организация за обявяване на неизправности или аномалии свързани с пренос на данни.

Запознати сме и приемаме, спецификацията на тази услуга описана в точка VIII. Във връзка с организацията за обявяване на неизправности или аномалии свързани с пренос на данни / I ЧАСТ, от настоящото предложение за изпълнение на поръчката.

#### X. Процедура за разрешаване на проблеми с покритието на мрежата на избрания за изпълнител за предоставяните услуги чрез технологични СИМ карти, при замяна/ преинсталация или инсталиране на технологична СИМ карта.

Запознати сме и приемаме, спецификацията на тази услуга описана в точка IX. Във връзка с процедурата за разрешаване на проблеми с покритието на мрежата на участника за предоставяните услуги чрез технологични СИМ карти, инсталиране на нова СИМ карта / I ЧАСТ, от настоящото предложение за изпълнение на поръчката.

#### XI. Тестове и констативни протоколи.

Запознати сме и приемаме, спецификацията на тази услуга описана в т. X. Във връзка с тестовете и констативните протоколи / I ЧАСТ, от настоящото предложение за изпълнение на поръчката.

#### III-Част. Опция 2. Осигуряване на свързаност към Резервен център за данни на възложителя

Уведомени сме, че :

Възложителят има намерение да изгради или да използва под наем „Резервен център за данни“\* според стандартите за информационна сигурност и добрите практики в областта, което е извън предмета на поръчката, като ще стане въз основа на друга поръчка, а при необходимост от възлагане на опцията, възложителят ще предостави на нас като изпълнител подробна информация за Резервния център за данни и за технологичните параметри при които ще функционира.

Опцията „Осигуряване на свързаност към Резервен център за данни на възложителя“\*, е с цел да се поддържа свързаност между нашата мрежа и мрежата на възложителя, така че да осигурим доставяне на услугите и до втори сайт, който е предназначен за резервиране на критични системи на възложителя.

\*Под Резервен център за данни се разбира сайт с инсталирана инфраструктура и системи на Възложителя, които са в готовност да осигурят ИТ услугите на Възложителя при настъпване на бедствия или други нежелани събития, при които Основният център за данни на Възложителя е недостъпен и този сайт може да се използва от Възложителя, за да възстанови своята технологична инфраструктура и бизнес операции.



- 87 -



В случай, че бъдем избрани за изпълнител и при възлагане на опцията, ще съобразим изпълнението ѝ с топологията и изискванията според т. II „Изисквания за свързаност и конфигуриране на APN“ по-горе.

За опцията „Осигуряване на свързаност към Резервен център за данни на възложителя“ ще предложим достъпност към APN и капацитет, същите както към Основен Център за данни. Декларираме, че ще поддържаме свързаност и достъп до „Резервен център за данни“, а именно до APN от №1, №2, №3 №4 и №5 от Фигура 1 - Схема на свързаността чрез Технологични СИМ карти, т. V. „Достъпност на APN от адресите на физическата свързаност“, по-горе.

Конфигурацията на APN №1, №2, №3 №4 и №5 от **Фигура 1-Схема на свързаността чрез технологични СИМ карти, следва да е такава, че да са достъпни едновременно от Основен и Резервен център на възложителя.** Декларираме, че сме запознати и приемаме, че веднъж активирана, опцията остава постоянна. В случай, че бъдем избрани за изпълнител, ще активираме опцията след изрично възлагане от страна на възложителя.

В случай, че бъдем избрани за изпълнител (или ако ползваме алтернативен оператор), ще увеличим капацитета на пренос след писмена заявка на възложителя, без промяна в стойността на услугата, в рамките на физическия капацитет на свързаността, ако искането е свързано с предмета на договора и осигуряване на услугата. Запознати сме и приемаме правото на възложителя за промяна на адресите на физическа свързаност към **Резервен център за данни на възложителя**, за срока на договора, като за целта ще бъдем информирани писмено в едномесечен срок преди промяната.

В случай, че използваме заместващи технологични СИМ карти, при активиране на опцията „Осигуряване на свързаност към Резервен център за данни на възложителя“, то се задължаваме да поддържаме свързаност и IP адресация и към алтернативния оператор, в случай че използваме такъв. Разходите за осигуряване на такава свързаност, са за наша сметка и са включени в ценовото ни предложение. Приемаме възложителят да не влиза в договорни отношения с алтернативен оператор и/или с подизпълнители за осигуряване на свързаност, в случай че използваме такива. Ангажиментите за осигуряването на опцията и качеството са изцяло за наша сметка, в случай че ни бъде възложена.

Приемаме срокът за поддръжка на свързаност да бъде до 3 месеца след възлагане на опцията „Осигуряване на свързаност към Резервен център за данни на възложителя“.

Приемаме да изпълним следните дейности, в случай че бъдем избрани за изпълнител и ни бъде възложена опцията „Осигуряване на свързаност към Резервен център за данни на възложителя“:

- Поддръжка на свързаност между нас и Резервен център за данни на възложителя;
- Конфигуриране на съществуващите APN от схемата по Фигура 1 - Схема на свързаността чрез технологични СИМ карти спрямо Резервен център за данни, като ще имаме предвид следната промяна в конфигурацията:
  - APN 1 – видимост към София, бул. Витоша 89 и вместо Плевен Панега 2 – адресът на новия резервен център за данни
  - APN2 - видимост към София, бул. Витоша 89 и вместо Плевен Панега 2 – адресът на новия резервен център за данни
  - APN3 - видимост към София, бул. Витоша 89 и вместо Плевен Панега 2 – адресът на новия резервен център за данни
  - APN4 - видимост към София, бул. Витоша 89 и вместо Плевен Панега 2 – адресът на новия резервен център за данни
  - APN5 - видимост към София, бул. Витоша 89 и вместо Плевен Панега 2 – адресът на новия резервен център за данни
  - APN6 – видимост към Плевен Панега 2 и София бул. Цариградско шосе 159 (т.е той **не се влияе от Резервен център за данни на възложителя**).

Приемаме и сме запознати, че адресите, на които трябва да се изведе физическа свързаност в Центровете за данни и офиси на възложителя при стартиране изпълнението на договора са:



- гр. София, бул. Витоша 89А, APN се терминират на SW switch CISCO CAT 3560, Router CISCO 7206VXR.

- Гр. Плевен, ул. Панега №2, APN се терминират на SW switch CISCO CAT 3560, Router CISCO 3800.

Запознати сме и приемаме, че възлагането на опцията означава, че ще отпадне необходимостта от свързаността към адрес - гр. Плевен, ул. Панега №2 за APN, посочени по-горе (APN 1- APN 5) и ще трябва да поддържаме свързаността към Резервен център за данни на възложителя, за чийто адрес ще бъдем уведомени чрез документа за възлагане.

Ако бъдем избрани за изпълнител, по време на изпълнение на договора, в случай, че разполагаме с нова, по-модерна и по-ефективна, общо приложима технология за осигуряване на свързаност и пренос на данни, ще уведомим писмено възложителя за това. При наличие на писмено искане от негова страна и договореност между двете страни, изразяваме съгласие да бъде сключено допълнително споразумение към договора.

Бихме желали да обърнем внимание на следните допълнителни преимущества на нашето техническо предложение, спрямо задължителните изисквания и условия по документацията за участие, свързани с изпълнението на настоящата поръчка:

В случай, че бъде избран за изпълнител „Теленор България“ ЕАД ще предостави **web базирано приложение** за бесплатно ползване от страна на Възложителя за срока на договора, осигуряващо on-line информация и менажиране на услугите, ползвани от Възложителя.

#### - описание на услугите:

- Заплащате сметки към TELENOR или зареждате предплатени b-connect номера с време за разговори онлайн с вашата кредитна или дебитна карта Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro или Борика.
- Проверявате вашата текуща сметка, използвани минути, мегабайти (MB), брой SMS/MMS съобщения и кредитен лимит.
- Проверявате статуса и трафика на всеки един отделен и на всички номера на Възложителя (дължима сума, текуща сметка, общо предоставени и оставащи безплатни минути, СМС-и, MB).
- Извличане на текущ адрес за кореспонденция – в реално време до 60 секунди.
- Промяна на адрес за кореспонденция – в реално време до 60 секунди.
- Промяна на име и телефонен номер за контакт на получател на фактурата – в реално време до 60 секунди.
- Извличане на текущ статус на услугата „Лимит за интернет в роуминг“ – в реално време до 60 секунди.
- Активация на услугата „Лимит за интернет в роуминг“ – в реално време до 60 секунди.
- Де-активация на услугата „Лимит за интернет в роуминг“ – в реално време до 60 секунди.
- Извличане на текущ статус на услугата „Детайлна справка за потреблението“ – в реално време до 60 секунди.
- Активация на услугата „Детайлна справка за потреблението“ – в реално време до 60 секунди.
- Де-активация на услугата „Детайлна справка за потреблението“ – в реално време до 60 секунди.
- Извличане на текущ статус на услугата Roaming – в реално време до 60 секунди.
- Активация на услугата Roaming – в реално време до 60 секунди.
- Де-активация на услугата Roaming – в реално време до 60 секунди.
- Регистър със статус и история на изпратените заявки за Активация / Де-активация на услугата Roaming – в реално време до 60 секунди.
- Извличане на текущ статус на услугата CLIR – в реално време до 60 секунди.
- Активация на услугата CLIR – в реално време до 60 секунди.
- Де-активация на услугата CLIR – в реално време до 60 секунди.



- Извличане на текущ статус на телефонен номер – в реално време до 60 секунди.
- Ограничаване на изходящите разговори за телефонен номер – в реално време до 60 секунди.
- Активация на изходящите разговори за телефонен номер след като са били ограничени чрез онлайн заявка – в реално време до 60 секунди.
- Регистър със статус и история на изпратените заявки за Ограничаване/Активация на изходящите разговори за телефонен номер – в реално време до 60 секунди.
- Извличане на PUK код за телефонен номер – в реално време до 60 секунди.
- Изпращане на заявка за промяна на абонаментен план – в реално време до 60 секунди.
- Регистър със статус и история на изпратените заявки за „Промяна на абонаментен план“ – в реално време
- Изпращане на заявка за промяна на номер на SIM карта (SIM дубликат) – в реално време до 60 секунди.
- Регистър със статус и история на изпратените заявки за „Промяна на SIM карта“ – в реално време.
- Активация на допълнителни пакети (за разговори, мобилен интернет, SMS/MMS, roaming) – в реално време.
- Регистър със статус и история на изпратените заявки за „Активация на допълнителни пакети“ – в реално време
- Подробен преглед на данните от последните 6 издадени фактури - в реално време.
- Възможност за изпращане на SMS и/или имейл известия при издаване на нова фактура – в реално време.
- Възможност за активация на услугата Е-Фактура Оригинал (Е-фактура в PDF формат, подписана с електронния подпис на Теленор) – в реално време
- Възможност за де-активация на услугата Е-Фактура Оригинал – в реално време
- Възможност за изтегляне на Е-Фактура Оригинал в PDF формат – в реално време
- **Управление на служителски данни:**
  - ✓ Извличане на данни за телефонните номера на фирмата - статус, кредитен лимит, тип на номер (за мобилен интернет, мобилен, фиксиран) – в реално време
  - ✓ Възможност за добавяне на допълнителни данни за всеки телефонен номер (служител) - ID код, Име, Имейл адрес, Локация, Функция, Позиция, Разходен център – в реално време
  - ✓ Възможност за импортиране на допълнителни служителски данни от CSV файл – в реално време
  - ✓ Регистър с история на промените по допълнителните данни за всеки един телефонен номер – в реално време
- **Управление на вътрешен лимит**
  - ✓ Възможност за задаване на допълнителен вътрешен лимит за всеки един телефонен номер – в реално време
  - ✓ Възможност за изпращане на автоматични SMS и/или имейл известия при достигане на зададения вътрешен лимит за всеки телефонен номер – в реално време
- **Управление на динамични служителски групи**
  - ✓ Възможност за групиране на служители по различни критерии - Локация, Функция, Позиция, Разходен център – в реално време
  - ✓ Възможност за промяна на създадените служителски групи – в реално време
- **Модул Справки**
  - ✓ Справка Данни от фактура на ниво телефонен номер – данните се актуализират ежедневно
  - ✓ Справка Данни от фактура на ниво клиентски номер – данните се актуализират ежедневно
  - ✓ Възможност за експорт на Е-Фактура Дубликат в PDF вариант – до 24 часа
  - ✓ Възможност за експорт на Е-Фактура Дубликат в XLS вариант – до 24 часа
  - ✓ Възможност за експорт на Е-Фактура Дубликат в CSV вариант – до 24 часа
  - ✓ Възможност за експорт на Подробна разпечатка за проведените разговори XLS вариант – до 24 часа
  - ✓ Възможност за експорт на Подробна разпечатка за проведените разговори CSV вариант – до 24 часа
  - ✓ Възможност за експорт на Подробна разпечатка за проведените разговори XML вариант – в реално време



- ✓ Възможност за експорт на Е-Фактура Оригинал в PDF формат – в реално време
- ✓ Справка за текуща сметка и потребление на включени пакети (за мобилен интернет, разговори, SMS/MMS) на ниво телефонен номер – на всеки час
- ✓ Справка Инвентар - допълнителна информация за текущите абонаменти на ниво телефонен номер като – тарифен план, активирани услуги, използвано устройство – данните се актуализират на 2 дни
- ✓ Интегриране на всички справки с модул служители (служителските данни въведени от потребителя присъстват във всички справки) – данните се актуализират ежедневно
- ✓ Възможност за извличане на справки по групи от служители, разходен център, локация, функция, позиция – в реално време
- ✓ Възможност за търсене по различни критерии (телефонен номер, ID/име на служител, и др. ) във всички справки – в реално време
- Възможност за филтриране по различни критерии (дата на фактуриране, служителски данни, разходен център, локация, функция, позиция и др. ) във всички справки – в реално време
- **Модул SMS кампании**
- ✓ Изпращане на SMS кампании през уеб
- ✓ Възможност за изпращане на SMS-и към списък с телефонни номера от мрежата на Теленор
- ✓ Възможност за изпращане на SMS-и към списък с фирмени (служителски) телефонни номера
- ✓ Възможност SMS кампании със статъчен текст за всички получатели
- ✓ Възможност за изпращане на SMS кампании с персонализирано съобщение за телефонен номер от списъка с получатели
- ✓ Възможност за импортиране на списък с получатели и текст на SMS съобщението от XLS/CSV файл
- ✓ Възможност за въвеждане на Имена и допълнителни данни за получателите на SMS кампании
- ✓ Възможност за избор на получатели от списъка със служителски телефонни номера
- ✓ Възможност за пре-използване на списъка с получатели от изпратени кампании
- ✓ Възможност за настройка на отложен изпращане на SMS кампании
- ✓ Възможност за дефиниране на Подател на SMS кампанията
- ✓ Възможност за конфигурация на чернови SMS кампании
- ✓ Регистър с история на изпратените SMS кампании
- ✓ Подробен преглед на всяка една изпратена SMS кампания - получатели, статус, текст, дата и час на изпращане и др.
- ✓ Статус на доставка за всеки един изпратен SMS
- ✓ Покупка на SMS пакет онлайн
- ✓ Онлайн Покупка на пакети с SMS към служителски телефонни номера
- ✓ Онлайн Покупка на пакети с SMS към телефонни номера от мрежата на Теленор
- ✓ Възможност за избор на фактура в която да бъде включен разхода по покупка на SMS пакет
- ✓ Възможност за задаване на Номер на поръчка (Purchase order), който да фигурира във фактурата за закупените SMS пакети
- ✓ Регистър с история закупените SMS пакети
- ✓ Регистър с кампаниите изпратени от всеки закупен SMS пакет
- Автоматично имейл известяване при изтичане на валидността на закупен SMS пакет
- **Модул Документи**
- ✓ Възможност за изтегляне на документи, предоставени от Теленор - справки, отчети и др.
- ✓ Възможност за търсене в списъка с документи
- **Теленор Автопарк решение**
- ✓ Предлагане на GPS решение за служебните автомобили на клиента, чрез което се дава възможност в реално време да се следи движението, разхода, местоположението и други, които са подробно описани в презентацията на Web базираното приложение.

Декларираме, че сме запознати с критериите за възлагане и подбор, и показателите за оценка на офертите от документацията за тази обществена поръчка. Посочените по-горе преимущества са предложени с разбирането, че няма да доведат до повишаване на оценката на нашата оферта, тъй като не са предвидени такива показатели за оценка на офертите от документацията за обществената поръчка.

*[Handwritten signature]*

- 91 -



**Обработване и съхранение на лични данни:**

Във връзка с влизане в сила, считано от 25.05.2018 г. на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО, информиран съм, че Възложителят (включително чрез неговия помощен орган, а именно назначената за провеждане на поръчката оценителна комисия) ще обработва и съхранява личните ми данни, посочени в настоящото Предложение за изпълнение на поръчката, за целите на провеждане на обществената поръчка, като за целта ще предприеме всички необходими мерки за защита на личните ми данни, според действащата нормативна уредба.

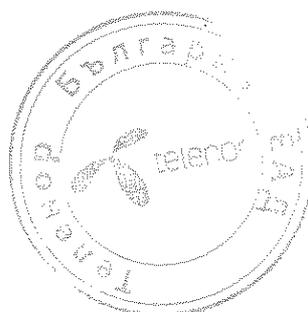
Приложения:

1. Приложение към Предложение за изпълнение на поръчката на „Теленор България“ ЕАД.

Дата 04.07.2019 година

Подпис и печат:  
Име и Фамилия Кирил Михайлов  
Мениджър „Стратегически  
продажби – Държавен сектор“

на основание чл.  
36а, ал. 3 от ЗОП

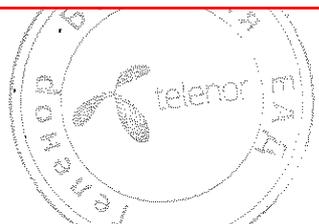


ПЪЛНОМОЩНО

POWER OF ATTORNEY

на основание чл. 36а, ал. 3 от ЗОП

на основание чл.  
36а, ал. 3 от ЗОП





на основание чл. 36а, ал. 3 от ЗОП

*[Handwritten signature]*

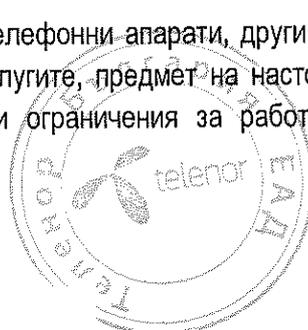
*[Faint handwritten text]*

**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
**към Предложение за изпълнение на поръчката**

във връзка с участие в „открита“ по вид процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Предоставяне на услуги за пренос на глас и данни посредством обществена далекосъобщителна мрежа по стандарт GSM/ UMTS/ LTE или еквивалент с национално покритие от лицензиран оператор, включително Гласова комуникация (тип Voice), Текстова комуникация (тип SMS), Пренос на данни (тип CSD, EDGE, GPRS/3G/4G)“, референтен № PPS19-048

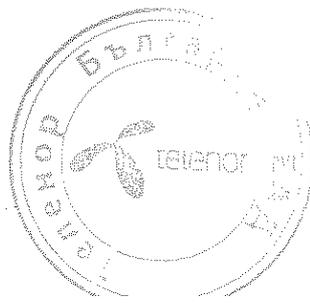
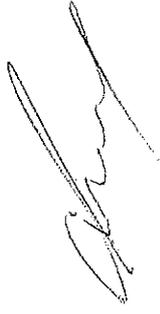
**1. Описание на реализацията на част от общите изисквания съгласно техническата спецификация (Глава II, I част, Раздел I):**

- 1) Ще предоставим възможност на възложителя да ползва срещу заплащане на два допълнителни пакета за пренос на данни към VOICE СИМ картите, както следва: 3000 (три хиляди) МВ, 20000 (двадесет хиляди) МВ. След включването на един от двата посочени допълнителни пакета към текущия тарифен план на съответната VOICE СИМ карта, обемът на допълнителния пакет се натрупва към основния пакет за данни. След достигане на общия обем трафик на данни на максимална скорост, услугата не следва да бъде прекратявана, като е възможно единствено намаление на скоростта на обмена на данни, но не по-малко от 128 (сто двадесет и осем) kB/s. и не подлежи на допълнително заплащане от възложителя. Допълнителните пакети за пренос на данни са подробно описани в Приложение към Ценово предложение.
- 2) Ще предоставим СИМ карти с абонаментни планове с преференциални условия за служителите на възложителя като физически лица. Общият брой VOICE СИМ карти, който едно физическо лице, може да притежава, няма да надвишава 4 (четири). Предложението на „Теленор България“ ЕАД е описано подробно в Приложение към Ценово предложение.
- 3) Минималното първоначално време за таксуване за разговори ще бъде 30 секунди, след което отчитането/тарифирането ще е на всяка секунда.
- 4) Ще осигурим безплатно издаване на дубликат на СИМ карта, ползвана от възложителя, като дубликатите ще бъдат доставяни безплатно на посочен от Възложителя адрес.
- 5) В случай на кражба, дефектиране или друга причина, поради която предоставена от нас технологична СИМ карта не може да се ползва по предназначение, се задължаваме да изработим и предоставим без допълнителни разходи дубликат на технологичната СИМ карта на възложителя, като дубликатите ще бъдат доставяни безплатно на посочен от Възложителя адрес.
- 6) Ще осигурим безплатно прехвърляне на СИМ карта в рамките на или към/от Затворената група на възложителя непосредствено след получаване на писмена заявка от страна на Възложителя.
- 7) Приемаме следните задължения във връзка с мобилни телефонни апарати и други предоставени устройства:
  - а) Ще осигурим крайни устройства (мобилни телефонни апарати, други крайни и мрежови устройства), необходими за ползване на услугите, предмет на настоящата процедура. Крайните устройства ще са без поставени ограничения за работа както в нашата



мрежата, така и в мрежите на останалите предприятия осигуряващи аналогични съобщителни услуги на територията на страната. Ще предоставим VMC устройства на възложителя, за срока на договора, като цената им е включена в месечната абонаментна такса за DATA СИМ карти за пренос на данни.

- б) Ще осигурим възможност в полза на възложителя за закупуване на мобилни телефонни апарати според корпоративния му стандарт, на преференциални цени (които да не са по-високи от обявените цени на нашия сайт), като ще предоставим не по-малко от 10 (десет) модела мобилни телефонни апарати: по два броя за всяка една от петте категории, дефинирани от възложителя, както следва: Т1 – основен, Т1\* – междинен; Т2 – нисък, Т3 – среден, Т4 – висок. „Теленор България“ ЕАД ще предостави на Възложителя отстъпка от официалната си ценова листа за апарати и устройства, която е подробно описана в Приложение към Ценово предложение.
- в) Ще предоставим на възложителя ограничен брой мобилни телефонни апарати от всички категории по негов избор, без допълнително заплащане, с цел тестване на приложения, поддържани от мобилните устройства, които са необходими за дейността на възложителя, при следните условия:
- Ще предоставим по два модела от всеки поискан клас мобилен апарат от оторизиран служител на възложителя;
  - срокът за провеждане на тестовете ще бъде 2 седмици за тестове по voice услугата и 1 месец за тестове към технологична услуга;
  - при повреда, пълно унищожаване, загуба Възложителят ще ни дължи стойността на ремонта или пълната стойност на устройството, след установяване на повредата/загубата, за което страните подписват констативен протокол.
- г) Ще предоставим на възложителя обратни мобилни телефонни устройства и/или други устройства, в случай на гаранционна или извънгаранционна повреда на ползван от възложителя мобилен телефонен апарат или друго устройство, за времето, през което трае сервизирането (ремонта);
- д) Ще осигурим гаранционен и извънгаранционен сервиз на мобилни телефонни апарати и/или други устройства, както и безплатна диагностика. Срокът за извършване на гаранционен или извънгаранционен сервиз ще е не по-дълъг от 1 (един) месец, считано от датата на предаване на телефонния апарат/устройството за сервизиране. При обективна невъзможност този срок да бъде спазен ще уведомим възложителя до 10 (десет) дни преди изтичането му и ще определим окончателния срок за извършване на сервизната дейност, който не може да надвишава първоначално определения 1-месечен срок с повече от 15 (петнадесет) дни, независимо от вида и естеството на обективната невъзможност за спазване на срока. В случай, че в определения срок за сервизиране не можем да отстраним повредата, в последния ден от определения срок на сервизиране, ще заменим за своя сметка сервизираното устройство с ново, от същия вид и модел или след съгласие на възложителя с ново от същия клас, съгласно корпоративния стандарт на възложителя.



- е) Ще осигурим безплатна доставка на поръчаните и/или ремонтирани мобилни устройства и/или други крайни устройства, вследствие гаранционно и/или извънгаранционно събитие до адрес на възложителя, посочен от него.
- ж) Ще се осигури декодиране (отключване) на наличните мобилни телефонни апарати или други устройства на възложителя. В случай, че това се окаже технически невъзможно, ще уведоим писмено възложителя и ще осигурим за своя сметка нови мобилни телефонни апарати от същия клас, съгласно корпоративния стандарт за мобилни телефонни апарати на възложителя. При предоставяне на нови мобилни телефонни апарати ще съставим двустранен протокол.
- з) Във всички случаи на извънгаранционен сервиз на мобилни телефонни апарати или други устройства, след безплатна диагностика, преди да се извърши ремонт, ще уведоим лицето за контакт на възложителя за стойността на ремонта, по електронна поща. Възложителят ще има право да откаже извършването на ремонта по своя преценка. В случай на отказ, мобилният телефонен апарат или съответното устройство ще върнем на възложителя без да е ремонтирано, като това се отбелязва в сервизен протокол.
- 8) Ще доставим в срок до 3 дни заявените от възложителя СИМ карти, мобилни телефонни апарати или други устройства без да допускаме отлагане или забавяне на повече от половината от поръчаното количество. Същите ще бъдат доставени безплатно на посочен от Възложителя адрес..
- 9) Ще предоставим телефонен номер за 24-часово обслужване с преференциален достъп за незабавна реакция. За целта на оторизираните от Възложителя лица ще бъде предоставен достъп до номер 177 за 24-часово обслужване с преференциален достъп за незабавна реакция.
- 10) Ще предоставим възможност за ограничаване на типове услуги, ползвани от възложителя, например специални SMS, услуги с добавена стойност, зареждане на предплатени карти и др. За целта единственото, което е необходимо е изпращане на писмена заявка от страна на оторизираното от Възложителя лице.
- 11) В случай, че бъдем избрани за изпълнител, координатите за контакт от наша страна за размяна на кореспонденция и провеждане на комуникация по предмета на договора, сключен в резултат на настоящата процедура, са както следва:
- 1/ Росен Ликовски, телефонен номер: 0898400393, Email: [rlikovski@telenor.bg](mailto:rlikovski@telenor.bg)
  - 2/ Миглена Серафимова, телефонен номер: 0898400316, Email: [miovcheva@telenor.bg](mailto:miovcheva@telenor.bg)
- адрес за кореспонденция: гр. София, п.к.1766, ж.к. Младост 4, Бизнес Парк София, сграда 6
  - факс номер: 0898198398

## 2. Реализация на услугите за съществуващите M2M карти:

### Описание на услугата.

Мобилните терминали и устройства ще използват частен APN и частно адресно пространство за комуникация с централизиран сървър. Интегрираното решение за данни гарантира:

- Пълна изолация на трафика от публичния Интернет и другите клиенти на Теленор;
- Частно адресно пространство и статични/динамични адреси за мобилните терминали;



- Насочване на трафика от мобилните устройства през директната свързаност, без филтриране на портове, лимитиране на сесии, допълнителен NAT/PAT.

