

ПРОТОКОЛ № 2

Днес, 17.01.2017 г. от 10:00 часа, комисия, назначена със Заповед ДР-712/28.12.2016 г., на основание чл.104 от ЗОП и чл.54 – 60, от ППЗОП в състав:

ПРЕДСЕДАТЕЛ: 1. **Ангел Петров** - и.д. Директор Информационни технологии и членове:

2. **Габриела Меркоре** – Търговски директор;
3. **Соня Кръстева** – Мениджър „Телефонен център“;
4. **Анна Коновалова** – Юрисконсулт;
5. **Звезделина Борисова** – Старши специалист "Снабдяване";
6. **Екатерина Друмева** - Старши бизнес анализатор;
7. **Соня Трифонова** - Ръководител "ИТ Програмен офис и Контрол";

и резервни членове:

1. **Николета Триčkова** - Старши специалист "Снабдяване";
2. **Христо Зангов** - Старши специалист "Снабдяване";
3. **Камелия Георгиева** - Старши специалист "Снабдяване";
4. **Вера Кръстева** - Старши специалист "Снабдяване";
5. **Сергей Поборников** – Старши специалист "Снабдяване";
6. **Иван Къчев** - Старши специалист Снабдяване;
7. **Мира Тенева** – Координатор Снабдяване;
8. **Тонка Чолакова** – Юрисконсулт;
9. **Елена Петрова** – Юрисконсулт;
10. **Маргарита Лазарова** – Старши мениджър „Правен отдел“;
11. **Силвия Данаилова** – Счетоводител "Регулаторно счетоводство";
12. **Ивайло Чипев** – Финансов контролор;
13. **Георги Георгиев** - Мениджър "Експлоатация на приложения"
14. **Величка Динева** – Мениджър "Управление на качеството";
15. **Борислав Георгиев** - Старши мениджър "Фактуриране и събиране на вземанията"

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

се събра във връзка с открита процедура за възлагане на обществена поръчка чрез публично състезание, с номер ТТ001573 с предмет **„Внедряване и поддръжка на Контакт център“**, открита с Решение ДР-677/25.11.2016 г. на Възложителя „Софийска вода“ АД, публикувано обявление в РОП на 25.11.2016 г. под номер 00435-2016-0087, да прегледа представените допълнителни документи за отстраняване на констатираните от комисията в Протокол №1 несъответствия с критериите за подбор и изисквания на възложителя и липси на изискуеми документи за подбор.

В определения срок, допълнителни документи във връзка с чл.54 ал.9 от ППЗОП, представи **„Мелон България“ ЕАД**. Комисията отвори представения плик с допълнителни документи на участника **„Мелон България“ ЕАД** и установи, че участникът е представил:

Единен европейски документ за обществени поръчки (**ЕЕДОП**), подписан от Георгиос Араванис - Член на Съвета на Директорите, Варвара-Сафо Константинуус Марку - Член на Съвета на Директорите и Ники Йоанис Гузуаси - Член на Съвета на Директорите.

Комисията разгледа представения допълнително **ЕЕДОП** и констатира, че съответства на изискванията на ЗОП и документацията за обществена поръчка.

На поредица закрити заседания, считано от 18.01.2017 г., комисията прегледа техническите предложения на участниците.

Комисията прегледа техническото предложение на **„Мелон България“ ЕАД** и констатира, че предлагания от участника продукт е Altitude. На основание чл.104, ал.5 от ЗОП с писмо от 19.01.2017 г., комисията изиска от „Мелон България“ ЕАД, представяне на разяснения по заявени в офертата данни.

Изисканите разяснения, бяха представени от участника в определения за това срок.

Комисията прегледа техническото предложение на **„Консорциум „Интраком Телеком-Интраком България“ („Интраком България“ ЕАД и Интраком С.А. Телеком Телеком Солюшънс)“** и констатира, че предлагания от участника продукт е Genesys. На основание чл.104, ал.5 от ЗОП с писмо от 19.01.2017 г., комисията изиска от **Консорциум „Интраком Телеком-Интраком България“**, представяне на разяснения по заявени в офертата данни.

Изисканите разяснения, бяха представени от участника в определения за това срок.

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова
2

Като част от процеса на оценяване за съответствието на техническите предложения на участниците, на 30.01.2017 г. до участниците бяха изпратени писмени покани за извършване на демонстрации в реално време на възможностите на предлаганият от тях софтуер.

Съгласно т.42 от документацията за участие, бяха организирани демонстрации, както следва:

1. **„Консорциум „Интраком Телеком-Интраком България“**, на 08 февруари 2017 г. от 13:30 ч;
2. **„Мелон България“ ЕАД**, на 9 февруари 2017 г. от 09:00 ч.

По време на демонстрациите от участниците беше изискано да демонстрират всички тестови сценарии, описани в т.42.3. от документацията за обществена поръчка, както и на други функционалности, посочени в техническото предложение на съответния участник, описани в протоколите от проведената демонстрация.

След извършване на демонстрациите, Комисията направи следните констатации, относно техническите предложения на участниците:

1. „Консорциум „Интраком Телеком-Интраком България“

Комисията разгледа представените от Участника документи и установи, че Участникът е представил необходимите документи и информация, съгласно изискванията на документацията.

По време на проведените демонстрации, Участникът представи всички тестови сценарии, подробно описани в протокола от демонстрацията от 08.02.2017 г. и доказа, че предлаганият от него продукт отговаря на реалните възможности на системата, както чрез стандартни функционалности, така и чрез конкретни конфигурации, необходими за представянето на всички подробности от изисканите сценарии

След като се запозна детайлно със съдържанието на офертата на участника и след провеждане на демонстрациите, Комисията констатира, че техническото предложение на Участника, отговаря на Задължителните (М) изисквания на Възложителя, посочени в документацията за обществена поръчка.

