

ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА

за участие в „открита“ по вид процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:
„Предоставяне на услуга за пренос на данни през обществена далекосъобщителна мрежа с национално покритие чрез съществуващи мобилни номера към технологични СИМ карти монтирани в устройства“, референтен № PPS19-045

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: kmi hailov@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 „открита“ по вид процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: **„Предоставяне на услуга за пренос на данни през обществена далекосъобщителна мрежа с национално покритие чрез съществуващи мобилни номера към технологични СИМ карти монтирани в устройства“, референтен № PPS19-045,**

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.

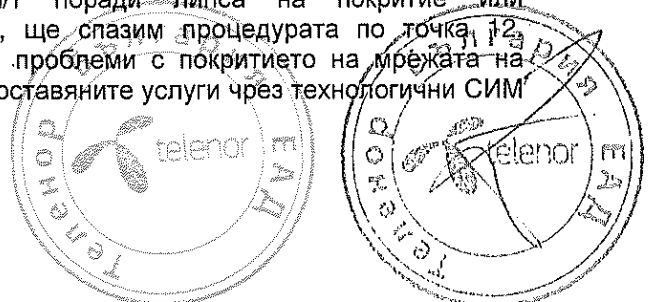
А. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА.

I. Декларираме, че ще изпълняваме предмета на поръчката при следните условия:

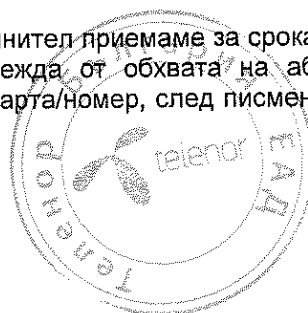
1. Ще предоставим на възложителя услуги за пренос на данни, както следва:

а) Чрез, карти, които към месец Ноември 2019 г. са 4000 бр. CSD, 7000 бр. GPRS и 10000 бр. CSD-GPRS технологични СИМ карти.

- Ще извършим замяната на всички ползвани от възложителя към месец Ноември 2019 г. технологични СИМ карти, които към момента на сключване на договора са собственост и функционират в мобилната (далекосъобщителната) мрежа на друг оператор, и преносимостта на техните номера към нашата мобилна (далекосъобщителна) мрежа в срок до **60 (шестдесет) дни**, считано от датата на нарочен документ за възлагане отправен от страна на възложителя, въз основа на сключен договор за обществена поръчка, без да начисляваме допълнителни разходи за възложителя. В случай че не изпълним задължението си в декларирания срок, приемаме да ни бъде начислена неустойката съгласно посочените условия в Глава II от документацията за обществена поръчка.
- Всички технологични СИМ карти ще използват настоящите (CSD/GPRS/EDGE/3G/4G) и бъдещи технологични стандарти, без да начисляваме допълнителни такси и разходи за възложителя при въвеждане в експлоатация на нов технологичен стандарт.
- В случай, че се наложи замяна/инсталация на технологична СИМ карта в конкретна/и точка/и за достъп и се окаже, че технологичната/ите СИМ картата/тите не функционира/т поради липса на покритие или неизправност в нашата мрежа, ще спазим процедурата по точка 12 „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“, по-долу от настоящото предложение за изпълнение на поръчката.
- Запознати сме и приемаме, че посоченият прогнозен брой на технологичните СИМ карти е към месец Ноември 2019 г. Запознати сме, че броят на технологичните СИМ карти е динамична величина и приемаме да бъдат изменяни от възложителя по време на договора. Запознати сме и приемаме, че 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).
 - В случай че бъдем избрани за изпълнител ще предоставяме услугите, предмет на настоящата процедура, 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).
 - Задължаваме се да обезпечим задължително поддръжката на вида /технологията за осигуряване/ на свързаност на технологичните карти за първоначалния основен срок на договора от 5 години, считано от датата на двустранното му подписване, както и при удължаване на срока на договора за всеки 1-годишен период при условията, посочени в проекта на договор.
 - 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.
 - В случай че бъдем избрани за изпълнител ще осигурим пренос на данни чрез CSD технология, съгласно разговорите/трафика между/към CSD технологичните СИМ карти използвани за пренос на данни в информационни системи и PRI интерфейсите, описани в точка 9. „Технически изисквания за Gateway за свързване с CSD технологични СИМ карти“, по-долу от настоящото предложение за изпълнение на поръчката.
 - В случай че бъдем избрани за изпълнител ще осигурим пренос на данни чрез технологични СИМ карти, съгласно трафикът между/към GPRS технологичните СИМ карти използвани за пренос на данни в информационните системи, описани в точка 4. „Описание на процесите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и регулаторни изисквания към него, които се обезпечават с пренос на данни GPRS/EDGE/3G/4G“ и точка 6. „Достъпност на APN от адресите на физическата свързаност“ по-долу от настоящото предложение за изпълнение на поръчката.
 - Ще осигурим пренос на данни чрез CSD – GPRS технологични СИМ карти с алтернативно използване на едната или другата технология.
 - В случай че бъдем избрани за изпълнител ще запазим мобилните номера на всички технологични СИМ карти, които се използват от възложителя към момента на сключване на договора, като осигурим преносимостта на техните номера към нашата мобилна (далекосъобщителна) мрежа, без да начисляваме допълнителни разходи за възложителя.
 - В случай че бъдем избрани за изпълнител 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.
 - Няма да начисляваме допълнителни разходи за възложителя за пренос на данни, тарифирани за МВ потребен трафик.
 - В случай че бъдем избрани за изпълнител се задължаваме да изработим и предоставим дубликат на технологична СИМ карта, ползвана от възложителя, в случай на кражба, дефектиране или друга причина, поради която предоставената от нас технологична СИМ карта не може да бъде използвана по предназначение, като няма да начисляваме допълнителни разходи за възложителя.
 - В случай че бъдем избрани за изпълнител приемаме за срока на действие на договора възложителят да извежда от обхвата на абонаментната услуга отделна технологична СИМ карта/номер, след писмена поръчка на

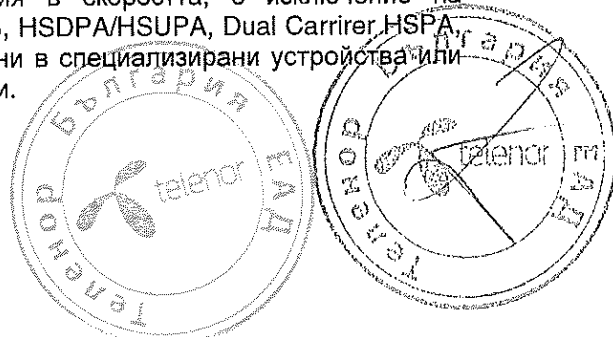


възложителя или от оторизираните от него лица по каналите за обслужване, без възложителят да дължи неустойка и/или допълнително плащане за това.

- Приемаме, след писмена заявка от страна на възложителя, да предоставим детайлна информация за генерирания трафик чрез CSD, GPRS и CSD-GPRS технологичните СИМ карти.
- Задължаваме са да поддържаме следният телефонен номер 177 за 24-часово обслужване с преференциален достъп за незабавна реакция.
- Ще поддържаме телефонен номер 0898400393 факс номер 0898198398 и/или e-mail riikovski@telenor.bg/cezgroup@telenor.bg, на които възложителя може да изпраща писмени поръчки за възлагане на услуги и други документи по предмета на поръчката.
- В случай че бъдем избрани за изпълнител ще предоставяме информация за промени по конкретни услуги, при поискване от страна на възложителя в срок до 10 работни дни от подаване на заявка за промяна.
- В случай че бъдем избрани за изпълнител приемаме да извършваме задължителни и регулярни месечни посещения или да участваме в срещи с възложителя инициирани от двете страни, с цел преглед и оценка на услугите, като посещенията и срещите инициирани от наша страна ще съгласуваме предварително с възложителя.
- Ще предоставим на възложителя или упълномощен от него служител отдалечен достъп до интернет портал (интернет базирано приложение), в който възложителят ще има възможност да прави справки и да администрира ползваните от него услуги, както и да има достъп до електронни обобщени и подробни разпечатки по технологични СИМ карти/номера на месечните фактури във формат подлежащ на обработка.
- Ще предоставим на възложителя възможност да извършва електронни справки за активните/деактивирани карти към края на всеки отчетен период, както и възможност за осигуряване на подробна информация за всеки един номер/ технологична СИМ карта, вкл. дата на активиране/деактивиране, включени услуги, ограничения, кредитен лимит и др.
- Приемаме ограничени/спрени технологични СИМ карти/номера, поради загуба/кражба да възстановяваме само след писмено уведомяване от възложителя по договорените канали за това.
- Спирането на достъп до услуги ще извършваме само след предварително писмено съгласуване с възложителя.
- Приемаме и се задължаваме в случаите на използване на заместващи карти съгласно точка 11 „Организация за обявяване на неизправности или аномалии свързани с пренос на данни.“, подточка 11.3.3., по-долу от настоящото предложение за изпълнение на поръчката, да осигурим изпълнението на услугите по предмета на поръчката, както при използването на собствени карти.
- В случай че бъдем избрани за изпълнител в срок до **5 календарни дни**, считано от датата на двустранното подписване на договора, се задължаваме да подготвим и предоставим на възложителя детайлен индикативен график, при необходимост, по който ще извършим преносимостта на номерата и подмяната на технологичните СИМ картите, ползвани от друг/и оператор/и към момента на влизане в сила на договора, като ще опишем необходимите типови документи и процеса на документооборота.

2. 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 Закона за енергетиката да бъде зависима от нестабилност на покритието или липса на покритие на мобилната (далекосъобщителна) мрежа на изборния за изпълнител на съответната територия на обслужване.
- В случай че бъдем избрани за изпълнител, в местата, в които няма покритие, удовлетворяващо техническите параметри за пренос на данни, ще осигурим свързаност и карти на алтернативен оператор, който може да осигури качествено и непрекъснато покритие на съответното място, съгласно описаната процедура в точка 12. „Процедура за разрешаване на проблеми с покритието на мрежата на изборния за изпълнител за предоставяните услуги чрез технологични СИМ карти, при замяна/преинсталация или инсталация на технологична СИМ карта“, по-долу в настоящото предложение за изпълнение на поръчката.

3. Изисквания за свързаност и конфигуриране на APN.

- Декларираме, че технологичните СИМ карти 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 случай, че използваме заместващи технологични СИМ карти се задължаваме да осигурим свързаност и IP адресация към алтернативен Оператор. Приемаме възложителят да не влиза в договорни отношения, в случай че се наложи да използваме алтернативен Оператор и/или с подизпълнители за осигуряване на свързаност. Задължаваме се ангажиментите за осигуряването на услугата и качеството да са изцяло наши.
- В случай че бъдем избрани за изпълнител се задължаваме да изведем физическа свързаност (независимо от съществуващата) 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 на свързаност **CSD GPRS/EDGE/3G/4G** и да 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, в случай че използваме такъв), свързани с услуги за възложителя, касаещи предмета на договора, сключен в резултат на настоящата поръчка. Приемаме да се включва осигуряване или конфигуриране на нови допълнителни VLAN, разделяне или промяна на структурата на услугите, преместване на технологични 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. Заявяване и промени в конфигурациите описани по-горе ще изпълняваме след писмена поръчка от страна на възложителя.
- Декларираме, че в случай че бъдем избрани за изпълнител, ние (или алтернативния Оператор) се задължаваме да увеличим капацитетите на пренос (капацитет на обмен/трафик на данни чрез съществуващите карти и свързаност до центровете за данни) по заявка на възложителя, без промяна в стойността на услугата, в рамките на физическият капацитет на свързаността, ако те са свързани с предмета на поръчката 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~~ ~~предварително~~ промяната.



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

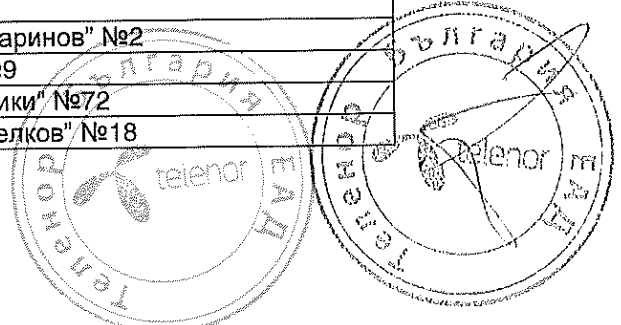
4.1. Описание на процесите на възложителя APN-1 (мобилни терминали за отчитане).