### Реализация на услугата.

За нуждите на "ЧЕЗ Разпределение България" АД ( „ЧЕЗ“), „Теленор България“ ЕАД (Теленор) ще конфигурира пет частни APN-а. Имената на APN ще бъдат уточнени допълнително. Всеки един от APN ще бъде конфигуриран в частно адресно пространство с динамични или статични IP адреси от предварително договорен диапазон. APN ще се предоставя по отделен VLAN като по свързаността между Теленор и мрежата на "ЧЕЗ България" ЕАД няма да има филтрирани портове.

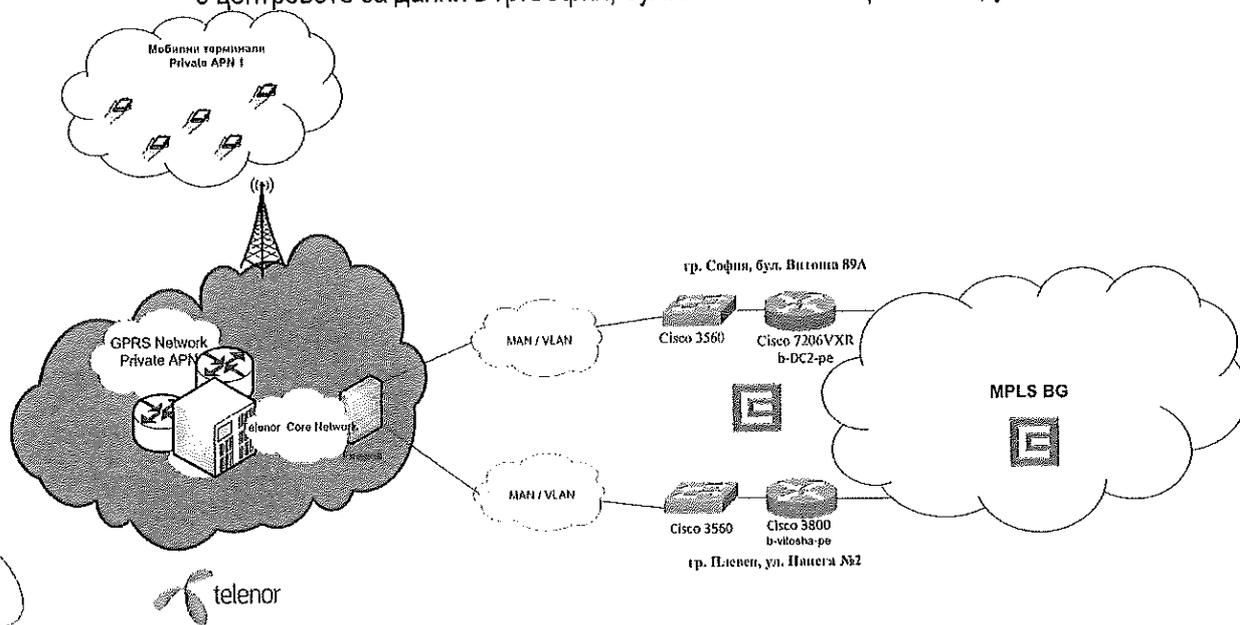
За реализирането на услугата ще се изгради директна физическа свързаност между центровете за данни и офиси на „ЧЕЗ“ с адреси: гр. София, бул. Витоша 89А и гр. Плевен, ул. Панега №2 и мрежата на Теленор.

Мобилните устройства и терминали ще могат да достъпват сървъри в мрежата на „ЧЕЗ“ през GPRS/3G/4G мрежата на Теленор и изградената директна свързаност. Ще бъде възможно конфигуриране на динамичен рутинг протокол между маршрутизаторите на „ЧЕЗ“ и Теленор.

С конфигурирането на частно адресно пространство за APN ще се постигне изолиране на трафика на "ЧЕЗ България" ЕАД от останалите клиенти на Теленор и ще се осигури възможност за директна, резервирана връзка с центровете за данни на клиента в рамките на АПН.

Достъпност на APN-ите от дейта центровете на „ЧЕЗ“:

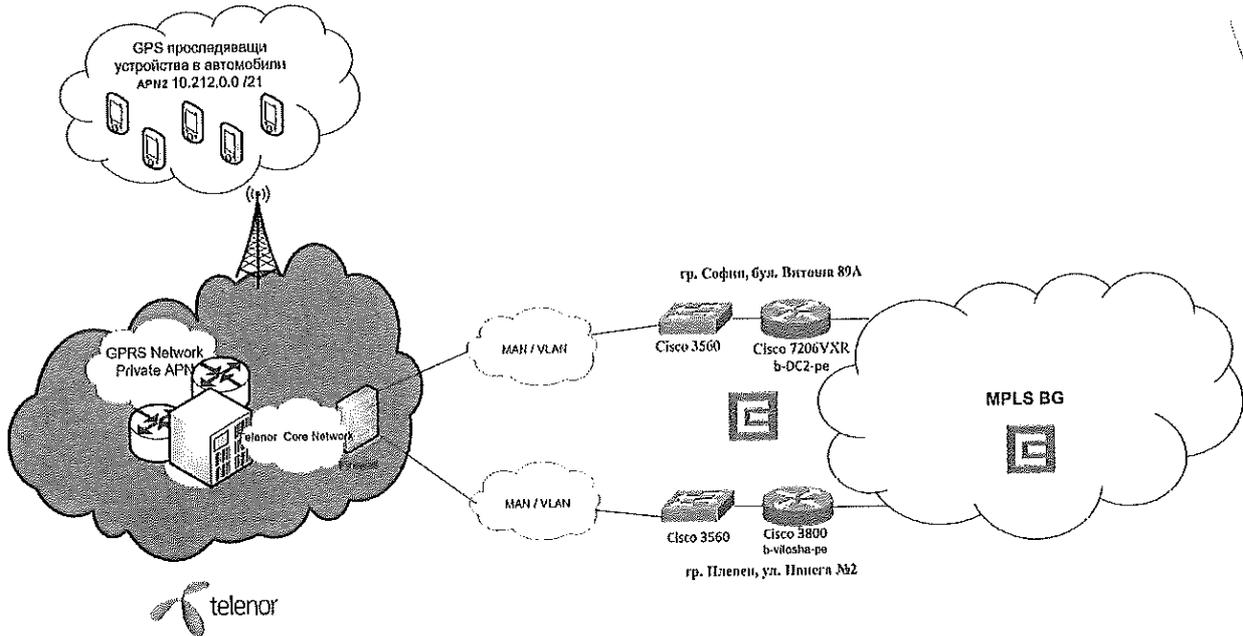
- **APN-1** – мобилни терминали за отчитане: 1500 SIM карти, динамично адресиране и DNS от мрежата на „ЧЕЗ“. SIM картите, конфигурирани с APN -1 ще се свързват с центровете за данни в гр.София, бул. Витоша 89А и гр.Плевен, ул. Панега 2.



Фиг.1. Схема на свързване – APN 1

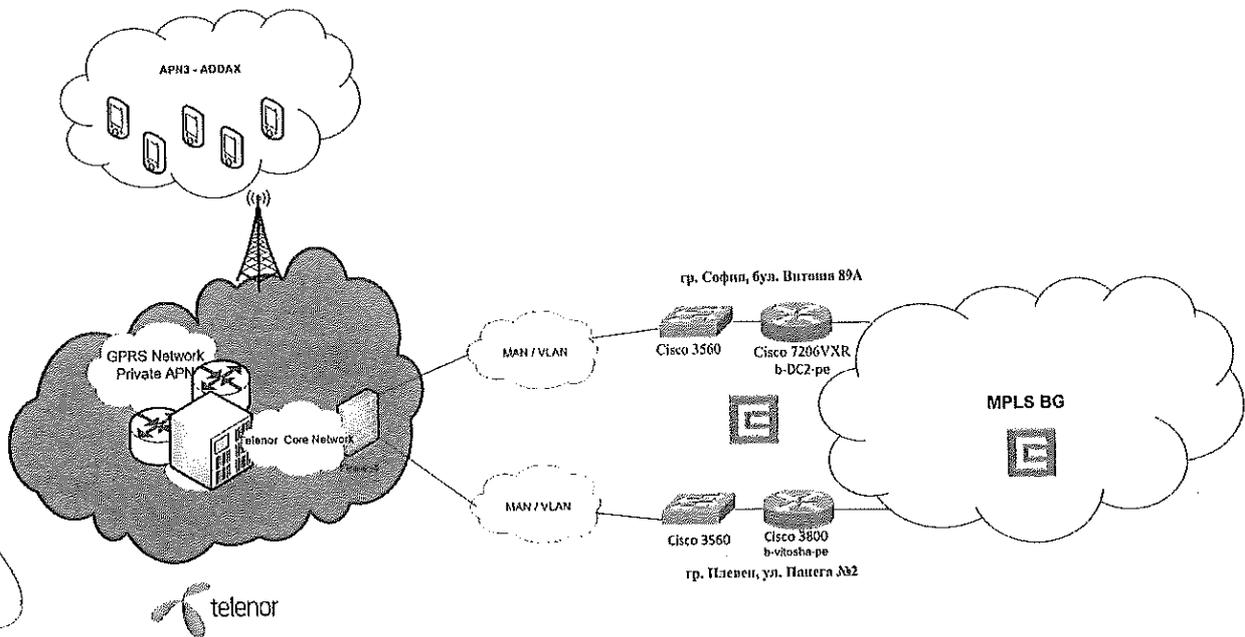
- **APN-2:** 1200 SIM карти, статично адресиране 10.212.0.0/21. Картите, конфигурирани с този APN ще се свързват с центровете за данни в гр. София, бул. Витоша 89А и гр. Плевен, ул. Панега 2.





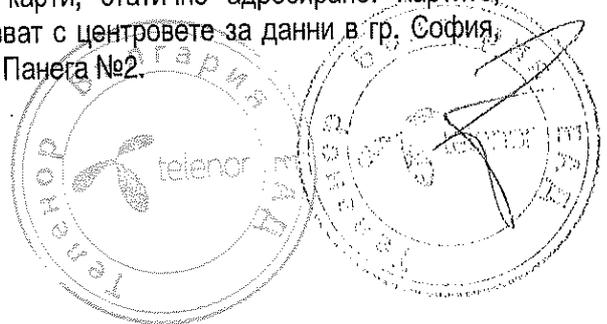
Фиг.2. Схема на свързване – APN-2

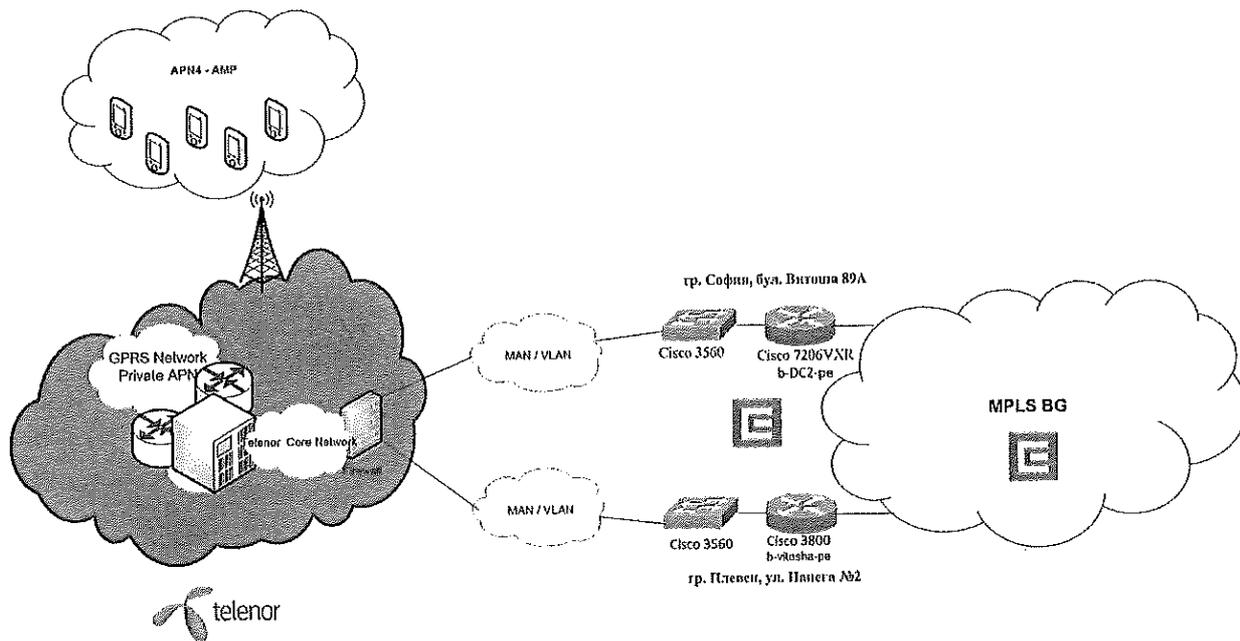
- **APN-3 ADDAX – концентратори за дистанционно оборудване:** 300 SIM карти, статично адресирани и DNS на Възложителя. Картите, конфигурирани с този APN ще се свързват с центровете за данни в гр. София, бул. Витоша 89А и гр. Плевен, ул. Панега 2.



Фиг.3. Схема на свързване – APN-3

- **APN-4 – AMP концентратори за дистанционно отчитане на електромери на крайни потребители:** 4000 SIM карти, статично адресирани. Картите, конфигурирани с този APN ще се свързват с центровете за данни в гр. София, ул. Цар Симеон № 330, и гр. Плевен, ул. Панега №2.





Фиг.4. Схема на свързване – APN-4

▪ **APN-5 – Converge GPRS технологични СИМ карти**

10000 СИМ карти, статично адресиране, IP адресация и DNS от Възложителя. Картите, конфигурирани с този APN ще се свързват с централите за данни в гр. София, ул. Цар Симеон № 330 и гр. Плевен, ул. Панега №2.

**Изисквания за интеграция на решението:**

- MAN свързаност и отделен VLAN за връзка между Теленор и „ЧЕЗ“.
- GSM терминални устройства с възможност за връзка през GPRS и настройка на частен APN.
- Съдействие при инсталацията, конфигурацията и тестването на услугата.
- Конфигурация на GSM терминалните устройства с частен APN и устройствата в локалната мрежа на „ЧЕЗ“.
- Конфигурация и настройка на софтуерното приложение на „ЧЕЗ“.

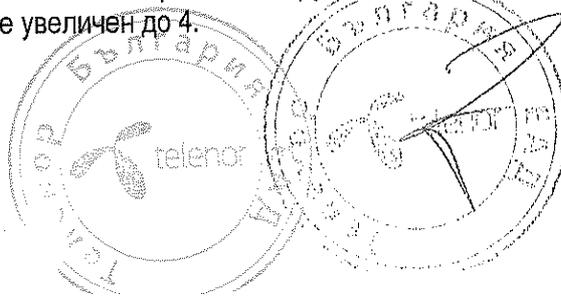
**Интегрирано решение за пренос на данни през CSD карти**

**Описание на услугата.**

Мобилните устройства използват технологията за предаване на данни CSD (Circuit Switched Data). Предават се данни с комутация на канали до 9600 бита в секунда. CSD технологията позволява на мобилните устройства да обменят данни помежду си или към сървър, директно свързан към мобилната централа на оператора.

**Реализация на услугата:**

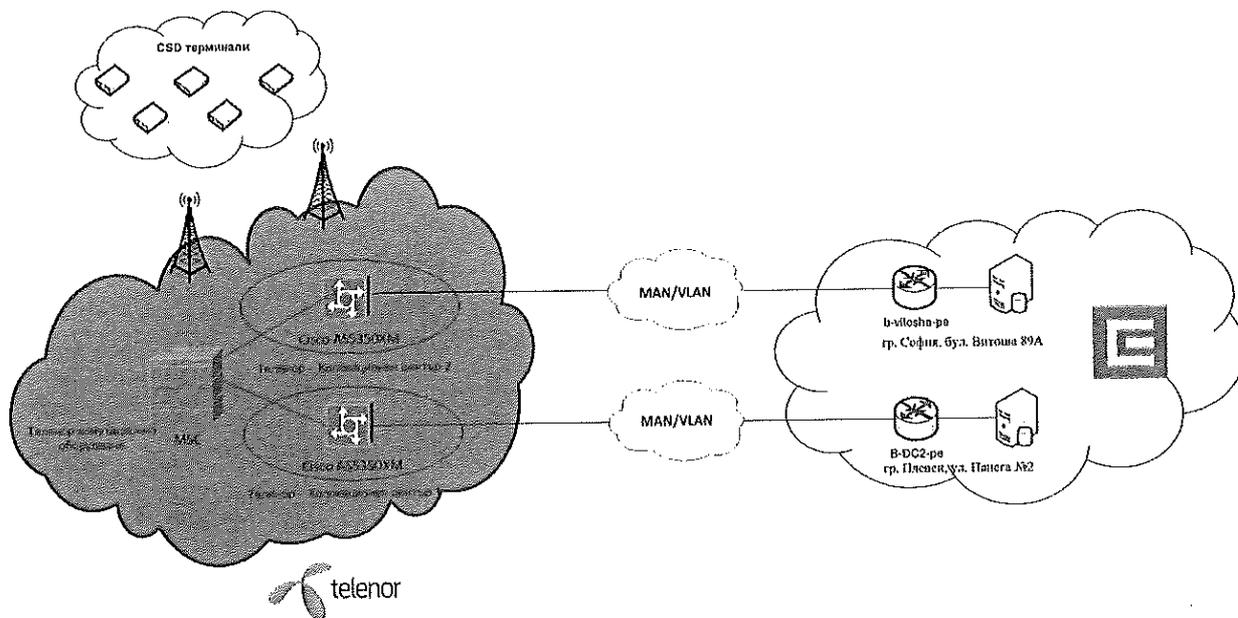
В централите за колокация на Теленор в София ще бъдат колокирани 3 Access Servers Cisco 5350XM, собственост на „ЧЕЗ“. При необходимост броя на колокираното оборудване, Access Servers Cisco 5350XM, собственост на „ЧЕЗ“ може да бъде увеличен до 4.



Ще бъде изградена директна свързаност по отделен VLAN между колокираното оборудване на „ЧЕЗ“ и центровете за данни на клиента с адреси както следва: гр. София, бул. Витоша 89А и гр. Плевен, ул. Панега №2.



Връзката между мобилната централа на Теленор и всеки един от сървърите, Access Servers Cisco 5350XM ще бъде по два PRI интерфейса. В случай на необходимост броя на PRI интерфейсите може да бъде увеличен до 8 с 240 едновременни повиквания към CSD картите. Свързването с CSD картите се управлява от софтуер на „ЧЕЗ“. Софтуерното приложение има за цел да формира порции за свързването на групи CSD карти. Инициатор на свързването са сървърите, Access Server CISCO 5350XM на „ЧЕЗ“. Всеки един от двата Access Server ще работят едновременно с паралелни порции, като всеки един рутер и респективно PRI интерфейс ще могат да се свързват с всяка CSD карта без наличие на регионално разделяне. За всеки един PRI интерфейс ще бъде конфигурирана поредица от виртуални номера в мобилната централа на Теленор посредством, които ще се осъществява свързването към всяка CSD карта.

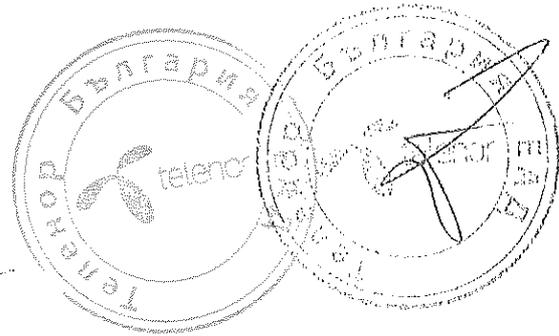


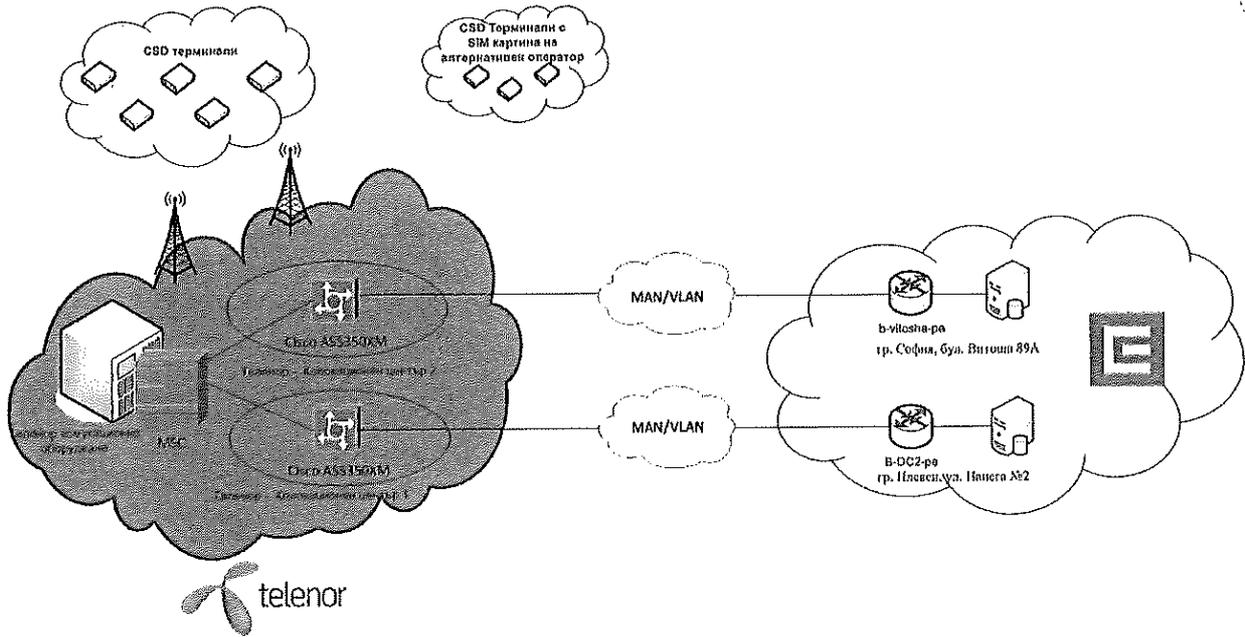
Фиг.5. Схема на свързване чрез CSD карти

В случай, че мрежата на Теленор няма покритие на дадена физическа локация и техническите параметри за пренос на данни през CSD не са удовлетворяващи Теленор ще осигури CSD карти на алтернативен оператор. Access Server CISCO 5350XM и респективно PRI интерфейсите ще могат да се свързват с всяка CSD карта на алтернативния оператор.




101





Фиг.6. Схема на свързване чрез CSD карти и използване на SIM карти на алтернативен оператор

**Забележка**

В случай, че мрежата на Теленор няма покритие на дадена физическа локация и техническите параметри за пренос на данни чрез GPRS/3G не са удовлетворяващи съществува възможност Теленор да предостави SIM карти на алтернативен оператор. Имената на частните APN – и и адресно пространство ще бъдат уточнени допълнително.

**Хардуерни изисквания.**

Теленор ще предостави на „ЧЕЗ“ необходимото място за колокиране на оборудването, както и необходимото захранване съгласно следната спецификация за един Access Server Cisco AS5350XM :

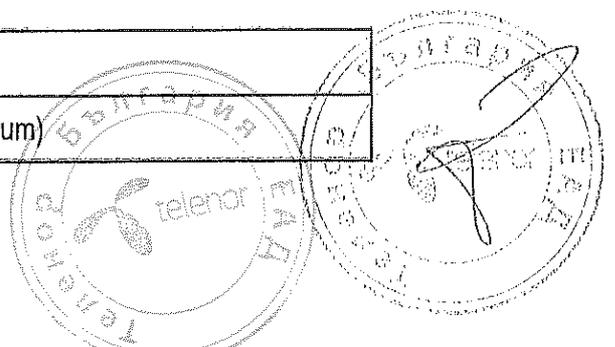
**Cisco AS5350XM Universal Gateway Chassis Data**

Feature	Description
Dimensions (H x W x D)	1.75 x 20.5 x 17.5 in. (4.5 x 44.5 x 52 cm [1RU])
Weight	22 lb (fully loaded two-PR1 configuration) (10 kg)
Normal operating conditions	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 32 to 104°F (0 to 40°C)</li> <li>· -200 to 10,000 ft elevation (-61 to 3048m)</li> <li>· 5 to 95 percent humidity, noncondensing</li> </ul>

**Cisco AS5350XM Universal Gateway Power Supply Data**

Input Description	Input Specifications
Input power	114 to 140W (maximum)

*Handwritten signature*



Input voltage (AC unit)	95 to 260 VAC
Input current (AC unit)	2A (maximum), 1A (typical)
Input frequency (AC unit)	47 to 63 Hz
Input voltage (DC unit)	40 to 70 VDC telco standards, positive ground
Input current (DC unit)	3.0A (maximum), 2.0A (typical)

### Изисквания за интеграция на решението:

- Колокиране и конфигуриране на два Cisco AS5350XM в центровете за колокация на Теленор.
- MAN свързаност и отделен VLAN за връзка между колокираните устройства на „ЧЕЗ“ (Cisco AS5350XM) и центровете за данни в София и Плевен.
- ISDN Primary Rate Interface (PRI) за връзка към мобилната централа на Теленор, отговарящ на изискванията на стандарта: ETSI EN 300-403. Тип на физическия интерфейс G.703 балансиран или небалансиран. Тип на конектора RJ-45.
- Терминални устройства с възможност за настройка на CSD.
- Съдействие при конфигурацията и тестването на услугата.
- Конфигурация на GSM терминалните устройства със CSD и устройствата в локалната мрежа на „ЧЕЗ“.
- Конфигурация и настройка на софтуерното приложение на „ЧЕЗ“.