2. „Мелон България“ ЕАД

Комисията разгледа представените от Участника документи и установи, че Участникът е представил необходимите документи и информация, съгласно изискванията на документацията.

Комисия:

.....

Звезделина Борисова

Елена Петрова

Соня Кръстева

Ангел Петров

Величка Динева

Екатерина Друмева

Соня Трифонова

По време на проведените демонстрации, Участникът представи всички тестови сценарии, подробно описани в протокола от демонстрацията от 09.02.2017 г. и доказа, че предлаганият от него продукт отговаря на реалните възможности на системата, както и чрез стандартни функционалности, така и чрез конкретни конфигурации, необходими за представянето на всички подробности от изискваните сценарии.

След като се запозна детайлно със съдържанието на офертата на участника и след провеждане на демонстрациите, Комисията констатира, че техническото предложение на Участника, отговаря на Задължителните (М) изисквания на Възложителя, посочени в документацията за обществена поръчка.

След извършване на описаните действия, Комисията пристъпи към оценка на Незадължителни (О) и Допълнителни (А) изисквания по показател «Техническа оценка», с максимален брой точки 30, въз основа на преглед на техническите предложения на участниците, включително и на проведените демонстрации на възможностите на предлаганият софтуер:

Показател П1 "Техническа оценка"

№.	Изисквания	Приоритет	„Консорциум „Интраком Телеком- Интраком България“		
			Оценка на „Софийска вода“ АД	Точки	„Мелон България“ ЕАД Оценка на „Софийска вода“ АД Точки
1	Да обработва входяща и изходяща комуникация	М	ПС	n/a	ПС n/a
2	Да обработва комуникация по различни канали – гласов, имейл, чат, автоматична система за отговор.	М	ПС	n/a	ПС n/a
3	Да разполага с гласов и мултиканален скил (skills)	М	ПС	n/a	ПС n/a
4	Да поддържа изходящи кампании	М	ПС	n/a	ПС n/a
5	Разпределението на контактите между активните агенти да е на база на скилове (skills)	М	ПС	n/a	ПС n/a
6	Агентски екран-с лесна и явна навигация	М	ПС	n/a	ПС n/a

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

7	Мениджърски екран	М	ПС	n/a	ПС	n/a	ПС	n/a
8	Статистика и отчети в реално време	М	ПС	n/a	ПС	n/a	ПС	n/a
9	Исторически отчети	М	ПС	n/a	ПС	n/a	ПС	n/a
10	Персонализирани отчети	М	ПС	n/a	ПС	n/a	ПС	n/a
11	Запис на обажданията	М	ПС	n/a	ПС	n/a	ПС	n/a
12	Табло за Контактен Център (Wallboard)	М	ПС	n/a	ПС	n/a	ПС	n/a
13	Възможност за добавяне / премахване: Телефонен Център Кампании Скилове Агенти Агентски групи	М	ПС	n/a	ПС	n/a	ПС	n/a
	Интегриране с други системи: SAP, Фирмен сайт	М	ПС	n/a	ПС	n/a	ПС	n/a
	Възможност за дефиниране, добавяне, премахване, промяна на правила от ресурси на Софийска вода (ИТ, Супервайзори) без или с минимална външна подкрепа	М	ПС	n/a	ПС	n/a	ПС	n/a
	Възможност за модифициране на дървото на Автоматичната система за отговор, запис на съобщения, изтриване на съобщения от ресурси на Софийска вода (ИТ, Супервайзори) без или с минимална външна подкрепа	М	ПС	n/a	ПС	n/a	ПС	n/a
17	Тестова среда – възможност за задаване на правила и тестване на резултатите, преди да се имплементира в живата система	М	ПС	n/a	ПС	n/a	ПС	n/a
18	Предоставяне на документация за всички опции за конфигуриране, Наръчник на потребителя (user manual), Наръчник по инсталиране (installation manual), Наръчник за експлоатация (operation manual)	М	ПС	n/a	ПС	n/a	ПС	n/a
19	Предоставяне на документация и описание (библиотека) за всички функции	М	ПС	n/a	ПС	n/a	ПС	n/a
20	Предоставяне на обучение на агентите, супервайзорите, мениджърите и	М	ПС	n/a	ПС	n/a	ПС	n/a

Комисия:

.....

Звезделина Борисова

Елена Петрова

Соня Кръстева

Ангел Петров

Величка Динева

Екатерина Друмева

Соня Трифонова

ИТ екипа							
21	Многоканална комуникация	Входяща мултимедия, включваща: - Глас - Имейли - Контакти през Сайта на Софийска вода - Сайт чат - Мобилна апликация - Система за автоматичен отговор - CAO (IVR)	M	ПС	n/a	ПС	n/a
22	Получаване на обаждания	Получаване на обаждания от различни канали: - телекомуникационни мрежи / стационарни и мобилни - Интернет – Клиентите да имат възможност да звънят през Сайта на компанията Обаждания през Skure - През мобилната апликация, чрез натискане на бутон	M M M O M	ПС ПС ПС НС ПС	n/a n/a n/a 0 n/a	ПС ПС ПС ПС ПС	n/a n/a n/a 10 n/a
23	Осъществяване на обаждания	Възможност агентите да осъществяват изходящи обаждания - външни (до клиентите) - вътрешни чрез вътрешната централа на фирмата (до колеги)	M M M	ПС ПС ПС	n/a n/a n/a	ПС ПС ПС	n/a n/a n/a
24	Телефонен номер на обаждащия се (Caller ID)	Възможност на агентския екран и / или телефон да се вижда номера на обаждащия	M	ПС	n/a	ПС	n/a

