

ПРЕДЛАГАНА ЦЕНА

за участие в открита процедура по чл. 16, ал. 8 от ЗОП
за възлагане на обществена поръчка с предмет:
„Осигуряване на услуги за пренос на данни, фиксирана телефония и Интернет
за срок от 4 години, предоставяни от двама доставчици
с независима комуникационна инфраструктура”

До Българската народна банка, пл. „Княз Александър I” № 1

ОТ: Българска телекомуникационна компания ЕАД (VIVACOM)

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Във връзка с обявената от Вас процедура за възлагане на обществена поръчка с горепосочения предмет, Ви представяме нашата предлагана цена за Обособена позиция № 1 – „Избор на първи доставчик за осигуряване на услуги за пренос на данни, фиксирана телефония и интернет за срок от 4 години, с независима комуникационна инфраструктура”, както следва:

1. ДОСТАВКА НА ИНТЕРНЕТ:

	Услуга	Ниво на поддръжка	Еднократна инсталационна такса в лв. без ДДС	Еднократна такса преместване в лв. без ДДС	Еднократна такса закриване в лв. без ДДС	Месечна абонаментна такса в лв. без ДДС
1.	Интернет достъп с гарантирана симетрична скорост 10Mbps международен трафик	Тип А	0.00	0.00	0.00	500.00
2.	Интернет достъп с гарантирана симетрична скорост 20Mbps локален трафик	Тип А	0.00	0.00	0.00	60.00
3.	Нарастване с 10 Mbps на международен трафик на Интернет достъп с гарантирана симетрична скорост	Тип А	0.00	0.00	0.00	75.00

Информацията е заличена на основание на чл. 2, ал. 1 от Закона за защита на личните данни.

4.	Нарастване с 10 Mbps на локален трафик – след 20Mbps на Интернет достъп с гарантирана симетрична скорост	Тип А	0.00	0.00	0.00	45.00
5.	Интернет достъп с гарантирана симетрична скорост 2 Mbps международен трафик	Тип Б	0.00	0.00	0.00	30.00
6.	Интернет достъп с гарантирана симетрична скорост 2 Mbps локален трафик	Тип Б	0.00	0.00	0.00	20.00
7.	Нарастване с 2 Mbps на международен трафик на Интернет достъп с гарантирана симетрична скорост	Тип Б	0.00	0.00	0.00	15.00
8.	Нарастване с 2 Mbps на локален трафик на Интернет достъп с гарантирана симетрична скорост	Тип Б	0.00	0.00	0.00	10.00
9.	Интернет достъп с негарантирана симетрична скорост 10 Mbps (локален и международен трафик)	Тип Б	0.00	0.00	0.00	12.33
10.	Нарастване с 10Mbps на Интернет достъп с негарантирана симетрична скорост	Тип Б	0.00	0.00	0.00	10.00

2. УСЛУГИ ПО ПРЕНОС НА ДАННИ:

2.1. Конфигуриране на VPN порт:

	Услуга	Ниво на поддръжка	Инсталационна такса в лв. без ДДС	Месечна абонаментна такса в лв. без ДДС	Еднократна такса за преместване в лв. без ДДС	Еднократна такса за закриване в лв. без ДДС
1.	VPN симетричен капацитет и порт 512Kbps	Тип А	0.00	90.00	0.00	0.00
2.	Увеличаване	Тип А	0.00		0.00	0.00

Информацията е заличена на основание на чл. 2, ал. 1 от Закона за защита на личните данни.

	капацитета на VPN порта от 512Kbps до 1Mbps					
3.	Нарастване симетричния VPN капацитет и порт с 1Mbps – до 10 Mbps	Тип А	0.00	50.00	0.00	0.00
4.	Нарастване симетричния VPN капацитет и порт с 2Mbps –до 20 Mbps	Тип А	0.00	50.00	0.00	0.00
5.	Нарастване симетричния VPN капацитет и порт с 5Mbps – след 20Mbps	Тип А	0.00	50.00	0.00	0.00
6.	VPN симетричен капацитет и порт 512Kbps	Тип Б	0.00	70.00	0.00	0.00
7.	Увеличаване капацитета на VPN порта с 512Kbps	Тип Б	0.00	50.00	0.00	0.00

2.2. Изграждане на точки за достъп и предоставяне на физическа свързаност до мрежата на оператора:

	Услуга	Ниво на поддръжка	Инсталационна такса в лв. без ДДС	Месечна абонаментна такса в лв. без ДДС	Еднократна такса за преместване в лв. без ДДС	Еднократна такса за закриване в лв. без ДДС
1.	Симетрична свързаност 1Mbps	Тип А	0.00	70.00	0.00	0.00
2.	Симетрична свързаност 2Mbps	Тип А	0.00	75.00	0.00	0.00
3.	Симетрична свързаност 4Mbps	Тип А	0.00	80.00	0.00	0.00
4.	Симетрична свързаност 6Mbps	Тип А	0.00	85.00	0.00	0.00
5.	Симетрична МАН свързаност 10Mbps	Тип А	0.00	90.00	0.00	0.00
6.	Симетрична МАН свързаност 100Mbps	Тип А	0.00	180.00	0.00	0.00
7.	Симетрична МАН свързаност 1Gbps	Тип А	0.00	400.00	0.00	0.00
8.	VLAN (към МАН свързаност)	Тип А	0.00	0.00	0.00	0.00
9.	Симетрична	Тип Б	0.00		0.00	0.00

Информацията е заличена на основание на чл. 2, ал. 1 от Закона за защита на личните данни.