- 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 иницират от мобилен терминал. При синхронизации обемът на данните е около 150-180 Мб.
 - 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 както следва:

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. "Бобьовица" №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. "Промислена" №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

Handwritten signature

Handwritten signature



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 техническите изисквания за APN №1 на технологични СИМ карти: **1500 броя към месец Ноември 2019 г., динамично адресиране**; (8 клас С мрежи). IP адресация от мрежата на възложителя, DNS от мрежата на възложителя).

4.2. 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 техническите изисквания за APN-2 GPS: **1200 броя към месец Ноември 2019 г., статично адресиране**; 10.212.0.0 mask 255.255.248.0, (8 клас С мрежи).

4.3. 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 техническите изисквания за APN-3: **300 броя към месец Ноември 2019 г., статично адресиране**, IP адресация и DNS от мрежата на възложителя (2 клас С мрежа).

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

Запознати сме, че технологичните СИМ картиса монтирани в концентратори за дистанционно отчитане на електромери на крайни потребители.

Запознати сме и приемаме техническите изисквания за **APN-4 AMP: 4000 броя към месец Ноември 2019 г.**, Статично адресиране (32 клас С мрежа), IP адресация и DNS от мрежата на възложителя.

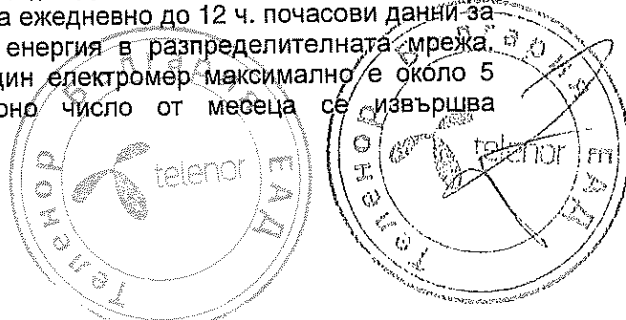
4.5. Описание на процесите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за APN 5 Converge GPRS технологични СИМ карти.

Запознати сме, че технологичните СИМ карти са монтирани в модеми за дистанционно отчитане на електромери на крайни потребители.

Запознати сме и приемаме техническите изисквания за **APN 5 Converge: 10000 броя към месец Ноември 2019 г.**, Статично адресиране (32 клас С мрежа), IP адресация и DNS от мрежата на възложителя.

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

- Запознати сме, че ежедневното автоматично отчитане на данни от приблизително 10000 електромера стартира около 00:01 часа и приключва около 08:15 часа при наличие на приблизително 400 бр. изходящи портове за паралелна комуникация.
- Запознати сме, че възложителят, 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)) дружеството „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 повторното 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.

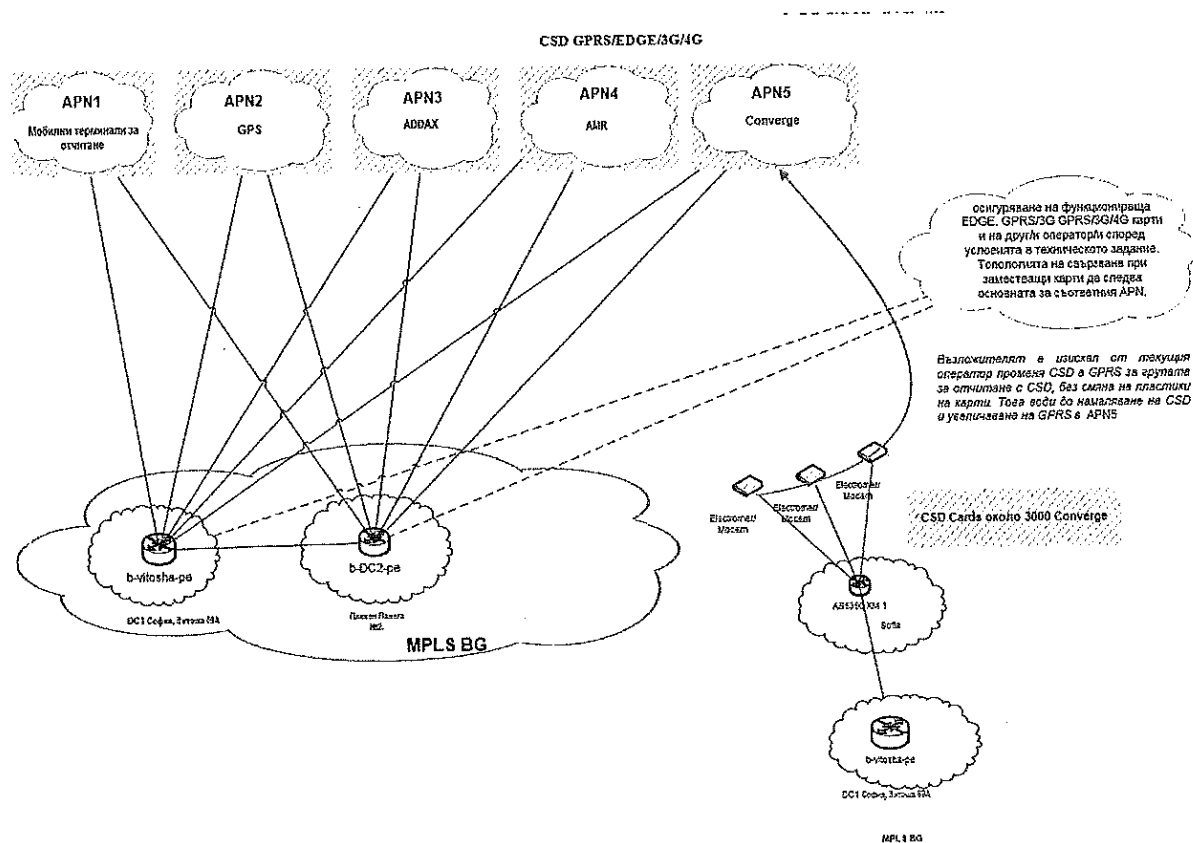
Допълнителни изисквания:

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.

6. 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



7. Опция:

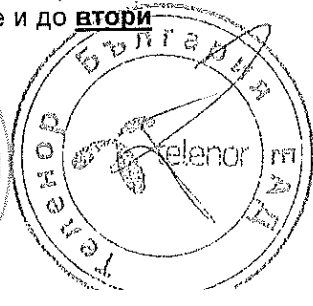
Декларираме, че сме запознати и приемаме да изпълним, в случай на възлагане с писмена поръчка от страна на възложителя, следното:

Възложителят има намерение да изгради или да използва под наем „Резервен център за данни“* според стандартите за информационна сигурност и добрите практики в областта извън. Приемаме възложителят да предостави подробна информация за резервния център за данни и за технологичните параметри при които ще функционира.

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

Handwritten signature

Handwritten signature



*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.

В случай че бъдем избрани за изпълнител и при възлагане на опцията, ще съобразим изпълнението й с топологията и изискванията според т. 3 „Изисквания за свързаност и конфигуриране на APN“ по-горе.

За опцията „Свързаност към Резервен център за данни“ 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. 6 „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**, ще бъде такава, че ще 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.

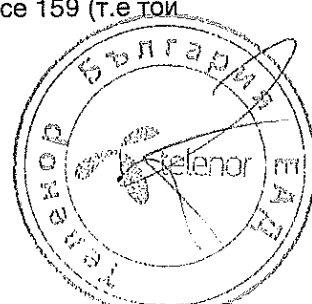
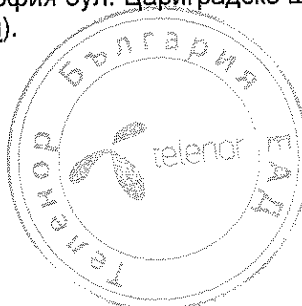
В случай че бъдем избрани за изпълнител (или ако ползваме алтернативен Оператор) ще увеличим капацитета на пренос след писмена заявка на възложителя, без промяна в стойността на услугата, в рамките на физическия капацитет на свързаността, в случай че искането е свързано с предмета на договора и осигуряване на услугата. Запознати сме и приемаме правото на възложителя за промяна на адресите на физическа свързаност към **Резервен център за данни**, 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 „Свързаност към Резервен център за данни“, то се задължаваме да поддържаме свързаност и IP адресация и към алтернативния оператор, в случай че използва такъв. Разходите за осигуряване на такава свързаност, 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 използва 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 „Свързаност към Резервен център за данни“.

Приемаме да изпълним следните дейности, в случай че бъдем избрани за изпълнител и не бъде възложена опцията „Свързаност към Резервен център за данни“:

- Поддръжка на свързаност между нас и Резервен център за данни на възложителя;
- Конфигуриране на съществуващите APN от схемата по Фигура 1 спрямо Резервен център за данни на възложителя, 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).



Приемем 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 поддържаеме свързаността към Резервен център за данни на възложителя, за чийто адрес ще бъдем уведомен чрез документа за възлагане.

8. 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 от приблизително 4000 електромера стартира около 00:01 часа и приключва около 08:15 часа при наличие на около 180 бр. изходящи портове за паралелна комуникация.
- Запознати сме, че възложителят, 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)) дружеството „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 повторно отчитане се налага за около 5% от общия брой електромери.

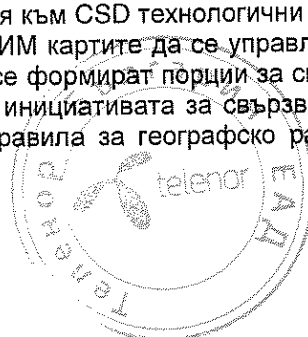
За допълнителните изисквания на възложителя:

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.

Декларираме, че за изпълнение на договора имаме технологичната възможност да извършваме 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 ще могат да работят с всяка от двете технологии (CSD / GPRS).

9. 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 интерфейсита с 240 едновременни повиквания към CSD технологични СИМ карти.
- Приемаме свързването с CSD технологичните СИМ картите 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,



както и нямаме ограничения за регионално разделяне и зонироване, във връзка и доколкото това е необходимо за целите на изпълнение на договора, сключен в резултат на настоящата поръчка. 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.

10. Колокиране и организация за достъп до мястото на колокация.

- Декларираме, че ще осигурим:
 - колокиране на оборудване, собственост на възложителя, (2-4 броя Access Server CISCO 5350XM),
 - присъединяване на PRI интерфейси в свои технически центрове и свързаност до центровете 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 6. „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

Запознати сме и приемаме следното:

Очаквания брой CSD технологични СИМ карти за целите на предложението, че е приблизително 4000 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

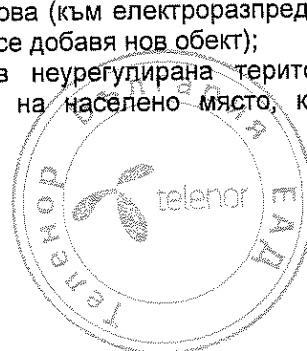
- Декларираме, че за колокирането сме предвидили пространство за 2-4 броя Access Server CISCO 5350XM, резервирано захранване, работна температура на устройствата и организация на достъп до мястото на колокация за първоначален монтаж, периодична профилактика и аварийни ситуации.
- В случай че бъдем избрани за изпълнител и се наложи да използваме подизпълнител за осигуряване на свързаност между мястото за колокация и възложителя, възложителят да не влиза в договорни отношения с ползвания от нас подизпълнител. 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 точка 12 по-долу. В тези случаи Access Server CISCO 5350XM и PRI ще осигурим да избират номера и да се свързват с CSD технологични СИМ карти на ползвания от нас 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, изпратена 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 подписване на договора.