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

25	Телефонен номер на обаждащия се при изходящи обаждания (Outbound caller ID)	Възможност да се избере най-подходящия телефонен номер, който да се визуализира към получаващия обаждащия, когато се извършват изходящи обаждания от Софийска вода АД. Например: Когато обаждащията се извършват от Телефонния Център, телефонния номер на Телефонния Център да се визуализира.	О	ПС	10	ПС	10
26	Управление на обажданията	Позволява на агентите да контролират функции като трансфер на обаждания, задържане на разговора, без звук, затваряне и т.н. чрез натискане на бутони на агентския екран. Когато обаждащият е поставено на Изчакване, Без звук или Трансфериране, клиентът да чува музика.	М	ПС	n/a	ПС	n/a
27	Опашки на обажданията (Call Queues)	1. Когато обаждащият е в опашката клиентът да чува съобщение 2. Възможност за персонализиране на съобщението чрез избор от различни възможности за музика или на предварително записани съобщения, които да предоставят релевантна информация за фирмата, докато клиентът чака в опашката. 3. Вътрешни ресурси (ИТ и / или КЦ администратор да имат възможност да извършват промени без или с минимална външна помощ.	М	ПС	n/a	ПС	n/a
			О	ПС	10	ПС	10
			М	ПС	n/a	ПС	n/a

Комисия:

.....

Звезделина Борисова

Елена Петрова

Соня Кръстева

Ангел Петров

Величка Динева

Екатерина Друмева

Соня Трифонова

	1. Запис на входящи и изходящи обаждания и съхраняване на записите за минимум 1 година	М	ПС	n/a	ПС	n/a
	2. Възможност за прослушване на записаните обаждания по всяко време чрез филтриране на съответните обаждания по различни критерии като: по агент, по кампания, по Телефонен център	М	ПС	n/a	ПС	n/a
28	Запис на обажданията					
		М	ПС	n/a	ПС	n/a
	3. В избрания списък за всяко обаждаване да се визуализира типа на обаждането (входящо / изходящо), номера на обаждащия, агент #/ име, начална дата и час, крайна дата и час, продължителност на обаждането, продължителност на разговора, време за обслужване. Възможност за сортиране и филтриране по избраните критерии.					
	4. Възможност за запис на екрана (screen recording). Записите да бъдат съхранявани минимум 1 месец.	А	ПС	10	ПС	10
29	Мултимедия база данни на контактите в КЦплатформата					
		О	ПС	10	ПС	10
	При нов входящ контакт да се създава автоматично запис: - канал за комуникация - тип на контакта -- входящ / изходящ - начало / дата, час - край / дата, час - код за разпореждане - статус на код за разпореждане - бележки - празни полета с възможност за редактиране					

Комисия:

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

	(агентите да добавят например клиентски номер при необходимост)					
	2. Въведените от агент данни да бъдат съхранени към съответния контакт (например разпореждане за контакт, бележки към контакт)	О	ПС	10	ПС	10
	3. Системата да търси в базата данни за телефон на клиента и / или имейл / клиентски номер. В случай, че клиентът не съществува в базата данни, системата създава нов запис за клиента, както и нов контакт и запис на отговора. Контактът се затваря автоматично.	О	ПС	10	ПС	10
Кодове за разпореждане (Call Disposition Codes) и бележки към обажданията 30	1. Кодове за разпореждане и бележки, които да отбелязват входящи и изходящи обаждания, нуждаещи се от проследяване с цел целия екип да е информиран. След всяко обаждаване агентът може да избере / добави код за разпореждане и да добави бележка за съдържанието на обаждането (контакта).	О	ПС	10	ПС	10
	2. Възможност за промяна на статуса (например създаден, чакащ, приключен) – на база на предефиниран списък	О	ПС	10	ПС	10
	3. Възможност за създаване на толкова кодове, колкото налага бизнес необходимостта. Вътрешни ресурси (ИТ и / или КЦ администратор) да имат възможност да извършват промените без или с минимална	О	ПС	10	ПС	10

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

външна подкрепа.								
31	Бизнес часове	4. Възможност за проследяване на информацията чрез филтриране на база на код за разпореждане, времеви период и т.н., както и да се извличат отчети.	О	ПС	10	ПС	10	
		5. Възможност за редактиране на вече създаден код за разпореждане за клиент.	О	ПС	10	ПС	10	
		6. При получено входящо обаждане, на база на номера на клиента всички въведени кодове за разпореждане / бележки за този номер да се появяват на екрана на агента. Да е налична възможност за филтриране.	О	ПС	10	ПС	10	
		7. На екрана на агента – възможност за търсене по клиентски номер – наличните телефонни номера да се появяват с налична „Кликнете, за да се обадите“ възможност, както и останалата въведена информация.	О	ПС	10	ПС	10	
		Възможност за конфигуриране на бизнес часове:	О	ПС	10	ПС	10	
		- за телефонен номер / кампания / Телефонен Център	О	ПС	10	ПС	10	
		- Агентите да нямат възможност да се впишат в системата преди и след специфичен час	О	НС	0	ПС	10	
		- Агентите да бъдат автоматично отписани от системата след специфичен час (часови период на база на конфигурирано правило) в случай, че все още са вписани.	О	ПС	10	ПС	10	
		Локални ресурси (ИТ и / или КЦ	М	ПС	n/a	ПС	n/a	

