

**Община Русе**

гр. Русе, пл. Свобода 6, Телефон: 00359 82 826 100, факс: 00359 82 834 413,  
[www.ruse-bg.eu](http://www.ruse-bg.eu), [mayor@ruse-bg.eu](mailto:mayor@ruse-bg.eu)

УЧАСТНИК: МОБИЛТЕЛ ЕАД

Адрес за кореспонденция:

гр. София, Община „Илинден“, ж.к. „Захарна фабрика“, п.к.1309, ул. „Кукуш“ №1

**ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА**

(съгл. чл. 101в, ал. 1, т. 2 от ЗОП)

**УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,**

След като се запознах с техническата спецификация и условията за участие в обществена поръчка, възлагана чрез публична покана с предмет: **"Избор на предприятие за предоставяне на фиксирана гласова телефонна услуга за нуждите на Община Русе и на всички второстепенни разпоредители на бюджетна издръжка, които не са самостоятелни юридически лица"**, предлагам да организирам и изпълня поръчката в съответствие с поставените от Възложителя изисквания при следните условия:

	<b>Параметри за качество на фиксирана услуга за 2014 година</b>	
<b>1</b>	Качество на разговорната връзка <i>Фактор за оценка преноса на глас – R (R фактор), съгласно ITU – T Rec.G.109</i>	<b>90.68</b>
<b>2</b>	Процент повреди на абонатната линия; <i>Съотношение между броя на повредите на абонатната линия и средния брой на абонатните линии в проценти .</i>	<b>0.17 %</b>
<b>3.</b>	Процент на жалбите относно коректност на сметките; <i>Съотношение на сметките, за които са подадени жалби, спрямо, общия брой издадени сметки в проценти.</i>	<b>0.004 %</b>



Приемаме да се считаме обвързани от задълженията и условията, поети с офертата ни до изтичане **90 (деветдесет) календарни дни** включително от крайния срок за получаване на офертите.

Дата: 01.03.2016 г.



**ПОДПИС и ПЕЧАТ:**

Румен Трифонов (име и фамилия)

Акаунт мениджър "Корпоративни клиенти" (длъжност на представляващия участника)

ПРИЛОЖЕНИЕ КЪМ ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА

„Избор на предприятие за предоставяне на фиксирана гласова телефонна услуга за нуждите на Община Русе и на всички второстепенни разпоредители на бюджетна издръжка, които не са самостоятелни юридически лица.“



## ПРЕДСТАВЯНЕ НА МОБИЛТЕЛ ЕАД:

### Най-голямата мрежа за бизнес:

Мобилтел ЕАД е операторът, на когото бизнеса в България гласува най-голямо доверие – работим заедно с над 70% от фирмите в страната. Мобилтел ЕАД е операторът с най-добро покритие на страната и населението.

Мобилтел ЕАД е операторът с над 5.2 милиона абонати и устойчив пазарен дял. Част е от групата на Telekom Austria Group, която включва оператори в осем страни, обслужващи над 22 млн. абонати. Следвайки мисията да бъде лидер на телекомуникационния пазар в България и в желанието си да удовлетвори очакванията на клиентите, Мобилтел ЕАД разработи специално портфолио от интегрирани услуги – фиксирани и мобилни. Мобилтел ЕАД е първият оператор, който предлага пълен пакет от телекомуникационни услуги на корпоративните си клиенти и по този начин оптимизира техните разходи за телекомуникации.

Мобилтел ЕАД притежава сертификати удостоверяващи съответствието на осъществяваната дейност със стандарти: ISO 9001:2008, ISO 20000-1:2011 и ISO 27001:2005, издадени от акредитирани институции.

## ПЪЛНО ОПИСАНИЕ НА ПРЕДМЕТА НА ПОРЪЧКАТА:

С настоящия документ Мобилтел ЕАД заявява участие в процедура по възлагане на обществена поръчка с предмет:

„Избор на предприятие за предоставяне на фиксирана гласова телефонна услуга за нуждите на Община Русе и на всички второстепенни разпоредители на бюджетна издръжка, които не са самостоятелни юридически лица.“

## ТЕХНИЧЕСКИ И ФУНКЦИОНАЛНИ ИЗИСКВАНИЯ:

Мобилтел ЕАД е действащ на телекомуникационния пазар обществен телекомуникационен оператор и притежава валиден документ за осъществяване на далекосъобщения чрез далекосъобщителна фиксирана мрежа, издаден от Комисията за регулиране на съобщенията.