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

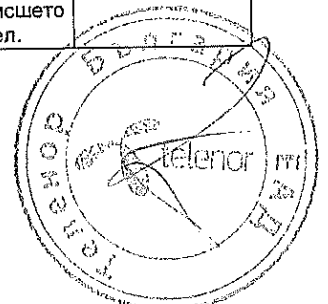
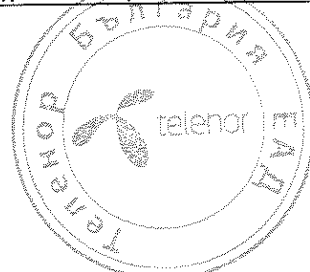
- Декларираме, че ще осигурим 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината организация за обявяване от страна на възложителя на неизправности (технически проблеми, инциденти), които касаят влошаване или загуба на услугите за пренос на данни.
- 11.1. Времето за реакция от наша страна при заявяване на технически проблем от страна на възложителя ще бъде до 1 час след получаване на първоначалната информация за всеки конкретен случай. В срок от още 1 час ще осигурим конкретна информация за неизправността и възможен срок за отстраняване на повредата. Обявяването на неизправност от страна на възложителя следва да се извършва на поддържания от нас телефон и/или email или автоматизирана система за регистрация на заявки, инциденти и др., чрез които се осигурява документирана кореспонденция между нас и възложителя, включително и при закриване на заявката след отстраняване на неизправността.
- 11.2. Отстраняването на технически проблеми, дължащи се на системна конфигурация и системни настройки (без технически проблеми, свързани с физическо прекъсване на оптично трасе/трасета) в нашата мрежа до устройствата на възложителя и възстановяване на услугата ще извършим в срок до **4 (четири) 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 обвързваща за нас.
- 11.3. Отстраняването при заявяване на технически проблем, влошено качество или временно отпадане на услуга, свързано с покритие или с технологична СИМ карта (мобилна услуга в точка на възложителя) ще извършим в срок до **4 (четири) часа** след получаване на първоначалната информация за всеки конкретен случай. Декларираме, че при технически проблеми, които се асоциират с покритието на нашата мрежата, които не са разрешени от нас, в срока по тази точка (до 4 часа) в полза на възложителя, приемаме да се спази следната процедура:
- 11.3.1. Представител на възложителя да уведоми упълномощено от нас лица за възникналия проблем и неговото естество.
- 11.3.2. 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.
- 11.3.3. Задължаваме се да разрешим окончателно възникналия проблем, съобразявайки се с констатациите на представителя на възложителя по т. 11.3.2., в срок до **12 (дванадесет) часа** от констативния протокол по т. 11.3.2, чрез нашата мрежа или чрез осигуряване на функционираща технологична/и СИМ карта/и на друг/и оператор/и. Задължаваме се, за своя сметка, при необходимост да осигурим 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. Приемаме APN имената и адресацията при евентуално използване на заместващи карти на алтернативен Оператор да се уточнят след сключване на Договор.
- 11.3.4. Приемаме правилата на т. 11.3.2. и т. 11.3.3. да не се прилагат по отношение на крайния срок за окончателно разрешаване на проблема, в случай че едновременно са изпълнени следните предпоставки:
- 11.3.4.1. точката на отчитане е нова (към електроразпределителната мрежата на възложителя се добавя нов обект);
- 1.3.4.2. обектът се намира в неурегулирана територия/извън строителните граници на населено място, курорт или селищно образувание;



- 1.3.4.3. няма мрежово покритие с нормен сигнал от нито една наземна мобилна мрежа.
- 1.3.5. Приемаме наличието на трите предпоставки по т. 11.3.4. да се констатира от възложителя и да бъде обвързващо за нас. В този случай, в срока по т. 11.3.3. по-горе, ще предложим на възложителя решение на проблема, което ще реализираме от и за наша сметка, в срок от **3 (три) месеца** от датата на установяването му от възложителя. Приемаме правото да опровергаем констатациите на Възложителя за липса на предпоставките по т. 11.3.4.2 и 11.3.4.3 на предходната точка, с официален документ, с достоверна дата съгласно чл. 181 от Гражданския процесуален кодекс (ГПК), издаден от компетентен орган/организация и от този момент да започне да тече предложението от нас срок по тази точка *(който не може да бъде по-дълъг от 6 месеца)*.
- 1.4. Времето за отстраняване на технически проблем от наша страна, причиняващ цялостен отказ за достъп до някоя от услугите, извън причините посочени в т. 11.2 и т. 11.3 по-горе, ще бъде до **4 (четири) 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.
- 1.5. 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** 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 бъдат обвързващи за нас.
- 1.6. Времето за отстраняване на проблем, свързан с оптичната инфраструктура, осигуряваща пренос, при отпадане и на двете физически трасета ще бъде до **4 (четири) часа** след констатиране на повредата за всеки конкретен случай, включително и предприемане на действия за намиране и осигуряване на алтернативен начин 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 от него 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 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, както имаме предвид и ще спазваме следните изисквания на възложителя:

Важност (Приоритет)	Въздействие на проблема върху възложителя	Изискван отговор от участника	Срокове
1 докладва се само по телефон и email / автоматизирана система за регистрация на заявки, инциденти и др.	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 избрания за изпълнител предприемат действия за отстраняване на проблема или намиране и осигуряване на алтернативен начин на предоставяне на услугата. Усилилия денонощно, без почивни дни. Бърза мобилизация с ангажиране на екипите. Уведомяване на висшето ръководство на избрания за изпълнител.	Съгласно т. 11.1 и т. 11.6



2 докладва се само по телефон и email / автоматизирана система за регистрация на заявки, инциденти и др.	Значително отражение върху бизнеса. Бизнесът на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ е понесъл значителна загуба или деградация на услугите. Изисква внимание до 1 час.	Екипите на избория за изпълнител предприемат действия за отстраняване на проблема. Усилия денонощно, без почивни дни. Бърза мобилизация с ангажиране на екипите. Уведомяване на висшето ръководство на избория за изпълнител.	Съгласно т. 11.1 и т. 11.4
3 докладва се чрез email / автоматизирана система за регистрация на заявки, инциденти и др.	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. 11.1 и т. 11.2, т. 11.5
4 докладва се чрез email / автоматизирана система за регистрация на заявки, инциденти и др.	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. 11.1 и т. 11.3

Закриване на проблем:

Приемаме отстраняването на проблем да се потвърждава от възложителя при всеки отделен случай по email/ автоматизирана система за регистрация на заявки, инциденти и др.

12. Процедура за разрешаване на проблеми с покритието на мрежата на избория за изпълните за предоставяните услуги чрез технологични СИМ карти, при замяна/ преинсталация или инсталиране на технологична СИМ карта.

Декларираме, в случай че някоя от картите не функционира съгласно изискванията на възложителя, да инсталираме отново старата технологична СИМ карта/ не инсталираме технологична СИМ карта, до отстраняване на възникналия проблем, съгласно процедурата по точка 11. „Организация за обявяване на неизправности или аномалии свързани с пренос на данни, по-горе.

13. Тестове и констативни протоколи.

Приемаме тестовете на конфигурациите на APN-ите да се удостоверяват с двустранно подписан констативен протокол между нас и възложителя. Приемаме тестовете да се провеждат така, че да се установява свързаността между нашите мрежи и възложителя, успешен пренос на данни с действащите SW приложения, едновременна достъпност на технологични СИМ карти от APN-ите, набирането и свързването с CSD технологични СИМ карти през PRI интерфейси, преноса на данни до системата за отчитане.

14. Декларираме, че:

- ще запазим задължително мобилните номера на всички технологични карти, които попадат в обхвата на поръчката (пренос на номера в мрежата на оператора, който е определен за изпълнител, без да бъде променен номера);
- приемаме да изпълним предмета на поръчката на лицензионната територия на възложителя, която в географско отношение съвпада с територията на Западна България, включваща територията на следните административни области: Видин, Враца, Монтана, Плевен, Ловеч, София (град), София (област), Перник, Кюстендил и Благоевград, а в случай, че ни бъде възложена опцията, приемаме мястото на изпълнение да е на територията на Р. България, на разстояние минимум 150 км от град София;
- в случай че бъдем избрани за изпълнител, списък с лицата за контакт, от наша страна, както и каналите и формата на комуникация между страните, за целите на тази процедура, ще предоставим на възложителя в срок до 7 дни след влизане в сила на договора.

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.



II. 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 (*попълва се от участника*):
лице за контакт: Росен Ликовски, Миглена Серафимова
адрес за кореспонденция: гр. София, п.к.1766, ж.к. Младост 4, Бизнес Парк София, сграда 6
телефон: 0898400393, 0898400316
факс: 0898198398
Email: rlikovski@telenor.bg, miovcheva@telenor.bg

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

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 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.

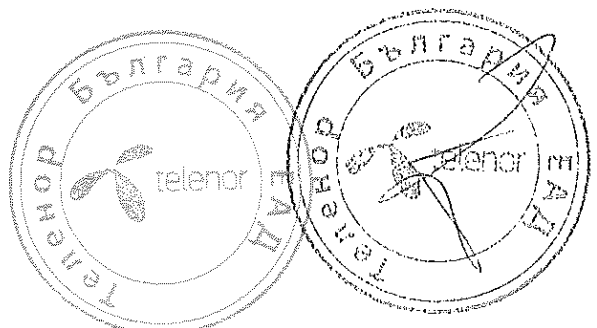
За реализирането на услугата ще се изгради директна физическа свързаност между центровете за данни и офиси на "ЧЕЗ България" ЕАД с адреси: гр. София, бул. Витоша 89А и гр. Плевен, ул. Панега №2 и мрежата на Теленор.

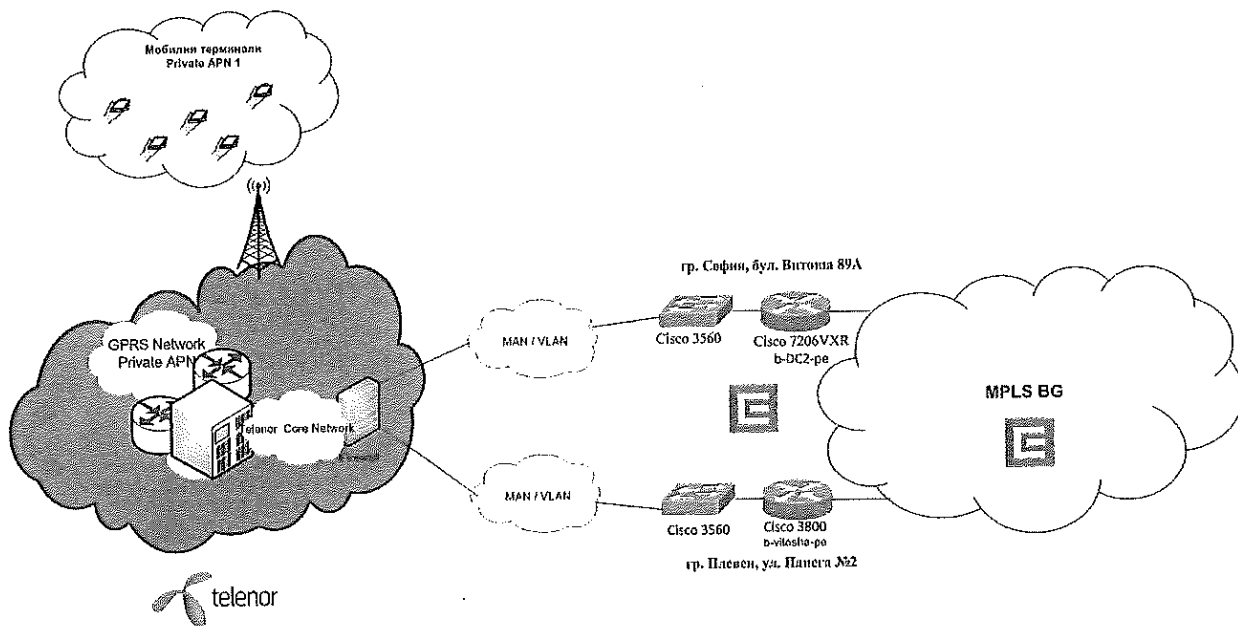
Мобилните устройства и терминали ще могат да достъпват сървъри в мрежата на "ЧЕЗ България" ЕАД през GPRS/3G/4G мрежата на Теленор и изградената директна свързаност. Ще бъде възможно конфигуриране на динамичен рутинг протокол между маршрутизаторите на "ЧЕЗ България" ЕАД и Теленор.