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

		администратор) да имат възможност да правят промените без или с минимална външна подкрепа.					
32	Блокиране на входящи обаждания	Възможност за създаване на черен списък, да се добавят / премахват номера от него по всяко време. Номерата в списъка ще бъдат с блокиран достъп до КЦ моментално.	М	ПС	n/a	ПС	n/a
33	Кликнете за обаждаване (Click-to-Call)	Възможност за провеждане на изходящи обаждания директно от агентския интерфейс чрез кликване, на който и да е телефонен номер (бутон)	М	ПС	n/a	ПС	n/a
34	Получаване на имейли	1. Получаване на имейли от Сайта на СВ	М	ПС	n/a	ПС	n/a
		2. Апликацията трябва да има възможност да получава контакти от Сайта на СВ и Мобилната апликация, като тези контакти трябва да се идентифицират по канал и това трябва да е отразено съответно и в отчетите.	О	ПС	10	ПС	10
		3. Контактите, които са със специфични теми, избрани от клиента, да бъдат получавани в Контактния Център и да не са видими във сайта.	О	ПС	10	ПС	10
		4. Останалата част от имейлите с тема, различна от предефинираните за Контактния Център, да останат в сайта за последваща обработка.	О	ПС	10	ПС	10
		5. Автоматично появяване на SAP апликация за входящ канал на комуникация на база на различни идентификатори за клиента като телефонен номер, клиентски номер, имейл.	О	ПС	10	ПС	10

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

	6. В случай, че контакт, предназначен за обслужване от Писмена кореспонденция, е насочен към Контактен Център – контактът да бъде пренасочен обратно към Сайта, за да се появи в списъка на Писмена кореспонденция като препратен / очакващ обработка.	О	НС	0	ПС	10
	1. Възможност агентите да: Приемат входящ контакт Изпращат отговор Прикачват файл Вмъкват темплейт или авто подпис Препращат имейл Приключват имейл Проверка на правописа	М	ПС	n/a	ПС	n/a
35	Обработка на имейли	О	ПС	10	ПС	10
	2. Възможност Администратор / Супервайзор да зададе „време за отлагане“ по подразбиране и неприключения контакт автоматично да се отваря наново, когато това време изтече.	О	ПС	10	ПС	10
36	Получаване на чат	М	ПС	n/a	ПС	n/a
	Заявките за чат – от Сайта на компанията / Мобилната апликация чрез функцията за Web комуникация, агентите могат да комуникират директно с клиентите в реално време през интернет.	М	ПС	n/a	ПС	n/a
37	Обработка на чат	М	ПС	n/a	ПС	n/a
	Приемане на входящ контакт; Преглед и актуализация на клиентската информация; Изпращане на автоматичен отговор – предефинирани отговори, изречения, които да	М	ПС	n/a	ПС	n/a

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

	инициират / приключат разговора.Отговор до клиента (имейл или телефонен разговор), ако е необходима по-голям обем информация или допълнителни доуточнения; Приключване на сесията; Проверка на правописа						
38	Обаждания към системата за автоматичен отговор - CAO (IVR)	1. Автоматично самообслужване – клиентът взаимодейства със системата, за да получи информация без да говори с агент и / или директно да се обади на агент.	М	ПС	n/a	ПС	n/a
		2. Възможност за конфигуриране на менюта на системата изцяло в системата.	М	ПС	n/a	ПС	n/a
		3. Възможност за прилагане на предварително записани файлове за съобщения и информация.	М	ПС	n/a	ПС	n/a
		4. Възможност за запис на персонализирани съобщения от интерфейс или от текст – към – реч софтуер, който автоматично да генерира съобщение в системата.	М	ПС	n/a	ПС	n/a
		5. Възможност да се променя / добавя / премахва CAO информация към специфично меню толкова често, колкото се налага, включително и от агентите в КЦ; Възможност да се променя реда на съобщенията. Новодобавеното съобщение да не се записва върху вече съществуващо. Например: Днес в 9:00 в съответното меню на CAO е	О	ПС	10	ПС	10

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

	записано съобщение за прекъсване на водоподаването, засягащо 10 домакинства. В 10:00 е добавено ново съобщение за прекъсване на водоподаването, засягащо 3000 домакинства. Агентът да има възможност да постави второто съобщение на първо място в списъка така, че когато клиент избере това меню, да чуе първо информация за спирането на водоподаването, засягащо по-голям брой домакинства, а след това да чуе и следващата записана информация за други спирания.			
6. Възможност чрез CAO да се предостави на клиента информация, която съдържа данни от SAP. Например: Меню „Баланс“ За да чуе информация за своя баланс, клиентът трябва да въведе клиентския си номер. Системата проверява дали този номер съществува в базата данни. Ако съществува и клиентът има само една договорна сметка, системата взема данни за текущия баланс от САП базата данни и дава съответната информация на клиента.	О ПС 10 ПС 10			
7. CAO анкета за получаване на обратна връзка от клиента – предварително записан автоматичен въпросник, чрез който клиентът	О ПС 10 ПС 10			

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

	да отговори на въпросите чрез натискане на числа от клавиатурата на телефона. На клиента се предоставя възможност да даде обратна връзка чрез САО (без необходимост агент да прехвърля клиента към анкетата) като автоматично се прехвърля към анкетата след приключване на обаждането.				
8. Обратен обаждаване на разговори в опашката (Queue Callback)	Когато клиент се обаждат на „Софийска вода“ АД и няма свободни агенти, обаждането се изпраща като чакащо към опашката. Веднъж определено в опашката от чакащи обаждания, първото съобщение, което клиентът ще чуе ще бъде „Съобщение за обратен обаждаване“, което ще му предостави възможност да избере дали да остане в опашката и да изчака свързване с агент или да поиска обратно обаждане. Ако избере „обратно обаждане“, клиентът ще чуе подходящо съобщение. След това той може да затвори и да очаква обратно обаждане. Системата ще позвъни на номера, от който клиентът се е обадил. Следващият свободен агент ще получи обаждане (искане за обратен обаждаване). Цялата информация за клиента, който е избрал обратен обаждаване, ще се появи на екрана на агента, подобно на обикновено обаждане. Когато заявката за обратен обаждаване се изпълни от системата,	М	ПС	n/a	n/a
		М	ПС	n/a	n/a