	свързаност 2 Mbps					
10	Симетрична свързаност 5 Mbps	Тип Б	0.00	75.00	0.00	0.00
11	Симетрична свързаност 10 Mbps	Тип Б	0.00	150.00	0.00	0.00

2.3. Предоставяне на оптично влакно тип Dark Fiber:

	Услуга	Ниво на поддръжка	Еднократна инсталационна такса в лв. без ДДС	Еднократна такса за преместване в лв. без ДДС	Еднократна такса за закриване в лв. без ДДС	Месечна абонаментна такса в лв. без ДДС
1.	Цена за 1 м за предоставяне на един чифт оптично влакно тип Dark Fiber	Тип А	0.00	0.00	0.00	0.11

3. ФИКСИРАНА ТЕЛЕФОНИЯ:

3.1. Цени за видове услуги:

	Услуга	Инсталационна такса в лв. без ДДС	Месечна абонаментна такса в лв. без ДДС	Еднократна такса за преместване в лв. без ДДС	Еднократна такса за закриване в лв. без ДДС
1.	Аналогов телефонен пост към САТЦ	0.00	10.00	0.00	Информацията е заличена на основание на чл. 2, ал. 1 от Закона за защита на личните данни.
2.	Цифров телефонен пост към САТЦ	0.00	10.00	0.00	
3.	Пилотен номер	0.00	24.00	0.00	
4.	Интерфейс ISDN BRA (2B+D)	0.00	35.00	0.00	
5.	Интерфейс ISDN PRA (30B+D)	0.00	670.00	0.00	0.00
6.	Автоматичен вход през цифрова свързаност ISDN BRA с възможност за адресиране на 20 вътрешни поста.	0.00	24.00	0.00	0.00
7.	Автоматичен вход през цифрова свързаност ISDN PRA с възможност за адресиране на 1000 вътрешни поста	0.00	24.00	0.00	0.00
8.	Автоматичен вход през цифрова свързаност ISDN PRA с възможност за адресиране на 10000 вътрешни поста	0.00	1000.00	0.00	0.00

3.2. Цени за телефонни разговори:

	Услуга	Начална такса – в лв. без ДДС	Такса за минута разговор – в лв. без ДДС
1.	Селищни разговори в мрежата на оператора	0.11	0.02
2.	Междуселищни разговори в мрежата на оператора	0.11	0.05
3.	Разговори към фиксирани мрежи на други оператори	0.11	0.05
4.	Разговори към мобилни оператори в България	0.11	0.17
5.	Международни разговори – Група 1	0.11	0.15
6.	Международни разговори към мобилни оператори – Група 2	0.11	0.45
7.	Международни разговори към мобилни оператори – Група 3	0.11	1.00

3.3. Допълнителни предложения от страна на участника:

*Участникът посочва, (в случай, че се предлагат такива), различни ценови услуги по т. 3, както следва:

Информацията е заличена на основание на чл. 2, ал. 1 от Закона за защита на личните данни.

VPN Свързаност

При поискване от Възложителя, БТК ЕАД ще изгради и присъедини допълнителни точки към съществуващия VPN. Съгласно съществуващите услуги възможните варианти са:

Услуга	Месечен абонамент	Инсталационна такса
IPVPN port 20 Mbps	150.00	0.00
IPVPN port 1 Mbps	110.00	0.00
IPVPN port 0,512 Mbps	90.00	0.00

В случай, че посочените от Възложителя капацитети са различни от използваните дотогава момента от Възложителя БТК ЕАД ще изгради съответно:

- За капацитети до 8 Mbps – медно каблено захранване;
- За капацитети над 8 Mbps – оптично кабелно захранване или радио-релейна свързаност.



VIVАСОМ ОФИС ПЛАНОВЕ И СТАНДАРТНИ ГЛАСОВИ УСЛУГИ

Тарифни планове:

Тарифен план	Месечен абонамент	Включени минути за селищни, междуселищни и международни разговори (I-ва група)
Стандартен план	18.00	-
Офис 300+	23.00	300
Офис 450+	30.00	450
Офис 850+	50.00	850
Офис 1500+	85.00	1500
Офис 8000+*	750.00	8000

- Тарифен план Офис 8000+ е валиден само за линии от типа ISDN PRI и R2D
- Посочените цени са в български лева без включен ДДС.