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 България" ЕАД:

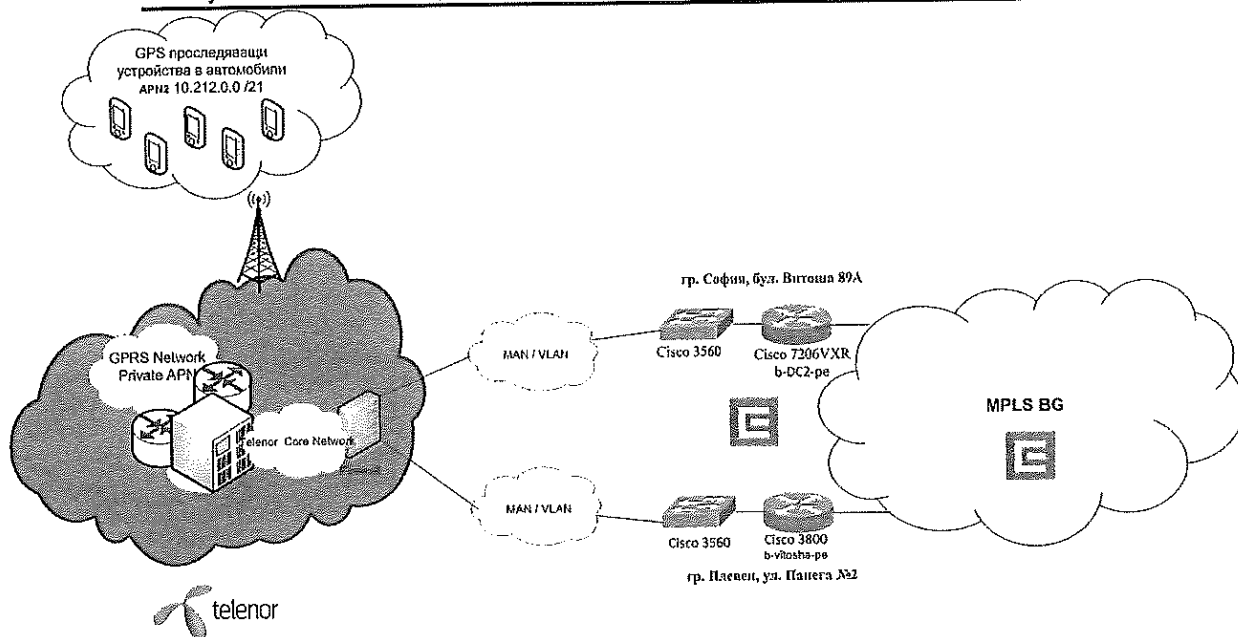
- **APN-1** – мобилни терминали за отчитане: 1500 SIM карти, динамично адресиране и DNS от мрежата на "ЧЕЗ България" ЕАД. SIM картите, конфигурирани с APN -1 ще се свързват с центровете за данни в гр.София, бул. Витоша 89А и гр.Плевен, ул. Панега 2.





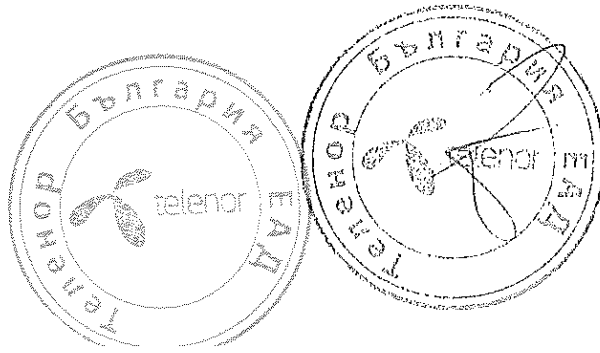
Фиг.1. Схема на свързване – APN 1

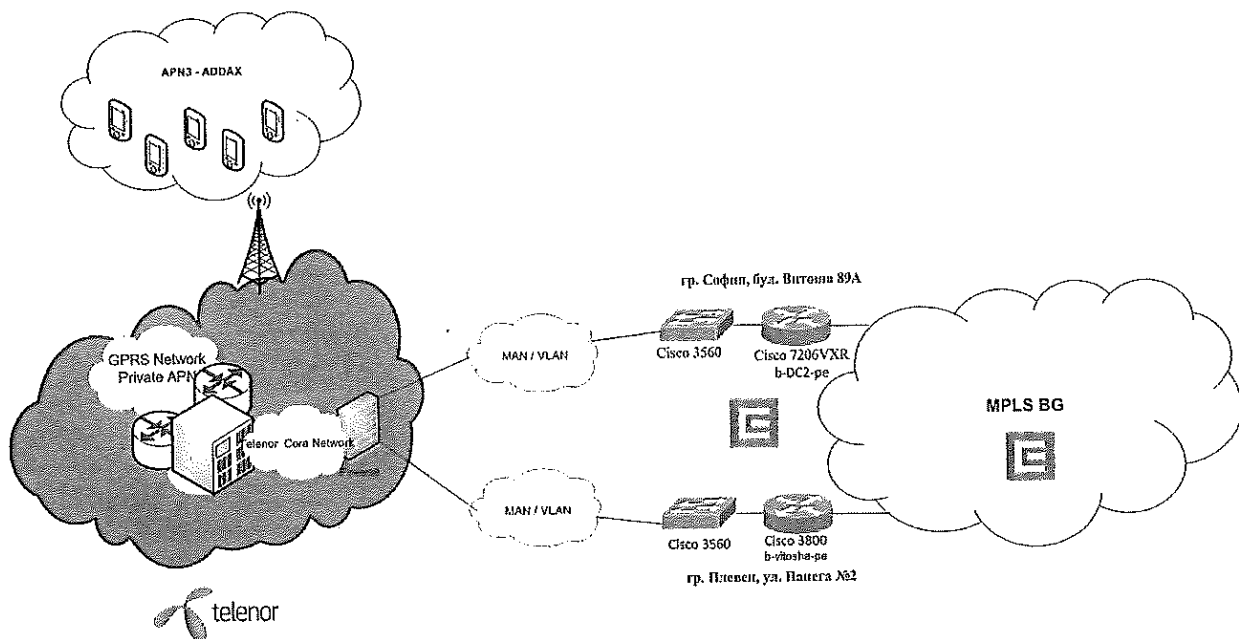
- **APN-2:** 1200 SIM карти, статично адресирани 10.212.0.0/21. Картите, конфигурирани с този APN ще се свързват с централите за данни в гр. София, бул. Витоша 89А и гр. Плевен, ул. Панега 2.



Фиг.2. Схема на свързване – APN-2

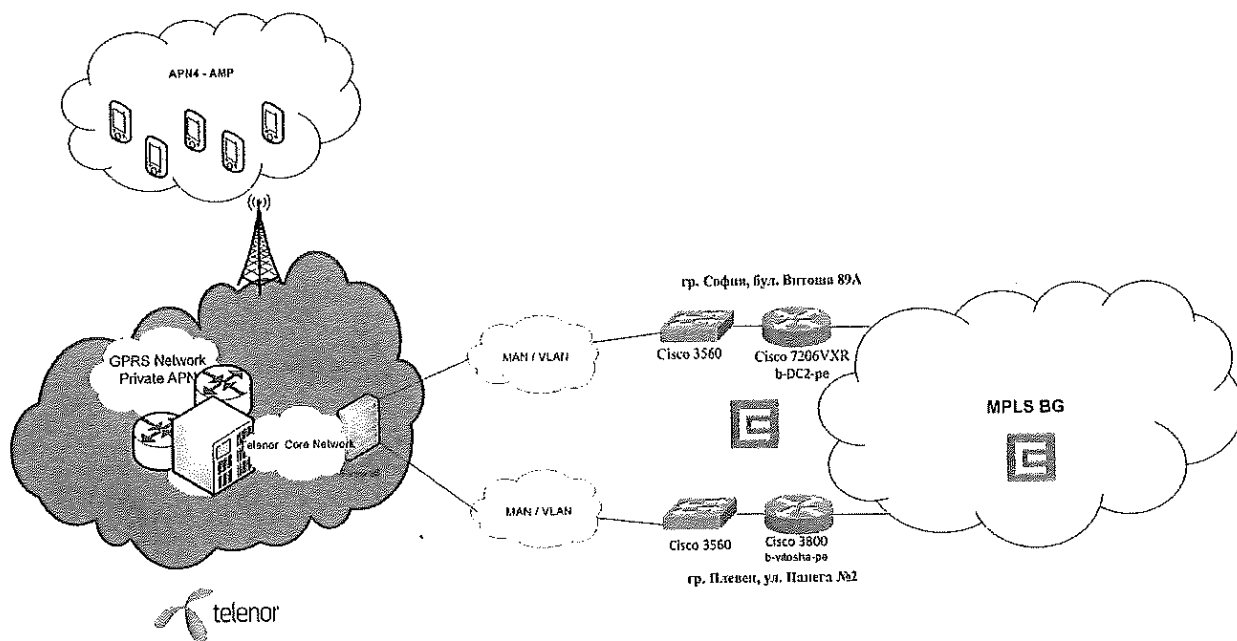
- **APN-3 ADDAX – концентратори за дистанционно оборудване:** 300 SIM карти, статично адресирани и DNS на Възложителя. Картите, конфигурирани с този APN ще се свързват с централите за данни в гр. София, бул. Витоша 89А и гр. Плевен, ул. Панега 2.





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 централите 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 SIM карти**
10000 SIM карти, статично адресирани, 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 България" ЕАД.

Handwritten signature

Handwritten signature



- 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 България" ЕАД.
- Конфигурация и настройка на софтуерното приложение на "ЧЕЗ България" ЕАД.

Интегрирано решение за пренос на данни през CSD карти

Описание на услугата.

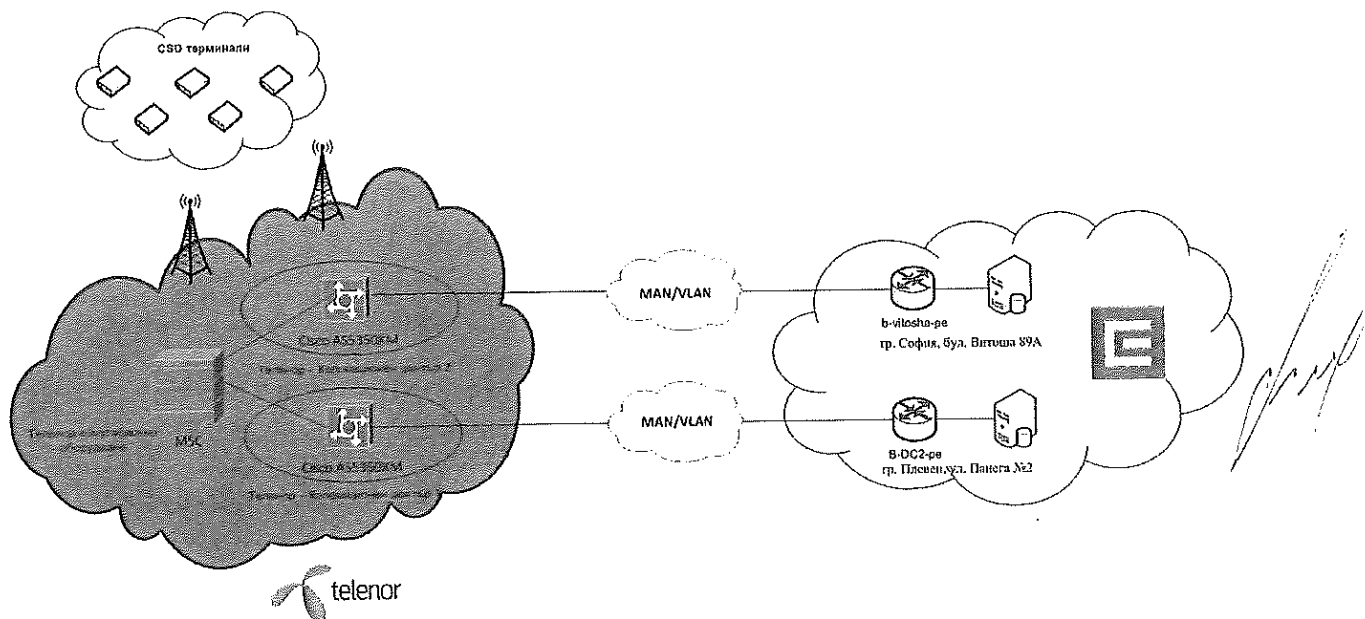
Мобилните устройства използват технологията за предаване на данни CSD (Circuit Switched Data). Предават се данни с комутация на канали до 9600 бита в секунда. CSD технологията позволява на мобилните устройства да обменят данни помежду си или към сървър, директно свързан към мобилната централа на оператора.

Реализация на услугата:

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

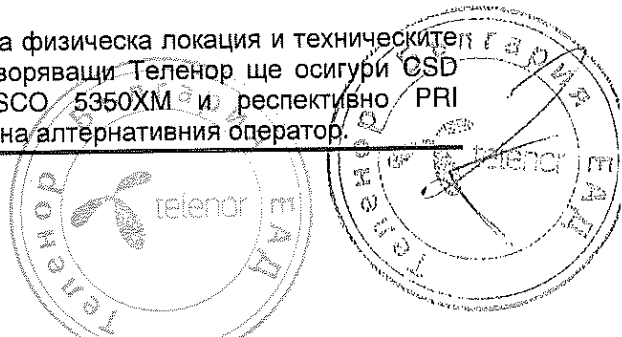
Ще бъде изградена директна свързаност по отделен VLAN между колокираното оборудване на "ЧЕЗ България" ЕАД и центровете за данни на клиента с адреси както следва: гр. София, бул. Витоша 89А и гр. Плевен, ул. Панега №2.