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

	агентът отговаря на заявката по същия начин, по който би отговорил на обикновено входящо обаждане. Системата автоматично ще избере клиента, който е заявил обратно обаждане и ще го свърже с агента.				
	- Когато клиентът избере опцията за обратно обаждане – да има възможност да запише / остави съобщение	О	ПС	10	ПС
	9. Налична тестова среда – всички промени първо да се правят в тази среда, преди да бъдат преместени към оперативната система	М	ПС	n/a	ПС
	10. Вътрешни ресурси (ИТ и / или КЦ администратор) да имат възможност да правят промени в САО без или с минимална външна подкрепа.	М	ПС	n/a	ПС
	Администраторите създават Изходящи кампании, използвайки клиентска база данни, персонализирани скриптове и настройки, които определят как обажданията ще бъдат разпределени и представени на агентите със специфичен набор от умения (skills). На база на това как Администраторът е конфигурирал кампанията, обажданията могат да се извършат от системата или от агент, като контактите се подават към агент автоматично или с време за преглед на информацията.	М	ПС	n/a	ПС
39 Изходяща кампания	1. Възможност клиентите да се контактуват (избират) ръчно	М	ПС	n/a	ПС

Комисия:

.....

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

	2. Възможност за използване на Автоматично избиране (Auto dialer) , който да обхожда лист с данни за контакт, да разпознава, че се е свързал с автоматичен секретар, факс, сигнал за заето и да пропусна контакти с телефонни номера, маркирани като „да не се контактва“, за да осигури съответствие с определени регулации и автоматично да коригира обажданията на база на предварително зададени бизнес правила	М	ПС	n/a	ПС	n/a
	3. Автоматично избиране с преглед на информацията „натисни, за да се обадиш“ (preview autodialer and click to call option) – агентите прегледат наличната информация за клиента чрез появяващ се САП екран и взимат решение кога да направят обаждането – „натисни, за да се обадиш“ опцията е налична	О	ПС	10	ПС	10
	4. Автоматично избиране чрез предсказване (Predictive auto dialer) – набира списък с телефонни номера в едно и също време, докато получи отговор и свързва обажданията със свободните агенти.	М	ПС	n/a	ПС	n/a
	5. Автоматично избиране с (Power auto dialer) – автоматично извършва изходящи обаждания, когато агент стане свободен. Ако клиентът не отговори на обаждането, системата избира следващия контакт.	О	ПС	10	ПС	10

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

40	Динамичен телефонен	6. CAO / гласова емисия – възможност за доставяне на съобщение за специфична изходяща кампания, без да се говори с клиентите. Например – списък с длъжници, чието просрочие е до 10 дни – CAO напомнящо съобщение ще бъде пуснато, когато системата за автоматично избиране се свърже с клиента.	М	ПС	n/a	ПС	n/a
		7. В зависимост от съответната изходяща кампания – възможност да се присъедини към най-подходящия тип система за автоматично избиране	М	ПС	n/a	ПС	n/a
		8. Администраторът да има възможност да импортира списък за обаждания и да проследява текущото му състояние	М	ПС	n/a	ПС	n/a
		9. Администраторът да има възможност да филтрира списъка за избиране и да коригира конфигурацията дори в момент, в който кампанията тече	М	ПС	n/a	ПС	n/a
		10. Автоматично връщане на обаждането – когато телефонната линия е заета, автоматично да се прави второ обаждане, когато линията се освободи	О	ПС	10	ПС	10
		11. Запис на разговорите – възможност да се записват всички разговори (По кампания, агент и т.н., подобно на входящите разговори / Изисквания, отнасящи се до изх. Комуникация – т.8)	М	ПС	n/a	ПС	n/a
		Възможност да се представят различни	М	ПС	n/a	ПС	n/a
		Комисия:					
		Звезделина Борисова	Елена Петрова	Соня Кръстева	Ангел Петров	Величка Динева	Екатерина Друмева
		18					
							

.....

номер (Dynamic Caller ID)	номера като телефонен номер на обаждащия се					
41	Кодове за разпореждане и бележки	Възможност да се маркират обаждания и да се добавят бележки – също като при входящите обаждания / Изисквания, отнасящи се до изх. Комуникация – т.10	О	ПС	10	ПС 10
42	Изходящи анкети	1. Възможност за използване на маркетингови скриптове – операторите, обслужващи кампанията, могат да използват маркетингови скриптове (анкети), в които да попълват и изпратят информацията, получена от клиента. 2. Възможност резултатите от анкетата да се извличат в excel файл. (Приложение 1)	О	ПС	10	ПС 10
43	Автоматично разпределение на обажданията	1. Разпределя входящия трафик към определен активен агент / група от активни агенти или към CAO на база на избраната от клиента опция от менюто на CAO 2. Създава различни опашки от чакащи за обслужване контакти за различните екипи от агенти	М	ПС	n/a	ПС n/a
44	Система за автоматичен отговор -CAO (IVR)	1. CAO с множество нива (Multi-level IVR) 2. Менютата да водят към определена кампания, клиентска информация, друго – на база на бизнес правила	М	ПС	n/a	ПС n/a
45	Маршрутизиране на база на скилове	1. Осигурява всеки контакт (обаждаме, чат, имейл) да бъде обслужен от най-подходящия	М	ПС	n/a	ПС n/a