Office Standard

Office Standard	
Месечен абонамент	18.00
Включени минути за национални фиксирани разговори	100
+BIZ BG	
Месечен абонамент	5.00
Включени минути за национални фиксирани разговори	300
+BIZ Europe	
Месечен абонамент	5.00
Включени минути за национални фиксирани разговори и първа международна зона	300

Всички цени са в лв. без ДДС

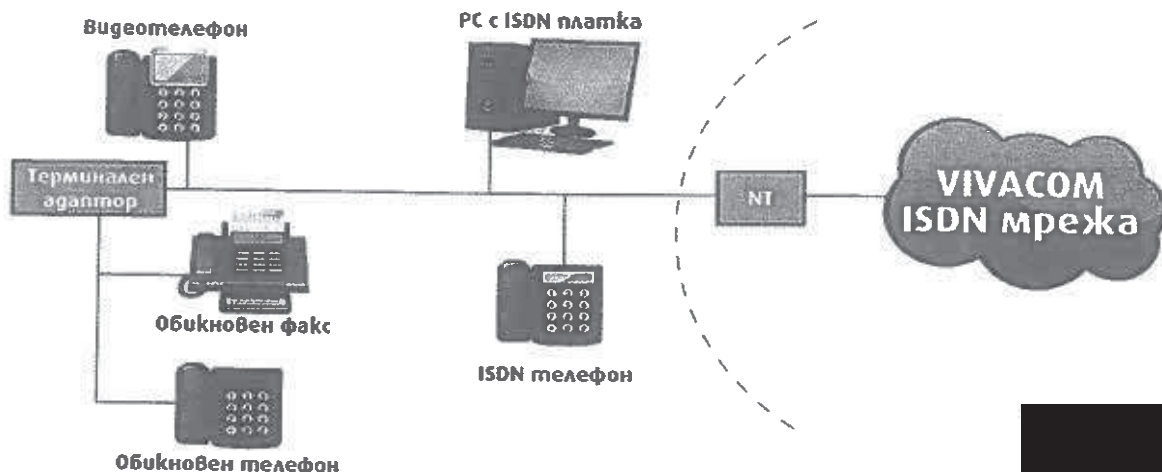
- Абонатите на план "Office Standard" могат да заявят един или повече допълнителен/ни пакет/и с включени минути за всеки телефонен пост
- За включените всяка започната минута се отчита като цяла
- След изчерпване на включените минути, разговорите се таксуват по стандартна цена
- Неизползваните минути не се прехвърлят в следващия месец.

ISDN - ЦИФРОВА МРЕЖА С ИНТЕГРАЦИЯ НА УСЛУГИТЕ

ISDN осигурява изцяло цифрова свързаност до клиентите на БТК ЕАД и дава възможност за едновременно провеждане на телефонни разговори с много високо качество, Интернет достъп, опция за видео разговори, както и редица допълнителни клиентски приложения.

ЕКОНОМИКА

СОФИЯ



ISDN BRI (2B+D)

- Предоставя два канала за трафик (глас, данни и видео) по 64 kbps всеки;
- Дава възможност да се използват до пет телефонни номера, като първите два са безплатни;
- Достъп до Интернет с скорост до 128 kbps при обединяване на двата B канала;
- Възможност за използване на факс или факс G4 и достъп до Интернет;
- Видео връзка с помощта на две или повече ISDN (2B+D) линии;
- Свързване на голям брой устройства към линията. До 8 устройства свързани към ISDN (2B+D) линия, като две от тях могат да бъдат активни едновременно;
- Връзка с отдалечени LAN мрежи и пренос на данни между тях със скорост от 128 kbps.

Информацията е заличена на основание на чл. 2, ал. 1 от Закона за защита на личните данни.

Цени и абонаментни планове на услугата ISDN (2B + D)

Услуга	Еднократна цена	Месечен абонамент		
		Стандартен	Офис 850+	Офис 1500+
Безплатни включени минути		-	850	1500
ISDN BRI	0.00	35.00	50.00	85.00
DDI (Организиране на автоматичен вход)	0.00	24.00	24.00	24.00
Общо	0.00	59.00	74.00	109.00

Цените са в лева и не включват ДДС.

ISDN PRI (30B+D)

- Възможност да се провеждат едновременно телефонен разговор, видеоконферентна връзка и достъп до Интернет;
- Цифрова връзка с високо качество;
- 30 канала за глас, данни, видео и комбинация от тях;
- До 300 вътрешни номера при използване на DDI (Автоматичен вход);
- Достъп до всички канали само с един телефонен номер;
- Повишаване на скоростта за достъп до Интернет и видеоконферентна връзка чрез обединяване на В-каналите;

Цени и абонаментни планове на услугата ISDN (30B+D)

Услуга	Еднократна цена	Месечен абонамент	
		Стандартен	Офис 8000+
Безплатни включени минути		-	8 000
ISDN PRI	0.00	536.00	750.00
DDI (Организиране на автоматичен вход)	0.00	24.00	24.00
Общо	0.00	560.00	774.00

Посочените цени са в български лева без включен ДДС.

VIVACOM VIP BUSINESS

VIP Business е интегрирано телекомуникационно решение, което обединява пренос на фиксираната и мобилната мрежа на БТК ЕАД и оптимизира разходите за компания.