### 3. Допълнителни услуги, предлагани от „Теленор България“ ЕАД:

3.1. Пакети за ползване на мобилен интернет чрез data SIM – подробно описани в Приложение към Ценово предложение.

3.2. Изчакване на повикване:

- Ако по време на разговор още някой ви търси, кратък звуков сигнал ви информира за новото обаждане. На дисплея ще се появи името или номерът на този, който ви търси. Абонатът, който ви търси ще чуе безплатно следното съобщение: „Моля, изчакайте приемане на вашето обаждане. В момента абонатът разговаря.“ Можете да приемете, да отхвърлите или да игнорирате второто обаждане. В даден момент само едно обаждане може да е чакащо.

3.3. Задържане на повикване - По време на разговор можете временно да прекъснете разговора (без да го прекратявате), за да инициирате ново повикване или да приемете чакащо повикване. По едно и също време само едно от обажданията може да е активно и само едно задържано. Освен това можете да редувате двете обаждания колкото пъти пожелаете

3.4. Гласова поща - услуга която ви дава възможност да не пропускате входящите си обаждания дори когато:

- телефонът ви е изключен или не сте в зона с покритие на Telenor;
- не можете или не желаете да отговорите на повикването;
- линията ви е заета.

В тези случаи вашите входящи обаждания ще бъдат автоматично записани в вашата гласова пощенска кутия

3.5. Забрана на изходящи повиквания - Удобно е да имате ефикасна система за контрол на разходите, когато някой друг използва вашия телефон или сте в роуминг.



3.6. Пренасочване на повикванията – В случай че не можете да отговорите на повикванията, не желаете да получавате обаждания или батерията ви е изтощена, все пак можете да получите обажданията си на избран от вас телефон - фиксиран или мобилен. Можете също така да пренасочите всички обаждания към пощенската си кутия. Телефонът ви няма да звъни, дори ако е включен, а човекът, който ви търси, ще бъде информиран, че повикването му се пренасочва.

3.7. Контрол на повикванията:

- Услугата дава възможност да контролирате и входящите и изходящите си обаждания чрез задаване на настройки.

3.8. Видео Разговор - осъществява се посредством високоскоростната мобилна технология от трето поколение 3G и позволява и на двамата събеседници да виждат на екрана на телефона си в реално време другия, както и собственото си изображение в малко прозорче.

3.9. MMS - Услугата MMS предоставя възможност за съчетаване на текст, цветни графики, картина и звук в едно мултимедийно съобщение.

3.10. Ползване на услугата "Кой ме търси" - Възможност да получавате информация за пропуснатите си повиквания в случай на изключен мобилен апарат или при липса на покритие.

3.11. Достъп до специален номер 177 - при подписване на договор с Telenor ще ви предостави безплатно достъп до специалния номер за обслужване на ключови клиенти..

3.12. Спешна помощ - с Telenor можете да се свържете безплатно 24 часа в денонощието с определени номера за спешна помощ:

- 150 Спешна медицинска помощ.
- 160 Пожарна.
- 166 Полиция.
- 112 Международен номер за Спешна помощ.

3.13. SMS до международни направления.

3.14. MMS до международни направления.

3.15. Международни разговори.

3.16. Разговори в Роуминг.

3.17. Специална оферта за GPS услуга

Предлагаме на Вашето внимание модерни бизнес решения за управление на вашия автопарк, с които Вашата компания ще спести време и ще увеличи рентабилността, ефективността и безопасността на бизнеса си.

## КАКВО Е "ТЕЛЕНОР АВТОПАРК" РЕШЕНИЕ?

Услуга за наблюдение и контрол в реално време на автомобили, използвайки мобилна и сателитна мрежа, давайки възможност за онлайн мониторинг, пълен и надежден непрекъснат контрол върху състоянието на автопарка на клиентите.

## КАКВИ СА ОСНОВНИ ПОЛЗИ НА УСЛУГАТА "ТЕЛЕНОР АВТОПАРК"

- **Намаляване на разходите** /контрол на разхода на гориво и оптимизиране на маршрутите/
- **Повишена сигурност** /наблюдаване на автомобилите в реално време/
- **Намалена администрация** /онлайн достъп, изготвяне на онлайн пътни листа и справки в различни формати/
- **Завишен контрол** /проследяване на изпълнението на работните процеси/
- **Без първоначална инвестиция за оборудване** /монтаж в удобен за клиента ден и час/
- **24x7 обслужване** /оторизирани сервиси за поддръжка и ремонт в цялата страна/
- **Обща фактура** /с телеком услугите на Теленор/
- **Web приложение за мониторинг** /достъпно през Теленор Бизнес портал/





ПАКЕТИ И ФУНКЦИОНАЛНОСТИ НА УСЛУГАТА

	Основен пакет	Пакет Плюс
Постоянно наблюдение на работещите единици	√	√
Информация за текущото им положение, дата, час, скорост и посока на движение	√	√
Информация за автомобилите – марка, модел, общо изминати километри	√	√
Изготвяне на „Пътен лист“ с информация за изминати километри прогнозен разход на гориво	√	√
Изготвяне на справка изминат маршрут в и извън работно време	√	√
Асоцииране на различен тип събития към МПС (превишена скорост, престой и времетраене на престой, престой със запален двигател)	√	√
Генериране на справки за определен период от време	√	√
Въвеждане на реален километраж	√	√
Идентификация на шофьора		√
Задаване на лимит на километри – по превозно средство/шофьор		√
Асоцииран на различен тип събития от външна периферия - датчици към МПС.		√
Органайзер/Дневник на автомобила		√
Въвеждане на обекти на клиента		√
Следене на параметри, изискващи монтаж на допълнително оборудване/датчици		√

4. Срок за изпълнение на поръчката:

Договорът по настоящата обществена поръчка се сключва за основен първоначален срок на действие от **60 (шестдесет) месеца**, считано от датата на двустранното му подписване от страните – възложител и изпълнител, с възможност за удължаването му за максимум още три последователни 12-месечни периода, при следното условие: в случай, че до **6 (шест) месеца** преди изтичане на основния първоначален 60-месечен срок на действие, респективно до **6 (шест) месеца** преди изтичане на всеки следващ удължен 12-месечен период (с изключение на последния – трети по ред 12-месечен период), никоя от страните не отправи писмено уведомление до другата, че желае прекратяването му след изтичане на съответния срок, същият се продължава за още един **12 (дванадесет) месечен период**. За целта страните ще сключват допълнително писмено споразумение към този договор, което следва да бъде подписано най-късно до изтичане на основния първоначален срок на действие на договора, съответно най-късно до изтичане на съответния първи или втори по ред 12-месечен удължен срок на неговото действие. В случай на удължаване на срока на действие на договора при условията по-горе, общият максимален срок на договора не може да надхвърля **96 (деветдесет и шест) месеца**, считано от датата на влизането му в сила.

5. Място за изпълнение на поръчката:

Мястото за изпълнение на услугите от предмета на поръчката, както и на услугите от предмета на Опция 1 е лицензионната територия на „ЧЕЗ Разпределение България“ АД, която в географско отношение съвпада с територията на Западна България, включваща територията на следните административни области: Видин, Враца, Монтана, Плевен, Ловеч, София (град) и София (област), Перник, Кюстендил и Благоевград.




Мястото за изпълнение на Опцията 2 е на територията на Р. България, на разстояние минимум 150 км от град София. Конкретното място на изпълнение на Опция 2, в случай на възникване на предпоставките за възлагането ѝ, ще бъде определено допълнително, след като бъде определено местонахождението на резервния център и след изграждането му, което не е предмет на настоящата обществена поръчка.

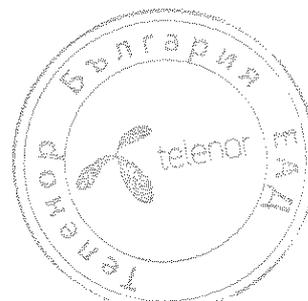
04.07.2018г.

С уважение:

на основание чл.  
36а, ал. 3 от ЗОП

Кирил Михайлов

Мениджър „Стратегически продажби - Държавен сектор”  
и пълномощник на „Теленор България“ ЕАД





## ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ ЕАД ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩИТЕЛНИ УСЛУГИ

**/В сила от 10.09.2010 г., Изменени на 21.09.2010 г., изменени на 29.02.2012 г., изменени на 04.06.2012 г., изменени на 17.08.2012г., изменени на 18.10.2012 г., изменени на 07.12.2012 г., изменени на 08.04.2013 г., изменени на 18.06.2013г., изменени на 30.04.2016г., изменени на 30.06.2017г.; изменени на 20.09.2018г./**

### I. Общи положения

1. (изм. и доп. 30.04.2016г.) С настоящите Общи условия се уреждат взаимоотношенията между Теленор България ЕАД (наричано по-долу за краткост „Теленор“), ЕИК 130460283, със седалище и адрес на управление гр.София, п.к. 1766, ж.к. „Младост“ 4, Бизнес Парк София, сграда Б, и потребителите на мобилната телефонна услуга и другите услуги, предоставяни от Теленор чрез някоя от електронните съобщителни мобилни наземни мрежи, работещи съответно по стандарт GSM (Global System for Mobile Communications – Глобална система за мобилни комуникации), по стандарт UMTS (Universal Mobile Telecommunications System – универсална система за мобилни комуникации), или по стандарт LTE (Long Term Evolution), наричани събирателно по-нататък „Мрежата“ или съответно „GSM мрежата“ и „UMTS мрежата“ или „LTE мрежата“.

2. Услугите се осигуряват от Теленор въз основа на индивидуален договор, в писмена форма, сключен със съответния потребител. Освен въз основа на индивидуален договор, услугите се осигуряват от Теленор и като предлагани услуги - чрез факта на инсталиране на SIM карта за предлагани услуги в крайно устройство и генериране на първото изходящо телефонно повикване. По силата на индивидуален договор с един потребител, Теленор може да предоставя услуги на един или повече потребители. За неуредените в индивидуалния договор случаи се прилагат съответните разпоредби на Общите условия. Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор между Теленор и потребителите, и имат задължителна сила за тях, освен ако не е изрично уговорено друго в индивидуалния договор.

3. Индивидуалният договор влиза в сила съобразно предвиденото в него. Упражняването на правото на отказ в 7 дневен срок от сключване на договора, където е приложимо, не освобождава потребителя от задължението му да заплати съответна част от месечния абонамент за времето, през което е ползвал услугата, цената на всички използвани услуги, невключени в месечния абонамент, както и всички дължими суми съгласно индивидуалния договор с потребителя.

3а. (изменен 21.03.2008 г.) До изтичане на първоначалния срок на действие на индивидуалния договор, в случай, че такъв е изрично предвиден в него, потребителят се задължава:

- а) да не прекратява едностранно договора;
- б) да не подава молба за временно спиране ползването на услугите;
- в) да не извършва други действия, изрично забранени с индивидуалния договор.

3б. (отменен)

3в. (отменен)

3г. (отменен)

4. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Потребителят се счита уведомен за тези Общи условия от датата на предоставянето на достъп до тях и се счита за обвързан с тях след приемането им. Последващи промени на Общите условия са задължителни и обвързващи за потребителя съгласно предвиденото в настоящите Общи условия и приложимото законодателство

5. Общите условия могат да бъдат изменени и допълвани по инициатива на Теленор, на потребителите или на Комисията за регулиране на съобщенията. Измененията и допълненията на Общите условия се извършват по реда, предвиден в Закона за електронните съобщения. Теленор информира за измененията потребителите, като публикува на страницата си в интернет изменените Общи условия в срок не по-кратък от 30 (тридесет) дни преди влизането им в сила. В случай на препратки, съдържащи се в договори или в други документи, подписани, преди датата на влизане в сила на изменения и допълнения на Общите условия, към текстовете от Общите условия с променена номерация, то препратките ще се считат направени към съответните преномерирани текстове.

6. Теленор осигурява публичност, достъпност и актуалност на Общите условия, на своята интернет страница, находяща се на адрес [www.telenor.bg](http://www.telenor.bg), както и предоставя на потребителите копия, на хартиен носител, от Общите условия във всеки свой търговски център, както и в търговските центрове на своите дистрибутори и партньори.

### II. Услуги, предоставяни от Теленор

7. Теленор предоставя услуги на потребителите си при условията на действащото законодателство, включително Закона за електронните съобщения и подзаконовите нормативни актове и административни актове по неговото прилагане. За обслужване от Мрежата, потребителят следва да:

- а) притежава валидна лична СИМ карта, регистрирана в базата данни на Мрежата;
- б) използва само Крайни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащото българско законодателство.

8. (изм. и доп. 30.04.2016г.) Теленор предоставя чрез Мрежата електронни съобщителни услуги съгласно GSM, UMTS или LTE стандарта, технологичните възможности на Мрежата и зоните на тяхното обслужване, както следва:

- а) Гласови услуги по Мрежата, както и допълнителните услуги, включени в GSM стандарта в зоната на обслужване на Мрежата;
- б) Гласови услуги по Мрежата, както и допълнителните услуги, включени в UMTS или LTE стандарта в зоната на обслужване на мрежата;

в) Услуги за осъществяване на спешни повиквания. Теленор осигурява безплатен достъп до услугите за спешни повиквания към единен европейски номер за спешни повиквания 112, както и до службите „Спешна медицинска помощ“, Национална служба „Полиция“ и Национална служба „Пожарна безопасност и защита на населението“ до окончателно прекратяване на индивидуалния договор между потребителя и Теленор.

г) Достъп до услуги с безплатен достъп – чрез тази услуга, потребител, на когото е предоставен за ползване номер с код 0800, може да бъде достъпен за повиквания към този номер, като цената на разговорите се заплаща от него;

д) Достъп до услуги с добавена стойност – чрез тази услуга се осъществяват повиквания и/или се изпращат кратки съобщения до абонатни номера за предоставяне на услуги с добавена стойност, като цената на минута разговор/съобщение е по-висока от цената на минута разговор/съобщение в мрежата на Теленор, според тарифния план на потребителя за обаждане/съобщение към абонатни номера от мрежата на Теленор.

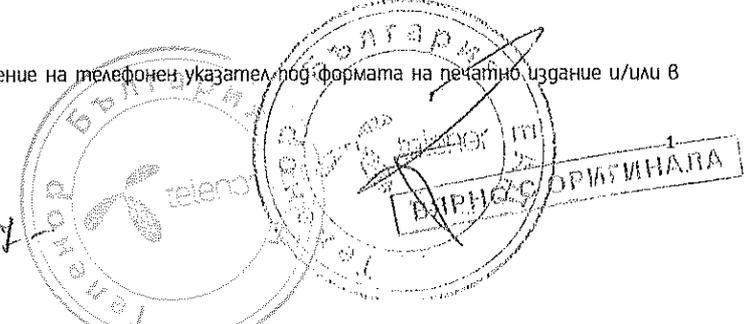
- е) Достъп до интернет;
- ж) Пренос на факсимилни съобщения;
- з) Пренос на данни.

9. Теленор има право да предоставя чрез Мрежата:

а) телефонни справочни услуги, вкл. издаване и разпространение на телефонен указател под формата на печатно издание и/или в електронна форма;



104



б) услугата закупуване на „Златен номер“, чрез която потребителите на Теленор имат възможност да получат Златен номер, като заплащат предвидената цена за него съгласно действащата ценова листа на Теленор;

в) получаване на входящ трафик при незаплатено в срок задължение.

**10.** Теленор предоставя и следните услуги:

а) Представяне на идентификация на линията на викация (CLIP), чрез която абонатния номер на викация потребител се изписва на дисплея на крайното устройство на викания потребител;

б) Блокиране на идентификация на линията на викация (CLIR), чрез която викация потребител може да блокира изписването на абонатния си номер на дисплея на викания потребител;

в) Пренасочване на повикванията (Call Forward) чрез която повикванията към един абонатен номер ползван чрез дадено крайно устройство, се получават в друго крайно устройство;

**11.** Услугите по т. 8, т. 9 и т. 10 могат да бъдат ползвани от потребителите чрез различни абонаментни и тарифни програми, планове, пакети и условия, предлагани съобразно търговската политика на Теленор. Подробна информация за услугите и условията и цените за тяхното ползване се предоставя в търговската мрежа на Теленор, чрез информационни брошури и материали, издавани от Теленор, както и чрез телефонния номер, електронния адрес и факс номера по т. 13, както и на интернет страницата на Теленор на адрес [www.telenor.bg](http://www.telenor.bg). Потребителите имат възможност да ограничат достъпа си както до отделни типове, така и до всички повиквания по т. 8, б. „г“ чрез подаване на заявление по образец в търговските центрове на Теленор.

**12.** Теленор осигурява услугите на потребителите си 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, при следните параметри за качество в рамките на покритието на мрежата:

а) срок за включване на потребителя към Мрежата - 48 часа от датата на сключване на договора, в случаите на пренасяне на номер/а от друга мрежа се прилагат съответните разпоредби по раздел XIX от настоящите Общи условия;

б) вероятност за успешно установяване на връзка в район с покритие на GSM мрежата - над 90%;

в) вероятност за успешно установяване на връзка в район с покритие на UMTS мрежата - над 95%;

г) процент на неуспешни повиквания, дължащи се на претоварване или повреди на мрежата, да не надвишава 5% за GSM мрежата и 3% за UMTS мрежата. Теленор не носи отговорност за качеството на услугите, предоставяни чрез чужда GSM или UMTS мрежа (роуминг).

д) (нова в сила от 30.04.2016г.) Скоростта на интернет връзката и качеството на услугата зависи от типа технология, местност, разположението и гъстотата на сградите, от местоположението на потребителя, от модела на крайното устройство.

**12а.** В местата с декларирано и фактическо покритие на мрежата, Теленор предоставя достъп до услуги за спешни повиквания и предоставя на централите за приемане на спешни повиквания с единен европейски номер 112 информация за местоположението на викация краен потребител. Теленор не налага ограничения за ползване на услуги за спешни повиквания за собствени потребители на мрежата, както и за потребители на други мобилни мрежи, с поставена активна СИМ карта в Крайното устройство.

**12б.** (изм. и доп. 30.04.2016г.) Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги могат да съществуват единствено във връзка с условията по конкретни продукти и/или услуги, както и в зависимост от характеристиките и/или настройките на Крайното устройство на потребителя. Теленор ограничава интернет скоростта след достигане на определен обем трафик, в рамките на предварително уговорения между страните период от време (напр. час, ден, седмица, месец или отчетен период). Ограничаването на скоростта може да доведе до затруднения в използването на определени услуги и приложения, изискващи налична интернет връзка със скорост и капацитет, по-високи от наложените от Теленор ограничения. Във всички случаи еквивалентните категории трафик на данни се третираат еднакво.

**12в.** (изм. и доп. 30.04.2016г.) Теленор може да прилага мерки за управление на трафика на данни, основани на обективно различните технически изисквания за отделните категории трафик.

Теленор може да прилага мерки за управлението му и в следните случаи, а именно:

а) Изпълнение на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон;

б) С цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги;

в) За предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата, за да се смекчи въздействието от претоварване на мрежата, и когато това претоварване е временно или при изключителни обстоятелства. В тези случаи достъпът на групи потребители може да бъде кратковременно ограничен и/или затруднен, до отпадане на необходимостта.

Еквивалентните категории трафик на данни в посочените случаи се третираат еднакво.

Предприемите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.

**12г.** Теленор осигурява услуги за поддръжка и услуги по обслужване на потребители, които услуги могат да бъдат както под формата на оказване на съдействие и обслужване от страна на Теленор, така и като предоставена възможност за самообслужване. Подробна информация за начина на ползване и различните типове услуги се съдържа на официалната страница на дружеството, включително такава може да бъде получена във всеки един обект от търговската мрежа.

**12д.** Теленор не налага ограничения за ползване в собствената си Мрежа на Крайни устройства с оценено съответствие съгласно изискванията на действащото законодателство.

**12е.** (изм. и доп. 30.04.2016г.) В случай на заплаха или в отговор на инциденти, свързани със сигурността или целостта на Мрежата, Теленор може да прилага международно установени стандартни за GSM/UMTS/LTE Мрежата действия, чрез които достъпът на групи потребители може да бъде кратковременно ограничен и/или затруднен, до отпадане на необходимостта, като при подобно ограничаване еквивалентните категории трафик на данни се третираат еднакво.

**12ж.** Теленор поддържа и периодично актуализира на официалната си интернет страница информация, касаеща рисковете, свързани с използването на електронни съобщителни мрежи и услуги за извършване на незаконни дейности или за разпространение на вредно съдържание и със средствата за защита срещу рискове за личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни във връзка с предоставяните от Теленор услуги.

**13.** Теленор предоставя на потребителите 24 (двадесет и четири) часа в денонощието, 7 (седем) дни в седмицата достъп до телефонен номер 089 123, факс номера: 02/ 415 41 23, 0898 194 123, и до електронните адреси на страницата си [www.telenor.bg](http://www.telenor.bg) за предоставяне на информация във връзка с услугите или за сигнализиране за наличие на повреди. Потребителите могат да уведомяват Теленор за наличие на повреди и във всеки един от магазините от търговската мрежа, чиито адреси са оповестени на официалната интернет страница на дружеството.

### III. Индивидуални договори

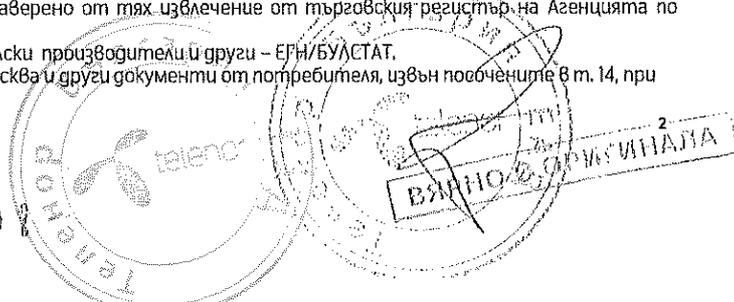
**14.** При сключването на индивидуален договор, потребителят се идентифицира с:

а) За физически лица - валиден български документ за самоличност с вписан постоянен адрес на лицето на територията на Република България; за чужди граждани, продължително или постоянно пребиваващи в страната - документ за продължително или постоянно пребиваване, с вписан настоящ адрес.

б) За юридически лица и еднолични търгоници - в зависимост от вида на юридическото лице някои или всички изброени документи: съдебно решение за регистрация или акт на компетентен държавен орган за създаването им и удостоверение за актуално състояние, издадено не по-рано от 6 (шест) месеца преди представянето му, удостоверение за регистрация в БУАСТАТ, удостоверение за данъчна регистрация /номер по ДАС, ако е регистриран по ЗДАС/ или заверено от тях извлечение от търговския регистър на Агенцията по Вписванията;

в) лица упражняващи свободни професии, регистрирани земеделски производители и други - ЕЛН/БУАСТАТ.

**15.** При сключване на индивидуален договор, Теленор може да изисква и други документи от потребителя, извън посочените в т. 14, при



спазване на разпоредбите на действащото законодателство и настоящите Общи условия.

16. Потребителят е длъжен да предостави на Теленор, при поискване, документи, удостоверяващи верността на данните по т. 14 или т. 15. При промяна на данните по т. 14 или т. 15, потребителят следва да уведоми Теленор в 7 (седем) дневен срок, считано от датата на настъпване на промяната както се задължава в същия срок и да предостави новите данни. При неспазване на правилото по изречение второ Теленор има право временно и/или постоянно да спре или ограничи ползването на услугите и/или да прекрати индивидуалния договор без предизвестие.

17. Теленор може да упълномощава трети лица да сключват индивидуални договори с потребители за предоставяне на услугите, от негово име и за негова сметка, както и да извършват дейности по упражняване на неговите права и/или изпълнение на неговите задължения по отделни индивидуални договори.

18. (Изм. на 08.04.2013 г. в съответствие с указания на КЗП) Потребителят няма право да прехвърля изцяло или частично правата и задълженията си по индивидуален договор на трети лица, без изричното предварително писмено съгласие на Теленор. Когато потребител, с вече сключен и действащ индивидуален договор, сключи нов индивидуален договор, всички използвани от него услуги преминават на обща сметка и се заплащат по една фактура.

19. В случай че потребителят, страна по индивидуален договор, предостави за ползване от друго лице, регистриран на негово име мобилен номер или номера от Мрежата, потребителят, страна по договора, остава титуляр на правата и задълженията, произтичащи от договора.

19а. Потребителят има право едностранно да прекрати безсрочен индивидуален договор с едномесечно писмено предизвестие. Теленор уведомява крайните потребители не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях чрез кратко текстово съобщение (SMS), писмо, телефонно обаждане и/или по друг начин, който Теленор по свое усмотрение прецени за подходящ. Потребителят има право едностранно да прекрати индивидуален договор срочен или безсрочен, при съществено или системно нарушение на Общите условия и индивидуалния договор от страна на Теленор, с едномесечно писмено предизвестие.