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

агент							
2. Възлага контакти на определени агенти или екип на база на предварително зададени правила	М	ПС	ПС	ПС	ПС	ПС	n/a
3. Възможност за конфигуриране на правилата толкова често, колкото е необходимо	М	ПС	ПС	ПС	ПС	ПС	n/a
4. Вътрешни ресурси (ИТ и/или Администратор / Супервайзор) да имат възможност да създават / редактират правилата без или с минимална външна поддръжка	М	ПС	ПС	ПС	ПС	ПС	n/a
1. Възможност за управление на опашката от контакти, чакащи обслужване, на базата на предварително зададени бизнес правила, време за чакане, лимит за чакане и т.н. – определя кой контакт в опашката, на база на приоритизация, трябва да се насочи към агент, когато агентът се освободи	М	ПС	ПС	ПС	ПС	ПС	n/a
2. Време за чакане – максималното време, през което системата чака обаждането да бъде прието от агент. След този времеви период обаждането ще се пренасочи към функцията „Обратно обаждане“ (Queue call back)	М	ПС	ПС	ПС	ПС	ПС	n/a
3. Лимит за чакане – в случай, че клиентът избере да остане в опашката (функцията „Обратно обаждане“) – максималното време, което системата чака обаждането да бъде прието от агент. След този времеви период	О	ПС	ПС	ПС	ПС	ПС	10

Маршрутизиране и
46 приоритизиране на
опашката

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова
20

	системата ще разпадне връзката с клиента. Преди разпадането системата ще предложи на клиента да остави съобщение (Гореща линия).				
	4. Възможност за управление на опашката от имейли и чат съобщения на база на предварително зададени бизнес правила, време за чакане, лимит за чакане и т.н. – определя кой контакт в опашката, на база на приоритизация, трябва да се насочи към агент, когато се освободи.	М	ПС	n/a	ПС
47	Избор на оператор при изходящи обаждания (LCR)	М	ПС	n/a	ПС
48	Панел – Контрол на обажданията	М	ПС	n/a	ПС
49	Панел – кодове за прекъсване	М	ПС	n/a	ПС
50	Панел – Приключване (wtar)	М	ПС	n/a	ПС

Комисия:-

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

		имената на статусите по подразбиране и да добавят нови статуси, както и да премахват статуси					
51	Панел – Телефонен Център / Кампания / Скил	1. На агентския екран да се показва релевантна информация на база на това към кой Телефонен Център / Кампания / Скил е назначен агента	М	ПС	n/a	ПС	n/a
		2. В случай, че Супервайзор назначи агент към нова кампания / скил и т.н., информацията на екрана на агента да се опреснява автоматично	М	ПС	n/a	ПС	n/a
		3. Да избира кампанията от списъка с кампании, към които е назначен, за да допълни информацията за контакта.	М	ПС	n/a	ПС	n/a
		4. Да избира Телефонен Център от списъка с Телефонни Центрове, към които е назначен, за да допълни информацията за контакта.	М	ПС	n/a	ПС	n/a
52	Лента със статус на контактите	1. Възможност да приеме / освободи контакта	М	ПС	n/a	ПС	n/a
		2. Появява се таймер, отчитащ времето по време на контакта	М	ПС	n/a	ПС	n/a
		3. Екрана на агента се разширява, за да покаже детайли за клиента от мултимедия базата данни, включително история на контактите	О	ПС	10	ПС	10
53	Имейл и чат комуникация	Приетите входящи контакти се появяват и са достъпни за обработка в отделен панел, който не припокрива секцията с клиентските контакти	О	ПС	10	ПС	10

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

54	Агентско искане за съдействие от супервайзор	1. Когато е необходимо съдействие от супервайзор, агентът може да натисне бутон/и СЪДЕЙСТВИЕ, за да се свърже с определения супервайзор – за по-голяма ефективност би било добре да има такъв бутон, предназначен за всеки отделен супервайзор.	О	ПС	10	ПС	10
		2. Бутонът за съдействие се използва в случай, че агент изисква незабавно съдействие от супервайзор по време на разговор. Например, ако агентът говори с клиент и не е сигурен за определена информация, той може чрез бутона да присъедини супервайзора към разговора моментално. Обаждащият се клиент не е поставен на изчакване, когато супервайзорът е свързан конферентно в случай на спешност. Агентът натиска „Тихо“ в лентата за контрол на телефона, добавя супервайзора към разговора и супервайзора може да посъветва агента без клиентът да знае. Супервайзорът може да натисне Край на разговора, за да напусне обаждането. Агентът също може да натисне „Тихо“ отново, за да се чува с клиента.	О	ПС	10	ПС	10
		3. В случай, че супервайзор е зает с друг разговор или агент, поискал съдействие, или е вписан в системата като агент – да уведомява агента, който е поискал съдействието.	О	ПС	10	ПС	10

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

55	Панел – Бързи връзки	Лента с икони на линкове към сайтове, използвани като допълнителен инструмент за обработване на контактите	М	ПС	n/a	ПС	n/a
56	Панел – Често задавани въпроси	1. Лесен за навигиране и търсене инструмент, достъпен за редактиране от Супервайзор и доставящ на агентите полезна информация / отговори на често задавани въпроси 2. Организацията на информацията да бъде под формата на папки, подпапки, файлове, подфайлове с възможност за разлистване/разширяване 3. Секцията да бъде достъпна чрез натискане на бутон	М	ПС	n/a	ПС	n/a
57	Панел – информация за клиента (Мултимедия база данни)	1. Детайли за клиента – преглед и редактиране на информация за клиента 2. Търсене на клиент – в мултимедия базата данни чрез използване на налични идентификатори 3. Търсене на контакт – в мултимедия базата данни чрез използване на налични индикатори, включително кодове за разпореждане. 4. Сортиране и филтриране на информацията	О	ПС	10	ПС	10
58	Панел – Табло (Dashboard)	1. Визуализиране на агентския екран на информация във връзка с ключови показатели, съчетени от КЦ мениджмънт за най-подходящи (например брой контакти чакащи в опашка за канал, пропуснати обаждания, обслужени обаждания, обаждания	О	ПС	10	ПС	10