В случай, че Мобилтел ЕАД бъде избран за Изпълнител на обществената поръчка, ще отговори на техническите и функционални изисквания и специфични условия на Възложителя за изпълнение на обществената поръчка с предмет: „Избор на предприятие за предоставяне на фиксирана гласова телефонна услуга за нуждите на Община Русе и на всички второстепенни разпоредители на бюджетна издръжка, които не са самостоятелни юридически лица.“

Мобилтел ЕАД ще предостави услугата съгласно изброените по-долу технически изисквания за изпълнението на поръчката:

1. Мобилтел ЕАД ще предложи пренос на глас и факсимилни съобщения, независимо от технологията, съгласно Закона за електронните

съобщения на територията на страната и чужбина, за стационарните телефонни постове POTS – 228 бр., ISDN BRA – 7 бр., DDI – 1бр. с 300 номера, за телефонни централи – 2бр., с адреси посочени в Списък №1, представен по-долу.

2. Мобилтел ЕАД ще осигури възможност за провеждане на разговори и услуги в рамките корпоративна група и извън нея. Разговори към мобилни оператори и други фиксирани мрежи, международни разговори.
3. Мобилтел ЕАД ще осигури корпоративната група да включва всички номера на телефонната централа, номерата на стационарните телефони на ОБЩИНА РУСЕ, както и мобилните номера предоставени от един оператор.
4. Мобилтел ЕАД ще осигури всеки телефонен пост да има и виртуален мобилен номер с неограничени разговори в корпоративната група.
5. Мобилтел ЕАД ще осигури преференциални цени за разговори в корпоративната група.
6. Мобилтел ЕАД ще осигури съвместимост на услугите с оборудването на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ – телефонни терминали, факсове, телефонни централи и гр., с цел свързване към обществената мрежа:

- Предоставяните телефонни услуги (POTS) ще са съвместими с клиентското оборудване;

- Предоставяните телефонни услуги (ISDN) ще поддържат EURO ISDN стандарти;

- Факс съобщения – възможност за изпращане и получаване на факс съобщения, без да е необходимо ОБЩИНА РУСЕ да заплаща допълнително за устройства и инсталация, необходими за ползване на услугата;

- Ще се осигури възможност за включване автоматичен вход на телефонната централа.

7. Мобилтел ЕАД ще осигури възможност за запазване на съществуващите фиксирани номера на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, с местоположение посочено в Списък №1.

8. Мобилтел ЕАД ще запази географските номера при промяна на гоставчика и при промяна на адреса /в рамките на едно населено място/ на точките на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, както и възможност за промяна на географски номер и избор на нов такъв, всички изброени за сметка на Мобилтел ЕАД.

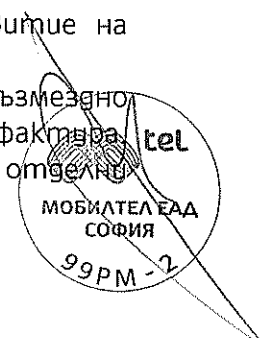
9. Мобилтел ЕАД ще осигури възможност за идентификация на входящите и изходящите обаждания и за обратен избор на идентифицирания повикващ.

10. Мобилтел ЕАД ще осигури достъп за безплатни разговори към национални номера за спешни повиквания и до безплатни негеографски номера 0800.

11. Мобилтел ЕАД ще осигури възможност за разговори към номера 0700.

12. Мобилтел ЕАД ще осигури възможност за разширение и развитие на услугите.

13. Мобилтел ЕАД ще предоставя на ОБЩИНА РУСЕ безвъзмездно детайлизирана сметка за ползваните услуги заедно с фактура. Второстепенните разпоредители с бюджета получават отделно