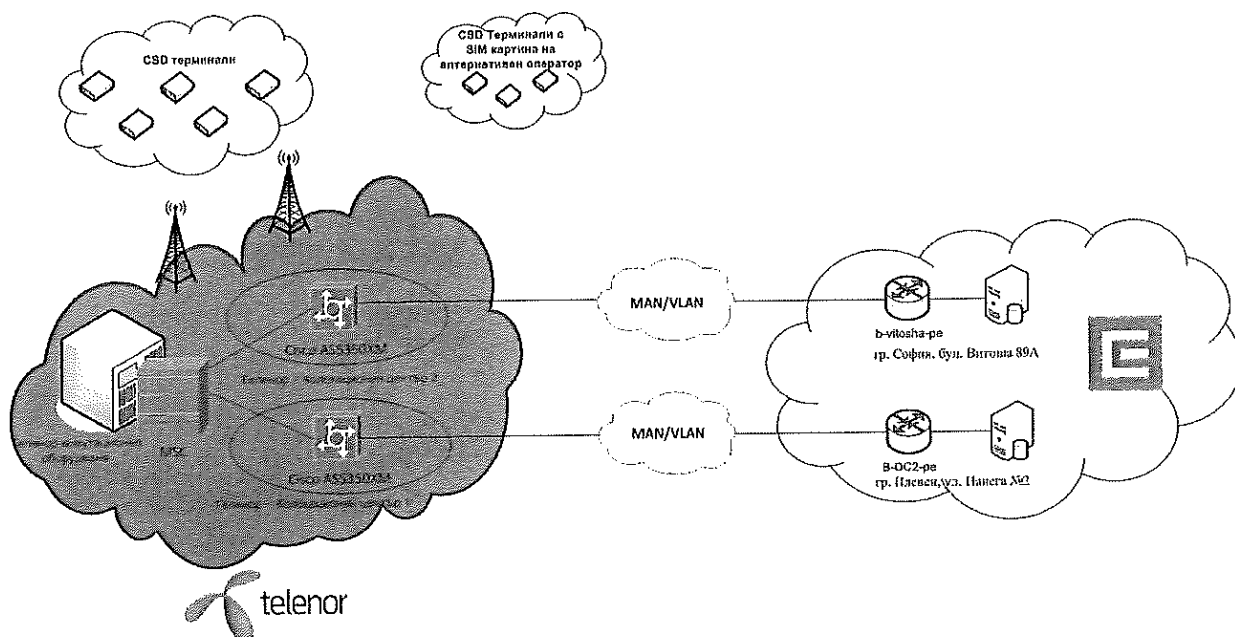
Връзката между мобилната централа на Теленор и всеки един от сървърите, Access Servers Cisco 5350XM ще бъде по два PRI интерфейса. В случай на необходимост броя на PRI интерфейсите може да бъде увеличен до 8 с 240 едновременни повиквания към CSD картите. Свързването с CSD картите се управлява от софтуер на "ЧЕЗ България" ЕАД. 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 България" ЕАД. 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.





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.

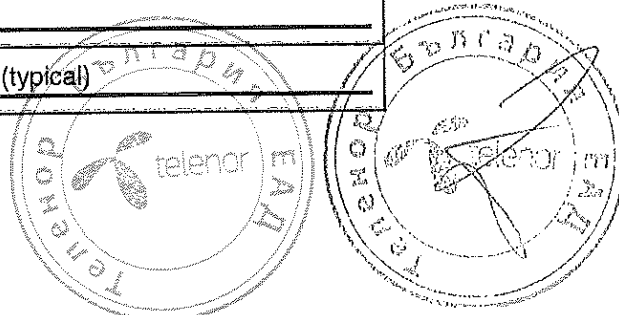
Теленор ще предостави на "ЧЕЗ България" ЕАД необходимото място за колокиране на оборудването, както и необходимото захранване съгласно следната спецификация за един Access Server Cisco AS5350XM :

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-PRI configuration) (10 kg)
Normal operating conditions	<ul style="list-style-type: none"> · 32 to 104°F (0 to 40°C) · -200 to 10,000 ft elevation (-61 to 3048m) · 5 to 95 percent humidity, noncondensing

Cisco AS5350XM Universal Gateway Power Supply Data

Input Description	Input Specifications
Input power	114 to 140W (maximum)
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 България" ЕАД (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 България" ЕАД.
- Конфигурация и настройка на софтуерното приложение на "ЧЕЗ България" ЕАД.

Декларираме, че сме запознати с критериите за възлагане 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.

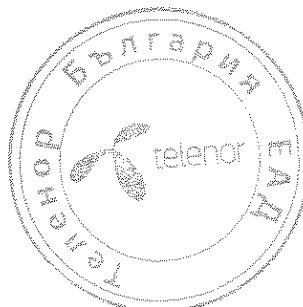
III. Обработка на лични данни.

Във връзка с прилагането 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 личните данни, включени в настоящото Предложение за изпълнение на поръчката, за целите на провеждане на обществената поръчка в съответствие с изискванията на приложимата нормативна уредба. Съгласно чл.122 от ЗОП данните по настоящата процедура се съхраняват за срок от 5 години от датата на приключване на изпълнението на договора или от датата на прекратяване на процедурата и заедно с необходимата документация се въвеждат в публичните регистри в съответствие с изискванията на ЗОП.

Дата 29.05.2019 година

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

на основание чл. 36а, ал. 3 от
ЗОП



ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ ЕАД ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕЛЕКТРОННИ СЪБЩИТЕЛНИ 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 предплатени услуги – чрез факта на инсталиране на SIM карта за предплатени 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 прилага 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 текстове 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, както и предоставя на потребители 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 луснати 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;



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 викация 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 викация 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. Потребителите имат възможност да ограничат достъпа си както до отделни типове, така и до всички повиквания по т. 8, б. „д“ 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 повреда 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 третират 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 третират 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 третират 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 рисковете 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 за предоставяне на информация във връзка с услугите или за сигнализиране за наличие на повреда. Потребителите могат да уведомяват Теленор за наличие на повреда и във всеки един от магазините от търговската мрежа, чиито адреси са оповестени на официалната интернет страница на дружеството.

III. Индивидуални договори

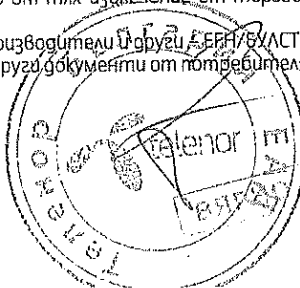
14. При сключването на индивидуален договор, потребителят се идентифицира с:

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 търговци - в зависимост от вида на юридическото лице някой или всички изброени документи: съдебно решение за регистрация или акт на компетентен държавен орган за създаването им и удостоверение им и удостоверение за данъчна регистрация не по-рано от 6 (шест) месеца преди представянето му, удостоверение за регистрация в БУЛСТАТ, удостоверение за данъчна регистрация /номер по ДДС, ако е регистриран по ЗДАДС/ или заверено от тях удостоверение от търговския регистър на Агенцията по вписванията;

в) лица упражняващи свободни професии, регистрирани земеделски производители и други в ЕЕРИ/БУЛСТАТ.

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 като 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 потребител, 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 съществуващо 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 допуснал 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.

19б. 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.

19г. 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 съответстващи 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, 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 допълващи 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, 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.

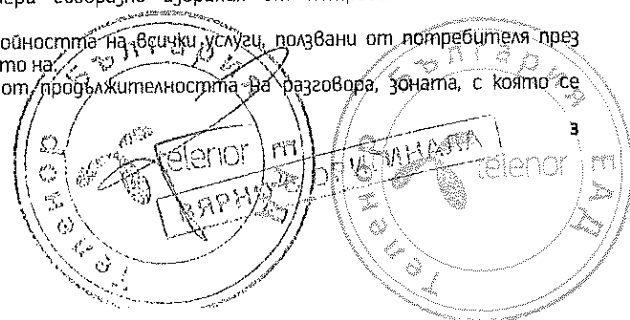
23. Дължимите от потребителите цени са:

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 предплатени услуги. В случай на прекратяване действието на индивидуалния договор, респективно при прекратяване ползването на пакет предплатени 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 поборенно 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 ежемесечно, 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 или съгласно определеното в тези Общи условия.

3) 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 пристъпени 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 ежемесечно 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 издадена 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 внесената 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 заплатена в срок, Теленор има право да ограничи и/или спре достъпа на потребителя до услуга/услугите, с изключение на достъпа до услугите 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, 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 действащ 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 разходи 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 неговите 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 избора 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 изравняват или надминават 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 преходното 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 преходното 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 определен 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 предплатени 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 ползваните 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;

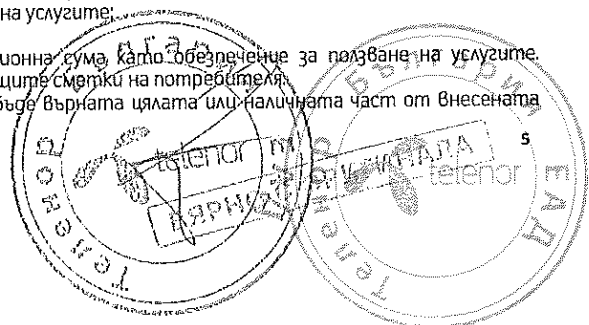
б/ на потребителя е бил спрял достъпът до услугите поради неплащане на дължими суми;

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 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 гаранцията 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 неизползваната 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 бесплатно 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 медиите;
- чрез публикация на интернет страницата на Теленор – 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 предплатени 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 предплатени 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 индивидуалният 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 основанията 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 обстоятелства, свързани с отбраната и сигурността на страната, като в тези случаи не носи отговорност за качеството на услугите.

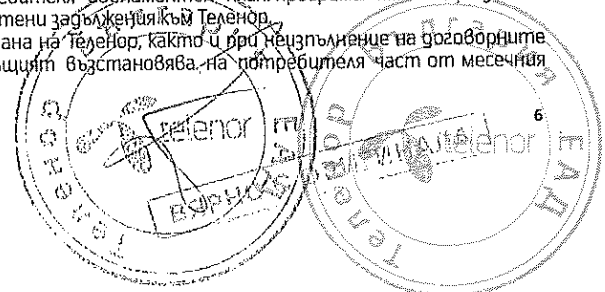
57. (Изм. на 08.04.2013 г. в съответствие с указания на КЗП) Повреди в Мрежата, появили се при нормални условия на работа, се отстраняват във възможно най-кратък срок в зависимост от характера на повредата. При връзка, преминаваща през няколко електронни съобщителни мрежи, Теленор не носи отговорност за влошено качество на услугите, дължащо се на несвършенство или повреди 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 забаване 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 действаш 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 пренасане 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 потребителя. 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 изгубнатата 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. 19б и т. 19в 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.г. 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.

76б. 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 най-малко на двукратния обем, който се получава, като общата национална цена на дребно без ДАС за отчетен период се разделя 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.

76а. 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.

76г. 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 дали 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 на 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.76г.

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 потребителя се включват в издавани от Теленор в печатна и/или електронна форма, телефонни указатели след изрично изразено съгласие от негово 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 обжалвания 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.

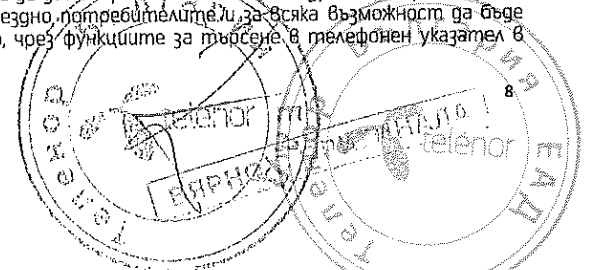
81. Теленор има право да заличи или да откаже вписване на информация в издаваните от него телефонни указатели, която е очевидно неточна, като предварително уведомява писмено заинтересованите лица за това. Теленор не носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните от него данни в 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. Зачичаването 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 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 изричното си 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 изричното си съгласие за това, с оглед включването им в телефонния указател и/или телефонната справочна услуга на предприятието, предоставя-що 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 по смисъла на Закона за електронните съобщения се използва за предоставяне и на телефонна справочна 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 предоставя-не 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 викащия потребител, на дисплея на викания потребител се изписва съобщение "with held", а при повикване от аналогов пост – "unavailable". Теленор ще показва съобщение "unavailable" на дисплея на викания 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 рег.

4. потребителя ползва настройки за услугата CLIP, когато е налице нарушаване на функционирането и/или управлението на Мрежата или на елементи от тях от отпадане на причината за отмяната 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 – Приемашо 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 уълномоощаване на Приемашия 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.

