

СВ-1378/22.05.2017 г.

**ОТДЕЛ "СНАБДЯВАНЕ"**

**РАЗЯСНЕНИЕ 2**

<b>До:</b>	Всички фирми получили покана за участие по процедура ТТ001652	<b>Дата:</b>	22.05.2017 г.
<b>От:</b>	Иван Къчев		
<b>Тел:</b>	02/ 81 22 455	<b>Факс:</b>	02/ 81 22 588/589

Разяснение по процедура с номер **ТТ001652** и предмет **„Внедряване и поддръжка на платформа за Контакт Център“** във връзка с възникнали въпроси на фирми, получили покана за участие в процедурата, прилагаме следното разяснение:

**Въпрос 1:**

Във връзка с точка 1 от „Техническите изисквания“ молим да поясните дали защитната стена(Session Border Controller) между доставчика на комуникационна свързаност и решението ще се намира в ДМЗ (demilitarized zone)?

**Отговор на въпрос 1:**

Не е предвидено Session Border Controller да работи в ДМЗ. Доставчикът трябва да предвиди достатъчно сигурно устройство.

**Въпрос 2:**

Във връзка с точка 1 от „Техническите изисквания“, молим да поясните дали в ДМЗ зона на мрежата има виртуална инфраструктура, където ще може да се разположат WebRTC и Web Chat модулите. Това са двата модула за интеграция с портала (Web Site)?

**Отговор на въпрос 2:**

Ще бъде предоставена виртуална инфраструктура (виртуални сървъри) в ДМЗ.

**Въпрос 3:**

Във връзка с точка 1 и точка 2 от „Технически изисквания“ молим да поясните кой/кои са доставчиците на SIP trunk, който ще бъдат насочени към предложени SBC (Session Border Controller)? Молим да представите допълнителна информация за връзката с доставчиците като версии на протоколите, оборудване и свързаните с тях подробности?

**Отговор на въпрос 3:**

Доставчикът на SIP trunk още не е определен и на този етап не можем да дадем повече информация за връзката с него.

**Въпрос 4:**

Във връзка с точка 34.6 от „Бизнес изискванията на контакния център (КЦ)“: „В случай че контакт, предназначен за обслужване от Писмена кореспонденция, е насочен към Контакт Център – контактът да бъде пренасочен обратно към Сайта, за да се появи в списъка на Писмена кореспонденция като препратен/очакващ обработка“. Молим да разясните допълнително желаната функционалност и да поясните какво представлява списъка на Писмена кореспонденция.

**Отговор на въпрос 4:**

При запитване по имейл през сайта на компанията, клиентите трябва да изберат тема.

Темите се появяват в падащо меню.

\*Списъкът съдържа следните теми:

1. Безводие
2. Теч
3. Ниско налягане
4. Сметки
5. Плащания
6. Подмяна / Пломбиране на водомери
7. Кражба на вода / Незаконни връзки
8. Въпроси / мнения за сайта
9. Други

Ако клиентът избере тема 1, 2, 3, 6 – имейлът трябва да се насочи към Кол Център за отговор.

Ако е избрана някоя от останалите теми – имейлът остава в сайта за обработка от отдел Писмена кореспонденция.

Ако клиентът е избрал например тема 1, но съдържанието на имейла касае изключително тема 4 например, този имейл е в компетенцията за отговор от Писмена кореспонденция и трябва да се върне обратно в сайта за отговор от тяхна страна.

\*Така описаните теми са примерни.


**Въпрос 5:**

Във връзка с изискването в т. 16.4 от Инструкциите към участниците и приложения към Документацията за Обществената поръчка образец на Опис на представените документи в офертата за участие, молим да поясните дали е необходимо предоставянето на декларация по чл. 101 ал. 11 от ЗОП от участниците.

**Отговор на въпрос 5:**

Участникът декларира липсата на посочените основания за изключване в Раздел Г на Част III: Основания за изключване на ЕЕДОП.

С уважение,

  
Иван Къчев  
Старши специалист "Снабдяване"  
Отдел "Снабдяване"  
тел.: 81 22 455  
факс: 81 22 588/9