- фактури и детайлизирани сметки. Списъкът с второстепенни разпоредители и ползваните от тях номера ще бъде предоставен при сключване на договор.
14. Мобилтел ЕАД ще осигури детайлизираната сметка да съдържа най-малко следната информация: всички видове ползвани услуги през разплащателния период, брой на ползваните услуги, обща стойност на всеки вид ползвани услуги, общ размер на сметката, размер на данъчните начисления върху сметката, изразен както в проценти към размера на сметката, така и в абсолютни стойности, размер на договорените отчисления, общ размер на дължимата сума без ДДС и с ДДС.
  15. Мобилтел ЕАД ще предостави на оторизиран представител на ОБЩИНА РУСЕ права за достъп до своята информационна система за извършване на детайлизирана справка за: всяко осъществено повикване, включително за осъществени повиквания към безплатни услуги; стойността на всяко осъществено повикване; датата, часа и продължителността на всяко осъществено повикване.
  16. Мобилтел ЕАД ще освободи от заплащане услуги като: подробно електронно месечно извлечение, добавяне на нови абонати в корпоративната група, изваждане на абонати от корпоративната група.
  17. Мобилтел ЕАД ще предостави кратко описание на осигуряването на техническа поддръжка по схемата 24x7x365 HelpDesk, телефон и начини за връзка.
  18. Мобилтел ЕАД ще осигури посоченият брой на директните телефонни постове е ориентиран с възможност за увеличаване и намаляване на броя в рамките на 5 % на абонатите от групата по искане на Възложителя и да има възможност за преместване на друг адрес без заплащане на такси, неустойки или санкции.
  19. Мобилтел ЕАД ще осигури възможност за осъществяване на безплатни повиквания към националния номер за достъп до спешни повиквания –112.
  20. Мобилтел ЕАД ще предложи преференциални цени за разговори в мрежата си.
  21. Мобилтел ЕАД ще предложи пакет от безплатни минути за фиксирани разговори, при условие, че тези безплатни минути се предоставят като пакет за всяка от локациите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, пропорционално на броя линии или за всяка разговорна линия по отделно.
  22. Мобилтел ЕАД няма да допуска начисляването на първоначална такса свързване на предложените безплатни минути, както и при провеждането на разговори с мобилни абонати и международни разговори.
  23. Мобилтел ЕАД ще осигури таксуването на продължителността на разговорите и на предложените минути: максимален период на първоначално таксуване - 30 секунди, след това таксуването да се извършва на всяка секунда съгл. Чл.50 (1) от „Общи изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения“ изм. и доп. ДВ. Бр.4 от 14 Януари 2014г.,
  24. Мобилтел ЕАД ще предложи услугите без такса инсталация и/или каквито и да било еднократни такси за активиране, деактивиране, промяна, преместване и други по предоставяните фиксирани услуги.

25. Мобилтел ЕАД ще осигурява предварително уведомяване за прекъсване на услугите при извършване на ремонти или поради развитие на съобщителна мрежа, както и за сроковете на прекъсването или влошаването на качеството на услугата на тел. 082/881 812 или e-mail [mayor@ruse-bg.eu](mailto:mayor@ruse-bg.eu).
26. Мобилтел ЕАД ще усведоми незабавно Възложителя при опасност от нарушаване сигурността на електронните съобщителни мрежи на Мобилтел ЕАД или пробив в неговите информационни системи касаеща ОБЩИНА РУСЕ.
27. Предоставеното за ползване оборудване остава собственост на Мобилтел ЕАД и подлежи на връщане след закриване на услугата или прекратяване на договора.
28. Мобилтел ЕАД ще осигури в случай, че се налага Мобилтел ЕАД да осъществи плавен преход при прехвърляне на предоставянето на комуникационните услуги от съществуващия доставчик към нова комуникационна среда, той извършва прехода от предходния оператор към неговата мрежа в рамките на 30 календарни дни след подписване на договор и осигуряване на достъп до обектите на ОБЩИНА РУСЕ;
29. Мобилтел ЕАД ще осъществява наблюдение и ще прави статистика на годишна база най-малко на следните параметри на качеството на фиксираната телефонна услуга и качество на обслужване:
  - Качество на разговорната връзка;
  - Процент повреди на абонатната линия;
  - Време за отстраняване на повреди; до 4 часа
  - Процент на жалбите относно коректност на сметките;

Предоставя се извлечение от Интернет страницата на участника и линк към нея с Параметрите на качеството на обслужване за 2014 г. съгласно чл.38, Приложение 5 от „Общи изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения“ изм. и доп. ДВ. Бр.4 от 14 Януари 2014г.,

30. За случаите, неописани в гореизложените технически и функционални характеристики, договора и приложенията към него ще важат Общите условия на Мобилтел ЕАД.
31. Мобилтел ЕАД ще осигури услугите съгласно спецификацията и мястото на предоставяне на услугите, предмет на настоящата обществена поръчка, са посочени в Списък №1 който е част от техническото задание.
32. Мобилтел ЕАД е действащ на телекомуникационния пазар обществен телекомуникационен оператор, притежаващ - Разрешение за извършване на съответната дейност, предмет на настоящата поръчка, издадено от Комисия за регулиране на съобщенията. Копие от разрешението ще бъде приложено в офертата.