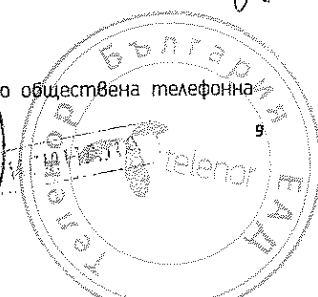
102. В случай че потребителят желае преносимост на индивидуалния договор, същият не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в Мрежата. С прекратяване на достъпа до Мрежата се счита за прекратен и индивидуалният договор между Теленор и потребителя по отношение на съответния номер.

103. (отменен)

104. (отменен)

105. (отменен)

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



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

- 61 -

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, чиито 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 Приемачното предприятие да наложи ограничения за ползването на услуги от абоната/ потребителя.

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

107. Теленор в качеството му на Даряващ доставчик може мотивирано да откаже преносимост на номер/номера пред Приемачния 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 потребителя на Теленор;

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

в) Представените от приемачния 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, като

108. В случаите по чл. 107, б. „в“, заявлението не се разглежда от Приемачния 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 Приемачния доставчик. В останалите случаи по чл.107 процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Приемачния доставчик. В случаите на отстраняване 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 Приемачният 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 Приемачния доставчик не по-късно от датата, предхождаща датата, на която се осъществява преносимостта. Оттеглянето на заявлението се извършва чрез попълване и подписване на бланка-образец в стандартна форма, съгласувана между операторите. В 7 дневния срок по т. 118, когато е приложен, абонатът/потребителят също има възможност да оттегли подаденото заявление за пренасяне. В случай, че абонатът упражни правата си по преходното изречение, както и в случай на прекратяване на процедурата по преносимост поради отказ от страна на Приемачния доставчик, заплатените 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 преходното 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 Приемачното предприятие, за която дата потребителят се уведомява от Приемачното 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 Приемач доставчик/предприятие (изменение и допълнение от 07.12.2012 г. във връзка с изменение и допълнение на Функционални 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 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 услуга 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.

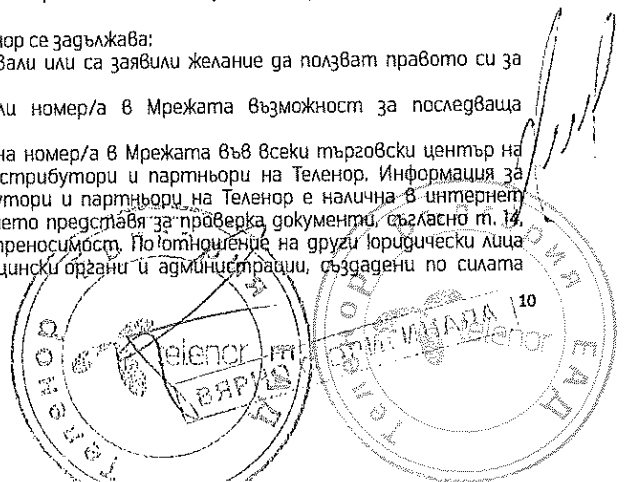
116. Във връзка с предоставянето на преносимост на номера в Мрежата, Теленор се задължава:

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. Информация 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

- 62 -



на закон или друг нормативен акт, клонове, търговски представителства, сдружения и др.) се представя актът, с който са създадени, регистрацията в регистър БУЛСТАТ, 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 изрични 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, който 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 считат отменени.

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 номера/а е свързано с неизползване на целия предплатен кредит;

б) че съществува възможност до приключване на процеса на пренасяне на номера/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 номера/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;

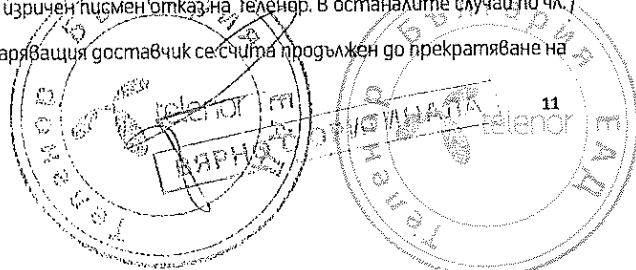
в) представените от потребителя данни в заявлението са непълни и/или неточни;

г) не са представени изискваните 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, а, 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 отказа са отстранени.

125. В случай, че не са налице основания за отказ по чл.123 Теленор и Даряващият 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 предшестваш 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 пренасянето на 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 сключеният 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. Изискуването 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 потребители – 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 някой 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 БУЛСТАТ, удостоверение за данъчна регистрация /номер по ДДС, ако е регистриран по ЗДДС/ 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.

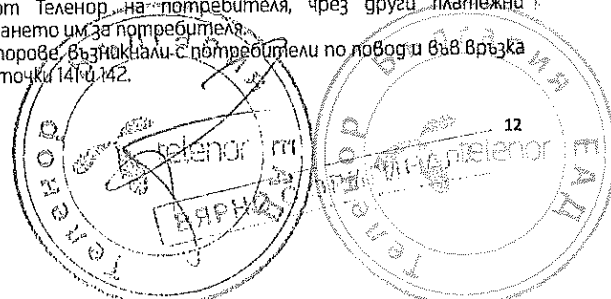
140. До изтичане на периода/срока на валидност на предплатената услуга Теленор може да поднови/активира услугата само след представяне от потребителя на данните по т. 135.

XXI. Предложения, жалби и молби

141. Агресиранията 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 платжни 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 потребители по повод и във връзка със сключени 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, действащи 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 отправи 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 сключени договори с тези доставчици на услуги или предприятия или 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.

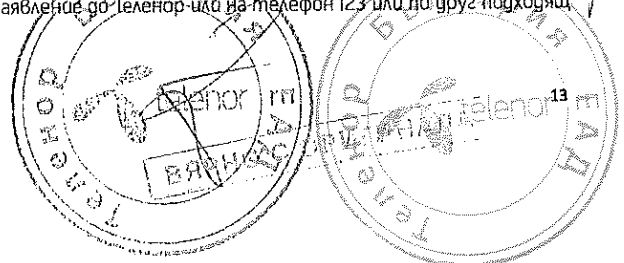
147б. (отменен на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.)

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 сключване на индивидуалния си договор с Теленор.

Със 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 сключване на индивидуалния договор и/или, съответно да оттегли предоставеното от него съгласие за получаване на такива съобщения като отправи 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 предплатени 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 съществените 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 "С" 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 които 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 предприятието, предоставен за ползване от предприятието на потребител.
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 абонатни 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.

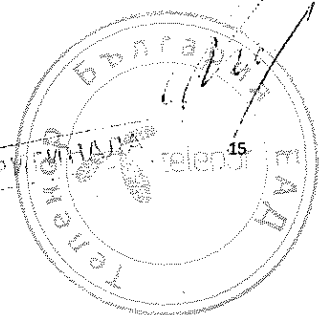
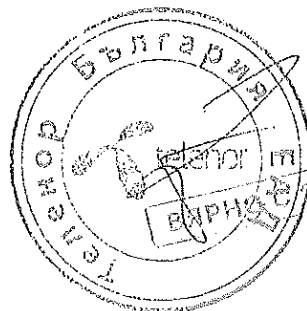
26. (в сила от 30.06.2017г, въведена с РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2016/2286) „Отворен пакет за данни“ означава тарифен план за предоставяне на една или повече мобилни услуги, който не ограничава обема на мобилните услуги за данни на дребно, включени срещу заплащане на фиксирана периодична такса, или за който националната 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 разделя 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.



- 64 -



ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

за участие в „открита“ по вид процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:
„Предоставяне на услуга за пренос на данни през обществена далекосъобщителна мрежа с национално покритие чрез съществуващи мобилни номера към технологични СИМ карти монтирани в устройства“, референтен № PPS19-045

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,

Уважаеми госпожи и господа,

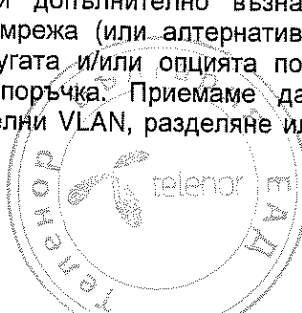
аз долуподписаният Кирил Михайлов Михайлов, в качеството си на Мениджър „Стратегически продажби – Държавен сектор“ и пълномощник на „Теленор България“ ЕАД, ЕИК/БУЛСАТ 130460283 – участник в „открита“ по вид процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Предоставяне на услуга за пренос на данни през обществена далекосъобщителна мрежа с национално покритие чрез съществуващи мобилни номера към технологични СИМ карти монтирани в устройства“, референтен № PPS19-045, предлагам следното ценово предложение:

I. УСЛОВИЯ ПРИ ФОРМИРАНЕ НА ЦЕНАТА.

- 1 Предложените месечни абонаментни такси са определени при пълно съответствие с условията за образуване на предлаганата цена от документацията за обществена поръчка.
- 2 Месечните абонаментни такси са образувани франко територията на Република България, където възложителят осъществява лицензионната си дейност, която в географско отношение съпада с територията на Западна България, включваща следните административни области: Видин, Враца, Монтана, Плевен, Ловеч, София (град), София (област), Перник, Кюстендил и Благоевград.
- 3 В месечната абонаментна такса за съществуващия брой CSD, GPRS и CSD-GPRS технологични СИМ карти са включени всички преки и косвени разходи и възнаграждения за качествено изпълнение на предмета на настоящата процедура за възлагане на обществена поръчка, включително и не само: труд, транспортни, командировъчни, разходи за преносимост на мобилните номера и замяна на всички видове технологични СИМ карти, осигуряване на пренос на данни чрез CSD и/или GPRS/EDGE/3G/4G, свързаност и конфигуриране на APN, пренос на данни чрез CSD- GPRS карти с алтернативно използване на едната или другата технология, колокиране на оборудване на възложителя (2-4 броя Access Server CISCO 5350XM, резервно захранване, осигуряване на работна температура на устройствата и организация на достъп до мястото на колокация за първоначален монтаж, периодична профилактика и аварийни ситуации), както и всички други съпътстващи разходи.
- 4 Декларираме, че ще осигурим пренос на данни чрез CSD технология, като разговорите/трафика между/към CSD технологичните СИМ карти използвани за пренос на данни в информационни системи и PRI интерфейсите са включени в предложената от нас месечна абонаментна такса за CSD технологични СИМ карти.
- 5 Декларираме, че ще осигурим пренос на данни чрез GPRS/EDGE/3G/4G технология, като трафикът между/към GPRS технологични СИМ картите използвани за пренос на данни в информационните системи са включени в предложената от нас месечна абонаментна такса за GPRS технологични СИМ карти.
- 6 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 услугата и/или опцията по предмета на договора, сключен в резултат на настоящата поръчка. Приемаме да се включва осигуряване или конфигуриране на нови допълнителни VLAN, разделяне или промяна на



- 68 -



структурата на услугите, преместване на технологични 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, които са включени в предложената от нас месечна абонаментна такса.

- 7 Декларираме, че преносимостта на мобилните номера и свързаната с това подмяна на съответните карти са включени в предложената от нас месечна абонаментна такса и възложителят не следва да дължи допълнително възнаграждение.

II. ПРЕДЛАГАНИ ЦЕНИ.

1. МЕСЕЧНА АБОНАМЕНТНА ТАКСА ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ПРЕНОС НА ДАННИ:

Предлагаме на възложителя следната месечна абонаментна такса за осигуряване на услуги по пренос на данни за съществуващия брой технологични СИМ карти към месец Ноември 2019 г.:

№	Описание на услугите	Прогнозен брой технологични СИМ карти към месец Ноември 2019 г.	Месечна абонаментна такса за 1 (една) технологични СИМ карта, в лева без ДДС	Месечна абонаментна такса за прогнозни брой технологични СИМ карти, в лева без ДДС 5 = 3 * 4
1	2	3	4	5
	GPRS			
1	Месечна абонаментна такса за GPRS технологични СИМ карта	7 000	0.60	4 200.00
	CSD			
2	Месечна абонаментна такса за CSD технологични СИМ карта	4 000	0.60	2 400.00
	CSD- GPRS			
3	Месечна абонаментна такса за CSD- GPRS технологични СИМ карта	10 000	0.60	6 000.00
Месечна абонаментна такса за осигуряване на услуги по пренос на данни за прогнозни брой CSD, GPRS и CSD-GPRS технологични СИМ карти, в лева, без ДДС:				12 600.00

Изразяваме съгласие, в случай на несъответствие между Месечната абонаментна такса за 1 (една) технологична СИМ карта и Месечната абонаментна такса за прогнозни брой технологични СИМ карти, за вярна да се приема Месечната абонаментна такса за 1 (една) технологична СИМ карта и Месечната абонаментна такса за прогнозни брой технологични СИМ карти да се приведе в съответствие спрямо нея.