19б. Теленор има право да откаже сключване на индивидуален договор или едностранно да прекрати индивидуален договор, срочен или безсрочен, в случай че потребителят:

- а) не предостави един или повече от документите по т. 14 и/или т. 15, изисквани от Теленор за сключване на индивидуалния договор;
- б) не предостави на Теленор поискан документ, удостоверяващ верността на данните от документите по т. 14 или т. 15;
- в) не е платил дължими суми след изтичането на сроковете за плащане по индивидуалния договор, съответно тези Общи условия;
- г) не е внесъл изискваната от Теленор при условията на т. 44 от настоящите Общи условия гаранционна сума;
- д) е използвал при сключването на индивидуалния договор и/или при неговото изпълнение документ с невярно съдържание или подправен документ;
- е) е извършвал чрез предоставената му SIM-карта обезпокоителни или злоумишлени повиквания;
- ж) е използвал или е попускал да бъдат използвани електронни съобщителни устройства/оборудване или електронни съобщителни услуги за незаконни цели;
- з) е получил или е направил опит да получи от Теленор електронни съобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства;
- и) е реализирал нетипичен трафик;
- й) е реализирал чрез Мрежата трафик с цел реализиране на печалба за себе си или друго лице, различно от Теленор;
- к) има открито производство по несъстоятелност или ликвидация;
- л) други основания, посочени в тези Общи условия и съгласно посоченото в тях.

19в. Теленор има право да откаже сключване на индивидуален договор или едностранно да прекрати индивидуален договор, срочен или безсрочен с едномесечно писмено предизвестие, в случай че потребителят:

- а) е посочил неверен адрес за получаване на фактури;
- б) е използвал Крайни устройства, които не са с оценено съответствие, не са маркирани и не са пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;
- в) има направена първоначална или последваща кредитна оценка, според резултата от която не би могъл да покрива обичайните си задължения по ползване на услугите;
- г) е нарушил съществено или системно тези Общи условия.

19г. При прекратяване на договора за услуги, независимо от основанията за това, освен заплащане на всички дължими към Теленор суми, потребителят отговаря и за обезсилването на всички упълномощавания на трети лица, ако има такива, свързани с плащане на дължими суми към Теленор.

19д. След прекратяване на индивидуалния договор Теленор има право да предостави мобилния номер за ползване от друг потребител.

19е. Потребителят не може да се позовава на невъзможност да получи съобщение или информация на адрес или номер посочени в индивидуалния договор или съпътстващи същия документ. Това правило важи и за кратки текстови съобщения (SMS) или повиквания.

#### IV. Цени на услугите

20. Цените на услугите, предоставяни от Теленор се определят съгласно Глава Тринадесета от Закона за електронните съобщения. Всички услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащата ценова листа на Теленор. Действащата ценова листа е достъпна на интернет страницата на Теленор [www.telenor.bg](http://www.telenor.bg), както и безплатно, във всеки магазин от търговската мрежа на Теленор.

21. Цените на услугите се определят съобразно търсенето и предлагането, при условия на равнопоставеност на потребителите, съобразно категориите потребители, обема на трафика и други условия. Теленор има право да определя ценови пакети за услуги, както и различни цени и отстъпки на база технология, кредитната оценка на потребителя, обем на ползване на услугата, съвместно доброволно ползване на две или повече избрани от потребителя гопълващи се услуги, очакван трафик, както и на други основания, определени в индивидуалния договор с потребителя.

22. Теленор може да променя цените на предоставяните услуги. Теленор представя цените на дребно за сведение в Комисията за регулиране на съобщенията в 3 дневен срок преди влизането им в сила. Информация за променените цени е достъпна на интернет страницата на Теленор – [www.telenor.bg](http://www.telenor.bg), както и безплатно във всеки магазин от търговската мрежа на Теленор. В случай че Теленор завиши едностранно цените с повече от 20% в сравнение с предварително уговорените по конкретна абонаментна програма, пакет или план, което увеличение се отнася както до месечния абонамент, така и до всяка една цена на ползваните по програмата/пакета/плана услуги, потребителите по съответната програма имат право да се откажат от договора си в срок от 7 (седем) дни, считано от датата на увеличаване на цените с отправяне на писмено уведомление до Теленор.

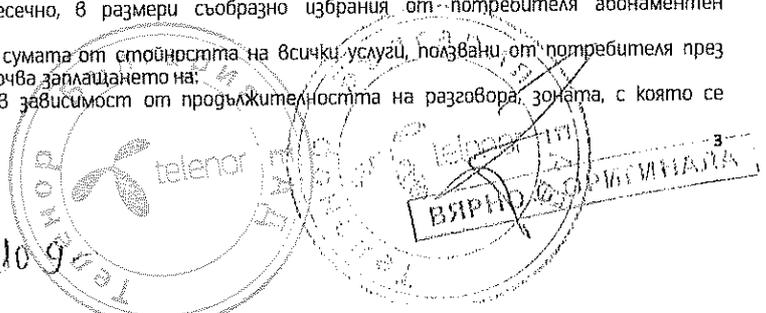
23. Дължимите от потребителите цени са:

а) цена за първоначално свързване - включва разходите за осигуряване достъпа на потребителя до Мрежата и се заплаща еднократно при сключване на индивидуалния договор, респективно при закупуване на пакет за предлагани услуги. В случай на прекратяване действието на индивидуалния договор, респективно при прекратяване ползването на пакет предлагани услуги, заплатената от потребителя цена за първоначално свързване към Мрежата не се възстановява;

б) месечен абонамент - осигурява достъп до услугите, за които е сключен индивидуален договор и включва разходите за поддръжка на Мрежата и се заплаща от потребителя ежемесечно, в размери съобразно избрания от потребителя абонаментен план/програма/пакет;

в) месечна цена за ползвани услуги - представлява сумата от стойността на всички услуги, ползвани от потребителя през дадения месец. В цената на изходящите разговори се включва заплащането на:

- всички осъществени от потребителя повиквания в зависимост от продължителността на разговора, зоната, с която се



разговаря, вида абонамент, избран от потребителя при сключване на договора. Всяко успешно повикване се таксува от момента на установяване на връзката - приемане на повикването от викания потребител, активиране на включено крайно устройство или активиране на услуга, до получаване на сигнал за разпадането ѝ. По отношение на успешните повиквания Теленор прилага по-временно таксуване. Успешните повиквания, след изтичане на първоначалното време, определено в съответния абонаментен план/програма или услуга, се таксуват на секунда, освен ако друго таксуване не е изрично предвидено в съответния абонаментен план/програма. Първоначалното време на таксуване е в съответствие с абонаментния план/програма.

- (изм. и доп. 30.04.2016г.) всички услуги на Мрежата, използвани (предизвикани или заявени) от потребителя (например пренасочване на повикването, изпращане на кратки съобщения (SMS) и др.). Кратките съобщения се таксуват на всяко съобщение, съгласно установените размери на кратките съобщения по стандартите за GSM/UMTS/LTE мрежи, освен ако не е предвидено друго в тарифния план;

- (изм. и доп. 30.04.2016г.) всички получени и осъществени от потребителя изходящи разговори чрез чужда GSM или UMTS мрежа (роуминг) или ползване на други услуги, вкл. и през LTE мрежа. Теленор може да издава фактура за заплащане на роуминг разговорите на потребителя след изтичането на период по-дълъг от един месец, с оглед спецификата на предоставяната услуга, като потребителят дължи заплащането ѝ. Месечната цена за провеждане на разговори се дължи и се заплаща от потребителя ежесечно, независимо дали повикванията са осъществени от потребителя лично. При прекратяване на достъпа на потребителя до Мрежата, независимо дали по молба на по следния или по преценка на Теленор, потребителят дължи плащане на всички задължения, които не са били известни като размер към момента на прекратяване на достъпа;

2) месечна цена за ползване на допълнителни или на други услуги - заплаща се от потребителя, когато такава е предвидена за съответната услуга, по начин, уговорен в индивидуалния договор или посочен в условията за ползване на съответната услуга на страницата на Теленор в интернет - [www.telenor.bg](http://www.telenor.bg) или съгласно определеното в тези Общи условия,

г) цена за временно спиране по т. 69. Потребителят отговаря и дължи връщане на Теленор на всякакви допълнителни /извънредни/ разходи, свързани със събирането на вземания, които са присъдени по съдебен ред.

24. Теленор може да предлага на потребител намаление на цената или отстъпки при едновременно или свързано закупуване на пакети от услуга(и) и устройство/а или на две или повече услуги.

25. Хора с трайни увреждания получават по специален абонаментен план/програма, предназначена за тях, до 25 безплатни минути разговори месечно, проведени в Мрежата, както и по преценка на Теленор - към Мрежата на други предприятия на територията на страната. Наличието на условията за ползване на преференциите по тази точка се удостоверява с официални документи, издадени от компетентните органи, които Теленор има право да изисква по своя преценка.

#### V. Заплащане на услугите

26. При ползване на услуги чрез индивидуален договор заплащането на ползваните услуги се извършва въз основа на фактура, която се издава ежесечно на името на потребителя. При ползване на предплатени услуги, ползваните услуги се заплащат в момента на закупуване на ваучер или друго средство за зареждане на сметката. При сключване на индивидуален договор всеки потребител - страна по договора бива уведомен за датата от месеца, на която ще му бъде издавана фактура. Неполучаването на фактурата не освобождава потребителя от задължението му за плащане на дължимите суми.

27. Плащането на посочената във фактурата сума се извършва в срока, указан на фактурата, но не по-късно от 18 дни след датата на издаването ѝ. При неспазване на срока потребителят дължи неустойка за забава в размер на законната лихва за всеки ден закъснение. Неспазването на срока за плащане на фактурата дава право на Теленор да използва внесенията от потребителя гаранционна сума или банкова гаранция (ако е налице такава) за покриване на част или на цялото задължение и да спре възможността на потребителя да осъществява изходящи повиквания, с изключение на достъпа до услугите за спешни повиквания, до заплащане на дължимите суми. В случай че сумата по фактурата не е запламена в срок, Теленор има право да ограничи и/или спре достъпа на потребителя до услуга/услугите, с изключение на достъпа до услуги за спешни повиквания, до заплащане на дължимите суми.

28. Заплащането на ползваните услуги може да се извършва по някой от следните начини:

а) в брой - във всеки магазин от търговската мрежа на Теленор;

б) по банков път - по банковата сметка, посочена в издадена - та от Теленор фактура за дължимите от потребителя суми;

в) чрез незабавно инкасо;

г) по друг начин, уговорен между Теленор и потребителя и/или посочен на интернет страницата на дружеството. Начинът на заплащане се избира от потребителя.

29. Теленор публикува на интернет страницата си - [www.telenor.bg](http://www.telenor.bg), списък с адреси и телефони на всички свои магазини от търговската мрежа.

30. При плащане по безкасов път, същото се счита за осъществено на датата на заверяване на банковата сметка на Теленор.

31. (Изм. на 08.04.2013 г. и на 20.09.2018 г. в съответствие с указания на КЗП) Месечните сметки на потребителя могат да бъдат оспорени пред Теленор в 6 (шест) месечен срок след датата на издаване на фактурата. Предвиденото в предходното изречение не възпрепятства и не ограничава правото на потребителя да оспори месечната си сметка по съдебен ред съгласно приложимото законодателство. След подаване на жалба пред Теленор, същата се разглежда по реда, описан в раздел XXI по-долу. В случаите, когато Теленор дължи сума на потребител по договор, тази сума възстановява на потребителя единствено при условие, че той няма задължения по други негови договори. В случаи на дължима сума по действващ договор, дължимата сума се приспада от бъдещите задължения на потребителя. В случаи на дължима сума по прекратен договор след подаване от потребителя на писмена молба до Теленор сумата се възстановява на потребителя на писмено посочена от него банкова сметка, а в случай че потребителят не притежава такава - по преценка на Теленор последното възстановява сумата в пари, по банкова сметка, открита от Теленор на потребителя, чрез други платежни инструменти или по друг подходящ начин, без допълнителни разноски по откриването им за потребителя.

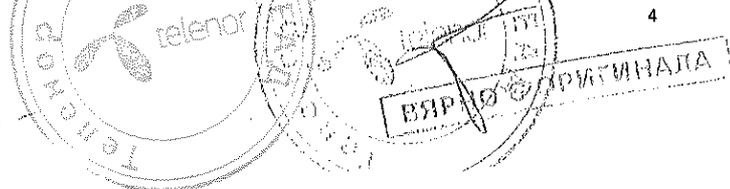
31а. (нов - в изпълнение на задължителни указания по Решение No 1962/27.09.2012 г. на КРС) Теленор се задължава предварително и по подходящ начин (чрез кратко текстово съобщение - SMS, писмо с обратна разписка, записващ се телефонен разговор, писмо по електронната поща на посочен от абоната електронен адрес за контакти, чрез писмо, доставено с куриер и др.) да информира абоната, че ще предприеме действия по извънсъдебно събиране на негови неплатени парични задължения, включително и когато за целта ще се ползват услугите на трети лица (кредитни бюра, агенции за събиране на вземания и други). Информацията по предходното изречение задължително съдържа и данни за точния размер на претендираните парични задължения, за основанието, от което произтичат, както и за третото лице, което ще събира вземането.

#### VI. Кредитен лимит

32. Теленор определя конкретна сума, наричана кредитен лимит, в рамките на която потребителят има възможност да ползва услугите без да се налага да внесе гаранционна сума, освен в случаите, когато такава се изисква за ползване на специфични услуги (например роуминг).

33. Конкретният размер на кредитния лимит се определя в действащата ценова листа на Теленор в зависимост от вида на избрания от потребителя абонаментен план/програма/пакет. Теленор може да договори с потребителя индивидуално определена сума - кредитен лимит, различна от тази, посочена в предходните изречения. Индивидуално договореният кредитен лимит се посочва в индивидуалния договор на потребителя с Теленор. Индивидуалният кредитен лимит може да бъде договорен и след получаване на съгласие от страна на потребителя; чрез кратко текстово съобщение (SMS), телефонно повикване или по друг начин (изречението е изменено на 17.08.2012 г. в изпълнение на задължителни указания по Решение No 344/31.03.2012 г. на КРС).

В кредитния лимит могат да се включват както дължими суми за ползвани услуги, така и всички други суми, дължими от



потребителя като неустойки, обезщетения, лизингови вноски, субсидии и други. Кредитният лимит се смята за достигнат, когато сумарно дължимите от потребител суми се изравнят или надминат определените размер на кредитния лимит, независимо от факта как тези суми са разпределени като задължения между отделните СИМ карти, регистрирано в системата на Теленор на база ЕГН и БУЛСТАТ/ЕИК съответно при потребител – физическо лице и потребител – юридическо лице.

Разпоредбата на изречение първо на този член 33 не се прилага на заварени договори и потребителите запазват кредитния си лимит, за чийто размер могат да се уведомят чрез телефонно обаждане на (089) 123.

#### 34. (отменен)

35. Предприятието може да увеличава кредитния лимит само след постигнато изрично съгласие с потребителя по отношение на конкретна сума, с която ще бъде увеличен кредитния лимит.

(Промяната (увеличението или намалението) на кредитния лимит може да бъде извършвана както чрез промяна на индивидуалния договор, така по взаимно съгласие на страните, постигнато по един от следните начини: чрез SMS, телефонно повикване, съобщение по електронна поща или по друг начин – изречението е отменено на 17.08.2012 г. в изпълнение на задължителни указания по Решение No 344/31.03.2012 г. на КРС). Независимо от предвиденото в предходното изречение, Теленор може едностранно да намалява кредитния лимит в зависимост от текущата кредитна оценка на потребителя, за което уведомява последния.

36. Теленор се задължава да информира потребителя за изчерпване на кредитния лимит при достигане на сума, равна на 90% от същия. С оглед максимална защита интересите на потребителите, задължението по предходното изречение се счита за изпълнено и в случай на уведомяване на потребителя при достигане на сума, равна на 80% от кредитния лимит. Това задължение не се отнася за случаите, в които достигането на 90% от кредитния лимит е осъществено в роуминг и Теленор не разполага към този момент с информация за осъществените повиквания от крайния потребител. (Уведомяването на потребителя се извършва по един от следните начини: телефонно повикване, съобщение по електронна поща или SMS и единствено извън рамките на часовия пояс от 23.00 до 07.00, независимо от това кога е достигнат кредитният лимит – изречението е отменено на 04.06.2012 г. в изпълнение на задължителни указания по Решение No 344/31.03.2012 г. на КРС) При изчисляване на достигната сума от потребителя не се вземат предвид разговорите/потреблението, за които/което е необходимо допълнително технологично време за и са/е в процес на обработка.

Потребителят е длъжен да заплати всички дължими суми за ползвани услуги, включително и тези надхвърлящи определения кредитен лимит. Надхвърлянето на кредитния лимит дава право на Теленор, но не задължава дружеството да ограничава и спира ползването на услугите от страна на потребителя. В частност, при превишаване на кредитния лимит Теленор може (но не се задължава) да спре възможността на потребителя да осъществява изходящи повиквания, освен изходящите повиквания към услуги за спешни повиквания. Неуведомяването на потребителя за достигнат кредитен лимит не освобождава последния от задължението да заплати всички дължими суми, включително тези, надхвърлящи кредитния лимит.

#### 37. При превишаване на лимита си потребителят се задължава:

- а) да внесе гаранционна сума, която да служи за обезпечение на плащанията, или
- б) да направи текущо плащане на всички използвани услуги.

38. Възобновяване на възможността за осъществяване на изходящи повиквания се осъществява след изпълнение на задълженията по т. 37 от страна на потребителя. При неизпълнение от страна на потребителя на задълженията по т. 37, Теленор има право незабавно да спре изцяло или частично предоставянето на услугите и/или да прекрати едностранно индивидуалния договор, по реда, предвиден в индивидуалния договор и тези Общи условия.

### VII. Кредитна оценка

39. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Теленор може да извършва първоначална кредитна оценка преди сключване на индивидуален договор с потребителя

а) Първоначалната кредитна оценка на потребители – физически лица – се извършва съгласно Политиката за личните данни на „Теленор България“ ЕАД;

б) Първоначалната кредитна оценка на потребители извън тези по буква „а“ се извършва съгласно настоящите Общи условия. Кредитната оценка се извършва за сметка на Теленор.

39а. (нов, в сила от 20.10.2018г.) Теленор може да извършва текуща кредитна оценка на всеки потребител по реда на настоящите Общи условия.

39б. (нов, в сила от 20.10.2018г.) Първоначалната кредитна оценка на потребители, по чл. 39, буква „б“, и текущата оценка на всички потребители се извършват с цел преценка на събираемостта на вземанията, изготвяне на потребителски профил в съответствие с индивидуалните особености и други маркетингови или кредитни цели.

а) Първоначалната и текущата кредитна оценка на потребители, по чл. 39, буква „б“, се извършват и включват ползване и/или анализ на информация от банки и/или други кредитни и/или финансови институции (вкл. бюра), информация от Националния осигурителен институт и Национална агенция за приходите и техните офиси, публични или други източници на информация, включително такива свързани, с предишни и/или настоящи договори, изрядност на плащане, начина на ползване на услугите и други.

б) Текущата кредитна оценка на потребители по чл. 39, буква „а“ включва ползване и/или анализ на информация за предишни и/или настоящи договори, изрядност на плащане, начин на ползване на услугите и други.

Кредитната оценка се извършва за сметка на Теленор.

40. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Ако при извършване на първоначалната кредитна оценка спрямо потребител по чл. 39, буква „б“, Теленор прецени, че същият не покрива изискванията на текущата търговска политика, Теленор може да не сключи индивидуален договор с него или да сключи индивидуален договор с потребителя, като му предложи достъп само до част от услугите, които предоставя или да предложи ползване на предлагателни услуги.

41. Ако при извършване на текуща кредитна оценка, Теленор прецени, че потребителят не покрива изискванията на текущата търговска политика, Теленор може да ограничи достъпа на потребителя до част от услугите, като му предостави възможност за пълно ползване на услугите, ако той заплати гаранционна сума, като обезпечение за ползването на услуги и при условие, че същият няма висящи задължения към Теленор. Теленор уведомява потребителя за причините за налагане на това ограничение в срок до 3 работни дни от датата на налагането му.

42. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Теленор не носи отговорност за точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции за извършване на кредитната оценка на потребители по чл. 39, буква „б“, както и за последиците от отказа за свързване на потребителя.

43. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Потребителите по чл. 39, буква „б“ се съгласяват Теленор да предоставя данни за тях на други физически или юридически лица за целите на индивидуално определяне на кредитния лимит, събиране на вземанията, както и за изготвяне на кредитна оценка.

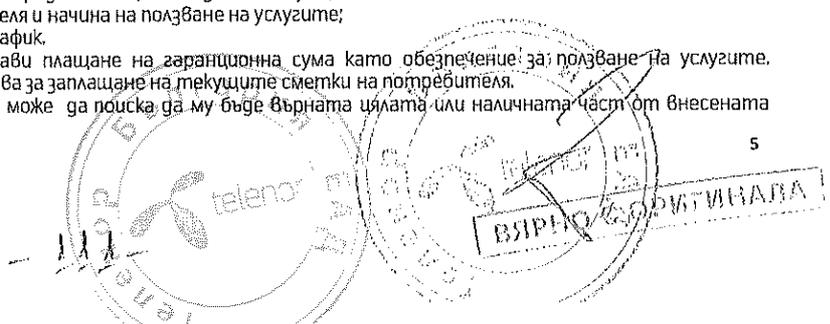
### VIII. Гаранционна сума

44. Теленор може да изисква внасяне на гаранционна сума от потребител, в следните случаи:

- а/ потребителят е с изчерпан кредитен лимит;
- б/ на потребителя е бил спрян достъпът до услугите поради неплащане на дължими суми;
- в/ в зависимост от кредитната оценка на потребителя и начина на ползване на услугите;
- г/ при реализиране от потребителя на нетипичен трафик.

45. По свое желание потребителят може да направи плащане на гаранционна сума като обезпечение за ползване на услугите. Внесената по тази точка гаранционна сума не се използва за плащане на текущите сметки на потребителя.

Със свое изрично писмено искане потребителят може да поиска да му бъде върната цялата или наличната част от внесената



от него по тази точка гаранционна сума. Теленор разглежда искането и го изпълнява в 30-дневен срок от подаването му, освен ако няма налични, изискуеми вземания към потребителя. Сумата се възстановява на писмено посочена от потребителя банкова сметка.

46. При прекратяване на договорните отношения Теленор има право да използва внесената по т. 45 гаранционна сума изцяло или отчасти за покриване на сумите, дължими от потребителя.

Ако потребителят е платил всички дължими суми, Теленор връща на потребителя целия размер на гаранционната сума или остатъка, в случай на усвояване на суми от нея, в срок до 30 (тридесет) работни дни от датата на прекратяване на индивидуалния договор, чрез превод по писмено указана от потребителя банкова сметка.

47. Вместо гаранционна сума, потребителят може да представи на Теленор в случаите по т. 44 безусловна и неотменима банкова гаранция, издадена в полза на Теленор и покриваща размера на изисканата от Теленор гаранционна сума. Срокът на валидност на банковата гаранция следва да бъде еднакъв със срока на валидност на индивидуалния договор.

48. Теленор може да използва изцяло или отчасти гаранционната сума по т. 44 за удовлетворяване на свои изискуеми вземания към потребителя, заедно с лихви за забава по неплатени сметки. При прекратяване на индивидуалния договор неизполваната част от тази гаранционна сума подлежи на връщане на потребителя в срок до 30 (тридесет) работни дни от датата на прекратяване на индивидуалния договор, в случай, че той няма неизплатени задължения към Теленор, чрез превод по писмено и конкретно указана за това от потребителя банкова сметка.

## IX. Права на Теленор

49. Теленор има право да получава в срок всички плащания, дължими от потребителя в уговореното количество и на уговореното място.

50. Теленор има право да променя номерата на потребителите, когато промени се налагат по силата на индивидуален административен или нормативен акт или поради структурни промени в Мрежата. Теленор уведомява потребителите за предстоящите промени най-малко 30 (тридесет) дни предварително и осигурява безплатно в продължение на 30 (тридесет) календарни дни, при осъществяване на повикване към променения номер, безплатна информация за новия номер или за телефонен номер, на който може да се узнае новия номер.

51. Когато това се налага за целите на изграждането и/или поддържането на Мрежата, Теленор може да спре временно достъпа на потребител до услугите, като това следва да става за възможно най-кратък срок и във време, в което ще бъдат причинени най-малко неудобства за потребителя. Теленор уведомява потребителя за изключване на връзката чрез един от следните начини:

- писмено – с препоръчано писмо с обратна разписка;
- по факс;
- чрез електронна поща;
- с кратко съобщение (SMS);
- чрез повикване към потребителя;
- чрез медии;
- чрез публикация на интернет страницата на Теленор – [www.telenor.bg](http://www.telenor.bg).

52. Теленор може едностранно да преустанови ползването на услугите Гласова поща, MMS и GPRS от потребителя в случай, че последният не е ползвал тези услуги повече от 60 (шестдесет) последователни дни. Потребителят има право да поиска възобновяване на тези услуги, по начин, определен от Теленор. Активирането и деактивирането на услугите Гласова поща, MMS и GPRS е в съответствие с ценовата листа на Теленор.

53. В случай на неплатени изискуеми вземания на потребител към Теленор, както и в други случаи на констатирано неизпълнение на договорни задължения от страна на потребителя или въведени от Теленор допълнителни условия или ограничения за сключване на индивидуален договор, Теленор има право да откаже сключването на договор с потребителя и да му предложи ползване на преplатени услуги.

54. Теленор има право да спре достъпа до услугите на потребител в случай на постъпване на писмена жалба за извършване на неправомерни действия и/или обезпокоителни обаждания от страна на потребителя, която подлежи на детайлно проучване. Теленор уведомява за спирането потребителя по някой от начините по т. 51. Спирането може да продължи до окончателно изясняване на обстоятелствата по жалбата. В зависимост от резултатите от проучването Теленор възобновява или окончателно преустановява достъпа до услугите. В случай че, въпреки проведеното детайлно проучване, жалбата се окаже неоснователна и спирането на достъпа до услугите на потребителя неправомерно, Теленор се задължава да намали с 1/30 месечния абонамент за всеки 24 (двадесет и четири) часов период, отчетен от момента на спиране на достъпа до услугите до възстановяването им. В случаите, в които е спрял неправомерно достъпа до преplатени услуги, Теленор се задължава да увеличи регистрацията на потребителя с времето, за което не е имал достъп до услугите.

