**Минимални изисквания за качество на доставка на Интернет достъп на общините в Република България за нуждите на компонентите на електронното управление**

1. **Предмет на обществената поръчка**

Доставка на Интернет достъп за връзка с електронната система на ДА ЕУ за община ххх.

1. **Общи изисквания към доставчика на Интернет.**

Доставчикът на Интернет достъп за връзка с електронната система на ДА ЕУ за община ххх (Потребител) е длъжен:

* 1. Да извършва електронна съобщителна дейност в съответствие с разпоредбите на

действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти и други технически спецификации, изисквания за електромагнитната съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност, така че да са гарантирани:

а) Безопасността на потребителя, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда;

б) Качеството на услугите.

* 1. Във връзка с изпълнение на задължението по т. 2.1, Доставчикът е длъжен:

а) Да използва само електронни съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;

б) Да използва електронни съобщителни устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;

в) Да използва технически изправни електронни съобщителни устройства;

г) Да не изменя техническите характеристики на използваните електронни съобщителни устройства.

* 1. Да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на мрежата 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата.
	2. Да предоставя услуги на всички потребители при условията на равнопоставеност.
	3. Да не създава предимства за отделни потребители по отношение на една

и съща услуга.

* 1. Да уведомява потребителя по подходящ начин за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата и/или информационните му системи, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата.
	2. Предварително да уведомява по подходящ начин потребителя при искане за достъп до техни помещения.
	3. Да съхранява в законоустановения срок цялата информация, свързана с

разплащанията на потребителите и предоставя на потребителя, при писмено искане, разпечатка от тези разплащания.

* 1. Да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до потребителя и

неговата активност, без съгласието му, с изключение на случаите, в които Доставчикът я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи.

* 1. Да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините.
	2. Да оповести адрес и/или телефон, на който да приема уведомления от потребителите за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите и води регистър по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване.
	3. Да уведомява писмено или по друг подходящ начин, във възможно най-кратък срок, Потребителя за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от

компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната.

* 1. Да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги.
	2. Да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове.
	3. Да гарантира тайната на съобщенията и **защитата на личните данни**.
	4. Да не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога.
	5. Да притежава удостоверение за вписване в регистъра по чл. 33, ал. 1, т. 1 от ЗЕС от КРС за предоставяне на обществени електронни съобщителни услуги на територията на Р България.
	6. Да притежава минимум 3 (три) броя независими наземни двупосочни международни канала за достъп до Интернет.
	7. Да притежава свързаност до българското Интернет пространство с минимална скорост 100 Mbps. За доказателство е необходимо да се посочи описание на връзките и скоростите до момента.
	8. Да притежава опит в предоставянето на обществени електронни съобщителни услуги, съгласно предмета и спецификацията на обществената поръчка (мин. 5 години). Това обстоятелство да бъде доказано с референции и препоръки по договорите от списъка с крайни потребители на подобен род услуги от които да е видно, че съответния кандидат е предоставял комуникационни услуги с аналогични технически характеристики, каквито са посочени в предмета на настоящата обществена поръчка. (Да се приложи списък с договори през последните 5 години, с включен срок на договора, лице и телефон за контакт, възложена сума).
	9. Да оперира с активно мрежово оборудване, което да осигурява високо ниво на качество на предоставяните услуги и надеждност на предаваните данни (представя се декларация/списък на оборудването, което ще бъде използвано при предоставяне на услугите, предмет на поръчката).
	10. Да предложи при предоставяне на услугите, предмет на поръчката кабелна или безжична свързаност със симетрична **скорост** за всяка от точките, посочени от потребителя (download : upload - 1:1), **даваща възможност за изграждане на виртуална частна мрежа (VPN)**.
1. **Изисквания към поддръжката.**

Доставчикът на Интернет услугата е длъжен:

* 1. Да осигурява денонощна техническа поддръжка и непрекъснато обслужване в режим 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината – (Help Desk, работеща Trouble Ticket) система за обслужване на клиентите и ясна схема за реакция и своевременно отстраняване на възникнали проблеми (Представя се декларация).
	2. Да разполага със система за регистриране на проблеми (инциденти) и управление на поддръжката на услугите с автоматични нотификации при регистриране, актуализиране, ескалация и решаване на проблеми (инциденти).
	3. Да предложи схема за реакция в случай на възникнал проблем с услугата. Схемата следва да съдържа подробно описание на процедурата по уведомяване на Доставчика на услугите за възникнал проблем (инцидент), последващи действия, в т.ч. ескалационни процедури, документиране на събитията.
	4. Да притежава и управлява собствен национален Център за управление и контрол на мрежата, както и система за мониторинг (наблюдение на мрежата в реално време), базирани на съвременни хардуерни и софтуерни платформи.
	5. Да разполага с обучен технически и административен персонал за контакти, при възникване на необходимост или проблем с качеството на предлаганата услуга.
	6. Да гарантира минимално време за отстраняване на технически проблеми в мрежата, до 8 часа в работното време на потребителя.