2. МЕСЕЧНА АБОНАМЕНТНА ТАКСА ЗА ОПЦИЯ ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА СВЪРЗАНОСТ КЪМ РЕЗЕРВЕН ЦЕНТЪР ЗА ДАННИ:

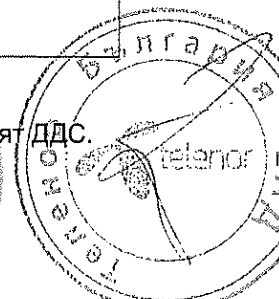
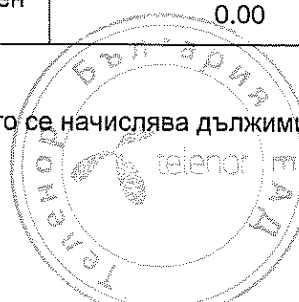
Предлагаме на възложителя следната месечна абонаментна такса за осъществяване на свързаност до Резервен център за данни, който възложителя има намерение да изгради, включваща всички преки и косвени разходи, включително и не само: труд, транспортни, командировъчни, осигуряване на свързаност и IP адресация и към алтернативния оператор, в случай че използваме такъв и всички други съпътстващи разходи за качествено изпълнение на дейностите по поддръжка на свързаност до посочен от възложителя Резервен център за данни, който има намерение да изгради на територията на Република България, на разстояние минимум 150 км. от гр. София, която е както следва:

№ по ред	Услуга	Месечна абонаментна такса, в лева без ДДС
	Свързаност	
1	Месечна абонаментна такса за свързаност към резервен център на данни	0.00

Бележки:

- Посочените цени са в лева, без ДДС. При фактурирането се начислява дължимият ДДС.

[Signature]



- Цените трябва да бъдат с точност до два знака след десетичната запетая (пример: x.xx).

III. НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Приемаме предложения от Вас начин на плащане на месечната абонаментна такса за осигуряване на услуги по пренос на данни за съществуващия брой технологични СИМ карти да се извършва на месечна база за всяка от възложените видове и количества технологични СИМ карти, за които е изпълнена услугата по предмета на договора през съответния месец, в български лева (или в тяхната равностойност в ЕВРО според курса на БНБ, в случай че преди сключването или по време на действие на договора като официално платежно средство в РБ бъде приета общата европейска валута – ЕВРО), по банкова сметка в банка Сити Банк Европа АД BIC: CITIBGSF, IBAN: BG78CITI92507004606179, в срок до 60 (шестдесет) календарни дни, считано от датата на получаване на оригиналната фактура, съдържаща всички реквизити по Закона за счетоводството (ЗС), която се издава въз основа и след двустранно подписан приемо-предавателен протокол за извършената и приета, без забележки, услуга. Фактурите, които ще издадем през съответните отчетни периоди ще включват всички активни технологични СИМ карти/номера, независимо от тяхната изходяща активност. Приемаме групата от технологични СИМ карти, които ще се отчитат под определен абонаментен номер със съответна дата на фактуриране, съгласувана с възложителя, да се определят от възложителя.

Приемаме, в случай че ни бъде възложена опцията за поддръжка на свързаност към Резервен център на данни на възложителя, месечната абонаментна такса за поддръжка на свързаността да се заплаща, като същата бъде включена във фактурата за пренос на данни, изготвена при условията по-горе, но на отделен ред. Приемаме месечната абонаментна такса за възложената и изпълнена опция, да се заплаща считано от приемането на възложената опция, след двустранно подписан приемо-предавателен протокол за извършената и приета, без забележки, опция.

IV. ОБРАБОТКА НА ЛИЧНИ ДАННИ.

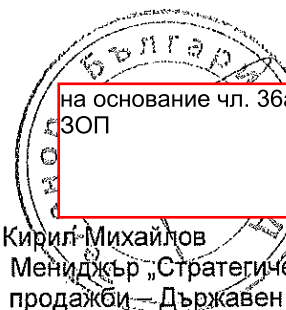
Във връзка с прилагането на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО, информиран съм, че Възложителят (включително чрез неговия помощен орган, а именно назначената за провеждане на поръчката оценителна комисия) ще обработва личните данни, включени в настоящото Ценово предложение, за целите на провеждане на обществената поръчка в съответствие с изискванията на приложимата нормативна уредба. Съгласно чл.122 от ЗОП данните по настоящата процедура се съхраняват за срок от 5 години от датата на приключване на изпълнението на договора или от датата на прекратяване на процедурата и заедно с необходимата документация се въвеждат в публичните регистри в съответствие с изискванията на ЗОП.

IV. В случай, че бъдем избрани за изпълнител и представим гаранция за изпълнение на договора под формата на парична сума, заявяваме желание при настъпване на предпоставките за това, освобождаването на депозитираната от нас сума и връщането и, да се извършва, чрез превеждане на сумата по следната наша банкова сметка:

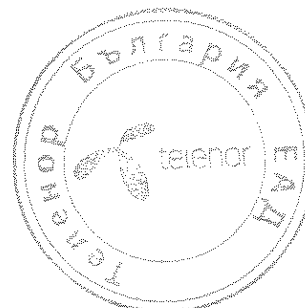
Банка: Сити Банк Европа АД
BIC: CITIBGSF
IBAN: BG58 CITI 9250 1000 1041 00

Дата 29.05.2019 година

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



- 40 -



СПОРАЗУМЕНИЕ ЗА ОБРАБОТВАНЕ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИ ДАННИ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТОР И ОБРАБОТВАЩ

За целите на член 28 от 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,

(1) „ЧЕЗ РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ БЪЛГАРИЯ” АД, със седалище и адрес на управление: Република България, гр. София 1784, Столична община, район „Младост”, бул. „Цариградско шосе” № 159, БенчМарк Бизнес Център, вписано в Търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел при Агенцията по вписванията с ЕИК: 130277958, представлявано от Джорджо Лоселичрев Слосанчев....., в качеството си на член на Управителния съвет на дружеството, редовно упълномощен с негово решение, отразено в т. 3 от Протокол № 483/ 14.08.2019 г., наричано за краткост „ВЪЗЛОЖИТЕЛ”, от една страна

и

(2) „ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ” ЕАД, със седалище и адрес на управление: Република България, гр. София 1766, Столична община, район „Младост”, ж.к. 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, ЕИК/БУЛСТАТ: 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 за краткост „ИЗПЪЛНИТЕЛ”, от друга страна,

наричани по-нататък поотделно „Страна” и заедно „Страни”,

сключиха следното Споразумение за обработване и защита на лични данни между администратор и обработващ (наричано по-нататък „Споразумение”):

1. Дефиниции:

При прилагане и тълкуване на настоящото Споразумение използваните термини ще имат следното значение:

1.1. „Договор” е ДОГОВОР № 14/11 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, документирани нареждания на Възложителя и др. под., които уреждат защитата и обработването на Личните данни, както и всички приложими към обработването на Личните данни правила и политики на Възложителя и Изпълнителя.

1.4. „Лични данни”: са лични данни по смисъла на чл. 4 (1) от Регламента, които Изпълнителят обработва от името на Възложителя във връзка с изпълнението на Договора.

1.5. 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”, „Обработвам”/ „Обработване”, „Субекти на данни” и други.

2. Предмет и срок

2.1. Цел на настоящото Споразумение е да уреди отношенията между Изпълнителя и Възложителя във връзка с обработването на лични данни от страна на Изпълнителя от името на Възложителя за целите на изпълнението на Договора.



2.2. С настоящото Споразумение Възложителят възлага, а Изпълнителят приема и се съгласява да обработва Лични данни от името на Възложителя при стриктно спазване на уговореното в Договора и в настоящото Споразумение и съобразно допълнителните конкретни писмено документирани нареждания (инструкции) на Възложителя. Всички допълнителни конкретни нареждания на Възложителя относно обработването на Личните данни се документират чрез писмени двустранно подписани Приложения към това Споразумение.

2.3. Споразумението и Приложенията към него са неразделна част от Договора.

2.4. Настоящото Споразумение влиза в сила отг. и се прилага за целия срок на действие на Договора.

3. Естество, обхват, цели и срок на обработването

3.1. Изпълнителят ще обработва Лични данни от името на Възложителя само и единствено за целите по предоставяне на услугите, предмет на Договора, и по-конкретно за следните цели:

- отчитане на данни от показания на електромер на клиенти
- пренос на данни от показания на електромер на клиенти
- преносимост на номера (при необходимост)

3.2. Обработването на Лични данни от страна на Изпълнителя се извършва при стриктно спазване на определените от Възложителя в настоящото Споразумение изисквания относно начина, обема, обхвата и срока на обработване и при на всички Приложими правила.

3.3. Обработването на Лични данни от страна на Изпълнителя се осъществява на територията на: Република България („Територия за обработване“). Не се допуска използването на каквото и да е оборудване за обработване на Личните данни, разположено извън определената Територия за обработване.

3.4. Изпълнителят няма право да обработва Лични данни за други цели, освен тези, които са определени в настоящото Споразумение.

4. Дейности по обработване

За изпълнението на това Споразумение и за целите по т. 3.1 ще бъдат извършвани следните дейности по обработване на лични данни:

4.1 Дейност: **Предоставяне на услуга за пренос на данни през обществена далекосъобщителна мрежа с национално покритие чрез съществуващи мобилни номера към технологични СИМ карти монтирани в устройства.**

Цели: *Посочени в т.3.1 от настоящото Споразумение*

Категории субекти на данни: *Служители на ЧЕЗ Разпределение България АД*

Видове Лични данни, които ще се обработват:

- ЕГН;
- Дата на раждане;
- Месторождение;
- Пол;
- Гражданство;
- Адрес-населено място;
- Подпис
- телефонни номера;
- Длъжност

Срок: *за срока на действие на Споразумението*

Специални ограничения в срока на обработване: *няма*

5. Технически и организационни мерки

5.1. Изпълнителят гарантира, че прилага подходящи технически и организационни мерки в съответствие с изискванията на Регламента и Приложимите правила и се задължава да осигурява защита на правата на субектите на данни. За избягване на всякакви съмнения Изпълнителят гарантира, че прилага минимум описаните в Приложение 1 към настоящото Споразумение технически и организационни мерки за защита на Личните данни.

5.2. Изпълнителят гарантира, че персоналът, който 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. Изпълнителят гарантира, че всяко лице, което има достъп до Лични данни, е поело ангажимент за поверителност или е задължено по закон да спазва поверителност.



6. Задължения на Изпълнителя

В съответствие с настоящото Споразумение, Изпълнителят се задължава:

6.1. да обработва Личните данни при спазване на Регламента и всички други Приложими правила за защита на личните данни, както и да обработва Личните данни от името на Възложителя само и единствено съобразно документираните нареждания на Възложителя и уговореното в Договора и в Споразумението;

6.2. незабавно да уведомява Възложителя, ако според Изпълнителя дадено нареждане на Възложителя нарушава Регламента или други Приложими правила за защита на личните данни;

6.3. да прилага подходящи технически и организационни мерки в съответствие с изискванията на Регламента и на настоящото Споразумение както и да ги преглежда и съгласува тяхното актуализиране регулярно с Възложителя;

6.4. незабавно да уведомява Възложителя в случай:

а) на каквито и да е дейности по разследване, предприети от надзорен орган по защита на личните данни по отношение на дейността на Изпълнителя по обработване на Лични данни за целите на изпълнение на Договора и Споразумението;

б) че установи, че не е в състояние да изпълнява задълженията си по настоящото Споразумение по каквато и да е причина;

в) че установи каквото и да е нарушение на сигурността на обработването на Личните данни. Уведомлението за нарушение на сигурността следва да се извърши незабавно към Възложителя (но не по-късно от 3 (три) часа от установяването му) и следва да съдържа минимум следната информация:

- описание на естеството на нарушението и на фактите, свързани с нарушението на сигурността на личните данни, включително, ако е възможно, категориите и приблизителния брой на засегнатите субекти на данни и категориите и приблизителното количество на засегнатите записи на лични данни;
- описание на евентуалните последици от нарушението на сигурността на личните данни;
- описание на предприетите или предлаганите от Изпълнителя мерки за справяне с нарушението на сигурността на личните данни, включително по целесъобразност мерки за намаляване на евентуалните неблагоприятни последици;

В случай че е обективно невъзможно да осигури в посочения по-горе срок цялата необходима за уведомлението информация, Изпълнителят уведомява в този срок Възложителя като му предоставя наличната към този момент информация и след съгласуване с Възложителя допълва уведомлението.