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

към CAO и т.н.)								
59	Сигнали за входящи контакти	2. Възможност информацията да бъде визуализирана като таблица или графика Агентският екран да дава визуални сигнали, когато се появи входящ контакт	О	ПС	10	ПС	10	
60	Управление на контактите	1. Възможност да се управляват (създава, променя, трие) правилата за маршрутизиране на контактите	М	ПС	н/а	ПС	н/а	н/а
		2. Да добавя, редактира, преглежда и трие Телефонен Център / Кампания / Агентска група / Агент	М	ПС	н/а	ПС	н/а	н/а
		3. Възможност да присъединява, премахва, променя агентите към различните скилове, да променя агентските приоритети, типовите контакти, присъединени към даден агент.	М	ПС	н/а	ПС	н/а	н/а
		4. Възможност за управление на приоритизирането на каналите, налични за потребител (например – да не получава чат, ако в момента разговаря по телефона)	М	ПС	н/а	ПС	н/а	н/а
61	Дисплей в реално време	1. Да виждат всички агенти и техните статуси	М	ПС	н/а	ПС	н/а	н/а
		2. Да виждат и редактират агентски реквизити, включително скиловете, към които агента е присъединен	М	ПС	н/а	ПС	н/а	н/а
		3. В скил частта – да създава ново временно „агент към скил“ назначаване и да променя приоритетите на скиловете, вече назначени към агентите	М	ПС	н/а	ПС	н/а	н/а

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

	4. Отчети в реално време – възможност да се генерират при необходимост и за избор на времеви диапазон, агенти, кампании, опашки, канал на контакта и т.н.	М	ПС	n/a	ПС	n/a
	5. Цветово кодирано табло – възможност за конфигуриране на лимити на ключови показатели, които ще променят цветовете си при стойности над лимита, за да уведомят супервайзора за проблем	О	ПС	10	ПС	10
	6. Статус на Агентите – дава възможност на супервайзорите да наблюдават статусите в реално време	М	ПС	n/a	ПС	n/a
	7. Статистика за агентите – включително персонализиран изглед на представянето във връзка с обажданията на всички агенти и агентски групи	М	ПС	n/a	ПС	n/a
62	Опашка – Статус на опашката в реално време Прослушване на записаните разговори – възможност за филтриране по агент / дата / време на разговор	М	ПС	n/a	ПС	n/a
63	Обучение (Whisper coaching) Дава възможност на супервайзорите да се включат в реален разговор и да говорят с агента без обаждания се да знае – (за обучение на нови агенти). Супервайзорът може да говори с агента по телефона без клиента да чува разговора.	О	ПС	10	ПС	10
64	Изходящи кампании 1. Да импортира и експортива списъци в съществуваща кампания, да филтрира списъците за избиране, както и да добавя	М	ПС	n/a	ПС	n/a

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

данни ръчно								
	2. Да определя сетинги за кампанията		М	ПС	n/a	ПС	n/a	n/a
	3. Да наблюдава прогреса и резултатите за кампанията		М	ПС	n/a	ПС	n/a	n/a
65	Често задавани въпроси	Възможност да гледа, преглежда, редактира секцията с въпроси и отговори на всяко ниво (папка / подпапка / текст)	М	ПС	n/a	ПС	n/a	n/a
66	Отчети	Достъп до панела за отчети	М	ПС	n/a	ПС	n/a	n/a
67	Доклади в реално време		М	ПС	n/a	ПС	n/a	n/a
68	Исторически доклади		М	ПС	n/a	ПС	n/a	n/a
69	Персонализирани доклади		М	ПС	n/a	ПС	n/a	n/a
70	Предварително създадени доклади		М	ПС	n/a	ПС	n/a	n/a
71	Агентски доклади		М	ПС	n/a	ПС	n/a	n/a
72	За всички типове доклади	1. Възможност за избор на най-подходящия измерител / ключов индикатор за всеки тип доклад	М	ПС	n/a	ПС	n/a	n/a
		2. Библиотека с обяснения за значението на всеки измерител и ключов индикатор и начина, по който се изчислява	О	ПС	10	ПС	10	10
		3. Възможност за избор на времева рамка за отчетите, за които е приложимо	М	ПС	n/a	ПС	n/a	n/a
		4. Стъпката на времевия диапазон да бъде от 10 минути до 1 час в рамките на избраната дата, в случай че доклада е на база час. (Например – получени обаждания на всеки 10 минути, 20, 30 и т.н. до 60 минути – в зависимост от избора на период)	О	ПС	10	ПС	10	10

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

		5. Експорт на данни – възможност за избор на формат (xls, xlsx, csv, etc.)	М	ПС	n/a	ПС	n/a
73	Измерители, ключови показатели, шаблони	Списък от минимално необходими измерители и ключови показатели и шаблони на доклади, приложени след т.73 по-долу. Тези доклади трябва да бъдат разработени по време на внедряването на платформата (фаза 1).	О	ПС	10	ПС	10
74	SAP	Автоматично появяване на SAP апликацията при входящ / изходящ канал за комуникация на база на различни клиенстски идентификатори като телефонен номер, клиенстски номер, имейл. (Приложение 4)	О	ПС	10	ПС	10
		Стандартен конектор със SAP	О	ПС	10	ПС	10
		Информация от САП, която да бъде представена в CAO (IVR): Баланс, период на отчет / самоотчет на водомери –	О	ПС	10	ПС	10
		1. Получаване на имейл контакти от сайта и мобилната апликация на „Софийска вода“	О	ПС	10	ПС	10
75	Сайт и мобилна апликация	2. Контактите, въведени от клиентите през сайта или мобилната апликация, трябва да се трансферираат към софтуера на контактния център на база на правилата, дефинирани в секция Изисквания отнасящи се до входящата комуникация / т.2 от Бизнес изискванията т. 2.1.КІЦ трябва да запази и показва	О	ПС	10	ПС	10

Комисия:

.....