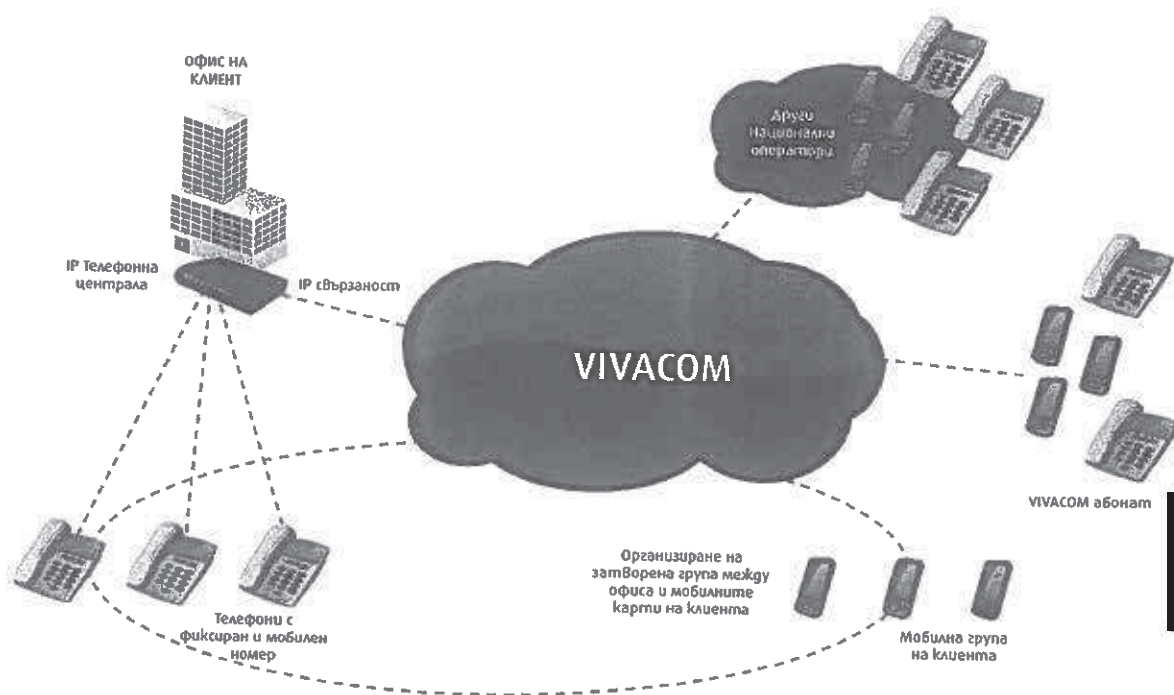
VIP Business е алтернативна и аналогична услуга на традиционната телефония, с всички допълнителни функционалности и гъвкаво IP реализационно решение.

С услугата VIP Business клиентите на БТК ЕАД получават:

- Фиксирана услуга с включен Виртуален мобилен номер с неограничени разговори в група;
- 0 ст./мин от фиксиран телефон с всички в мобилната мрежа на БТК ЕАД;
- Разнообразие от пакети с включени минути спрямо конкретните нужди
- Възможност за използване на една свързаност за интернет, телефонни услуги и данни
- Възможност сами да определите броя едновременни разговори и месечния абонамент според индивидуалните Ви нужди
- Възможност за организиране на автоматичен вход

Информацията е заличена на основание на чл. 2, ал. 1 от Закона за защита на личните данни.

- Възможност за преобразуване на съществуваща телефонна линия във VIP business със запазване на действащият номер



Цени за услугата VIP Business:

Услуга	Цена за откриване*	Месечен абонамент
VIP Business 4	0.00	50.00
VIP Business 8	0.00	90.00
VIP Business 30	0.00	400.00
VIP Business 1	0.00	15.00

Цените в български лева без включен ДДС;

Цената за откриване се прилага за нови абонати, заявили услугата VIP Business.

Допълнителни услуги за VIP Business:

Към всеки VIP Business пакет можете да добавите един или няколко пакета с включени минути според Вашите нуждите:

Допълнителен пакет	Включени минути	Месечен абонамент
+BIZ Call 100	100	5
+BIZ Call 400	400	10
+BIZ Call 1000	1000	25
+BIZ Call 6000	6000	100

Цените са в лв., без ДДС;

Информацията е заличена на основание на чл. 2, ал. 1 от Закона за защита на личните данни.



- Включените минути са за селищни и междуселищни разговори във фиксираната мрежа на БТК ЕАД и 1-ва международна зона
- Допълнителните пакети се предлагат с минимален срок на Договора за 12 или 24 месеца.
- Всяка започната минута от Допълнителния пакет се отчита като цяла.
- След изчерпване на включените минути в Допълнителния/те пакет/и, разговорите се таксуват според тарифния план, съгласно ценовата листа на БТК ЕАД.

+BIZ Call

Към всеки POTS, ISDN или VIP Business пакет можете да добавите един или няколко пакета с включени минути според Вашите нуждите:

Допълнителен пакет	Включени минути	Месечен абонамент
+BIZ World 500	500	130
+BIZ World 1000	1000	250

Цените са в лв., без ДДС;

- Включените минути на пакети +BIZ World са за разговори към 2 и 3 международна зона
- Допълнителните пакети се предлагат с минимален срок на Договора за Допълнителен/ни пакет/и съответно 12 или 24 месеца.
- Всяка започната минута от Допълнителния пакет се отчита като цяла.
- След изчерпване на включените минути в Допълнителния/те пакет/и, разговорите се таксуват според тарифния план, съгласно ценовата листа на БТК ЕАД.

Информацията е заличена на основание на чл. 2, ал. 1 от Закона за защита на личните данни.