33. Мобилтел ЕАД ще приложи в офертата си Общи условия за взаимоотношения между Оператора и крайните потребители на фиксирани телефонни услуги.
34. Мобилтел ЕАД ще осигури възможност за запазване на географските номера, ползвани от Възложителя при промяна на гоставчика на фиксираната телефонна услуга и/или при промяна на адреса си в рамките на един географски национален код за направление.
35. Мобилтел ЕАД ще представи Декларация за поемане задължение да не се разкриват и разпространяват съобщенията и свързаните с тях трафични данни, данни за местоположението, както и данните, необходими за идентифициране на потребителя, които са станали известни при предоставяне на електронните съобщителни мрежи и/или услуги, както и за уведомяване при опасност от нарушаване сигурността на електронните съобщителни мрежи - за опасността, за необходимите средства за отстраняването и, както и за разходите, които са свързани с това.
36. Мобилтел ЕАД ще приложени копия, заверени за вярност с оригинала на следните документи притежавани от Мобилтел ЕАД: Сертификат, за внедрена от участника система за управление на качеството ISO 9001:2008 или еквивалент; Сертификат, за внедрена от участника система за управление на електронните услуги ISO 20000-1 :2011 или еквивалент; Сертификат, за внедрена от участника система за информационна сигурност ISO 27001-2005 или еквивалент.

Притежанието на сертификат по стандарт ISO 9001:2008 гарантира съответствието на предоставяните услуги със съответните спецификации и/или стандарти, както и въведени от Мобилтел ЕАД мерки за осигуряване на качеството. Стандартът ISO 9001:2008 определя изискванията за системи за управление на качеството, когато дадено предприятие трябва да докаже своята способност постоянно да доставя продукти, които удовлетворяват изискванията на клиентите и на приложените нормативни актове и има за цел да повишава удовлетвореността на клиентите чрез ефективно прилагане на системата, включително процесите за непрекъснатото ѝ подобряване.

Притежанието на сертификат по стандарт ISO 27001:2005 гарантира съответствието на ползваните от Мобилтел ЕАД информационни системи с изискванията за информационна сигурност, както и гарантира, че в своята дейност той спазва добрите практики по отношение сигурността на информацията, с която борава. Притежанието на сертификата е признак, че Изпълнителят отговаря на нормативни и други регулативни изисквания и гарантира, че информационният риск се управлява ефективно. Сертификацията на Система за управление на сигурност на информацията, съгласно ISO 27001 доказва, че Изпълнителя гарантира в максимална степен сигурността, както на собствената си информация, така и на тази на Възложителя.

Наличието на система за управление на информационни услуги в ИТ, сертифицирана по стандарт ISO 20000-1:2011 гарантира съответствието на ползваните програмни продукти с изискванията за управление на ИТ услугите и се



отнася за тези, които отговарят за внедряването и поддържането на Системата за управление на IT услугите при Мобилтел ЕАД. Съгласно изискванията на ISO 20000-1:2011 предприятието Мобилтел ЕАД гарантира, че всички дейности се извършват и предоставят и че постигат желаните резултати. Сертификацията по стандарта ISO 20000-1:2011 предполага, че Изпълнителя предоставя висококачествени услуги. ISO 20000-1:2011 намалява оперативния риск, удовлетворява договорните изисквания и демонстрира качество на предоставяните услуги на оптимизирана цена.

Нормативното изискване произтича от Закона за електронните съобщения Раздел II Стандарти в областта на електронните съобщителни мрежи и/или услуги чл.280 (3) и „Общи изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения“ чл. 15 (3).

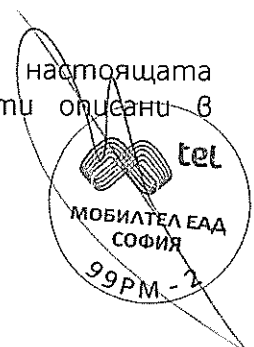
Забележка: Сертификатите са издадени от независими лица, които са акредитирани по съответната серия европейски стандарти от Изпълнителна агенция "Българска служба за акредитация" или от друг национален/международен орган за акредитация, който е страна по Многостранното споразумение за взаимно признаване на Европейската организация за акредитация, за съответната област или да отговарят на изискванията за признаване съгласно чл. 5а, ал. 2 от Закона за националната акредитация на органи за оценяване на съответствието.

