ОБЩИНА МЪГЛИЖ

6180 гр. Мъглиж, пл. "Трети март " № 32
Тел.: 04321/33 01, 23 34; деловодство: 04321/21 02; Факс: 04321/22 55;
e-mail: obshtina@maglizh.bg; интернет страница: www.maglizh.bg
БДС EN ISO 9001:2015, БДС EN ISO 14001:2015, БДС EN ISO 37001:2016

Изх. № 92-859-13/ 02.11.2026г.

ПОКАНА

Във връзка с необходимостта от внедряване и поддръжка на телефонен асистент с изкуствен интелект (AI), който приема входящи обаждания и сигнали в писмен вид на граждани към Община Мъглиж на български език, отговаря на често задавани въпроси и приема сигнали за проблеми на територията на общината, отправям покана към заинтересованите фирми, да представят своите оферти включващи ценово предложение.

Офертата следва да е разработена на база приложена технически изискваня към услугата.

Краен срок за подаване на оферти: 17:00 часа на 06.11.2026 г.

2.11.2026 г.

X ДУШО ГАВАЗОВ

Д-р Душо Гавазов
Кмет на Община Мъглиж
Signed by: Dusho Ivanov Gavazov

ОБЩИНА МЪГЛИЖ

6180 гр. Мъглиж, пл. "Трети март " № 32
Тел.: 04321/33 01, 23 34; деловодство: 04321/21 02; Факс: 04321/22 55;
e-mail: obshtina@maglizh.bg; интернет страница: www.maglizh.bg
БДС EN ISO 9001:2015, БДС EN ISO 14001:2015, БДС EN ISO 37001:2016

ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ

Телефонен асистент с изкуствен интелект и чат асистент
на официалния сайт на Община Мъглиж

1 Предмет

№	Изискване
1	Внедряване и поддръжка на телефонен асистент с изкуствен интелект (AI), който приема входящи обаждания на граждани към Община Мъглиж на български език, отговаря на често задавани въпроси и приема сигнали за проблеми на територията на общината.
2	Внедряване на текстов асистент (чат) с изкуствен интелект на официалния сайт на общината, който ползва същата база знания и приема сигнали в писмен вид.
3	Изпълнителят доставя услугата изцяло настроена и поддържана. Възложителят не е длъжен да поддържа или програмира системата сам.

2 Телефонен асистент

№	Изискване
4	Работа 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, включително в почивни и празнични дни.
5	Работа на телефонен номер, предоставен от Изпълнителя, с възможност Възложителят да пренасочва към него обаждания от свои съществуващи номера (извън работно време, при заета линия или изцяло).
6	Разговор на български език с естествен синтезиран глас. Асистентът разбира свободна реч и не изисква от гражданина да натиска бутони.
7	В началото на всеки разговор асистентът съобщава, че е AI асистент на Община Мъглиж, съгласно чл. 50 от Регламент (ЕС) 2024/1689.
8	Обслужване на поне 2 разговора едновременно.
9	Включени поне 2 000 минути разговори месечно в абонаментната цена.
10	Прехвърляне на разговора към служител в работно време по правила, определени от Възложителя.
11	При спешен случай (опасност за живот, здраве или имущество) асистентът насочва гражданина към единния европейски номер 112. При аварии на водоснабдяване или електроснабдяване дава телефоните на съответните дружества.

3 Отговори на въпроси

№	Изискване
12	Асистентът отговаря само въз основа на база знания, одобрена писмено от Възложителя. Не измисля факти, такси, срокове или процедури.
13	При въпрос извън базата знания асистентът казва, че няма точна информация, и предлага прехвърляне в работно време или записва въпроса за обратна връзка от служител.
14	Изпълнителят изгражда първоначалната база знания от официалния сайт и от информацията, предоставена от Възложителя. Покрива поне: работно време, адрес и контакти, ръководство, кметства и кметски наместници, административни услуги

№	Изискване
	(документи, такси, срокове), местни данъци и такси, сигнали и жалби, Общински съвет, социални услуги.
15	Изпълнителят актуализира базата знания по искане на Възложителя до 5 работни дни от получаване на новата информация.

4. Приемане на сигнали

№	Изискване
16	Асистентът приема сигнали по телефона и в чата на сайта и събира: вид на проблема (по списък на Възложителя), населено място, адрес или ориентир, описание, име и телефон за обратна връзка.
17	Преди да приключи, асистентът прочита обобщението на сигнала на гражданина и иска потвърждение.
18	Всеки сигнал се изпраща по имейл до отговорното длъжностно лице до 10 минути след края на разговора.
19	Всеки сигнал се записва в система с уникален номер, дата и час, канал (телефон или чат), всички събрани данни и статус.
20	Списъкът с видовете сигнали се определя и променя от Възложителя без допълнително заплащане.

5. Записи, отчети и контрол

№	Изискване
21	За всеки разговор се създават текст (транскрипция) и кратко резюме. Аудиозапис се прави само ако Възложителят реши, и тогава гражданинът е уведомен в началото на разговора.
22	Възложителят има онлайн достъп с потребителско име и парола до историята на разговорите, текстовете, резюметата и регистъра на обажданията.
23	Системата показва брой разговори и минути, за да може Възложителят да следи потреблението.
24	Срокът за съхранение на данните от разговорите се определя от Възложителя, в рамките на 1 до 12 месеца.

6. Лични данни и сигурност

№	Изискване
25	Обработката на лични данни е в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 (GDPR) и Закона за защита на личните данни. Възложителят е администратор, а Изпълнителят е обработващ. Преди пускането се сключва договор по чл. 28 от GDPR, в който се посочват и подизпълнителите обработващи.
26	Събират се само данните, нужни за отговора или сигнала. Данните на гражданите не се използват за обучение на модели с изкуствен интелект.
27	Достъпът до данните е ограничен до определени служители на Възложителя и до екипа на Изпълнителя по проекта.
28	При прекратяване на договора Изпълнителят заличава данните в срок, посочен в договора по чл. 28.
29	Изпълнителят съдейства на Възложителя за изготвяне на оценка на въздействието върху защитата на данните, ако такава е необходима.

7. Чат асистент на сайта

№	Изискване
30	Чат прозорец на всички страници на официалния сайт, който работи на компютър и на мобилни устройства.
31	Същата база знания и същите правила като при телефонния асистент.
32	Чат асистентът се представя като AI асистент на Община Мъглиж.
33	Поставянето в сайта не изисква промяна на дизайна или съдържанието на сайта.

8. Внедряване, приемане и поддръжка

№	Изискване
34	Срок за внедряване до 30 работни дни от сключването на договора и предоставянето на информацията за базата знания.
35	Преди пускането Изпълнителят провежда поне 20 тестови разговора по сценарии, съгласувани с Възложителя: въпроси, сигнали, прехвърляне, спешни случаи, шум, прекъсване. Приемането е с двустранен протокол.
36	Обучение на служителите на Възложителя за работа със системата и данните (максимум 1 час).
37	Поддръжка в работни дни от 9:00 до 17:00 ч. с реакция до 2 работни дни при проблем.
38	Ежемесечен преглед на разговорите и подобряване на отговорите, включено в абонамента.