Зелен телефон 0800 и Универсален номер 0700

БТК ЕАД е лидер в предоставянето на високотехнологични телекомуникационни решения в България. Услугата „Универсален номер 0700“ и „Зелен телефон 0800“ са идеални решения за всички фирми, предлагащи услуги по телефона.

Характеристики на услугите Зелен телефон и Универсален номер

- Един лесно запомнящ се номер за всички офиси;
- Възможност за индивидуални съобщения. БТК ЕАД предлага стандартно съобщение безплатно;
- Разпознаване и насочване на повикванията до най-близкия офис, до 300 клиентски области;
- Пренасочване при: заето / не отговаря
- Определяне на максимална продължителност на разговора;
- Определяне на входящият достъп
- Физически линии - POTS или ISDN;
- Подробна статистика за входящи разговори през Интернет

Вие може да използвате номера си в цялата страна на еднаква цена за Вашите клиенти, дори там където нямате офиси. Разговорите могат да бъдат насочвани според различни критерии по Ваш избор чрез Интелигентната платформа на БТК ЕАД. Вие може да предоставяте информация, да продавате продукти и услуги, да получавате обратна връзка с Вашите клиенти или да обсъждате потенциални бизнес възможности.

Универсален номер 0700 позволява на Вашите клиенти да се свържат с вас на цената на градски разговор от мрежата на БТК ЕАД, а Вие доплащате разликата (ако има такава).

Зелен телефон 0800 позволява на Вашите клиенти да не заплащат проведения разговор от мрежата на БТК ЕАД, неговата стойност се поема от Вас.

Информацията е заличена на основание на чл. 2, ал. 1 от Закона за защита на личните данни.



Предимства

- Привличане на нови клиенти и улесняване на връзка с клиентите;
- Единно таксуване на Вашите клиенти в цялата страна;
- Измерване на ефективността на провеждани кампании на база на статистики за услугата;
- Подобряване на имиджа на компанията Ви;
- Запазване на номера, независимо къде се премествате офисите Ви.

Ценова оферта Универсален номер 0700

Откриване	Цена в лв. без ДДС
Обикновен номер	100.00
Златен номер е номер от типа: 0700 XY 0XY, 0700 XY XY0, 0700 XY YX0, 0700 XY 000, 0700 XY A00, 0700 XY AAA	500.00
Месечен абонамент за срока на договора 12 или 24 месеца *:	0.00
Месечен абонамент след изтичане на първоначалния срок на договора*	50.00
Допълнителни услуги	
За промяна в профила на клиента	10.00
Детайлизирана справка през Интернет (не повече от 6 месеца назад)	Безплатно

*Специална оферта за клиенти сключили срочен договор – не дължат месечен абонамент за услугата през минималния срок на договора

Телефонни разговори

Цената на разговора към „Универсален номер - 0700“ се разпределя между крайния потребител (викация) и абоната на услугата както следва:		Краен потребител (викащ)	Абонат на услугата „Универсален номер - 0700“
Разговори фиксираната мрежа на БТК ЕАД	Селищни разговори	Заплаща цената на селищен разговор в зависимост от абонаментния си план	-
	Междуселищни разговори, силен трафик		0.03
	Междуселищни разговори, слаб трафик		-

Информацията е заличена на основание на чл. 2, ал. 1 от Закона за защита на личните данни.

Разговори от мобилни или други фиксирани оператори, включително и международни	Заплаща цената на разговора в зависимост от абонаментния си план	-
--	--	---

Ценова оферта Зелен телефон 0800

Откриване: за срочни договори 12 или 24 месеца	Цена в лв. без ДДС
Обикновен номер	100.00
Златен номер	500.00
Месечен абонамент за срока на договора 12 или 24 месеца*	0.00
Месечен абонамент след изтичане на първоначалния срок на договора**	15.00
Допълнителни услуги:	
За промяна в профила на клиента	10.00
Детайлизирана справка през Интернет (не повече от 6 месеца назад)	Безплатно

Специална оферта за клиенти сключили срочен договор – не дължат месечен абонамент за услугата през минималния срок на договора;
Абонатът заплаща и месечния абонамент на телефонните постове, които се ползват като дестинации на услугата „Зелен телефон - 0800“.

4. КОМПЕНСАЦИИ:

СПОРАЗУМЕНИЕ ЗА НИВО НА ОБСЛУЖВАНЕ (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

1. Въведение

1.1. Цел

Този документ има за цел да формулира нивото на обслужване, което **VIVACOM** ще осигури на **КЛИЕНТА**. Основно задължение на **VIVACOM** е да осигурява и поддържа професионални и висококачествени услуги на своите клиенти.

1.2. Област на споразумението

Настоящото споразумение обхваща осигуряването ниво на обслужване за услуга **IP VPN** – включваща **IP** мрежа на **VIVACOM**, наричана за краткост **МРЕЖАТА** и линии за достъп до **МРЕЖАТА** предмет на договора.

2. Параметри на МРЕЖАТА

2.1. Оборудване

VIVACOM използва оборудване и софтуер само от водещи производители като:

- а) Cisco - маршрутизатори и комуникационно оборудване, средства за наблюдение и управление на мрежи – продукти от серии 3660, 3640, 2600
- б) Juniper - маршрутизатори и комуникационни продукти от сериите: M320

Информацията е заличена на основание на чл. 2, ал. 1 от Закона за защита на личните данни.