Мобилтел ЕАД е запознат с условието, че Възложителят ще приеме еквивалентни сертификати, издадени от органи, установени в други държави членки, както и други доказателства за еквивалентни мерки за осигуряване на качеството, осигуряване на сигурността и управление на информационни услуги.

37. Мобилтел ЕАД ще осигури в случай, че се налага да осъществи плавен преход при прехвърляне на предоставянето на комуникационните услуги от съществуващия доставчик към нова комуникационна среда, Мобилтел ЕАД ще осигури непрекъснатост на услугата с изискваното качество. Декларацията за непрекъснатост ще бъде приложена към офертата. Мобилтел ЕАД извършва прехода от предходния оператор към неговата мрежа в рамките на 30 календарни дни след подписване на договор и осигуряване на достъп до обектите на ОБЩИНА РУСЕ; След прехвърлянето на всички услуги към Мобилтел ЕАД и на основание подписаните протоколи се съставя и подписва обобщен протокол, с който се фиксира моментът на преминаване на отговорността по предоставянето на услугите към Мобилтел ЕАД.

### МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА

Мобилтел ЕАД ще предостави услугите, предмет на настоящата обществена поръчка в определените от Възложителя обекти описани в документацията за участие в откритата процедура.



Списък №1

Списък с адресите и ползваните услуги

№ по рег	Адрес на предоставяне на услугата.	Брой Обикновен телефонен пост (POTS)	Брой ISDN BRA	Брой ISDN PRA	Брой DDI
1	гр. Русе, Църк. Независимост 16	1			
2	гр. Русе, Църк. Независимост 18	1			
3	гр. Русе, Александровска 71	4			
4	гр. Русе, Александровска 57	4			
5	гр. Русе, Александровска 93	1			
6	гр. Русе, Александровска 30	1			
7	гр. Русе, жк. Згравец	1			
8	гр. Русе, пл. Свобода	26			
9	гр. Русе, пл. Свобода 6	12	1	1	1
10	гр. Русе, ул. Княжеска 15	2			
11	гр. Русе, ул. Княжеска 8	6			
12	гр. Русе, бул. Липник 14	3	2		
13	гр. Русе, бул. Скобелев 45	21			
14	гр. Русе, бул. Скобелев 49	1			
15	гр. Русе, ул. Неофит Рилски	1			
16	гр. Русе, кв. Долапите	2			
17	гр. Русе, в. Средна Кула	1			
18	гр. Русе, ул. Солун 1	1			
19	гр. Русе, Телевизионна кула	1			
20	гр. Русе, ул. Олимпи Панов 6	1			
21	гр. Русе, ул. Олимпи Панов 8	1			
22	гр. Русе, ул. Р. Даскалов 1	1			

23	зр. Русе, кв. ДЗС	1			
24	зр. Русе, ул. Пиротска 5	2			
25	зр. Русе, ул. Котовск 1	2	4		
26	зр. Русе, ул. Плиска 55	1			
27	зр. Русе, ул. Плиска 5	1			
28	зр. Русе, ул. Плиска 78	1			
29	зр. Русе, ул. Гоце Делчев	1			
30	зр. Русе, ул. Гоце Делчев 25	1			
31	зр. Русе, жк. Чародейка	1			
32	зр. Русе, жк. Дружба 3	1			
33	зр. Русе, жк. Чародейка з. ЮГ бл. 213	1			
34	зр. Русе, ул. Александровска 61	1			
35	зр. Русе, ул. Цариброд 3	25			
36	Общински Младежки Дом - 0005306320214	2			
37	ОП Комунални Дейности - 0005306320248	10			
38	ОП КООРС - 0005306320229	7			
39	ОП Спортни Имоти - 0005306320207	7			
40	ОДЦКИ - 0005306320198	7			
41	ОП"УПРАВЛЕНИЕ НА ОБЩИНСКИ ИМОТИ" - 0005306320321	10			
42	ОП РУСЕ АРТ - 0005306320317	9			
43	ФС ДЕТСКИ ЯСЛИ, ДЕТСКА МЛЕЧНА КУХНЯ И МЕДИЦИНСКО ОБСЛУЖВАНЕ - 0005306320126	15			
44	ОССД - 0005306320179	15			
45	ОП Спорт (Трапезарията)	1			
46	ОП Паркстрой	4			