55. Теленор може да спре достъпа до услугите на потребител, който с поведението си застрашава или пречи на нормалното ползване на услугите от страна на други потребители. Теленор може да прекрати достъпа до услугите, предоставяни чрез Мрежата, на потребител, за когото е установено и доказано, че виновно и системно застрашава или пречи на нормалното ползване на услугите от страна на други потребители. В случай на прекратен достъп на потребителя до услугите, предоставяни чрез Мрежата, индивидуалният договор между потребителя и Теленор прекратява действието си. Прекратяване действието на индивидуалния договор в случаите по предходното изречение влиза в сила от датата на уведомление от страна на Теленор до потребителя по някой от начините по т. 51. Уведомлението за ограничаване на услуга/услуги, за прекратяване на достъп и/или за прекратяване на договор се извършва чрез един от посочените в т. 51 начини, независимо от основанието за това.

## X. Задължения на Теленор

56. Теленор предприема действия и носи отговорност за отстраняване на повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на Мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок след отпадане на причините. Теленор информира потребителите, по някой от начините по т. 51, за възможно влошаване на качеството на предоставените услуги, поради обстоятелствата, свързани с отбраната и сигурността на страната, като в тези случаи не носи отговорност за качеството на услугите.

57. (Изм. на 08.04.2013 г. в съответствие с указания на КЗП) Повреди в Мрежата, появили се при нормални условия на работа, се отстраняват във възможно най-кратък срок в зависимост от характера на повредата. При връзка, преминаваща през няколко електронни съобщителни мрежи, Теленор не носи отговорност за влошено качество на услугите, дължащо се на несъвършенство или повреда в другите мрежи, които не са собственост, наети или управлявани от Теленор.

58. Теленор уведомява потребителите 7 (седем) дни предварително за намерението си да извърши профилактични прегледи, ремонти и/или изменения в Мрежата, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата. Теленор извършва уведомяването чрез някой от начините по т. 51.

## XI. Отговорност на Теленор

59. При забава за включване, която не е по вина на потребителя, Теленор дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на една тридесета част от платения месечен абонамент по приложимия за потребителя абонаментен план/програма/пакет. При забава за включване, неустойка не се дължи в случай, че потребителят има незаплатени задължения към Теленор.

60. При виновно забавяне отстраняването на повреди в Мрежата от страна на Теленор, както и при неизпълнение на договорните задължения, дължащо се на причини, за които Теленор носи отговорност, същият възстановява на потребителя част от месечния



абонамент, пропорционален на периода, през който потребителят не е ползвал услуги, респективно увеличава регистрацията му с времето, за което не е имал достъп до услугата. Възстановяването се извършва в срок до 60 (шестдесет) дни от възникване на причината за възстановяване, по начин, уговорен между Теленор и потребителя в индивидуалния договор или настоящите Общи условия.

При действащ договор възстановяването се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от задълженията на потребителя към Теленор за следващ отчетен период. При констатирани и доказани случаи на виновно неизпълнение на договорените нива за качество на услугата, дружеството възстановява на потребителя част от месечния абонамент, пропорционален на периода, през който е било налице съответното неизпълнение по отношение на договорените нива за качество.

(нова - в сила от 30.04.2016г.) При всяко значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните показатели на услугата за достъп до интернет относно скоростта или други параметри за качество на услугата и показателите, договорени с Теленор, когато съответните факти са установени чрез подходящ механизъм за наблюдение, одобрен от КРС, следва да се счита за несъответствие на показателите и Теленор може да възстанови на потребителя част от месечния абонамент, пропорционален на периода и услугата, през който е било налице съответното неизпълнение на договорените нива за качество.

При доказани случаи на виновно неизпълнение от страна на Теленор на установените процедури за преносимост на номерата и осъществено пренасяне на номера без съгласието на потребителя, Теленор дължи на по-следния неустойка в размер на един месечен абонамент, но не по-вече от общо 100 (сто) лева и независимо от броя на пренесените и засегнатите от конкретното нарушение номера.

Неустойката се ползва за покриване на бъдещи задължения на потребителя или се изплаща на потребителя по банков път, ако последният няма неплатени задължения по настоящия и/или други договори с Теленор, в който случай дружеството има право да извърши прихващане от неустойката с дължими суми от потреби-теля. Възстановяването на сума на потребителя се извършва по банков път на писмено посочена от него банкова сметка.

61. Теленор носи отговорност за съвместимостта на Крайни устройства, за които е издадена гаранционна карта на Теленор, със СИМ карти на последния. При закупуване на пакет от СИМ карта и крайно устройство от Теленор, задължението на потребителя да заплаща цените на услугите към Теленор се запазва в случай, че СИМ картата е ползвана в периода до отстраняване на неизправност-та на Крайното устройство и при неизправно Крайно устройство.

62. За вреди, възникнали вследствие на неправилна употреба или умишлени действия от страна на потребител и причинили негодност за ползване на СИМ карти, мобилни телефони или друг вид електронни съобщителни устройства, Теленор не носи отговорност.

63. В случай че Теленор сключи договори с трети лица за изграждане и поддържане на Мрежата, той остава отговорен за спазването на техническите изисквания, на които трябва да отговаря мрежата и съоръженията в нея.

## XII. Права на потребителите

64. Потребителите могат да изискват от Теленор сключване на договор за ползване на електронни съобщителни услуги по тези Общи условия, предлагани от Теленор.

65. Потребителите имат право да изискват от Теленор параметрите за качество на услугите, описани в т. 12.

66. Потребителите имат право на жалби до Теленор и/или до Комисията за регулиране на съобщенията.

67. Потребителите имат право да получават от Теленор информация и отговори на поставени проблеми, свързани с ползването на услугите.

68. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Потребителят има право, срещу заплащане на определена съгласно действащата ценова листа на Теленор цена, да получава подробни извлечения по всяка фактура. Всички данни за изготвяне на подробно извлечение се съхраняват от Теленор в рамките на законоустановените срокове.

69. Потребителят може да поиска от Теленор еднократно временно спиране ползването на услугите по безсрочен индивидуален договор за срок не повече от 3 месеца. Това искане следва да бъде отправено не по-късно от 14 (четиринадесет) дни преди исканата начална дата на временното спиране. Временно спиране може да се иска ако потребителят е заплатил всички дължими суми по индивидуалния договор или по тези Общи условия, включително цена за временно спиране. Ако потребителят желае удължаване на срока на временното спиране (но не повече от 3 (три) месеца общо), той следва да заяви желанието си за това не по-късно от 7 (седем) дни преди изтичане на срока на временното спиране. Не по-късно от 7 (седем) дни преди изтичане на срока на временното спиране, потребителят е длъжен да заяви желанието си за повторно включване или за удължаване срока на временното спиране.

Неспазването на срока дава право на Теленор да преустанови по своя преценка достъпа на потребителя до услугите или да прекрати едностранно индивидуалния договор с потребителя.

## XIII. Задължения на потребителите

70. Потребителят е длъжен да спазва разпоредбите на тези Общи условия и на индивидуалния договор, както и на всички допълнителни споразумения, молби или други писмени документи, обвързващи Теленор и потребителя.

71. Потребителят е длъжен да заплаща определените от Теленор цени по начин и в срокове за плащане, посочени в т. 27 от тези Общи условия.

72. Потребителят е длъжен да не използва Крайни устройства, които не отговарят на изискванията съгласно действащото законодателство.

73. Потребителят е длъжен да не извършва и да не допуска извършването чрез неговата СИМ-карта на фалшиви повиквания по спешност злоумишлени и/или обезпокоителни обаждания.

74. В случай на кражба или изгубване на СИМ карта, потребителят е длъжен да уведоми Теленор чрез телефонния номер, чрез факс номера или чрез електронния адрес по т. 13, възможно най-бързо за това и в срок от 48 (четиридесет и осем) часа да потвърди писмено желанието си за спиране на достъпа на изгубената или откраднатата СИМ карта. Потребителят е отговорен за заплащането на всички повиквания, извършени до момента на уведомяването на Теленор.

## XIV. Отговорност на потребителите

75. При неспазване на което и да е задължение по част XIII от тези Общи условия или в случай, че е налице неизпълнение на някое от другите задължения на потребителя, Теленор има право незабавно да ограничи предоставянето на услугите, или при условията на т. 196 и т. 198 да прекрати едностранно индивидуалния договор с потребителя или да откаже сключване на нов договор с него.

76. (отменена с Решение 240/10.02.2016 на САС по т.д. 3678/2014г. по иск на КЗП)

XIVa. (нов, в сила от 30.06.2017) Роуминг услуги и политика на справедливо ползване в Европейски съюз и Европейската икономическа зона (ЕС/ЕИЗ, Зона ЕС) съгласно изискванията на Регламент 2016/2286.

76a. Теленор предоставя на потребителите мобилни услуги в роуминг в ЕС/ЕИЗ по национални цени за целите на периодичните пътувания на потребителите в ЕС/ЕИЗ.

76b. Услугите в роуминг в ЕС/ЕИЗ дават възможност за осъществяване на повиквания от страните в ЕС/ЕИЗ от/към номера от номерационните планове на страните от ЕС/ЕИЗ и изпращане на SMS към тези номера, на цени за повиквания и SMS към други национални мрежи, в съответствие с използвания тарифен план. Цената за пренос на данни е националната цена съгласно съответния тарифен план.



76в. Теленор има право да определя, съгласно политиката за справедливо ползване, ограничение на предоставения обем при отворен пакет за данни за ползване в роуминг в ЕС/ЕИЗ равностойно на обема на гъвкавия обем, който се получава, като общата национална цена на гребно без ДДС за отчетен период се раздели на регулираната максимална цена за роуминг на едро, посочена в член 12 от Регламент (ЕС) №31/2012.

След изчерпване на посочения обем от данни, таксуването в роуминг се осъществява по регулирана цена за мегабайт, определена в чл. 6б от Регламент 531/2012.

76г. Когато се ползват роуминг услуги в рамките на ЕС/ЕИЗ на национални цени, Теленор може да изисква преди сключване на договора или по време на неговото действие допълнителни документи и/или доказателства, с цел еднозначно установяване на стабилни връзки с Република България.

Когато абонат или потребител не предостави документи за установяване на обичайното местопребиване на територията на страната или съществуването на стабилни връзки, Теленор прилага надценка съгласно чл. 6б от Регламент 531/2012.

76д. С цел да се предотврати злоупотреба или неправомерно ползване на мобилни услуги в роуминг в ЕС/ЕИЗ, за цели, различни от периодични пътувания, Теленор може да оценява следните обективни критерии:

а/ Преобладаващо присъствие в мрежата на Теленор на територията на България (повече от 50 %) и преобладаващо потребление на мобилни услуги в мрежата на Теленор на територията на България (повече от 50%) за 4 месечен период.

б/ При извършване на оценката Теленор анализира данни за периода от последните 4 (четири) месеца е налице едновременно преобладаващо присъствие в мрежата на Теленор и преобладаващо потребление в мрежата на Теленор.

в/ За присъствен ден на територията на Република България се счита ден, в който се ползват услуги в роуминг в държава извън ЕС/ЕИЗ, г/ За присъствен ден на територията на Република България се счита ден, в който е налице регистриране на потребител в рамките на деня както в мрежата на Теленор, така и в мрежа на оператор в друга държава-членка на ЕС/ЕИЗ.

д/ В случай че няма регистрация на потребител в дадена мрежа, този ден не се взема предвид при оценката на преобладаващо присъствие.

е/ Допълнителни критерии за оценка на преобладаващо присъствие:

- Дълго неизползване на дадена SIM карта в мрежата на Теленор на територията на Република България, съчетано с използване изключително в роуминг в ЕС/ЕИЗ;

- Използване на многобройни SIM карти от един и същи потребител предимно за мобилни услуги в роуминг в ЕС/ЕИЗ.

ж/ При установяване на преобладаващо присъствие и потребление в ЕС/ЕИЗ, Теленор предоставя в потребителя двуседмичен срок, в който да демонстрира присъствие или потребление в България, за което надлежно го уведомява.

з/ След изтичане на двуседмичния срок, при липса на промяна в потреблението или присъствието, Теленор прилага надценка съгласно чл. 6б от Регламент 531/2012.

и/ Теленор преустановява прилагането на надценка, когато се установи, че не е налице риск от злоупотреба или неправомерно ползване на регулираните мобилни услуги съгласно посочените обективни критерии в т. 76б.

#### XV. Телефонни указатели на Теленор

77. Теленор има право да изготвя и публикува печатно издание на телефонен указател, както и да поддържа актуален телефонен указател в електронна форма, които съдържат информация за телефонните номера и други данни за потребителите на услугите. Телефонните указатели по предходното изречение могат да съдържат и данни за потребители на други предприятия, предоставящи обществена телефонна услуга при постигане на договореност със съответните предприятия. Теленор се задължава предварително и безвъзмездно да информира потребителя за предназначението на телефонния указател.

78. Данни за потребител се включват в издавани от Теленор в печатна и/или електронна форма, телефонни указатели след изрично изразено съгласие от негова страна. Включването, проверката, промяната и заличаването изцяло или частично на данни относно име (лично и фамилно за физическите лица), респективно наименование/ фирма за юридическите лица, адрес и телефонен номер на потребител се извършва от Теленор безплатно.

79. В телефонните указатели могат да бъдат включвани и допълнителни данни за потребителя, извън тези по т. 78, в случай че потребителят е поискал това, като вписването може да бъде възмездно, съгласно ценовата листа на Теленор. Проверката, заличаването, изцяло или частично, или промяната на допълнителните данни по тази точка също може да бъде възмездно, съгласно ценовата листа на Теленор. По искане на потребителя в телефонните указатели на Теленор може да бъде включена и допълнителна информация за други лица, ползващи съвместно мобилен номер, в случай, че те са дали предварително писмено съгласие за това, като вписването на тези данни може да бъде възмездно съгласно ценовата листа на Теленор. Потребителят следва писмено и изрично да изрази съгласие относно обстоятелството дали данните му, предоставени за нуждите на телефонните указатели, могат да бъдат използвани за изпращане на печатни и електронни рекламни материали или непоискани търговски съобщения, както и за организиране и провеждане на маркетингови проучвания.

В телефонните указатели, по желание на потребителя и срещу заплащане, може да бъде регламентирано времето, през което могат да се правят обаждания и съобщения с цел директен маркетинг, както и начинът за предаването им. Теленор отбелязва с индекс "\*\*\*\*", поставен до вписаното име (фирма) на потребителите, които са заявили съгласие данните им, публикувани в телефонния указател, че същите могат да получават печатни или електронни рекламни материали или непоискани търговски съобщения, както и да участват в провеждане на маркетингови проучвания.

80. По искане на потребителя, Теленор включва в телефонните си указатели данни, чието вписване потребителят първоначално не е заявил, или данни, които са били заличени от телефонните указатели по негово искане. В случай, че искането се отнася до данни по т. 78, вписването се извършва безвъзмездно, а ако се отнася до данни по т. 79 вписването може да бъде извършено и възмездно, съгласно ценовата листа на Теленор.

81. Теленор има право да заличи или да откаже вписване на информация в издаваните от него телефонни указатели, която е очевидно неточна, като предварително уведомява писмено заинтересованите лица за това. Теленор не носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните от него данни в телефонните указатели, дължащи се на грешки или неточни бази данни, предоставени му от други предприятия в случаите по т. 77, изречение второ.

В случай, че в публикувани в печатно издание на телефонен указател на Теленор данни за потребители са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват от Теленор при издаване на ново или при актуализиране на съществуващо печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време. В случай, че в публикувани в телефонен указател на Теленор в електронна форма данни за потребителите са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват от Теленор в срок до 10 дни считано от откриването им или от получаване на писмено уведомление за наличие на грешки или неточности.

82. В случай на постъпило искане от страна на потребител, Теленор съответно заличава, изцяло или частично, или променя вписани в указателите му данни при издаване на ново или при актуализиране на съществуващо печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време. Заличаването или изменението на данни в телефонния указател в електронна форма се извършва в срок 10 дни считано от получаване на искането.

83. Волеизявленията на потребителите, свързани с правата им по точки 77, 78, 79 и 81 се извършват в писмена форма.

84. При публикуване на телефонен указател в електронна форма, ползван чрез интернет или друга мрежа, Теленор се задължава да осигурява справка за съответен телефонен номер само при пълно и точно подаден минимален обем от данни, доколкото тези данни не са ограничени по желание на потребителя, обективизирано в писмена форма. Минималният обем от данни включва име (лично и фамилно) или фирма /наименование и адрес на потребителя, като Теленор може да дава справка и по част от адреса или при посочено населено място. Теленор се задължава да информира предварително и безвъзмездно потребителите и за всяка възможност да бъде открито име и адрес на потребителите само въз основа на телефонен номер, чрез функциите за търсене в телефонен указател в електронна форма.



**XVI. Предоставяне и включване на данни на потребители за нуждите на телефонния указател и телефонната справочна услуга, на предприятието, задължено да предоставя универсална услуга съгласно Закона за електронните съобщения, както и на други предприятия**

**85.** Съгласно действащото законодателство Теленор е задължен да предоставя данни за своите потребители, изразили изрично или съгласие за това, с оглед включването им в телефонния указател и/или телефонната справочна услуга, предоставяни от предприятието, задължено да предоставя универсална услуга по смисъла на Закона за електронните съобщения. Теленор има задължение да удовлетворява и всяко обосновано искане за предоставяне на данни за потребителите си, изразили изрично или съгласие за това, с оглед включването им в телефонния указател и/или телефонната справочна услуга на предприятието, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги, на предприятието, което изготвя и публикува телефонни указатели в печатна или електронна форма, както и на предприятието, предоставящо телефонни справочни услуги.

**86.** Видовете данни, както и условията за включването, промяната и заличаването им са съгласно точки от 77 до 79 на предходния раздел. Информацията, включена в телефонния указател на предприятието, задължено да предоставя универсална услуга от страна на същото предприятие. Потребителите имат право да заявят изрично включването на данните им само за нуждите на телефонната справочна услуга на предприятието, задължено да предоставя универсална услуга по смисъла на Закона за електронните съобщения или на друго предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги.

**87.** В случай, че потребител на Теленор ползва географски номера, предоставени му от друго предприятие с оглед предоставяне на фиксирана телефонна услуга и потребителят желае да включи данни за всички ползвани от него номера в телефонния указател на предприятието, задължено да предоставя универсална услуга по смисъла на Закона за електронните съобщения или в телефонния указател на друго предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги, потребителят има право да определи поредността на вписване на номерата. Ако потребителят желае да определи конкретно място, на което да бъде вписан номерът, предоставен за ползване от Теленор то следва да укаже това изрично пред Теленор.

### **XVII. CLI и COL услуги и ограничения, свързани с предоставянето им**

**88.** Услугата CLIP се активира и поддържа от Теленор постоянно и безплатно за всеки потребител, като Теленор осигурява CLIP по време на повикването и го запазва непроменен по време на разговора.

**89.** Услугата CLIR се активира и поддържа по заявка на потребителя или чрез избиране на код за всички повиквания, както и чрез избиране на код – за всяко отделно повикване. Кодовете за активиране и деактивиране на услугата CLIR се обявяват на интернет страницата Теленор – <http://www.telenor.bg>. В случай на активирана CLIR услуга от викация потребител, на дисплея на викация потребител се изписва съобщение "with held", а при повикване от аналогов пост – "unavailable". Теленор ще показва съобщение "unavailable" на дисплея на викация потребител в случай на спешни повиквания към номер 112 от мобилен телефон без СИМ карта, в случай че има техническа възможност.

**90.** Теленор осигурява възможност на всеки потребител да активира услугата „Пренасочване на повикванията“ чрез избиране на код. Теленор обявява на интернет страницата си кодовете за активиране и деактивиране на тази услуга.

**91.** Теленор предоставя CLI информация, независимо от настройките, направени от потребителя, в случаите на:

1. проследяване на злоумишлени и/или обезпокоителни повиквания при искане от компетентни държавни органи, както и при заявено от потребител желание за откриване и проследяване на обезпокоителни повиквания към него;

2. повикванията към номера за спешни повиквания;

3. повиквания към службите за сигурност, отбрана и вътрешен ред.

4. потребителя ползва настройките за услугата CLIP, когато е налице нарушаване на функционирането и/или управлението на Мрежата или на елементи от тях до отпадане на причината за оптимизацията им.

**93.** Теленор се задължава да използва CLI информацията само във връзка с функционирането и управлението на Мрежата и да не допуска достъп на трети лица до тази информация, освен в предвидените от закона случаи.

**94. (отменен на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.)**

**95.** В случай на промяна на номера на потребителя, по негово желание или по инициатива на Теленор, Теленор запазва заявените от потребителя настройки, освен ако той не е заявил друго.

**96.** Теленор осигурява безвъзмездно на крайните си потребители функцията на Мрежата „Прекратяване на получаването на пренасочените към неговото крайно устройство повикване“ чрез избиране на код или заявка за активиране. Теленор осигурява възможност на крайните потребители да откажат приемането на входящи повиквания.

**97.** При временно спиране на предоставянето на CLI услугите, Теленор информира крайните потребители за тези обстоятелства най-малко 2 дни предварително, когато това е обективно възможно. Теленор се задължава да информира крайните потребители за специфични технически изисквания при наличие на такива, на които крайните устройства да съответстват, за да могат потребителите да ползват CLI и COL услугите.

**XVIII. Преносимост на номера от Мрежата на Теленор в качеството му на Даряващ доставчик/ предприятие (изменение и допълнение от 07.12.2012 г. във връзка с изменение и допълнение на Функционални спецификации за осъществяване на преносимост на национално значими номера при промяна на доставчика на обществена мобилна телефонна услуга, приети с Решение No 1477/20.12.2007 г. на КРС, изм. с Решение No 1907/30.08.2012 г. на КРС обнародвано ДВ бр. 74/28.09.2012 г. и Процедура за преносимост на мобилни номера, подписана между Теленор, БТК и Мобилтел )**

**98.** Теленор предоставя на потребителите си услугата преносимост на номера от Мрежата в мрежите на други предприятия, предоставящи обществена телефонна услуга, посредством обществена мобилна наземна мрежа. Чрез тази услуга потребителите могат да запазват предоставените им за ползване от Теленор номера при смяна на предприятието, предоставящо обществена телефонна услуга, посредством обществена мобилна наземна мрежа. Предварително условие за предоставянето на преносимост на номерата от страна на Теленор е наличието на успешно приключили тестове за въвеждане на услугата между предприятията от домашна на преносимост.

**99.** Потребител на Теленор може да подаде при избран от него друг оператор – Приемачо предприятие, заявление по образец за пренасяне на предоставения му от Теленор за ползване номер/а в мрежата на другото предприятие.

**100.** Договорните отношения на потребителя с Теленор в качеството му на Даряващ доставчик се прекратяват по реда, предвиден в настоящите Общите условия за взаимоотношения с крайните потребители и индивидуалния договор между Теленор и крайния потребител, като се имат предвид и разпоредбите на чл.118, свързани с подаване на заявление и упълномощаване на Приемачия доставчик за извършване на необходимите действия по прекратяване на договора между потребителя и Теленор.

**101.** Договорните отношения с Теленор в качеството му на Даряващ доставчик се прекратяват единствено по отношение на номера/та, обект на искането за пренасяне.

**102.** В случай че потребителят желае преносимост на индивидуалния договор, същият не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в Мрежата. С прекратяване на достъпа до Мрежата се счита за прекратен и индивидуалният договор между Теленор и потребителя по отношение на съответния номер.

**103. (отменен)**

**104. (отменен)**

**105. (отменен)**

**106.** Пренасянето на номер от мрежата на Теленор в мрежата на друго предприятие предоставящо обществена телефонна



услуга, посредством обществена мобилна наземна мрежа не освобождава абоната от задължението му да заплати всички текущи задължения на потребителя към Теленор, пряко свързани с пренасянния номер/а и услугите, ползвани чрез него/тях, както и задължения, отнасящи се до заплащане на дължими суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори и/или такива за лизинг на крайни устройства или оборудване. Такива задължения са и незаплатените от потребителя златни номера, чийто падеж е към момента на сключване на договора или получаване на златния номер. Тези задължения се заплащат съгласно действащата ценова листа на Теленор към момента на падежа на задължението за плащането на златен номер.

Потребителят на индивидуален договор е задължен да заплати на Теленор и всички задължения, свързани с ползването на пренасянния/те номер/а, които са възникнали след подаване на заявлението за пренасяне на номер до прекратяване на договорните отношения с Теленор. Заплащането на тези задължения се извършва след издаване на последна фактура от страна на Теленор. В случай на незаплащане на дължимите суми по тази точка, в определения за това срок, Теленор има право да поиска от Приемашщото предприятие да наложи ограничения за ползването на услуги от абоната/ потребителя.

Приемащото предприятие има право да заплати дължимите от потребителя суми, като това обстоятелство се преценява от приемащото предприятие, съобразно текущата му търговска политика.

**107.** Теленор в качеството му на Даряващ доставчик може мотивирано да откаже преносимост на номер/номера пред Приемашия доставчик само в следните случаи:

а) Преди подаването на заявление за преносимост номерът е несъществуващ, не е от обхвата от номера, предоставен на Теленор, или не е предоставен на потребител на Теленор;

б) Теленор вече е получил друго заявление от Приемаш доставчик за пренасяне на същия номер, процедурата по което още не е приключила;

в) Представените от приемащия доставчик данни за абоната/потребителя в изпратеното заявление са непълни и/ или неточни;

-за физически лица – трите имена и единен граждански номер;

-за юридически лица или физически лица – еднолични търговци – наименование и съответен идентификационен код;

-за чуждестранни лица – имена и личен номер или номер на валиден документ за самоличност;

-за организации, които нямат статут на юридическо лице – съответен идентификационен код и трите имена на представляващия.

**108.** В случаите по чл. 107, б. „в“, заявлението не се разглежда от Приемашия доставчик до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) календарни дни от стартиране процедурата по преносимост. В случай че в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Приемашия доставчик. В случаите на отстраняване на причина за отказ, договорът на потребителя се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса на преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му, като това продължаване не може да се счита за основание за начисляване на допълнителни неустойки извън тези, които са уговорени в договора между абоната и Даряващия доставчик и/или в Общите условия на Даряващия доставчик.