- в) Hewlett-Packard - средства за наблюдение и управление на мрежи – HP OpenView Network Node Manager v.7.2;
- г) HP - мрежови сървъри, софтуер;
- д) Microsoft – софтуер;
- е) DORADO – средства за наблюдение и управление на мрежи;

С всеки производител/местен представител **VIVACOM** има сключен договор за сервизно обслужване. Поддържа се оборудване на склад с цел бърза подмяна на дефектиралото оборудване/модули. Това дава възможност на **VIVACOM** да предлага висока надеждност, сигурност и защита на интересите на клиентите.

2.2. Надеждност и поддръжка

- а) Центърът за управление на **МРЕЖАТА** използва модерни технологии и организация на дейността, базирани върху стандартните софтуерни пакети за мрежово управление HP OpenView, Cisco Resource Manager, Cisco Works.
- б) Всеки възел на **VIVACOM** е разположен в климатизирано помещение съгласно стандартите в областта и разполага със собствено независимо хранване (батерийно), позволяващо му автономна работа до възстановяване на подаването на електроенергия.
- в) С цел осигуряване на непрекъсната услуга за своите потребители **VIVACOM** наблюдава качеството на линиите от **МРЕЖАТА** както и международни Интернет връзки.
- г) **VIVACOM** разполага с екип от квалифицирани служители, ползващи съвременни средства за мрежово наблюдение и управление, които са в състояние своевременно да окажат помощ и консултация на **КЛИЕНТА**.
- д) Детайлно разработените процедури за възстановяване след срыв са част от превантивната работа, извършвана за подобряване качеството на услугите на **VIVACOM**.

2.3. Параметри

Споразумението за нивото на обслужване включва описание и количествена стойност на параметрите на услугата, които **VIVACOM** гарантира, както и компенсациите, които **VIVACOM** дължи на **КЛИЕНТА** в случай на нарушение на параметрите.

2.3.1. Гарантирано време за възстановяване на услугата

VIVACOM гарантира време за възстановяване на услугата, както е посочено по-долу, след като бъде заявена повреда в мрежата на **VIVACOM** от страна на **КЛИЕНТА** или от системата за наблюдение на **VIVACOM**. Тази гаранция покрива всяко пълно прекъсване на възможността за обмен на трафик в мрежата и през линиите за достъп по вина на **VIVACOM**. Гарантирано време за възстановяване на услугата не включва планирани ремонти, кризисни форсмажорни събития и профилактики както на съоръженията за достъп до **МРЕЖАТА** и на съоръжения от **МРЕЖАТА**.

Гарантирано време за възстановяване на услугата:

Оборудване	Време за реакция	Време на възстановяване
Крайно потребителско оборудване	По-малко или равно на 1 час	По-малко или равно на 4 часа
Свързаност	По-малко или равно на 1 час	По-малко или равно на 24 часа
Мрежа	По-малко или равно на 1 час	По-малко или равно на 4 часа

Информацията е заличена на основание на чл. 2, ал. 1 от Закона за защита на личните данни.

	час	часа
--	-----	------

Срокът започва да тече от момента на заявяване на повредата.

В случай, че **VIVACOM** не успее да възстанови услугата за гарантираното време, **КЛИЕНТЪТ** има право на компенсации както следва:

За възстановяване на VPN порт:

Възстановяване	Време на възстановяване за Точка за достъп - гарантираното време 4 часа	Компенсации, % от месечните абонаментни такси за всички компоненти свързани със съответната Точка за достъп
Възстановяване 30 мин. след гарантираното време	4ч < възстановяване < 4ч30мин	3%
Възстановяване 4 часа след гарантираното време	4ч30мин < възстановяване < 8ч	7%
Възстановяване 8 часа след гарантираното време	8ч < възстановяване < 12ч	10%
Възстановяване над 8 часа след гарантираното време	12ч < възстановяване	20%

За възстановяване на линия за достъп до МРЕЖАТА:

В случай, че **VIVACOM** не успее да възстанови услугата за гарантираното време, **КЛИЕНТЪТ** има право на компенсации въз основа на издадените документи за прекъсвания по линиите за достъп до **МРЕЖАТА** и приспада по 1/30 от задължението за сумарния месечен абонамент при сумарна продължителност на повредата повече от 8 часа в рамките на 24 часа за всяко денонощие от прекъсването

2.3.2. Достъпност

Достъпността представлява общото време в месеца, през което абонатният пост на **КЛИЕНТА** има възможност да обменя трафик с хостове в Интернет.

Достъпността на линиите за достъп представлява общото време в месеца, през което през линиите за достъп се обменя трафик.

Тези гаранции покриват всяко пълно прекъсване на възможността за обмен на трафик в мрежата и през линиите за достъп по вина на **VIVACOM**. Не се включват планирани ремонти, кражби, форсмажорни събития и профилактики както на съоръженията за достъп до **МРЕЖАТА** така и на съоръжения в **МРЕЖАТА**.