47	ОП Обреген дом	9			
	Общо	228	7	1	1

Описание на действащите телефонни централи и комутиращи устройства

№	Адрес	Модел телефонна централа	ISDN PRA	ISDN BRA	DDI
1	гр. Русе, пл. Свобода 6	Siemens High Path 3800	1	1	1
2	гр. Русе, ул. Котовск, № 1	Panasonic KX-TDA100CE		4	
3	гр. Русе, бул. Липник 14	Panasonic KX-TDA 100		2	

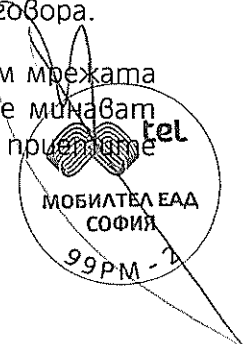
**ОПИСАНИЕ НА ФИКСИРАНАТА ТЕЛЕФОННА УСЛУГА НА МОБИЛТЕЛ ЕАД M-Tel Business Voice:**

Фиксираната телефонна услуга на Мобилтел ЕАД M-Tel Business Voice е съвременен технологичен решение за качествено предоставяне на фиксирана телефонна услуга. M-Tel Business Voice се осъществява чрез изграждане на директна кабелна свързаност между локацията на Възложителя и най-близката точка на присъствие на Мобилтел ЕАД върху националната оптична мрежа. Директната свързаност се осъществява, чрез MAN порт и конфигуриране на VLAN ID, свързващ MAN порта при Възложителя и Мобилтел ЕАД.

Решението M-Tel Business Voice е конвергентна услуга и във фиксираната част се предоставя чрез Softswitch платформата на Мобилтел ЕАД. Тя се състои от хардуерни и софтуерни продукти, чрез които всяко телекомуникационно устройство може да работи през IP мрежа. Softswitch платформата предлага всички познати услуги чрез пакетна комутация на данни – пренос на глас, факс, видео и данни.

M-Tel Business Voice се предоставя с крайно комуникационно устройство /Voice CPE/, което се монтира при Възложителя. Същото се конфигурира, инсталира, наблюдава и поддържа от технически специалисти на М-Тел. То се предоставя за ползване за срока на договора. Устройството остава собственост на Мобилтел и подлежи на връщане след изтичане на договора.

Всички разговори, иницирани от предоставените номера към мрежата на Мобилтел се маршрутизират до тяхната дестинация, без да се минават през друга мрежа. Предложените услуги съответстват на процесните стандарти за съответния вид услуги.



### Функционалности на M-Tel Business Voice:

M-Tel Business Voice представлява свързването на всички телефони, които са предоставени от „Мобилтел“ ЕАД на Възложителя, в една виртуална група с цел създаване на удобна комуникация между тях и оптимизиране на разходите за телекомуникации.

Услугата позволява запазването на номерата, използвани до момента от Възложителя, както и използваната гласова телефонна услуга в неговите обекти, със същите количествени и качествени параметри и функционалност.

### Други допълнителни услуги включени в пакета на M-Tel Business Voice:

▮ Дефиниране на Виртуална Частна Мрежа /VPN/ за телефоните предоставени от „Мобилтел“ ЕАД на Възложителя;

▮ Профили за изходящи обаждания, които определят позволените за избиране дестинации от всеки отделен абонат:

На всеки краен потребител се задава профил за изходящи обаждания. Чрез него се дефинират права и забрани за провеждане на изходящи повиквания на абонатно ниво. Възможните профили са:

- Класик – няма забрани за изходящи повиквания. Активира се по подразбиране на всички крайни потребители на услугата.

- Internal VPN – могат да се правят изходящи обаждания само към групи абонати от същия VPN. Всички останали обаждания са забранени.

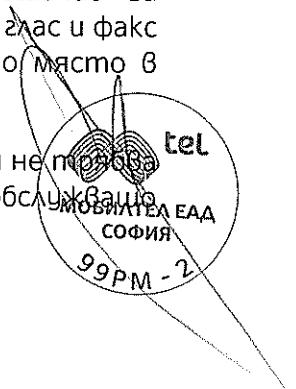
- Internal Holding - могат да се правят изходящи обаждания само към абонатите в съответния VPN и към потребителите, които са в същата Холдинг група. Абонатите с активиран Internal VPN и Internal Holding профили могат да набират спешни и сервизни номера.