**109.** В случай, че не са налице основания за отказ по чл.107 Теленор и Приемашият доставчик осъществяват процеса по пренасяне на номера/та съгласно подписаната между тях процедура, както и съобразно приложимата нормативна уредба и настоящите Общи условия.

**110.** Потребителят има право да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а пред Теленор в качеството му на Даряващ доставчик или пред Приемашия доставчик не по- късно от датата, предхождаща датата, на която се осъществява преносимостта. Оттеглянето на заявлението се извършва чрез използване и подписване на бланка-образец в стандартна форма, съгласувана между операторите. В 7 дневния срок по т. 118, когато е приложим, абонатът/потребителят също има възможност да оттегли подаденото заявление за пренасяне. В случай, че абонатът упражни правата си по предходното изречение, както и в случай на прекратяване на процедурата по преносимост поради отказ от страна на Приемашия доставчик, заплащените суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори ще се считат за авансово плащане за бъдещо ползване на услугите.

**111.** При прекратяване на процедурата по преносимост поради наличието на основания за отказ по чл. 107, както и при оттегляне на заявлението за преносимост пред Теленор се счита, че е налице отказ, респективно оттегляне и по отношение на искането за прекратяване на договора с Теленор, вкл. и на упълномощаването за прекратяване на договора с Теленор. В случай, че потребител изрази изрично желание да прекрати индивидуалния си договор с Теленор въпреки наличието на обстоятелствата по предходното изречение, то прекратяването се извършва по общия ред, съгласно тези Общи условия.

**112.** Достъпът на потребителя до Мрежата се деактивира на датата за осъществяване на преносимост, определена от Теленор и Приемашщото предприятие, за която дата потребителят се уведомява от Приемашщото предприятие.

**113.** Потребителят не може да търси отговорност от Теленор за възможното влошено качество на услугата в деня на пренасянето.

**114.** Във връзка с предоставянето на преносимост на номера от Мрежата, Теленор се задължава при повиквания към пренесени от Мрежата номера да уведомява своите потребители, че търсеният номер вече не е в Мрежата. Уведомяването ще се извършва чрез предупредителен сигнал, за чието значение предварително ще бъде осигурена обществено достъпна информация. Сигналят ще е последван от период от 2 секунди, който дава възможност на потребителите за избор дали да прекратят или реализират повикването.

Потребителите имат възможност за деактивиране на информирането при поискване от викащ потребител, както по отношение на всички повиквания към пренесени номера от мрежата на даряващия доставчик, а в случай на техническа възможност – и по отношение на конкретно посочени от потребителя номер или номера.

**XIX. Преносимост на номера в Мрежата на Теленор в качеството му на Приемаш доставчик/предприятие (изменение и допълнение от 07.12.2012 г. във връзка с изменение и допълнение на Функционални национално значими номера при премия на доставчика на обществена мобилна телефонна услуга, приети с Решение No 1477/20.12.2007 г. на КРС, изм. с Решение No 1907/30.08.2012 г. на КРС, обнародвано в ДВ бр. 74/28.09.2012 г. и Процедура за преносимост на мобилни номера, подписана между Теленор, БТК и Мобилтел)**

**115.** Теленор предоставя на потребителите услугата преносимост на номера в Мрежата от мрежите на други предприятия, предоставящи обществена телефонна услуга, посредством обществена мобилна наземна мрежа. Чрез тази услуга потребителите могат да запазват предоставените им за ползване от други предприятия номера при пренасянето им в Мрежата. Предварително условие за предоставянето на преносимост на номерата от страна на Теленор е наличието на успешно приключили тестове за въвеждане на услугата между предприятията от домашна на преносимост.

**116.** Във връзка с предоставянето на преносимост на номера в Мрежата, Теленор се задължава:

а) да осигурява равнопоставеност на потребителите, които са се възползвали или са заявили желание да ползват правото си за пренасяне на номер в Мрежата и собствените си потребители;

б) да осигурява възможност на потребителите си, които са пренесли номер/а в Мрежата възможност за последваща преносимост в друга мрежа.

**117.** Потребителят може да подава заявление до Теленор за пренасяне на номер/а в Мрежата във всеки търговски център на Теленор, както и в търговските центрове на изрично оправомощените дистрибутори и партньори на Теленор. Информацията за оправомощените да приемат заявление за пренасяне на номера дистрибутори и партньори на Теленор е налична в интернет страницата на Теленор и на телефон 123. Потребителят, подаващ заявлението, представя за проверка документи, съгласно т. 14, както и документи, удостоверяващи данните, включени в заявлението за преносимост. По отношение на други юридически лица или организации, които нямат статут на юридическо лице (държавни или общински органи и администрации, създадени по силата



на закон или друг нормативен акт, клонове, търговски представителства, сдружения и др.) се представя актът, с който са създадени, регистрацията в регистър БУАСТАТ, от които да е видно седалището и адресът на управление, като и трите имена на представляващия.

В случай, че заявлението се подава чрез пълномощник, упълномощеният следва да представи освен документите по т. 14 и пълномощно. Като пълномощните от физически лица следва да са изрично нотариално заверени, а пълномощните от юридически лица следва да са общи нотариално заверени или изрично нотариално заверени пълномощни. Заявления, подадени по поща, факс и електронна поща не се приемат. Теленор удостоверява факта на подаване на заявлението чрез предоставяне на копие от същото.

**118.** Заявлението за пренасяне на номер/а е по образец на Теленор, които включва задължителни реквизити, договорени в подписаната между операторите процедура. В заявлението за пренасяне се посочват номера/та, за които се отнася заявлението за пренасяне.

За физически лица български граждани – заявлението съдържа трите имена на Абоната/ Потребителя, Единен граждански номер / ЕГН/, За физически лица български граждани – непълнолетни потребители на предплатени услуги, които имат издадена лична карта – заявлението съдържа техните идентификационни данни, включително и съгласие за преносимост от законните им представители.

За физически лица чуждестранни граждани – заявлението съдържа имена, личен номер (в случай че е налице такъв) или номер на валиден документ за самоличност.

За юридически лица и физически лица – еднолични търговци – заявлението съдържа наименование, съответен идентификационен код. За организации, които нямат статут на юридическо лице – заявлението съдържа наименование, съответен идентификационен код, трите имена на представляващия.

Заявлението следва да е надлежно подписано от потребителя или негов упълномощен представител, като са посочени дата и точен час на подаване на заявлението.

Заявлението съдържа възможност за изрично писмено изявление на Абоната/Потребителя за стартиране на процедурата по пренасяне от момента на подаване на заявлението за пренасяне. Изявлението следва да бъде изрично подписано от Абоната/Потребителя.

Заявлението съдържа възможност за изрично писмено изявление на Абоната/Потребителя за стартиране на процедурата по пренасяне 7 календарни дни след подаване на заявлението за пренасяне. Изявлението следва да бъде изрично подписано от Абоната/Потребителя. В заявлението потребителят изразява своето писмено съгласие за прекратяване на договорните му отношения с Даряващия доставчик по отношение на номера/та, посочени в заявлението за преносимост, считано от датата на пренасяне на номера/та в мрежата на Теленор, както и декларация от страна на потребителя, че ще изпълни всички задължения, произтичащи от индивидуалния му договор с Даряващия доставчик. Заявлението съдържа информирано съгласие на потребителя, че в случай на прекратяване на процедурата за преносимост преди нейното приключване, волеизявлението за прекратяване на договора с Даряващия доставчик и упълномощаването на Теленор се счита оттеглени.

Заявлението съдържа възможност потребителят да изрази съгласие при наличие на основание за отказ или спиране на преносимостта по отношение на част от включените в заявлението номера, процедурата за пренасяне на останалата част от включените в заявлението номера да продължи.

Заявлението съдържа упълномощаване на Теленор от страна на потребителя да прекрати договорните взаимоотношения между потребителя и Даряващия доставчик.

Заявлението може да съдържа при наличие на изрично съгласие от страна на Теленор и упълномощаване в обикновена писмена форма на Теленор от страна на потребителя за заплащане на дължимите към Даряващия доставчик плащания от името и за сметка на потребителя.

**119.** При подаване на заявлението за пренасяне на Номер, лицето приело заявлението извършва проверка на идентификацията на потребителя.

**120.** С едно заявление може да се иска пренасяне на неограничен брой номера. Теленор ще приема по избор на потребителя отделно заявление за преносимост за всеки отделен номер, отделни заявления за указани от потребителя брой номера или едно заявление за всички номера.

Всички номера в заявлението трябва да бъдат ползвани в Мрежата на Даряващия доставчик.

**121.** Теленор в качеството му на Приемач доставчик при подаване на заявлението уведомява по подходящ начин потребителя:

а) че за потребителите с предплатен достъп, пренасянето на номер/а е свързано с неизползване на целия предплатен кредит;

б) че съществува възможност до приключване на процеса на пренасяне на номер/а да бъдат загубени входящи кратки текстови съобщения (SMS) или мултимедийни съобщения (MMS), които не са изтеглени;

в) че потребителите имат възможност да запазят или сменят начина на ползване на услугите – чрез индивидуален договор или чрез предплатени услуги;

г) че пренасяне на номера, асоциирани с една СИМ карта, например различни номера за факс съобщения и пренос на данни, се извършва в зависимост от текущата търговска политика на Теленор и Даряващото предприятие и функционалните възможности на мрежите, като на потребителите се гарантира възможността за пренос на номера/та, използван за гласови услуги;

д) че е възможна загуба на ползвани допълнителни услуги след пренасяне на номер;

е) че съществуват основанията за отказ за преносимост на номера/та по чл. 107 и чл. 123;

ж) че съществуват причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне;

з) че е определена дата за преносимост и прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период;

и) че съществува възможност за влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасянето;

й) че е налице възможността при използването на допълнителни услуги, различни от мобилна телефонна услуга или услуги в ценови пакет, включващи и мобилна телефонна услуга при Даряващия доставчик, абонатът/потребителят да продължи да ползва част или всички допълнителни услуги в ценовия пакет, използвани преди осъществяването на преносимост на номера, съгласно Общите условия на Даряващия доставчик.

**122.** Сроктът на реализация на преносимост не може да бъде по-дълъг от 2 работни дни, считано от стартиране на процедурата по пренасяне или от отстраняване на недостатъците по заявлението, включително прозорец за преносимост не по-голям от 5 (пет) часа. Сроктът за реализация на преносимостта може да бъде удължен с времето, през което са били налице технически проблеми в мрежата на Даряващото предприятие или в Мрежата на Теленор до отстраняването им.

**123.** Теленор в качеството му на Приемач доставчик ще отказва пренасяне на номер/а в Мрежата си при наличие на някое от следните обстоятелства:

а) потребителят не е дееспособен и не е надлежно представляван от трето лице;

б) заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено от потребителя;

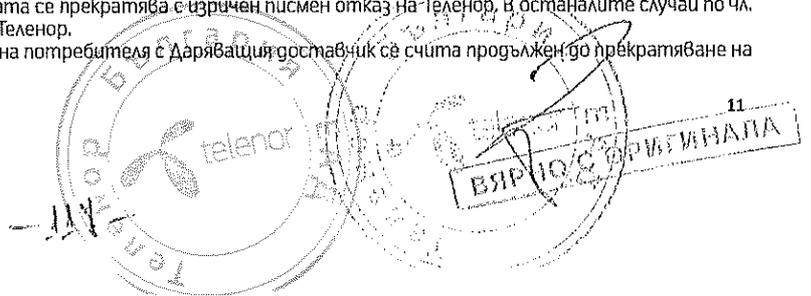
в) представените от потребителя данни в заявлението са непълни и/или неточни;

г) не са представени изискуемите към заявлението документи;

д) налице е някое от общо приложимите основания за отказ за предоставяне на обществена телефонна услуга, предвидени в настоящите Общи условия.

**124.** В случаите по чл. 123, „б“, „в“, „г“, „д“, заявлението не се разглежда от Теленор до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) календарни дни от стартиране на процедурата за преносимост. В случай че в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Теленор. В останалите случаи по чл. 123 процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Теленор.

В случаите на отстраняема причина за отказ, договорът на потребителя с Даряващия доставчик се счита продължен до прекратяване на



процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса на преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му, като това продължаване не може да се счита за основание за начисляване на допълнителни неустойки извън тези, които са уговорени в договора между абоната и Даряващия доставчик и/или в Общите условия на Даряващия доставчик. Заявлението за пренасяне на номер може да бъде подавано отново, когато пречките за отказ са отстранени.

**125.** В случай, че не са налице основания за отказ по чл.123 Теленор и Даряващия доставчик осъществяват процеса по пренасяне на номера/та съгласно подписаната между тях процедура, както и съобразно приложимата нормативна уредба и настоящите Общи условия.

**126.** В случай че не са налице основания за отказ, Теленор предоставя на потребителя СИМ карта/и както склучва и договор за предоставяне на мобилни услуги, който договор влиза в сила под условие, съгласно посоченото в него. Теленор предоставя толкова СИМ карти, колкото са номерата, обект на пренасяне.

**127.** Потребителят може да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а, както до Даряващия доставчик съгласно чл. 110, така и до Теленор в качеството му на Приемач доставчик, но не по-късно от деня предшествал датата, на която се осъществява преносимостта. Оттеглянето на заявлението се извършва на мястото на подаването му, когато оттеглянето се извършва пред Теленор. Оттеглянето на заявлението се извършва чрез попълване на бланка-образец в стандартна форма, съгласувана между операторите.

При прекратяване на процедурата по преносимост поради наличието на основание за отказ по чл. 123, както и при оттегляне на заявлението за преносимост пред Теленор се счита, че е налице отказ, респективно оттегляне и по отношение на искането за прекратяване на договора с Даряващия доставчик, вкл. и на упълномощаването за прекратяване на договора с Даряващия доставчик. В 7-дневния срок по т. 118, когато е приложим, абонатът/потребителят също има възможност да оттегли подаденото заявление за пренасяне.

**128.** Теленор и даряващото предприятие определят ден, в който ще бъде активиран достъпът на потребителя до Мрежата на Теленор, и съответно деактивиран достъпът на потребителя до мрежата на Даряващото предприятие. Теленор уведомява потребителя за деня на пренасяне на номер/а.

**129.** Теленор информира потребителя за осъщественото пренасяне на номер/а.

**130.** Потребителят не може да търси отговорност от Теленор за възможното влошено качество на услугата в деня на пренасянето.

**131.** Теленор има право да наложи ограничения за ползването на услуги от абоната/потребителя или да заплати неговите задължения към Донора в случай на неплащане от абоната/потребителя на изискуеми задължения към Даряващия доставчик, свързани с пренесения номер/а.

**132.** Договорът между Теленор и абоната влиза в сила в деня на успешното пренасяне на номера/та в мрежата на Теленор. Отношенията между потребителя и Теленор след реализиране на преносимостта се уреждат съобразно тези Общи условия и склученият договор за мобилни услуги, рамковия договор и допълнителни споразумения към тях.

## **XX. Събиране на данни, необходими за идентифициране на потребителите на предплатени услуги преди 1 януари 2010г.**

**133.** Във връзка и в изпълнение на „Правила за събиране на данни, необходими за идентифициране на потребители на предплатени услуги преди 1 януари 2010г.“, приети с Решение №85 от 3 септември 2009г. на Комисията за регулиране на съобщенията (обн. ДВ бр.74, 15.09.2009г., в сила на 15.09.2009г.) Потребителите на предплатени услуги, които са започнали ползването на тези услуги преди 1 януари 2010 г. следва да предоставят на Теленор данни, необходими за идентифицирането им като потребители на предплатени услуги.

**134.** Изискването за идентифициране се отнася за всички потребители на предплатени услуги на Теленор, включително и за потребители на предплатени услуги, закупили предплатени карти в периода след 15.09.2009 г. до 31.12.2009 г.

**135.** Данните, които Теленор ще събира за идентифициране на потребителите на предплатени услуги са, както следва:

а) за физически лица – физически лица – трите имена и единен граждански номер, а за чуждестранни лица – личен номер и номер на паспорта или друг еквивалентен документ за самоличност; за чуждестранни лица без личен номер – номер на паспорта или друг еквивалентен документ за самоличност;

б) за потребители – юридически лица и физически лица – еднолични търговци – наименование, седалище, адрес на управление и съответен идентификационен код;

в) за потребители, които са малолетни (пог 14 г.) и непълнолетни (от 14 до 18 г.), се събират както техни данни, така и данни на законните им представители.

**136.** Данните по т. 135 се предоставят от потребителите на предплатени услуги по един от изброените начини:

а) лично в магазин от търговската мрежа на Теленор чрез попълване на Формуляр за регистриране на потребители на предплатени услуги;

б) в електронна форма, подписана с усъвършенстван или универсален електронен подпис;

в) чрез пълномощник с изрично нотариално заверено пълномощно.

**137.** При предоставяне на данните по т. 135 потребителите следва да представят следните документи:

а) за физически лица – лична карта, паспорт или друг документ за самоличност;

б) за юридически лица и еднолични търговци – в зависимост от вида на юридическото лице някои или всички изброени документи: съдебно решение за регистрация или акт на компетентен държавен орган за създаването им и удостоверение за актуално състояние, издадено не по-рано от 6 (шест) месеца преди предоставянето му, удостоверение в БУАСТАТ, удостоверение за данъчна регистрация /номер по ДДС, ако е регистриран по ЗДАС/ или заверено от тях извлечение от търговския регистър на Агенцията по вписванията;

в) за пълномощници – нотариално заверено пълномощно, от което изрично да е видно, че упълномощеното лице има право да предоставя данните по чл. 135 от името на упълномощителя пред Теленор, и валиден документ за самоличност на упълномощеното лице.

**138.** Потребителите на предплатени услуги следва да предоставят данните по т. 135 в срок до 31.12.2009 г.

**139.** В случай, че потребител на предплатени услуги не представи данните в срок до 31.12.2009 г., изходящите му повиквания и изпращането на кратки текстови съобщения ще бъдат спрени незабавно с изключение на повикванията към услуги за спешни повиквания. В случай, че данните не бъдат предоставени в едномесечен срок от налагане на ограниченията по предходното изречение, Теленор ще спре предоставянето на предплатената услуга.

**140.** До изтичане на периода/срока на валидност на предплатената услуга Теленор може да поднови/активира услугата само след представяне от потребителя на данните по т. 135.

## **XXI. Предложения, жалби и молби**

**141.** Адресираните до Теленор предложения, жалби и молби от потребители се разглеждат и решават от Теленор не по-късно от един месец от датата на получаването им. На подадените жалби Теленор отговаря по начина, по който те са постъпили – по електронен път, устно, или писмено. При подадена писмена жалба, подписана от жалбоподателя – титуляр по договора или упълномощено лице, Теленор го информира писмено за резултата.

**142.** (Изм. на 08.04.2013 г. в съответствие с указания на КЗП) В случай на удовлетворяване на жалба на потребител, свързана с оспорване на дължими суми, оспорваната сума се приспада от бъдещите задължения на потребителя. Ако е удовлетворено оспорване от потребител на дължими суми след като индивидуалния договор е прекратен, оспорваната сума се връща на потребителя чрез превод по писмено посочена от него банкова сметка, а в случай че потребителят не притежава такава – по преценка на Теленор последното възстановява сумата в пари, по банкова сметка, открита от Теленор на потребителя, чрез други платежни инструменти или по друг подходящ начин, без допълнителни разноски по откриването им за потребителя.

**142а.** Теленор полага максимални усилия с цел извънсъдебно разрешаване на спорове, възникнали с потребител по повод и във връзка със склучени с последните договори чрез прилагане на предвиденото в предходни точки 141 и 142.



143. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Теленор поддържа и съхранява регистри на всички жалби и молби, за които се прилага това условие, както и отговорите до тях. Поддържането и съхраняването на данни за потребителите по чл. 39, буква „а“ се извършва съгласно Политиката за личните данни на „Теленор България“ ЕАД

## XXII. Данни на потребителите

144. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Събирането, обработката и съхранението на данни, отнасящи се за потребители по чл. 39, буква „а“, се извършва съгласно Политиката за личните данни на „Теленор България“ ЕАД. Настоящият раздел се прилага по отношение на обработката на данни за потребители по чл. 39, буква „б“ от тези Общи условия

145. За предоставянето на услугите Теленор може да събира, обработва, използва и съхранява данни за потребителите, които включват лични данни, трафични данни, данни, необходими за изготвяне на абонатните сметки, както и за доказване на тяхната достоверност, данни за местоположението, в съответствие с действащото законодателство. Теленор обработва следните трафични данни, включително за целите на таксуването на абонатите и разплащанията по взаимно свързване:

- номер на викащ и на викан краен потребител, номер на картата за електронно разплащане;
- начало и край на повикването, определени с дата и час, с точност до секунда при наличие на техническа възможност и/или при пренос на данни - обем на пренесените данни, за целите на таксуването;
- вида на предоставяната услуга;
- точки на взаимно свързване при осъществяване на повикването, начало и край на тяхното използване, определени с дата и час, с точност до секунда;
- данни за вида на връзката или зоните - часови и териториални, необходими за определяне стойността на услугата;
- местоположение на потребител на услуга, предоставяна от мобилна мрежа, включително при предоставяне на услугата „роуминг“.

Теленор обработва тези данни до извършване на съответните разплащания и отпадане на възможността за тяхното оспорване, след което тези данни се изтриват или деперсонифицират (във вид непозволяващ идентифицирането на потребителите), освен в случаите, когато тези данни е необходимо да продължат да се обработват и съхраняват от Теленор за други цели, предвидени в действащото законодателство и/или в тези Общи условия.

145а. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Потребителят декларира, че е информиран, че данните, свързани с него, които се събират, обработват, използват и съхраняват от Теленор за целите, предвидени в тези Общи условия и действащото законодателство, могат да бъдат обработвани както самостоятелно от Теленор, така и от трети лица, действателно от името и под контрола на Теленор (служители, дистрибутори, търговски партньори и представители и други подизпълнители)

### 145б. (отменен на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.)

145б. Теленор има право да събира, обработва, използва и съхранява данни за потребителите, за целите на:

- склучването, изменението, изпълнението и прекратяването на индивидуалните договори, допълнителни споразумения, заявления и всякакви други документи, представляващи неразделна част от индивидуалните договори с потребителя;
- предоставянето на електронни съобщителни услуги;
- таксуването и формиране сметките на потребителя;
- доказване достоверността на сметките и събирането на вземанията по тях, включително по съдебен ред;
- обслужване на запитвания на потребители;
- установяване на злоупотреби;
- откриване, локализиране и отстраняване на неизправности и софтуерни грешки в електронните съобщителни мрежи;
- откриване и преустановяване на незаконно използване на електронните съобщителни мрежи и съоръженията, когато има основание да се смята, че такива действия се извършват и това е изложено писмено от засегнатата страна или от компетентен орган;
- откриване и проследяване на обезпокоителни повиквания при наличие на заявка от засегнатия потребител, изискваща предприемане на мерки от Теленор;
- други цели, предвидени или допустими от действащото законодателство, по съответно допустимия ред.

145г. Потребителят се съгласява, че Теленор може да обработва данните, свързани с него, и с цел проучване доколко, предоставяните от Теленор съобщителни услуги удовлетворяват изискванията на потребителите, за проучване на пазара на електронни съобщителни услуги и за други цели на директния маркетинг, както и за предоставяне на услуги с добавена стойност, заявени от потребителя. Потребителят има право свободно, по всяко време да оттегли даденото от него съгласие за обработването на данните, свързани с него, за която и да е от посочените в тази точка цели като отправя съответно писмено заявление до Теленор.

145г. Теленор съхранява и обработва данните за потребителите за период не по-дълъг от необходимия за постигане на целите, за които данните се обработват. Теленор има право, без необходимост от каквото и да е допълнително уведомяване на или изискване на съгласие от потребителите, да продължи да обработва, използва и съхранява, включително и да предоставя на трети лица, събираните от него данни и след изтичането на този период във вид непозволяващ идентифицирането на потребителите.

146. Теленор може да обработва данни, отнасящи се за потребители на трети лица - доставчици на услуги или други предприятия, доколкото това е необходимо за изпълнение на задълженията на Теленор по административни и нормативни актове.

147. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Теленор съхранява, използва и обработва данни, събрани във връзка с осигуряването на услугите, само за цели, свързани със законните търговски дейности на Теленор, освен ако друго не е предвидено в нормативен или административен акт, в настоящите Общи условия или в друго споразумение или уговорка между потребителя и Теленор.

147а. Теленор разкрива и предоставя данни за потребителите на компетентните органи по предвидения в закона ред в случаите, когато е налице съответно задължение за предоставянето им.

### 147б. (отменен на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.)

147б. Потребителят може безвъзмездно да:

- оттегля по всяко време своето съгласие за обработването на данни за местоположението му или;
- откаже временно обработването на данни за местоположението му за всяка връзка в електронната съобщителна мрежа или за всяко предавано съобщение, освен в случаите по т. 91 или други разпоредби от настоящите Общи условия, както и в други случаи, предвидени в действащото законодателство.

148. Теленор има право да уведомява потребителите си за предоставяни от него нови услуги и промоции по един от следните начини: чрез електронна поща; с кратко съобщение (SMS); с мултимедийно съобщение (MMS); чрез гласово или видео повикване към потребителя. Теленор има право да използва и обработва данните, предоставени му от потребителя за маркетинг и реклама, включително за осъществяване на повиквания и изпращане на съобщения или електронна поща относно негови собствени сходни продукти или услуги, освен ако потребителят не е изразил своето несъгласие за това в момента на склучване на индивидуалния си договор с Теленор.

Съгласието на потребителя Теленор може да използва, обработва и предоставя данните, свързани с потребителя, и да осъществява повиквания и да изпраща съобщения или електронна поща съгласно предвиденото по-горе и за целите на маркетинга и рекламата на стоки и продукти на трети лица. Потребителят може по всяко време свободно да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, когато това не е направено при склучване на индивидуалния договор и/или съответно да оттегли предоставеното от него съгласие за получаване на такива съобщения като отправя писмено заявление до Теленор или на телефон 123 или по друг подходящ начин, посочен на интернет страницата на Теленор.



### XXIII. Решаване на спорове

150. ( Изм. на 18.06.2013 г. в съответствие с указания на КЗП) Спорове между страните по индивидуалния договор и по настоящите Общи условия се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействието на Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора пред компетентния съд.