Гарантирано ниво на достъпност на услугата за месечен период – $Z_{\text{гарантирано}} = 99,90\%$

Достъпност за линиите за достъп до **МРЕЖАТА** за месечен период – $Z_{\text{гарантирано}} = 99,50\%$

Ако за период от един месец средното ниво на достъпност е по-малко от гарантираното **КЛИЕНТЪТ** има право на следните компен

Информацията е
заличена на
основание на чл. 2,
ал. 1 от Закона за
защита на личните
данни.



$$Z_{\text{отчетено}} = \frac{(\text{брой часове за месеца}) \times (\text{брой на точките за достъп}) - \text{общо време за прекъсване за всички точки за достъп}}{(\text{брой часове за месеца}) \times (\text{брой на точките за достъп})} \times 100\%$$

Гарантирано ниво на достъпност МИНУС отчетеното ниво на достъпност (z)	Компенсации, % от месечните абонаментни такси за всички точки за достъп
$0 < z < 2\%$	5%
$2\% < z < 4\%$	10%
$4\% < z$	20%

2.3.3. Загуба на пакети

Под загуба на пакети се разбира средномесечната стойност на загубените пакети при поредица от определен брой (в зависимост от типа трафик) ping пакета, изпратени от първия маршрутизатор на VIVACOM за ЦЕНТРАЛНАТА (HUB) Точка за достъп на КЛИЕНТА до първия маршрутизатор на VIVACOM за друга Точка за достъп на КЛИЕНТА изразени в проценти. Измерванията за различните видове трафик се снемат както следва:

Business (Premium Data) трафик: на всеки 5 минути се изпращат по 100 ping пакета с дължина 100 bytes и интервал между последователни пакети – 200ms.

Voice (Real-time) трафик: на всеки 5 минути се изпращат по 300 ping пакета с дължина 70 bytes и интервал между последователни пакети – 200ms.

VIVACOM гарантира средномесечно ниво на загуба на пакети в МРЕЖАТА по-малко от 0.15% за Voice трафик (Real-time) и по-малко от 0.3% за Business (Premium Data) трафик.

В случай, че средномесечното ниво на загуба на пакети за дадена Точка за достъп надвиши гарантираното, КЛИЕНТЪТ има право на компенсации както следва:

Отчетена загуба на пакети (ЗП) – Voice трафик (Real-time)	Компенсации, % от месечните абонаментни такси за всички компоненти свързани със съответната Точка за достъп
$0,15\% < \text{ЗП} < 0,5\%$	2%
$0,5\% < \text{ЗП}$	5%

Отчетена загуба на пакети (ЗП) – Business (Premium Data) трафик	Компенсации, % от месечните абонаментни такси за всички компоненти свързани със съответната Точка за достъп
$0,3\% < \text{ЗП} < 0,8\%$	2%
$0,8\% < \text{ЗП}$	5%

2.3.4. Транзитни закъснения

Закъснение на пренос на данни във Виртуалната частна мрежа на КЛИЕНТА представлява усреднена стойност на месечна база на времето, за което пакети данни, изпратени от първия маршрутизатор на VIVACOM за ЦЕНТРАЛНАТА (HUB) Точка за достъп на КЛИЕНТА, достигат до първия маршрутизатор на VIVACOM за друга Точка за достъп на КЛИЕНТА.

Информацията е заличена на основание на чл. 2, ал. 1 от Закона за защита на личните данни.



Маршрут	Транзитни закъснения (еднопосочни)
VPN мрежа на КЛИЕНТА – между първите маршрутизатори в две точки на VIVACOM (за Централната Точка за достъп на КЛИЕНТА и за отдалечена Точка за достъп на КЛИЕНТА) – Voice трафик (Real-time)	Под или равно на 30 ms
VPN мрежа на КЛИЕНТА – между първите маршрутизатори в две точки на VIVACOM (за Централната Точка за достъп на КЛИЕНТА и за отдалечена Точка за достъп на КЛИЕНТА) – Business (Premium Data) трафик	Под или равно на 75 ms

Ако в рамките на един месец гарантираната стойност за транзитните закъснения за дадена Точка за достъп се превиши, **КЛИЕНТЪТ** има право на следните компенсации:

(Отчетеното транзитно закъснение МИНУС гарантираното транзитно закъснение) / отчетеното транзитно закъснение*100 (b) Voice трафик (Real-time)	Компенсации, % от месечните абонаментни такси за всички компоненти свързани със съответната Точка за достъп
$0 < b < 20\%$	1%
$20\% < b < 40\%$	3%
$40\% < b$	5%

(Отчетеното транзитно закъснение МИНУС гарантираното транзитно закъснение) / отчетеното транзитно закъснение*100 (b) Business (Premium Data) трафик	Компенсации, % от месечните абонаментни такси за всички компоненти свързани със съответната Точка за достъп
$0 < b < 20\%$	1%
$20\% < b < 40\%$	3%
$40\% < b$	5%

2.3.5. Jitter (вариация на времезакъснението)

Jitter в пренос на данни във Виртуалната частна мрежа на **КЛИЕНТА**, представлява усреднена стойност на месечна база на вариацията на времето (в една посока), за което пакети данни, изпратени от първия маршрутизатор на **VIVACOM** за **ЦЕНТРАЛНАТА (HUB)** Точка за достъп на **КЛИЕНТА**, достигат до първия маршрутизатор на **VIVACOM** за друга Точка за достъп на **КЛИЕНТА**.