- Национален - могат да се правят повиквания към всички Национални мрежи. Международни повиквания са забранени.

### ОПИСАНИЕ НА СТАЦИОНАРНАТА УСЛУГА НА МОБИЛТЕЛ M-Tel Vox Office Complete:

M-Tel Vox Office Complete е съвременно технологично решение за качествено предоставяне на фиксирана телефонна услуга, пренос на глас и факс съобщения, с бърза и лесна активация, дори и в най-отдалеченото място в страната.

Услугата е фиксирана и устройството, с което се предоставя не може да се премества от адреса на ползване, без да бъде заявено това на обслужващо лице от страна на Мобилтел.



### Други допълнителни услуги, които могат да бъдат предоставени с M-Tel VoX Office Complete:

На всеки краен потребител се задава профил за изходящи обаждания. Чрез него се дефинират права и забрани за провеждане на изходящи повиквания на абонатно ниво. Възможните профили са:

- Класик – няма забрани за изходящи повиквания. Активира се по подразбиране на всички крайни потребители, на услугата VoX Office Complete.
- Internal VPN – могат да се правят изходящи обаждания само към други абонати от същия VPN. Всички останали обаждания са забранени.
- Internal Holding - могат да се правят изходящи обаждания само към абонатите в съответния VPN и към потребителите, които са в същата Холдинг група. Абонатите с активиран Internal VPN профил могат да набират спешни и сервизни номера.
- Национален - могат да се правят повиквания към всички Национални мрежи. Международни повиквания са забранени.

### Оборудване и технически Съоръжения в мрежата на Мобилтел

Мрежата на Мобилтел има изключително висока степен на надеждност и стабилност. Архитектурата на IP и GSM мрежата дава възможност за бързо и лесно разрастване при наличие на необходимост, както и за незабавно имплементиране на нови технологии.

Използват се най - модерните технологии и в IP частта на мрежата. Съоръженията които се използват в мрежата са произведени от водещи компании в телекомуникациите /SIEMENS, ALCATEL, NORTEL, CISCO SYSTEMS, JUNIPER NETWORKS и др./. Мобилтел оперира MPLS Core мрежа за пренос на данни и глас на национално ниво.

Използвано оборудване в точките на присъствие върху оптичната мрежа на Мобилтел

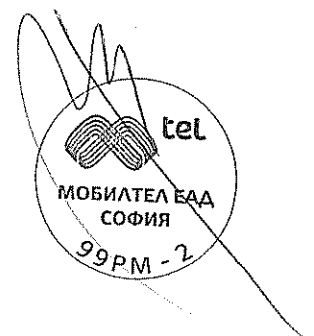
- Ethernet Switches – Cisco Catalyst 3750 Metro

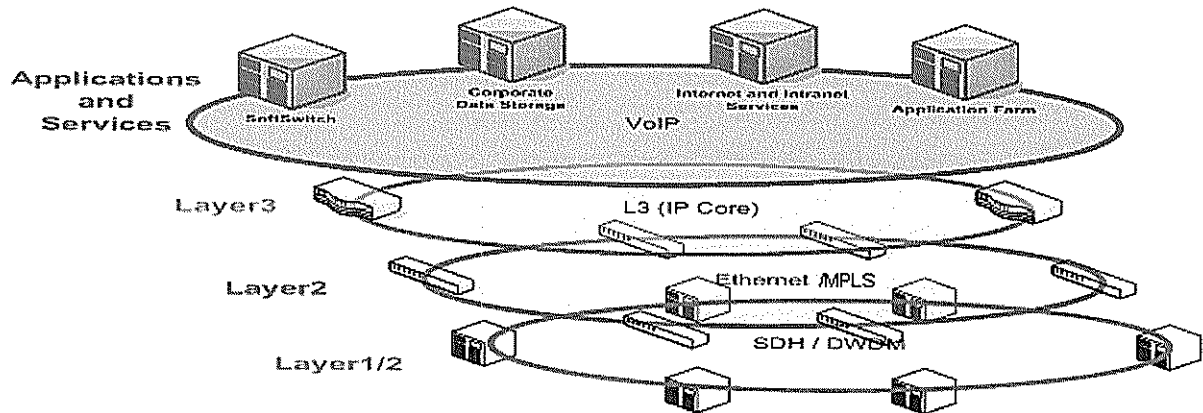
Използвано оборудване за връзка към българското и международното Интернет пространство:

- Border Gateway Cisco 7607

Използвано оборудване за оптичен пренос на база SDH технология:

- Siemens SURPASS





В мрежата на Мобилтел се използват протоколи за динамично рутване. Гарантирана е висока степен на резервираност на връзките. Преноса на данни и глас на национално ниво се извършва освен през безжичната GSM мрежа и през изградената собствена оптична мрежа FOB /Fiber Optic Backbone/. Оптичният пръстен е изграден на база SDH / DWDM технология и в точките на присъствие е оборудван с Ethernet / MPLS комутатори. Преносът по оптичния пръстен е напълно резервиран поради двуйната кръгова топология, която е имплементирана на територията на България, с капацитет  $n \times 10$  Gbps.

## НАДЕЖНОСТ И СИГУРНОСТ НА МРЕЖАТА НА МОБИЛТЕЛ

Мобилтел има работоспособна система за мониторинг на мрежата и предоставянето на услугата.

Описание на системата за мониторинг и управление на мрежата на Мобилтел и предоставяните върху нея услуги – Network Management System

Мобилтел счита сигурността на мрежата и на трансферираната през нея информация за особено важна. Съоръженията за гарантиране на сигурността на мрежата са с висока надеждност и гъвкавост на конфигурациите. Системата прави проверка в реално време едновременно на мрежата и на използваните в нея приложения.

В мрежата на Мобилтел се използват технологии за анализ на преноса в реално време. Системата за контрол наблюдава основните параметри за качество на услугите. Чрез нея се улеснява проследяването и регулирането на конфигурациите и софтуерните промени в цялата мрежова инфраструктура. Мобилтел използва технологии за Управление и Наблюдение на Мрежата от последно поколение HP Open View Network Node Manager. Предоставя възможност за наблюдение на връзките през http-looking glass с възможност за ping, traceroute, BGP summary и гр.

Системата включва лесно откриване, проследяване и управление на проблеми в мрежата. Улеснено е конфигурирането и реконфигурирането на различните компоненти на мрежата, както и извършването на подобрения.

Системата за управление и наблюдение на мрежата позволява бързо откриване и локализиране на събития и тенденции, които биха довели до нарушаване параметрите на предоставяните върху нея услуги. Прилага се високо надеждна система за алармиране при наличие на проблем.

Системата за управление на мрежата използва един и същи графичен потребителски интерфейс за наблюдение, анализ, управление и прогнози за оптимизиране на мрежата и всички нейни параметри. Системата управлява всички услуги, приложения и устройства използвани от клиенти, както и тези, които се ползват за корпоративната мрежа на Оператора.

Системата за наблюдение и управление на мрежата дава възможност за генериране на статистически данни на месечна и годишна база по портове на мрежовото оборудване, предоставя извадка за скорост на вход и изход /Upload, Download/ на данните за съответните локации, представена в графична и таблична форма. Освен това е в състояние да предоставя статистика за натовареност на физическата и логическата топология на мрежата.

**38. Мобилтел има работоспособна система за обслужване на клиентите (helpdesk) описание:** кратко описание на осигуряването на техническа поддръжка по схемата 24x7x365 HelpDesk, телефон и начини за връзка.

В Центъра за управление на Мрежата (NOC) се намират дежурните инженери (Helpdesk). Клиентът може да регистрира проблеми набирайки номер 0881515, достъпен от мобилната мрежа на Мобилтел или номер 0885 511 515 достъпен от мрежите на всички оператори или изпращайки e-mail на адрес support@mobiltel.bg. Дежурните инженери приемат заявки за обслужване на проблеми, издават входящи номера на заявки (trouble tickets numbers), идентифицират и организират отстраняването на появилите се проблеми.

При наличие на проблем, установен от специалистите на Мобилтел или докладван от клиента, се използва работеща Trouble Ticket система със специална процедура за реакция, отстраняване на проблеми и ескалация.

Дежурният инженер от Центъра за Управление на Мрежата /NOC/ генерира Trouble Ticket, идентифицира и организира отстраняването на появилия се проблем. Центъра за наблюдение оперира 24x7x365.

Мобилтел притежава функционираща IDS (Intrusion Detection System) за защита от DoS атаки.

Дата: 01.03.2016 год.

Погнус и печат:.....

Румен Трифонов

Акаунт мениджър „Корпоративни  
клиенти“