### XXIV. Приложимо право

151. При прилагането и тълкуването на настоящите Общи условия, както и по отношение на въпроси, неуредени в тях, се прилага българското законодателство.

### XXV. Допълнителна разпоредба (изм. и доп. от 14.06.2010г.) В сила от 06.08.2010г.

152. По смисъла на тези общи условия:

1. „Потребител/и“ са физически и/или юридически лица, които ползват или са заявили желание за ползване на услугите, без да предоставят електронни съобщителни услуги чрез това ползване.

По смисъла на Глава XX от настоящите Общи условия „потребител“ е юридическо или физическо лице, което ползва предлагани услуги. 2. „Предприятие“ е всяко физическо лице - едноличен търговец, или юридическо лице, което предоставя електронни съобщителни мрежи и/услуги при условията на Закона за електронните съобщения.

3. „Универсална услуга“ е набор от услуги с определено качество, предлагани от определено предприятие на всички крайни потребители независимо от географското им местоположение на територията на страната на достъпна цена.

4. „Идентификация на линията на викация (CLI)“ е функция на мрежата, която позволява на викания потребител да получи информация за номера на викация потребител, преди да започне обменът на информация. Това позволява на викания потребител да приеме или да откаже повикването.

5. „Идентификация на свързаната линия (COL)“ е функция на мрежата, която позволява на викация потребител да получи информация за номера, който идентифицира точката на получаване на повикването.

6. „Викащ потребител“ е потребител, който е инициатор на повикването.

7. „Викан потребител“ е потребител, към когото е адресирано повикване от викация потребител.

8. „Обезпокоителни повиквания“ са повиквания (съобщения), съдържащи заплаха за физическата цялост и телесна неприкосновеност на индивида, накарняващи доброто име или призоваващи към насилие над личността или към разпалване на расова, национална, етническа или религиозна вражда.

9. „Злоумишлени повиквания“ са повиквания (съобщения), съдържащи неверни или заблуждаващи данни за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога.

10. „Нетипичен трафик“ е трафик, чийто обем значително (повече от 3 (три) пъти), надвишава обема на трафика, реализиран добросъвестно от потребителя през предходните периоди на ползване на услугата и/или трафик, който включва обаждания с приблизително еднакво времетраене, осъществявани 5 (пет) или повече пъти в рамките на 12 (дванадесет) часа към един и същи номер за услуги с добавена стойност;

11. „Крайно устройство с оценено съответствие и пуснато на пазара, съгласно действащите нормативни актове“ е крайно устройство, което е с оценено съответствие, съгласно Наредбата за съществени изисквания и оценяване на съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (обн. ДВ, бр.79, 2002 г., в сила от 12.09.2002 г.). Пуснатите на пазара устройства, са съпроводени с декларация за съответствие на производителя/вносителя и трябва да имат българска маркировка за съответствие "CE" и съответните означения. Допустимо е означенията да са върху опаковката или съпровождащите радиосъоръжението документи - тип устройство, модел, производител, вносител, фабричен номер; означение за използване по предназначение.

12. „Услугите с добавена стойност“ са електронни съобщителни услуги, при които се предоставя или съхранява информация или други услуги, които са допълнителни към електронната съобщителна услуга, т.е. носят добавена потребителна стойност за потребителите. Достъпът до такива услуги се осъществява чрез повикване, SMS и MMS. Такива услуги могат да бъдат: Специализирани информационни услуги. Развлекателни услуги. Други информационни и справочни услуги.

13. „Даряващо предприятие“, „Донор“ или „Даряващ доставчик“ е предприятието, от чиято мрежа национално значим номер се пренася в друга мрежа. 14. „Държател на обхват от номера“ е мрежата на предприятието, на което Комисията за регулиране на съобщенията е предоставила номера от Националния номерационен план, част от който е пренесеният номер.

15. „Домейн на преносимостта“ (изм. и доп. 14.06.2010г.) в сила от 06.08.2010г. са мрежите на доставчиците, в които се осъществява преносимост на предоставените им от КРС номера.

Блокове от номера, за които се прилага преносимост:

87 X XXX XXX

88 X XXX XXX

89 X XXX XXX

988 X XXX XX

989 X XXX XX

16. „Номер“ е национално значим номер от предоставения номерационен ресурс на предприятие, предоставен за ползване от предприятието на потребителя.

17. „Пренесен номер поради техническа грешка“ е номер, който е пренесен в друга мрежа, независимо от причините довели до това, без да е налице надлежно изразена воля за неговото пренасяне от абоната, на който номерът е предоставен за ползване от даряващия доставчик.

18. „Приемащо предприятие“ или „Приемащ доставчик“ е предприятието, в чиято мрежа се пренася национално значим номер.

19. „Преносимост на номерата“ (изм. и доп. 14.06.2010 г., в сила от 06.08.2010 г.) е процес, който позволява на потребителите на предприятията - доставчици на мобилна телефонна услуга да запазват номерата си при смяна на предприятието, предоставящо обществена телефонна услуга, посредством обществена мобилна наземна мрежа.

20. „Пренесен номер“ (изм. и доп. 14.06.2010 г., в сила от 06.08.2010 г.) е Номер от обществена мобилна наземна мрежа, който е бил подложен на пренасяне от една в друга мобилна мрежа.

21. „Прозорец на преносимостта“ (изм. и доп. 14.06.2010 г., в сила от 06.08.2010 г.) е определен период от време в процеса на пренасяне на Номер от момента на активиране на достъпа на потребителя от предприятието на Приемачата мрежа до момента на актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за направление към приемащата мрежа.

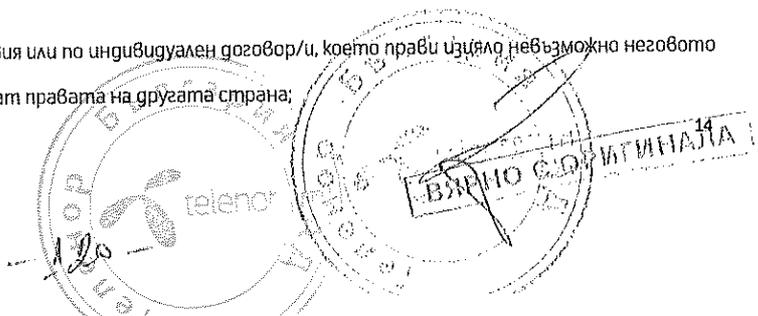
22. „Златен номер“ е предварително дефинирана комбинация от 10 цифри от номерационния план на Теленор, която се предоставя на потребители на абонаментни програми на Теленор. /като напр. четири, пет или шест еднакви, огледални, или последователни във възходящ или низходящ ред цифри; три еднакви и последователни цифри; две еднакви трицифрени числа; три еднакви двойки числа; както и други дефинирани комбинации/.

23. „Системно нарушение“ означава нарушение на задължение по тези Общи условия или по индивидуален договор/и, допуснато три или повече пъти в продължение на 1 (една) година.

24. „Съществено нарушение“ означава:

1. нарушение на което и да е задължение по тези Общи условия или по индивидуален договор/и, което прави изцяло невъзможно неговото изпълнение;

2. действие или бездействие, с което сериозно се засягат правата на другата страна;



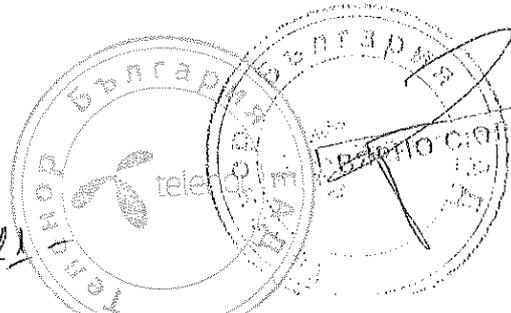
25. (в сила от 30.06.2017г, въведена с РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2016/2286) „Стабилни връзки“ с Република България означава обичайно пребиваване или често и продължително присъствие на територията на страната, произтичащо от: дълготрайно трудово правоотношение на пълно работно време, включително при погранични работници; от дълготрайни договорни отношения, водещи до подобна степен на физическо присъствие на самостоятелно заето лице; от участие в присъствени периодични курсове за обучение; или от други ситуации, като например тези на командированите работници или пенсионери, когато те са свързани с подобна степен на физическо присъствие на съответната територия.

26. (в сила от 30.06.2017г, въведена с РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2016/2286) „Отворен пакет за данни“ означава тарифен план за предоставяне на една или повече мобилни услуги, който не ограничава обема на мобилните услуги за данни на дребно, включени срещу заплащане на фиксирана периодична такса, или за който националната единична цена за мобилни услуги за данни на дребно, получена като месечната абонаментна такса без ДДС за мобилни услуги на дребно за целия отчетен период се раздели на общия обем на предоставяните в националните граници мобилни услуги за данни на дребно, е по-ниска от регулираната максимална цена за роуминг на едро, посочена в член 12 от Регламент (ЕС) No 531/2012.

**XXIV. Допълнителна разпоредба (изм. 30.04.2016г.)**

**Измененията на т.60, ал. 3 са валидни за потребители, сключили договори за електронни съобщителни услуги след 29.11.2015г.**

- 122 -



**ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ**

за участие в „открита“ по вид процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Предоставяне на услуги за пренос на глас и данни посредством обществена далекосъобщителна мрежа по стандарт GSM/ UMTS/ LTE или еквивалент с национално покритие от лицензиран оператор, включително Гласова комуникация (тип Voice), Текстова комуникация (тип SMS), Пренос на данни (тип CSD, EDGE, GPRS/3G/4G)“, референтен № PPS19-048

От: „ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ“ ЕАД, със седалище град София, п.к.1766, район „Младост“, ж.к. Младост 4, Бизнес Парк София, сграда 6 и адрес за кореспонденция гр. София, п.к.1766, район „Младост“, ж.к. Младост 4, Бизнес Парк София, сграда 6, тел.: +359895/400372, факс: +359898/198398, e-mail: [kmihailov@telenor.bg](mailto:kmihailov@telenor.bg),

Уважаеми госпожи и господа,

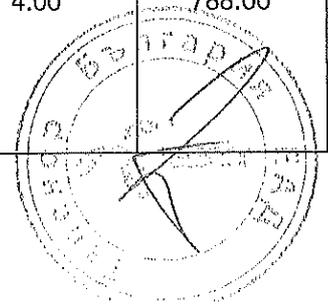
аз долуподписаният Кирил Михайлов Михайлов, в качеството си на Мениджър „Стратегически продажби – Държавен сектор“ и пълномощник на „Теленор България“ ЕАД, участник в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Предоставяне на услуги за пренос на глас и данни посредством обществена далекосъобщителна мрежа по стандарт GSM/ UMTS/ LTE или еквивалент с национално покритие от лицензиран оператор, включително Гласова комуникация (тип Voice), Текстова комуникация (тип SMS), Пренос на данни (тип CSD, EDGE, GPRS/3G/4G)“, референтен № PPS19-048, предлагам следното ценово предложение:

**1. Цените и условията на карти за гласова комуникация и новите технологични карти са следните:**

№ по ред	Услуга	Брой карти към момента на обявяване на процедурата	Месечна такса за 1 (една) карта, в лева без ДДС	Месечна такса за всички карти, в лева без ДДС
1	2	3	4	5 = 3 * 4
	<b>DATA към VOICE</b>			
1	VOICE абонаментен план на кандидат плюс неограничен Data пакет 1 за VOICE абонаментен план с включен пренос на данни за обем от 50 MB на максимална скорост на кандидат I, като трафика след достигане на обема на максимална скорост не трябва да бъде прекъсван, но е допустимо да бъде на по-ниска скорост, не по-малка от 128 kb/s.	2 283	3.00	6 849.00
2	Месечна абонаментна такса за предоставяне на неограничен Data пакет 2 за VOICE абонаментен план с включен пренос на данни за обем от 500 MB на максимална скорост на кандидат I, като трафика след достигане на обема на максимална скорост не трябва да бъде прекъсван, но е допустимо да бъде на по-ниска скорост, не по-малка от 128 kb/s.	197	4.00	788.00

*Кирил Михайлов Михайлов*

- 12.12.19



3	Месечна абонаментна такса за предоставяне на неограничен Data пакет 3 за VOICE абонаментен план с включен пренос на данни за обем от 2,500 MB на максимална скорост на кандидат i, като трафика след достигане на обема на максимална скорост не трябва да бъде прекъсван, но е допустимо да бъде на по-ниска скорост, не по-малка от 128 kb/s.	51	5.00	255.00
4	Месечна абонаментна такса за предоставяне на неограничен Data пакет 4 за VOICE абонаментен план с включен пренос на данни за обем от 5,000 MB на максимална скорост на кандидат i, като трафика след достигане на обема на максимална скорост не трябва да бъде прекъсван, но е допустимо да бъде на по-ниска скорост, не по-малка от 128 kb/s.	45	6.00	270.00
	Месечна абонаментна такса за предоставяне на неограничен Data пакет 5 за VOICE абонаментен план с включен пренос на данни за обем от 25,000 MB на максимална скорост на кандидат i, като трафика след достигане на обема на максимална скорост не трябва да бъде прекъсван, но е допустимо да бъде на по-ниска скорост, не по-малка от 128 kb/s.	6	12.00	72.00
<b>DATA</b>				
6	Месечна абонаментна такса за предоставяне на неограничен Data пакет 1 с включен пренос на данни за обем от 2,500 MB на максимална скорост, като трафика след достигане на обема на максимална скорост не трябва да бъде прекъсван, но е допустимо да бъде на по-ниска скорост, не по-малка от 128 kb/s.	282	5.00	1 410.00
7	Месечна абонаментна такса за предоставяне на неограничен Data пакет 2 с включен пренос на данни за обем от 10,000 MB на максимална скорост, като трафика след достигане на обема на максимална скорост не трябва да бъде прекъсван, но е допустимо да бъде на по-ниска скорост, не по-малка от 128 kb/s.	139	7.00	973.00
<b>GPRS</b>				
8	Месечна абонаментна такса за GPRS сим карта;	18 700	0.60	11 220.00
<b>CSD-GPRS</b>				
9	Месечна абонаментна такса за CSD сим карта;	3 500	0.60	2 100.00
<b>Месечната стойност на разходите за осигуряване на гласови услуги и услуги за пренос на данни, в лева без ДДС:</b>				<b>23 937.00</b>

2. Цените за услугите предмет на Опция 1: Осъществяване на пренос на данни чрез съществуващи мобилни номера към технологични СИМ карти, монтирани в устройства на възложителя към месец Ноември 2019 г. са следните:

*Ален*

*[Signature]*

- 123 -



№ по ред	Услуга	Брой карти към момента на обявяване на процедурата	Месечна такса за 1 (една) карта, в лева без ДДС	Месечна такса за всички карти, в лева без ДДС
1	2	3	4	5 = 3 * 4
<b>CSD</b>				
1	Месечна абонаментна такса за CSD сим карта на кандидат i;	3000	0.60	1 800.00
<b>GPRS</b>				
2	Месечна абонаментна такса за GPRS сим карта на кандидат i;	9000	0.60	5 400.00
<b>CSD- GPRS</b>				
3	Месечна абонаментна такса за CSD-GPRS сим карта на кандидат i;	11000	0.60	6 600.00
<b>Месечна стойност на разходите при възлагане на Опция 1. Пренос на данни чрез съществуващи мобилни номера към технологични СИМ карти монтирани в устройства, в лева без ДДС:</b>				<b>13 800.00</b>

**3. Месечната абонаментна такса при възлагане на Опция 2: Осигуряване на свързаност към Резервен център за данни на възложителя, е следната:**

№ по ред	Услуга	Месечна абонаментна такса (лева без ДДС)
1	Месечна абонаментна такса за поддръжка на свързаност към резервен център на данни	0.00

**Декларирам, че:**

1. Всички разговори и кратки текстови съобщения в „Затворена група“ на възложителите, към мрежата на оператора и към други мобилни и фиксирани мрежи на територията на Р. България както и между СИМ картите/номерата и изградената вътрешна телефонна система на възложителите са неограничени, без да се дължат допълнителни плащания (такси) за това.
2. Предложените цени са в лева без ДДС и са валидни през цялото денонощие, независимо в кой /какъв ден от седмицата (работен, неработен, празничен) се използват услугите.
3. Приемам плащането да се извършва в срок до 60 календарни дни от датата на издаване на фактура в оригинал, придружена с двустранно подписан протокол за заявените и извършените доставки/услуги за съответния месец.

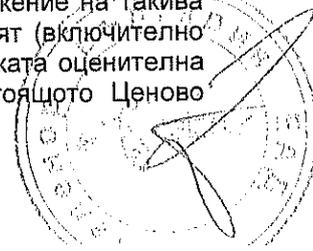
**Обработване и съхранение на лични данни:**

Във връзка с влизане в сила, считано от 25.05.2018 г. на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО, информиран съм, че Възложителят (включително чрез неговия помощен орган, а именно назначената за провеждане на поръчката оценителна комисия) ще обработва и съхранява личните ми данни, посочени в настоящото Ценово

*(Своето)*

*Закон*

*12451*



предложение, за целите на провеждане на обществената поръчка, като за целта ще предприеме всички необходими мерки за защита на личните ми данни според действащата нормативна уредба.

Дата 04.07.2019 година

Подпис и печат:  
Име и Фамилия Кирил Михайлов  
Мениджър „Стратегически  
продажби – Държавен сектор“

на основание чл.  
36а, ал. 3 от ЗОП

*Handwritten signatures*

- 125 -



## ПРИЛОЖЕНИЕ към Ценово предложение

във връзка с за участие в открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Предоставяне на услуги за пренос на глас и данни посредством обществена далекосъобщителна мрежа по стандарт GSM/ UMTS/ LTE или еквивалент с национално покритие от лицензиран оператор, включително Гласова комуникация (тип Voice), Текстова комуникация (тип SMS), Пренос на данни (тип CSD, EDGE, GPRS/3G/4G)“, референтен № PPS19-048

### 1. Допълнителни пакети за пренос на данни към VOICE СИМ картите на Възложителя:

Параметър/Пакет	3000	20000
Месечен абонамент	7.00 лв.	12.00 лв.
Брой МВ на максимално достижима скорост предоставени общо за България и ЕС през APN telenorbg	3000 MB	20000 MB
Включени МВ на максимално достижима скорост предоставени общо за България и ЕС през APN telenorbg на месец	неограничени	

Скорост за пренос на данни след изчерпване на включените в пакета МВ е 128 kbps.  
Цените са в лева без ДДС.

### 2. Пакети за ползване на мобилен интернет чрез data SIM:

Параметър/Пакет	20 000	50 000
Месечен абонамент	16.99 лв.	29.99 лв.
Брой национални МВ на максимална достижима скорост, като цената след изчерпването им е 0.00 лв. на МВ	20 000 MB	50 000 MB
Брой включени МВ в ЕС на максимална скорост, като след изчерпването им се таксуват на цена от 0.0087 лв. на МВ	4100 MB	7800 MB

Скорост за пренос на данни в България след изчерпване на включените е 128 kbps.  
Цените са в лева без ДДС.

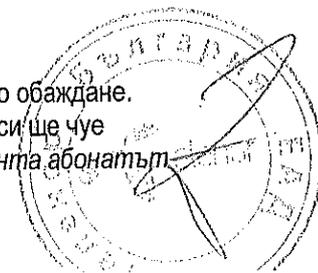
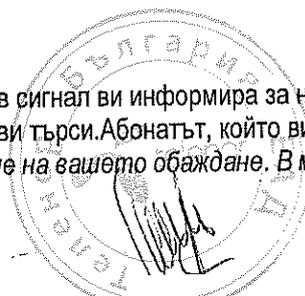
### 3. „Теленор България“ ЕАД ще предостави на Възложителя отстъпка от 10% за закупуване на мобилни апарати и устройства от официалната си ценова листа.

### 4. Изчакване на повикване – бесплатно

Ако по време на разговор още някой ви търси, кратък звуков сигнал ви информира за новото обаждане. На дисплея ще се появи името или номерът на този, който ви търси. Абонатът, който ви търси ще чуе безплатно следното съобщение: „Моля, изчакайте приемане на вашето обаждане. В момента абонатът




- 126 -



разговаря." Можете да приемете, да отхвърлите или да игнорирате второто обаждане. В даден момент само едно обаждане може да е чакащо.

#### 5. Задържане на повикване – бесплатно

По време на разговор можете временно да прекъснете разговора (без да го прекратявате), за да:

- инициирате ново повикване
- приемете чакащо повикване

По едно и също време само едно от обажданията може да е активно и само едно задържано. Освен това можете да редувате двете обаждания колкото пъти пожелаете

#### 6. Гласова поща – 0.00 лв. без ДДС.

Гласова поща е услуга която ви дава възможност да не пропускате входящите си обаждания дори когато:

- телефонът ви е изключен или не сте в зона с покритие на Telenor;
- не можете или не желаете да отговорите на повикването;
- линията ви е заета.

В тези случаи вашите входящи обаждания ще бъдат автоматично записани в вашата гласова пощенска кутия

#### 7. Забрана на изходящи повиквания – бесплатно

Удобно е да имате ефикасна система за контрол на разходите, когато някой друг използва вашия телефон или сте в роуминг.

#### 8. Пренасочване на повикванията – според ценовите условия на Възложителя.

Ако вие не можете да отговорите на повикванията, не желаете да получавате обаждания или батерията ви е изтощена, все пак можете да получите обажданията си на избран от вас телефон - фиксиран или мобилен. Можете също така да пренасочите всички обаждания към пощенската си кутия. Телефонът ви няма да звъни, дори ако е включен, а човекът, който ви търси, ще бъде информиран, че повикването му се пренасочва

#### 9. Контрол на повикванията – бесплатно

Услугата дава възможност да контролирате и входящите и изходящите си обаждания чрез задаване на настройки.

#### 10. Видео Разговор

Видео разговор се осъществява посредством високоскоростната мобилна технология от трето поколение 3G и позволява и на двамата събеседници да виждат на екрана на телефона си в реално време другия, както и собственото си изображение в малко прозорче

- Видео разговор в мрежата на TELENOR - 0.49 лв./мин.
- Видео разговор към други национални мобилни мрежи и в роуминг зона ЕС - 0.49 лв./мин.
- Видео разговори към мобилните оператори от зона „Балкани“ - 0.83 лв./мин.
- Видео разговори към мобилни оператори в САЩ, Канада, Русия - 0.99 лв./мин.
- Видео разговори към мобилни оператори в Европа - 1.29 лв./мин.
- Видео разговори към мобилни оператори от всички останали държави - 1.44 лв./мин.

*Александър Александров*

199-



### 11. MMS

Услугата MMS предоставя възможност за съчетаване на текст, цветни графики, картина и звук в едно мултимедийно съобщение

- Мултимедийни съобщения (MMS) в мрежата на TELENOR: **0.20 лв./MMS**
- Мултимедийни съобщения (MMS) към други мобилни мрежи: **0.45 лв./MMS**

### 12. Е-Фактура – бесплатно

За да избегнете подробните сметки и досадните проверки ние Ви предлагаме услугата **е-Фактура**. Вече имате бърз и лесен достъп до вашите фактури. Можете по всяко време да направите справка за дължимите по тях суми и за проведените от вас разговори.

Ако получавате повече от една фактура и те са от различни отчетни периоди, на сайта ще намерите справка за всички дължими суми към съответната дата.

Можете да получите и допълнителна информация за:

- Фактури за три месеца назад.
- Общата дължима сума по вашата фактура/и.
- Разбивка по пера на дължимата сума.
- Дължимите суми за всеки ваш телефонен номер общо и по пера.
- Справка за проведените от всеки телефонен номер разговори (дата, час, продължителност, търсен номер, стойност на разговора).
- Номер на последната неплатена фактура и срок за заплащането и
- Графично изображение на суми по фактура, разбивки по направления и телефонни номера
- Експорт на Фактури, суми, подробни разпечатки за избран период в различни формати: PDF, XLS, CSV, XML
- Потребители към Вашия Клиентски номер: задаване на права за достъп и администрация на телефонните номера към Вашия клиентски номер.
- Възможност за известяване при нова фактура по SMS или e-mail

### 13. Безплатна подмяна на СИМ карта при загуба или кражба

### 14. Безплатно ползване на услугата “Кой ме търси”

Възможност да получавате информация за пропуснатите си повиквания в случай на изключен мобилен апарат или при липса на покритие.

### 15. Достъп до специален номер 177

При подписване на договор с Telenor ще ви предостави безплатно достъп до специалния номер за обслужване на ключови клиенти.

### 16. Спешна помощ

С Telenor можете да се свържете безплатно 24 часа в денонощието с определени номера за спешна помощ:

- **150** Спешна медицинска помощ
- **160** Пожарна
- **166** Полиция
- **112** Международен номер за Спешна помощ

*Венц* *Мис* - 198 -



17. Цена на SMS до международни направления – 0.11 лв. без ДДС.

18. Цена на MMS до международни направления – 0.37 лв. без ДДС.

19. Цени на международни разговори по зони:

ТАРИФИ ЗА МЕЖДУНАРОДНИ РАЗГОВОРИ		
Зона	Тарифа	Страни в съответната зона
Зона 1	0.20 лв.	Фиксирани и мобилни мрежи: САЩ, Канада, Русия. Фиксирани мрежи: Австрия, Белгия, Хърватска, Кипър, Чехия, Дания, Финландия, Франция*, Германия, Гърция, Великобритания, Холандия, Унгария, Ирландия, Израел, Италия, Япония, Лихтенщайн, Люксембург, Северна Македония, Монако, Норвегия, Полша, Португалия, Румъния, Сърбия, Черна гора, Словакия, Словения, Испания, Швеция, Швейцария, Турция.
Зона 2	0.25 лв.	Фиксирани мрежи: Албания, Алжир, Андора, Армения, Беларус, Босна и Херцеговина, Естония, Гваделупа, Грузия, Гибралтар, Исландия, Латвия, Либия, Литва, Малта, Мартиника, Молдова, Мароко, Палестина, Реюнион, Сан Марино, о-в Сен Мартен, Тунис, Украйна, Френска Гвиана. Мобилни мрежи: Европа (с изключение на Грузия), Гваделупа, Мартиника, о-в Сен Мартен, Реюнион, Френска Гвиана.
Зона 3	1.44 лв.	Фиксирани и мобилни мрежи – Всички останали страни
Зона Балкани	0.20 лв.	Cosmofon (Македония (FYROM), AMC (Албания), Telenor Serbia (Сърбия), Turkcell (Турция)

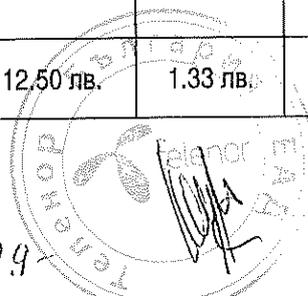
Цените са в лева без ДДС.