Маршрут	Jitter
VPN мрежа на КЛИЕНТА – между първите маршрутизатори в две точки на VIVACOM (за Централната Точка за достъп на КЛИЕНТА и за отдалечена Точка за достъп на КЛИЕНТА) – Voice (Real-time) трафик	Под или равно на 20 ms

Информацията е заличена на основание на чл. 2, ал. 1 от Закона за защита на личните данни.



Ако в рамките на един месец гарантираната стойност за вариацията на транзитните закъснения за даден Точка за достъп се превиши, **КЛИЕНТЪТ** има право на следните компенсации:

(Отчетен jitter МИНУС гарантиран jitter) / отчетен jitter*100 (b) Voice (Real-Time) трафик	Компенсации, % от месечните абонаментни такси за всички компоненти свързани със съответната Точка за достъп
$0 < b < 20\%$	1%
$20\% < b < 40\%$	3%
$40\% < b$	5%

3. Изключения

Настоящото споразумение за ниво на техническо обслужване изключва следните случаи:

- 3.1. Настъпване на обстоятелства от непреодолима сила съгласно чл. 306 от Търговския закон (Force Majeure), включително кражби на кабели;
- 3.2. Планирани ремонти и профилактики на **МРЕЖАТА** и линиите за достъп, за които **VIVACOM** е уведомил поне 3 работни дни предварително **КЛИЕНТА**, и които няма да превишават 16 часа за година на Точка от **Мрежата**.
- 3.3. Проблеми в хардуера и софтуера на **КЛИЕНТА**;
- 3.4. Измервателната апаратура на **VIVACOM** не отчита проблем;
- 3.5. При претенции от страна на **КЛИЕНТА** за нарушаване на поетите ангажименти по отношение на горепосочените параметри за дадена Точка за достъп при условие, че натовареността на същата надвишава 80% в момента на евентуалното излизане извън установените граници тези параметри;
- 3.6. Ако несъответствието на някои от горепосочените параметри се дължи на елемент от комуникационната инфраструктура извън контрола на **VIVACOM**, елементи, осигурявани от доставчик на мрежови услуги или на телекомуникационен оператор, различни от **VIVACOM**.

4. Общи положения

- 4.1. Компенсациите по горепосочените параметри ще се изчисляват на база на текущия абонамент за дадения елемент от услугата, при който е регистриран проблем за съответната Точка за достъп на **КЛИЕНТА**.
- 4.2. Общият размер на компенсациите за даден месец от всички посочени по-горе параметри не може да надхвърля петдесет процента от един месечен абонамент за услугата за текущия месец.
- 4.3. Общият размер на компенсациите по горепосочените параметри за една година не може да надхвърля 35% от сбора на месечните абонаменти за съответните елементи от услугата за период от една година.
- 4.4. За целите на настоящето споразумение за ниво на техническо обслужване ще се използват данни от измервателната апаратура на **VIVACOM**.
- 4.5. Единствено **КЛИЕНТА** има задължение да увеличава скоростта по своя преценка за дадена Точка за достъп, ако неговата средна натовареност за период от 4 часа надвиши 80% в едната посока.

Информацията е
заличена на
основание на чл. 2,
ал. 1 от Закона за
защита на личните
данни.



5. Ескалация на проблеми

Ниво	Контакти	Максимално време Приоритет 1	Максимално време Приоритет 2
Ниво 1 (Хелп Деск)	080010130 VIP_Helpdesk@vivacom.bg	1 час	2 часа
Ниво 2 (Мениджър Хелп Деск)	064 823386 kalin.nikolov@vivacom.bg	2 часа	4 часа
Ниво 3 (Ръководител Група Оперативен Контрол)	02 9496185 krasimir.hristov.nikolov@vivacom.bg	3 часа	8 часа
Ниво 4 (Мениджър Оперативен Контрол)	02 9500000 venko.zarkov@vivacom.bg	4 часа	12 часа

Периодите важат 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината.

6. Дефиниции

Потребителско оборудване (customer premises equipment) – активното оборудване, доставено от VIVACOM, инсталирано при **КЛИЕНТА** и свързано с мрежата на компанията.

Свързаност – пасивното оборудване (кабели и свързващи елементи) свързващо потребителското оборудване и мрежата

Мрежа на VIVACOM- активното оборудване разположено в технологичните помещения на VIVACOM.

Време за реакция – времето от регистрирането на проблем в услугата на **КЛИЕНТА** до обратно позвъняване до **КЛИЕНТА** от представител на VIVACOM с първоначален статус на проблема. Времето за реакция е включено в общото време за възстановяване на услугата.

***В случай, че участникът предложи компенсации с процентов или ценови характер по т. 10 от образца на оферта, следва да ги посочи тук.**

ДАТА: 08.11.2013 г.

Информацията е
заличена на
основание на чл. 2,
ал. 1 от Закона за
защита на личните
данни.

ПИС и ПЕЧАТ:

Добромира Маринчева

Мениджър Стратегически клиенти, БТК ЕАД