г) да съдейства на Възложителя по всякакъв възможен начин при изпълнение на задълженията на Възложителя за документиране на нарушението на сигурността на обработването на Личните данни и при уведомяването на надзорния орган за нарушението, като незабавно предоставя на Възложителя всякаква изискана от последния информация, необходима за документиране на нарушението и уведомяването на надзорния орган;

д) когато Субект на данни отправи директно запитване до Изпълнителя във връзка с обработването на Лични данни, ако Изпълнителят съобразно документираните нареждания на Възложителя не отговаря директно на такива запитвания;

е) когато Изпълнителят установи, че е налице законово задължение за, или е налице искане на държавен, административен, съдебен и/или друг орган на власт за предоставяне на Лични данни, освен в случаите, когато такова уведомяване противоречи на императивни норми на закона.

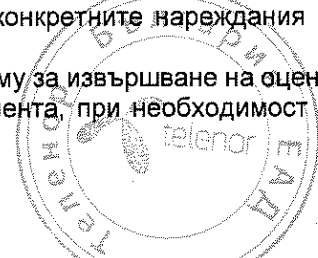
6.5. да осигурява достъп на Възложителя до цялата информация, необходима за доказване на изпълнението на задълженията на Изпълнителя по настоящото Споразумение, както и да позволява и съдейства за извършването на одити, включително проверки, от страна на Възложителя или друг одитор, оправомощен от Възложителя, и да отговаря на всякакви запитвания на Възложителя относно обработването на Лични данни;

6.6. да подпомага Възложителя, по всякакъв възможен начин, включително, но само като изпълнява конкретните нареждания на Възложителя и му предоставя изисканата информация, при изпълнението на задължението на Възложителя да отговори на искания за упражняване на правата на Субектите на данни, предвидени в глава III от Регламента;

6.7. да не предава Лични данни на трета държава или международна организация, освен когато е длъжен да направи това по силата на правото на Съюза или правото на държава членка, което се прилага спрямо Изпълнителя, като в този случай Изпълнителят информира Възложителя за това правно изискване преди предаването, освен ако това право забранява такова информироване на важни основания от публичен интерес;

6.8. да подпомага Възложителя при изпълнението на задължението му за съобщаване на Субекта на данните за нарушение на сигурността на Личните данни по чл. 34 от Регламента, по всякакъв възможен начин, включително, но само като изпълнява конкретните нареждания на Възложителя и му предоставя изисканата информация;

6.9. да подпомага Възложителя при изпълнението на задължението му за извършване на оценка на въздействието върху защитата на данните по чл. 35 от Регламента, при необходимост от



такава, по всякакъв възможен начин, включително, но не само като му предоставя изисканата информация;

6.10. да подпомага Възложителя при изпълнението на задължението му за извършване на предварителна консултация с надзорния орган по чл. 36 от Регламента, по всякакъв възможен начин, включително, но не само като му предоставя изисканата информация

6.11. да поддържа регистър в писмена форма (на хартиен носител и в електронен формат) на всички категории дейности по обработването, извършвани от името на Възложителя, най-малко с изискуемото от Регламента съдържание;

6.12. да обезщети всички вреди, които дадено лице може да претърпи в резултат на обработване на Лични данни от страна на Изпълнителя, което обработване нарушава Регламента или други Приложими правила за защита на личните данни, освен ако Изпълнителят не докаже, че по никакъв начин не е отговорен за вредите;

6.13. Ако Възложителят инструктира Изпълнителя да заличи някаква част от личните данни, обработвани от последния на основание Договора и този Анекс, Изпълнителят трябва да предостави на Възложителя 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 Възложителя, Изпълнителят 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 Възложителя всички документи, събрани в писмена форма, съдържащи обработени лични данни, и предоставя на Възложителя потвърждение за извършеното заличаване. Същата процедура се прилага и при заличаването на обработвани лични данни на основание т. 9.2.

7. Превъзлагане на дейности по обработване на Лични данни

7.1. Изпълнителят няма право да включва друг обработващ за извършването на дейности по обработване на Лични данни от името на Възложителя за целите на изпълнение на Договора и на настоящото Споразумение без предварителното писмено разрешение на Възложителя.

7.2. Когато Изпълнителят включва друг обработващ след предварително писмено разрешение на Възложителя, Изпълнителят е длъжен да наложи на другия обработващ същите задължения, както са предвидени в Договора и в настоящото Споразумение, включително, но не само задължението да осигурява достъп на Възложителя и Изпълнителя до цялата информация, необходима за доказване на изпълнението на задълженията по защита на личните данни, както и да позволява и да съдейства за извършването на одити, включително проверки, от страна на Възложителя или друг одитор, оправомощен от Възложителя. Изпълнителят носи пълна отговорност пред Възложителя за изпълнението на задълженията за защита на данните от страна на другия обработващ.

7.3. Изпълнителят е длъжен да поддържа регистър на всички обработващи, които той е включил с цел извършването на дейности по обработване на Лични данни от името на Възложителя. Регистърът следва да съдържа пълното име/ наименованието и данните за връзка на обработващия, на длъжностното лице по защита на данните (ако има такава); както и категориите дейности по обработване, извършвани от съответния обработващ.

8. Извършване на контролни дейности и проверки

8.1. Възложителят 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 Изпълнителя по настоящото Споразумение.

8.2. Възложителят има право по всяко време да отправя запитвания и да получава отговори от Изпълнителя относно обработването на Лични данни за целите на изпълнение на Договора и настоящото Споразумение в срок до 7 (седем) дни, считано от получаване на съответното запитване, или в друг подходящ срок, заложен от Възложителя в съответното запитване.

9. Последици от прекратяване действието на Договора или на дейностите по обработване

9.1. В случай на прекратяване действието на Договора или на дейностите по обработване на Лични данни от страна на Изпълнителя за целите на изпълнението на Договора и настоящото Споразумение Страните се съгласяват, че по избор на Възложителя, Изпълнителят се задължава да заличи или върне на Възложителя всички Лични данни и заличава съществуващите копия, освен ако правото на Съюза или правото на Република България не изисква тяхното съхранение.

9.2. Изпълнителят потвърждава писмено на Възложителя, че Личните данни са върнати, заличени и/или съхранени.

9.3. В случай че Изпълнителят съхранява Лични данни след прекратяване действието на Договора или на конкретни дейности по обработване на Лични данни, Изпълнителят уведомява



Възложителя 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. 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.

11. Допълнителни разпоредби

11.1. 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 Възложителя:

Длъжностно лице по защита на данните / лице за контакт: Лазар Чифлигаров

Адрес: Република България, гр. София 1784, Столична община, район „Младост“, бул. "Цариградско шосе" № 159, БенчМарк Бизнес Център

e-mail: lazar.chifligarov@cez.bg

За Изпълнителя:

Длъжностно лице по защита на данните / лице за контакт: Емилиян Златев

Адрес: Република България, гр. София 1766, Столична община, район „Младост“, ж.к. Младост 4, Бизнес Парк София, сграда 6

e-mail: ezlatev@telenor.bg

11.2. 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.

11.3. Спрямо настоящото Споразумение се прилага правото, приложимо върху Договора.

Приложения:

1. Приложение №1 „Определяне на минималните технически и организационни мерки, прилагани от Изпълнителя“;

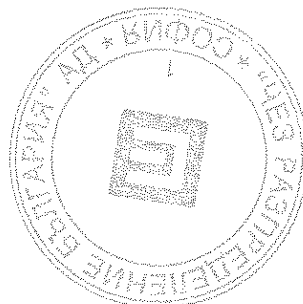
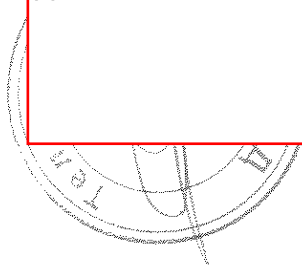
Настоящото Споразумение се изготви в два еднообразни екземпляра – по един за всяка страна и се подписа, както следва:

на основание чл. 36а, ал. 3 от
ЗОП

За Възложителя:

Виктор Томов

За Изпълнителя: на основание чл. 36а, ал. 3 от
ЗОП



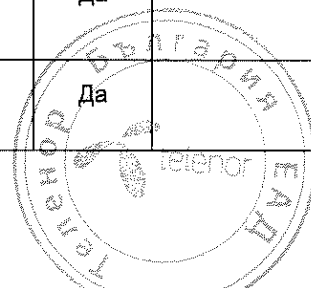
[Handwritten mark]

**ПРИЛОЖЕНИЕ 5.1. КЪМ СПОРАЗУМЕНИЕ ЗА ОБРАБОТВАНЕ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИ ДАННИ
МЕЖДУ АДМИНИСТРАТОР И ОБРАБОТВАЩ ОТ ДОГОВОР № 44/11 от 2019 г. между
„ЧЕЗ РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ БЪЛГАРИЯ” АД и „ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ” ЕАД**

**Определяне на минималните технически и организационни мерки, прилагани от
Изпълнителя**

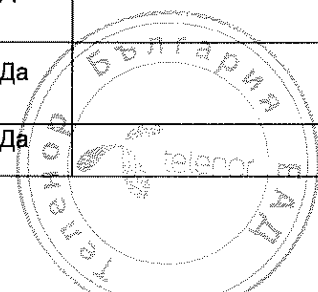
Изпълнителят следва да прилага различни видове мерки за защита на личните данни. Видовете защита на личните данни, които Изпълнителят следва да прилага са физическа, персонална, документална, защита на автоматизирани информационни системи и/или мрежи и криптографска защита.

Видове защита	Видове мерки	Типове мерки	Конкретни мерки	Въведени (да/не)	Коментари
Физическа защита	Технически мерки	Заклучване на помещенията		Да	
		Определяне на шкафове за съхранение на документи		Да	
		Пожарогасителни средства/системи		Да	
		Оборудване на помещенията, където се обработват лични данни		Да	
		Охрана на помещенията/системи за сигурност		Да	
	Организационни мерки	Определяне на помещенията, в които ще се обработват лични данни		Да	
		Определяне на помещенията, в които ще се разполагат елементите на комуникационно-информационните системи за обработване на лични данни		Да	
		Определяне на организацията на физическия достъп		Да	
		Определяне на използваните технически средства за физическа защита		Да	
		Определяне на зоните с контролиран достъп		Да	
		Определяне на зони с различни нива на достъп		Да	
Персонална защита	Организационни мерки	Познаване на нормативната уредба в областта на		Да	



Handwritten signature or mark.

		защитата на личните данни			
		Знания за опасностите за личните данни, обработвани от администратора		Да	
		Съгласие за поемане на задължение за неразпространение на личните данни		Да	
		Споделяне на критична информация между персонала		Да	
		Познаване на политиката и ръководствата за защита на личните данни		Да	
		Тренировка на персонала за реакция при събития, застрашаващи сигурността на данните		Да	
Документална защита	Организационни мерки	Определяне на регистрите, които ще се поддържат на хартиен носител		Да	
		Определяне на условията за обработване на лични данни		Да	
		Регламентиране на достъпа до регистрите		Да	
		Определяне на срокове за съхранение		Да	
		Процедури за унищожаване		Да	
		Контрол на достъпа до регистрите		Да	
		Правила за размножаване и разпространение		Да	
		Процедури за проверка и контрол на обработването		Да	
Защита на автоматизирани информационни системи и/или мрежи	Технически мерки	Идентификация и автентификация		Да	
		Управление на регистрите		Да	
		Външни връзки/свързване		Да	
		Защита от вируси		Да	



Handwritten signature or mark at the bottom left corner of the page.

		Копия/резервни копия за възстановяване			
		Носители на информация		Да	
		Криптографска защита		Да	
		Псевдонимизация на данните		Да	
		Телекомуникации и отдалечен достъп		Да	
		Поддържане/експлоатация		Да	
		Контрол на сесията за достъп		Да	
	Организационни мерки	Персонална защита на системите		Да	
		Определяне на срокове за съхранение на личните данни		Да	
		Процедури за унищожаване/заличаване/изтриване на носители		Да	
		Физическа среда/обкръжение		Да	
		Политики за защита на личните данни, ръководства по защита и стандартни операционни процедури		Да	
		Планиране на случайността/непредвидените случаи		Да	
		Тренировка на персонала за реакция при събития, застрашаващи сигурността на данните		Да	