20. Цени за разговори в роуминг, SMS, MMS и мобилен интернет за всички зони извън Зона Европейски съюз:

Travel'n'Talk зони	Изходящо обаждање към			Входящи обаждания	SMS	MMS	Мобилен интернет
	България, Европейски съюз и страна на пребиваване	Страни извън Европейски съюз	Сателитни мрежи				
Европейски съюз	Цената за обаждање към други национални мрежи според абонаментния план	5.00 лв.	11.00 лв.	0.00 лв.	Цената за SMS към други национални мрежи според плана	0.36 лв.	0,0087* лв./MB
Други държави в Европа	2.91 лв.	5.00 лв.	12,50 лв.	1.33 лв.	0.66 лв.	1.57 лв.	12.50 лв./MB

*Олег*

129



Държави извън Европа	5.00 лв.	5.00 лв.	12.50 лв.	1.99 лв.**	0.83 лв.	1.57 лв.	20.83 лв./МВ
----------------------	----------	----------	-----------	------------	----------	----------	--------------

Цените са в лева без ДДС.

Принцип на първоначално/ последващо тарифиране на разговори в роуминг (в секунди): Изходящи разговори към зона Европейски съюз в рамките на зона Европейски съюз според абонаментния план; за всички останали зони и случаи – 60/60. Принцип на първоначално/ последващо тарифиране на мобилен интернет в роуминг (в KB): в зона Европейски съюз според абонаментния план; след изчерпване на включените в плана МВ на максимално достижима скорост, предоставени за роуминг зона ЕС съгласно политиката за справедливо ползване – 1/1; за останалите зони – 100/100, а за услугата Blackberry извън зона Европейски съюз 30/30.

\* Цената се прилага след изчерпване на включените в плана МВ на максимално достижима скорост, предоставени за роуминг зона ЕС съгласно политиката за справедливо ползване.

\*\* Някои от мобилните оператори в зона "Държави извън Европа" таксуват допълнително входящите обаждания. В тези случаи таксите се добавят към посочената цена за входящо обаждане. Цените на тези държави можете да намерите на страницата на Теленор- [www.telenor.bg](http://www.telenor.bg)

\*\* AT&T САЩ таксуват всички неуспешни опити за повикване.

- **Зона Европейски съюз**

Австрия, Белгия, Великобритания, Гваделупа, Германия, Гибралтар, Гърция, Дания, Естония, Ирландия, Исландия, Испания, Италия, Кипър, Латвия, Литва, Лихтенщайн, Люксембург, Малта, Мартиника, Норвегия, Полша, Португалия, Реюнион, Румъния, Словакия, Словения, Унгария, Финландия, Франция, Френска Гвиана, Холандия, Хърватия, Чешка Република, Швеция

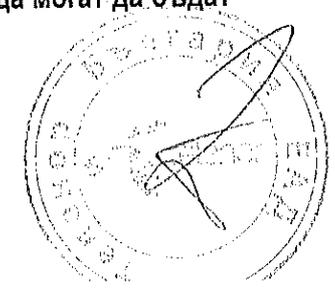
- **Зона други държави в Европа**

Албания, Андора, Армения, Беларус, Босна и Херцеговина, Джърси, Косово, Македония, Молдова, Монако, Черна Гора, Сан Марино, Сърбия, Турция, Швейцария, Украйна.

- **Зона държави извън Европа - Всички други държави.**

21. Преференциална оферта за служители на Възложителя, като физически лица – „Теленор България“ ЕАД ще предложи 20% отстъпка от месечния абонамент за всички предлагани в портфолиото на оператора абонаментни планове за физическите лица за гласови услуги със стандартен месечен абонамент, валидни към момента на активиране на съответния номер. Предложението важи и в случаите, в които абонаментния план се предлага и с допълнителни промоционални МВ или промо услуги (например включена услуга HBO Go), като задължително условие е абонаментния план да не се предлага с промоционална отстъпка. Разговорите между картите на служителите като физически лица и всички служебни номера в групата на „ЧЕЗ Разпределение България“ АД ще бъдат неограничени и безплатни. Общият брой VOICE СИМ карти, които едно физическо лице, може да притежава ще е до 4 (четири) броя. Програмите за физически лица могат да бъдат намерени на следния линк: <https://www.telenor.bg/bg/plans/postpaid-plans>.

*Александър*



**22. Специална оферта за GPS услуга – Теленор автопарк решения**

	Пакет 1	Пакет 2
Месечен абонамент	15.00	25.00
Монтаж на устройство в сервиз на доставчика	0.00	0.00

- Горепосочените такси и цени са в лева, без ДДС
- В цената на пакета е включено GPS устройство и сим карта
- Цената за монтажа на устройството се заплаща на Теленор с първата издадена фактура
- Гаранционен срок на оборудването – 2 години
- Ползването на услугите извън страната е възможно след активиране на роуминг услуга
- Можете да направите тест с демо профил на нашата специализирана уеб платформа
- Монтажът на GPS оборудването се извършва от оторизираните сервизни партньори на Теленор. Посещението за монтаж на място при клиента се заплаща допълнително – 0.00 лв. еднократна такса.

За всички неописани услуги вадат цените публикувани на интернет страницата на „Теленор България“ ЕАД [www.telenor.bg](http://www.telenor.bg)

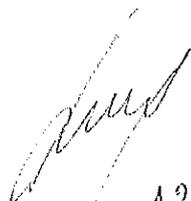
04.07.2019г.

С уважение:

на основание чл.  
36а, ал. 3 от ЗОП

**Кирил Михайлов**

Мениджър „Стратегически продажби - Държавен сектор”  
и пълномощник на „Теленор България“ ЕАД



- 131 -



Приложение 5 към договора

## СПОРАЗУМИЕНИЕ ЗА ОБРАБОТВАНЕ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИ ДАННИ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТОРИ

Днес, 14.11 2019 г., в гр. София, България,

Между

(1). „ЧЕЗ РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ БЪЛГАРИЯ“ АД, със седалище и адрес на управление: Република България, гр. София 1784, Столична община, район „Младост“, бул. „Цариградско шосе“ № 159, БъчМарк Бизнес Център, вписано в Търговския регистър при Агенцията по вписванията с ЕИК: 130277958, ИН по ЗДДС: BG 130277958, представлявано от Виктор Лосовишев Спансев, в качеството му на упълномощен член на Управителния съвет на дружеството, редовно упълномощен с решение, отразено в т. 18 от Протокол № 484/ 28.08.2019 г. от редовно заседание на Управителния съвет на дружеството (наричана по-нататък „ЧЕЗ“), от една страна

и

(2). „ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ“ ЕАД, със седалище и адрес на управление: Република България, област София (столица), община Столична гр. София 1766, район „Младост“, жк. Младост 4, Бизнес Парк София, сграда 6, тел.: +359895400372, факс: +359898198398, вписано в Търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел при Агенцията по вписванията с ЕИК: 130460283, представлявано от Джейсън Кристос Кинг и Марек Слачик, в качеството им на Представители и членове на Съвета на директорите на дружеството, чрез пълномощника им Владимир Христов – Директор Дирекция „Бизнес канали“ на „Теленор България“ ЕАД, редовно упълномощен с пълномощно с нотариална заверка на подписа с рег. № 17444 от 21.08.2019 г. по описа на нотариус – Валентина Благоева, рег. № 302 на Нотариална камара на Република България (наричано по-нататък „ПОЛУЧАВАЩ АДМИНИСТРАТОР“)

наричани по-нататък поотделно „Страна“ и заедно „Страни“,

се сключи следното Споразумение за обработване и защита на лични данни (наричано по-нататък „Споразумение“).

Доколкото Страните ще осъществяват обмен на лични данни, в който обмен всяка от Страните може да разкрива и съответно получава лични данни.

В съответствие с условията, посочени в настоящото Споразумение, Страните взаимно се договориха за следното:

### 1. Дефиниции:

При прилагане и тълкуване на настоящото Споразумение използваните термини ще имат следното значение:

1.1. „Договор“ е ДОГОВОР № \_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2019 г. между „ЧЕЗ РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ БЪЛГАРИЯ“ АД и „ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ“ ЕАД

1.2. „Регламент/а“: е Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година, относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО. Всички препратки към Регламента следва да бъдат разглеждани и като



препратки към всички приложими норми от законодателството на Република България или на друга държава членка, които транспонират или са приети на основание на Регламента в българско национално право или съответно в националното право на друга държава членка.

1.3. „Приложими правила/ Приложими правила за защита на личните данни“ по смисъла на това Споразумение са Регламентът, както и всички други действащи и приложими нормативни актове (регламенти, закони, наредби и др.), кодекси на поведение и др. под., които уреждат защитата и обработването на Личните данни, както и всички приложими към обработването на Личните данни правила и политики на Страните.

1.4. „Лични данни“: са лични данни по смисъла на чл. 4 (1) от Регламента, които ЧЕЗ предоставя на ПОЛУЧАВАЩИЯ АДМИНИСТРАТОР във връзка с изпълнението на Договора.

1.5. „Субект на данни“: е субект на данни по смисъла чл. 4 (1) от Регламента, за който се отнасят предоставените Лични данни в съответствие с настоящото Споразумение. Категориите Субекти на данни са изброени в чл. 3.3 от настоящото Споразумение по-долу.

1.6. Всички термини и определения, използвани в настоящото Споразумение, за които не е посочена дефиниция в настоящото Споразумение, имат значението, използвано в Договора, а ако в Договора няма такова, имат значението, дадено им в Регламента, или, ако не са дефинирани в Регламента, значението, дадено им съответните други Приложими правила. Това включва термините „Администратор“, „Обработващ“, „Обработване“ и др.

## **2. Предмет и срок**

2.1. Във връзка с и за целите на изпълнението на Договора ЧЕЗ ще предоставя на ПОЛУЧАВАЩИЯ АДМИНИСТРАТОР, посочените в т. 3.1 Лични данни относно Субектите на данни.

2.2. Всяка от Страните действа като администратор на Личните данни по отношение на обработването, което извършва за осъществяването на своята дейност, освен ако изрично не е уговорено друго между Страните. Във връзка с горното всяка от Страните се задължава да спазва Приложимите правила за защита на личните данни, както и всеки специален закон относно режима на информацията, която обработва в рамките на дейността си.

2.3. ЧЕЗ гарантира, че е уредил по подходящ начин отношенията си със Субектите на данните и разполага с надлежно и валидно правно основание за законосъобразното предоставяне на Личните данни към ПОЛУЧАВАЩИЯ АДМИНИСТРАТОР, включително, но не само че е предоставил пълна, ясна и разбираема информация на Субектите на данните относно осъществявания обмен на Лични данни.

2.4. ПОЛУЧАВАЩИЯТ АДМИНИСТРАТОР гарантира, че обработването на предоставените му от ЧЕЗ Лични данни ще се осъществява на територията на: Република България.

2.5. Настоящото Споразумение е неразделна част от Договора.

2.6. Настоящото Споразумение влиза в сила от ..... г. и се прилага за целия срок на действие на Договора.

2.7. За периода от сключването на настоящото Споразумение до датата, към която ще започне да се прилага Регламентът, настоящото Споразумение ще се прилага в пълен



обем, с изключение на уговорките, които противоречат на действащи към момента и приложими императивни правила за защита на личните данни или които обективно са неизпълними, поради факта, че Регламентът още не се прилага.

### **3. Видове Лични данни, Субекти, Основание и Срок на обработването –**

3.1. ЧЕЗ ще предоставя на ПОЛУЧАВАЩИЯ АДМИНИСТРАТОР следните видове Лични данни

- имена
- телефонни номера,
- и т.н.....

3.2. ЧЕЗ предоставя Личните данни по т. 3.1 на ПОЛУЧАВАЩИЯ АДМИНИСТРАТОР и съответно ПОЛУЧАВАЩИЯТ АДМИНИСТРАТОР ще обработва и използва Личните данни за следните цели и на следните правни основания: сключването, изпълнението и прекратяването на отношения с наши корпоративни клиенти и други, описани в Политиката за личните данни при работа с корпоративни клиенти, налична на <https://www.telenor.bg/privacy>.

3.3. Личните данни по т. 3.1 се отнасят до следните категории Субекти на данни: данни за законните представители, пълномощници и лица за контакт на ЧЕЗ.

3.4. ЧЕЗ предоставя Личните данни въз основа на ДОГОВОР № \_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2019 г. между „ЧЕЗ РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ БЪЛГАРИЯ“ АД и „ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ“ ЕАД

3.5. ПОЛУЧАВАЩИЯТ АДМИНИСТРАТОР ще обработва личните данни по т. 3.1 в следните срокове: Описани в Политиката за лични данни при работа с корпоративни клиенти, налична на <https://www.telenor.bg/privacy> ПОЛУЧАВАЩИЯТ АДМИНИСТРАТОР може да обработва Личните данни и за по-дълги от посочените по-горе срокове, ако действащото законодателство изисква обработването им за такива по-дълги срокове.

### **4. Технически и организационни мерки**

4.1. ПОЛУЧАВАЩИЯТ АДМИНИСТРАТОР гарантира на ЧЕЗ, че прилага подходящи технически и организационни мерки в съответствие с изискванията на Регламента и Приложимите правила за защита на личните данни и се задължава да осигурява защита на правата на Субектите на данни.

4.2. ПОЛУЧАВАЩИЯТ АДМИНИСТРАТОР гарантира на ЧЕЗ, че персоналът, който ще има достъп до Личните данни, е преминал встъпителни и ще преминава регулярни обучения по обработване и защита на Личните данни, съобразени с конкретните дейности по обработване и конкретните рискове, свързани с обработването на Лични данни. ПОЛУЧАВАЩИЯТ АДМИНИСТРАТОР също гарантира, че всяко лице, което ще има достъп до Лични данни, е поело ангажимент за поверителност или е задължено по закон да спазва поверителност;

4.3. ПОЛУЧАВАЩИЯТ АДМИНИСТРАТОР прилага следния Кодекс на поведение по смисъла на чл. 40 от Регламента:

4.4. ПОЛУЧАВАЩИЯТ АДМИНИСТРАТОР притежава следния сертификат за обработване на лични данни по смисъла на чл. 42 от Регламента:

### **5. Задължения на ПОЛУЧАВАЩИЯ АДМИНИСТРАТОР**



5.1. ПОЛУЧАВАЩИЯТ АДМИНИСТРАТОР се задължава:

5.1.1. да обработва Личните данни при спазване на Регламента и всички други Приложими правила за защита на личните данни, включително, но не само:

а) при спазване на принципите, свързани с обработването на лични данни и само доколкото е налице правно основание за съответното обработване;

б) да прилага подходящи технически и организационни мерки в съответствие с изискванията на Регламента и на настоящото Споразумение и всички други Приложими правила за защита на личните данни, включително;

в) да спазва задълженията си за уведомяване на надзорния орган и на Субектите на данните за нарушение на сигурността на Личните данни.

5.1.2. да уведомява незабавно ЧЕЗ в случай:

а) на каквито и да е дейности по разследване, предприети от надзорен орган по защита на личните данни по отношение на обработването на Личните данни;

б) че е налице законово задължение за, или е налице искане на държавен, съдебен и/или друг орган на власт за предоставяне на Лични данни, освен в случаите, когато такова уведомяване противоречи на императивни норми на закона;

в) на отпадане на правното основание за обработването на Личните данни;

5.1.3. да уведомява ЧЕЗ незабавно и при всички случаи преди или най-късно едновременно с уведомяването на надзорния орган по защита на личните данни за всяко нарушение или подозрение за нарушение на сигурността на Личните данни.

5.1.4. да подпомага и да оказва пълно съдействие на ЧЕЗ за изпълнението на задълженията на ЧЕЗ, свързани с обработването и защитата на Личните данни, съгласно изискванията на Регламента и на всички други Приложими правила за защита на личните данни; включително, но не само:

а) за изпълнение на искания за упражняване на правата на Субектите на данни;

б) за уведомяване на надзорния орган и на Субектите на данни за нарушение на сигурността на Личните данни;

в) при провеждане от страна на надзорния орган по защита на личните данни на разследвания, свързани със защитата на Личните данни.

5.1.5. да обезщети всички вреди, които дадено лице може да претърпи в резултат на обработване на Лични данни от страна на ПОЛУЧАВАЩИЯ АДМИНИСТРАТОР, което обработване нарушава Регламента или други Приложими правила за защита на личните данни, освен ако ПОЛУЧАВАЩИЯТ АДМИНИСТРАТОР не докаже, че по никакъв начин не е отговорен за вредите.

5.2. ПОЛУЧАВАЩИЯТ АДМИНИСТРАТОР се задължава да не се обработва Личните данни за цели, различни от целите по т. 3.2, както и да не обработва Личните данни по начин, несъвместим с тези цели. За всяко обработване на Личните данни за цели, различни от



целите по т. 3.2, ПОЛУЧАВАЩИЯТ АДМИНИСТРАТОР се задължава предварително да уреди по подходящ начин отношенията си със Субектите на данните, въз основа на надлежно и валидно правно основание за законосъобразното им обработване, включително, но не само да предостави предварително на Субектите пълна, ясна и разбираема информация относно това обработване.

5.3. В случаите по т. 5.2, изречение последно ПОЛУЧАВАЩИЯТ АДМИНИСТРАТОР:

5.3.1. носи пълна отговорност за законосъобразността на обработването на Личните данни и за спазването на правата на Субектите на данните и на всички Приложимите правила за защита на личните данни;

5.3.2. се задължава да уведоми ЧЕЗ преди започване на съответното обработване като посочи и основанието за законосъобразното му извършване;

5.3.3. в случай на проверки и разследвания от надзорния орган по защита на личните данни или при искания от Субектите на данни за упражняване на правата им да оказва пълно съдействие на ЧЕЗ, включително, но не само, като предоставя надлежни доказателства за изпълнение на задълженията му по това Споразумение и по Приложимите правила за защита на личните данни и за наличието на валидно правно основание за обработването на Личните данни.

5.4. ако ЧЕЗ инструктира ПОЛУЧАВАЩИЯ АДМИНИСТРАТОР да заличи някаква част от личните данни, предадени му на основание Договора и този Анекс, ПОЛУЧАВАЩИЯТ АДМИНИСТРАТОР трябва да предостави на ЧЕЗ копие от личните данни, които се обработват, на информационен носител. Предоставянето по предходното изречение се придружава от двустранно подписан приемно-предавателен протокол, като всяка от страните получава екземпляр от него. Освен това в срок до 5 (пет) работни дни от даване на инструкцията за заличаване на данни от ЧЕЗ, ПОЛУЧАВАЩИЯТ АДМИНИСТРАТОР заличава всички лични данни, посочени в инструкцията, от всички бази данни и архиви, където се съхраняват същите по време на обработката, и навсякъде, където е приложимо, унищожава или връща на ЧЕЗ всички документи, събрани в писмена форма, съдържащи обработени лични данни. Същият ред се прилага и в хипотезата на чл. 10.3.

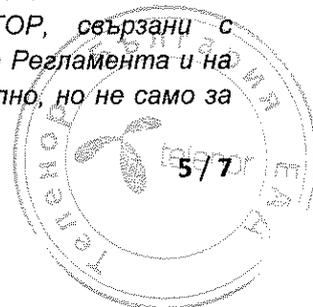
## 6. Задължения на ЧЕЗ

6.1. ЧЕЗ се задължава:

6.1.1. да уреди по подходящ начин отношенията си със Субектите на данни с оглед осигуряване на законосъобразното осъществяване на необходимото за изпълнението на Договора и на настоящото Споразумение предоставяне на Лични данни;

6.1.2. при предоставяне на Личните данни към ПОЛУЧАВАЩИЯ АДМИНИСТРАТОР да осигури прилагането на подходящи технически и организационни мерки в съответствие с изискванията на Регламента и на всички други Приложими правила за защита на личните данни включително, но се само като гарантира, мерки срещу случайно или неправомерно унищожаване, загуба, промяна, неразрешено разкриване или достъп до Личните данни;

6.1.3. да подпомага и да оказва пълно съдействие на ПОЛУЧАВАЩИЯ АДМИНИСТРАТОР за изпълнението на задълженията на ПОЛУЧАВАЩИЯ АДМИНИСТРАТОР, свързани с обработването и защитата на Личните данни, съгласно изискванията на Регламента и на всички други Приложими правила за защита на личните данни; включително, но не само за



уведомяване на надзорния орган и на Субектите на данни за нарушение на сигурността на Личните данни;

6.1.4. да уведоми незабавно ПОЛУЧАВАЩИЯ АДМИНИСТРАТОР в случай че правното основание за обработване на Личните данни от страна на ПОЛУЧАВАЩИЯ АДМИНИСТРАТОР отпадне;

6.1.5. в случай на проверки и разследвания от надзорния орган по защита на личните данни или при искания от Субектите на данни за упражняване на правата им да оказва пълно съдействие на ПОЛУЧАВАЩИЯ АДМИНИСТРАТОР, включително, но не само, като предоставя надлежни доказателства за изпълнение на задълженията му по това Споразумение и по Приложимите правила за защита на личните данни и за наличието на валидно правно основание за предоставянето на Личните данни.

## **7. Превъзлагане на дейности по обработване на Личните данни**

7.1. Всяка от Страните може да превъзлага обработването на Личните данни на обработващи личните данни лица съобразно Приложимите правила за защита на личните данни.

7.2. Всяка от Страните е длъжна да поддържа актуален регистър на всички обработващи, на които е възложила дейности по обработване на Личните данни. Регистърът следва да съдържа пълното име/ наименование и данните за връзка на обработващия, на длъжностното лице по защита на данните (ако има такова); както и категориите дейности по обработване, извършвани от съответния обработващ.

## **8. Отпращане на запитвания и получаване на информация**

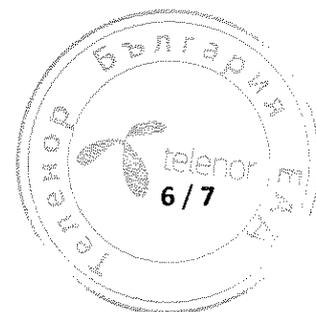
8.1. ЧЕЗ има право по всяко време да отправя запитвания и да получава информация от ПОЛУЧАВАЩИЯ АДМИНИСТРАТОР относно обработването на предоставените Лични данни в съответствие с настоящото Споразумение, доколкото съобщаването на тази информация не нарушава правата и свободите на Субектите на данни. Информацията по направеното запитване се предоставя от ПОЛУЧАВАЩИЯ АДМИНИСТРАТОР в срок до 7 (седем) дни, считано от получаване на съответното запитване, или в друг подходящ срок, заложен от ЧЕЗ в съответното запитване.

8.2. ЧЕЗ има право по всяко време да извършва одити, включително проверки, самостоятелно или чрез назначаване на независим одитор, притежаващ необходимата професионална квалификация, с цел контрол на изпълнението на задълженията на ПОЛУЧАВАЩИЯ АДМИНИСТРАТОР по настоящото Споразумение.

## **9. Поверителност**

Страните се задължават да третират настоящото Споразумение като конфиденциално. Разкриване на обстоятелства по настоящото Споразумение може да се извърши само пред компетентен държавен орган или пред други предвидени в закона лица по предвиден в закона ред.

## **10. Допълнителни разпоредби**



10.1. Всички уведомления, дължими по настоящото Споразумение, трябва да бъдат в писмена форма и следва да бъдат изпратени по пощата или по e-mail на следните координати:

За ЧЕЗ:

Длъжностно лице по защита на данните / лице за контакт: Лазар Чифлигаров - Директор  
Защита На Личните Данни

Адрес: гр. София, бул. Цариградско шосе 159

e-mail: lazar.chifligarov@cez.bg

За ПОЛУЧАВАЩИЯ АДМИНИСТРАТОР:

Длъжностно лице по защита на данните / лице за контакт: Емилиан Златев

Адрес: гр. София, ж.к. Младост 4, Бизнес Парк София, сграда 6

e-mail: ezlatev@telenor.bg

10.2. В случай на прекратяване действието на Договора или на дейностите по обработване на Лични данни от страна на ПОЛУЧАВАЩИЯ АДМИНИСТРАТОР за целите на изпълнението на Договора и настоящото Споразумение Страните се съгласяват, че по избор на ЧЕЗ, ПОЛУЧАВАЩИЯТ АДМИНИСТРАТОР се задължава да заличи или върне на ЧЕЗ всички Лични данни и заличава съществуващите копия, освен ако правото на Съюза или правото на Република България не изисква тяхното съхранение.

10.3. ПОЛУЧАВАЩИЯТ АДМИНИСТРАТОР потвърждава писмено на ЧЕЗ, че Личните данни са върнати, заличени и/или съхранени.

10.4. В случай, че ПОЛУЧАВАЩИЯТ АДМИНИСТРАТОР съхранява Лични данни след прекратяване действието на Договора или на конкретни дейности по обработване на Лични данни, ПОЛУЧАВАЩИЯТ АДМИНИСТРАТОР уведомява ЧЕЗ за правното основание за съхранение, както и се съгласява и гарантира, че ще ги съхранява при спазване на Регламента и на другите Приложими правила за защита на личните данни.

10.5. В случай че някоя/и от клаузите по настоящото Споразумение се окаже/окажат недействителна/и, това няма да влече недействителност на Споразумението, на други клаузи или негови части. Недействителната клауза ще бъде заместена от повелителните норми на закона или установената практика

10.6. Спрямо настоящото Споразумение се прилага правото, приложимо върху Договора.

Настоящото Споразумение се изготви в два еднообразни екземпляра – по един за всяка Страна и се подписа, както следва:

За ЧЕЗ:

на основание чл.  
36а, ал. 3 от ЗОП



За ПОЛУЧАВАЩ АДМИНИСТРАТОР

на основание чл.  
36а, ал. 3 от ЗОП