Звезделина Борисова

Елена Петрова

Соня Кръстева

Ангел Петров

Величка Динева

Екатерина Друмева

Соня Трифонова

.....

идентификацията на източника на контакта; уебсайт или мобилно приложение.		М		ПС		n/a		ПС		n/a	
Получаване чат контакти		М		ПС		n/a		ПС		n/a	
Да се предостави детайлна информация как да се осъществи връзката между сайта и мобилната апликация като канали за комуникация със Контакт Център платформата		М		ПС		n/a		ПС		n/a	
1	Свързаност	М		ПС		n/a		ПС		n/a	
		1. Комуникационна свързаност посредством Session Initiation Protocol (SIP);									
2	Виртуална среда	М		ПС		n/a		ПС		n/a	
		1. Да работи върху VMware 5.5 или по- нова									
3	Операционна система	А		ЧС		5		НС		0	
		2. Да работи върху MS Hiper-V									
4	Бази от данни	М		ПС		n/a		ПС		n/a	
		1. Да работи минимум върху операционна система Windows 2012 R2									
5	Местоположение	А		ПС		10		ПС		10	
		2. Да работи върху друг тип операционна система									
6	Мрежова свързаност	М		ПС		n/a		ПС		n/a	
		1. Да работи минимум с база данни MS SQL 2012 SP3									
7	Местоположение	А		ПС		10		ПС		10	
		2. Да работи върху друг тип база от данни.									
8	Местоположение	М		ПС		n/a		ПС		n/a	
		1. Инсталиране на решението в Център за Данни отдалечен от офиса, в който се намираат агентите									
9	Мрежова свързаност	М		ПС		n/a		ПС		n/a	
		1. Да работи през MAN със скорост 100Mb/s									

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

7	Крайни устройства	1. Да работи със софтуерни телефони 2. Да работи с хардуерни телефони	М	ПС	н/а	ПС	н/а
		1. Клиентската част на приложението да е съвместима минимум с операционни системи Windows 7, 8.1, 10	М	ПС	н/а	ПС	н/а
8	Работни Езици	1. Всички менюта да бъдат на български. 2. Да поддържа минимум още един език - английски	А	ПС	10	ЧС	5
		1. Да позволява архивиране на групи от данни, които да се изваждат от системата. 2. Архивирания данни да бъдат достъпни от интерфейс, подобен на оперативната среда.	М	ПС	н/а	ПС	н/а
9	Архивиране	1. Да предоставя висока наличност, посредством вградените във виртуалната среда средства 2. Да предоставя висока наличност посредством вградените в самото решение средства 3. Възможност за включване в решение за възстановяване от бедствия и аварии 4. Да предоставя възможност за резервно копиране – процедури и/или инструменти за резервно копиране (backup)	О	ПС	10	ПС	10
10	Висока наличност на решението	1. Да предоставя висока наличност, посредством вградените във виртуалната среда средства 2. Да предоставя висока наличност посредством вградените в самото решение средства 3. Възможност за включване в решение за възстановяване от бедствия и аварии 4. Да предоставя възможност за резервно копиране – процедури и/или инструменти за резервно копиране (backup)	М	ПС	н/а	ПС	н/а
11	Устройство за защита от	1. Устройство (хардуерно или софтуерно),	М	ПС	н/а	ПС	н/а

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

атаки комуникационната свързаност (SIP)	през	предпазващо решение от възможни атаки през комуникационната свързаност с телеком оператора				
12	Достъп до компонентите на системата	1. Приложението трябва да бъде защитено с потребителско име и парола, използващи потребителското име и паролата от Активната Директория на „Софийска вода“ АД. 3. Потребителите трябва да могат да са част от няколко групи едновременно. 2. Възможност за създаване на групи от потребители, с различни нива на достъп.	М	ПС	n/a	ПС
13	Конфигуриране, функционално тестване и верификация на системата по утвърден от Възложителя план		М	ПС	n/a	ПС
14	Миграция на конфигурацията, тестване и верификация на Контакт център системата		М	ПС	n/a	ПС
15	Пускане в експлоатация без функционални прекъсвания на работата на Контакт центъра		М	ПС	n/a	ПС
16	Документация	1. Документация с инструкции за инсталиране на системата (Installation Guide). 4. Документация, съдържаща описание на структурата на използваните бази данни. 3. Документация за използване на всички компоненти на системата (User Guide). 2. Документация за администриране на всички компоненти на системата (Administration Guide).	М	ПС	n/a	ПС

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

№.	Ниво на сложност	Време за действие	Време за поправяне	Приоритет	Оценка на "Софийска вода" АД	Точки	Оценка на "Софийска вода" АД	Точки
3.3.1.	Максимум КЦ не може да изпълнява входящи / изходящи контакти Няма връзка със сървърите	0,5 час	2-4 часа	М	ПС	n/a	ПС	n/a
3.3.2.	Голямо една или няколко основни функционалности на КЦ платформата не са достъпни или не функционират правилно: Например: Разпределението на обаждания и управлението на опашката, според изискванията, САО менюта не са достъпни, Записването на разговорите не функционира	1 час	2 – 4 часа	М	ПС	n/a	ПС	n/a
3.3.3.	Средно КЦ платформата като цяло функционира, но една незначителна функционалност не работи: Например Задаване на правила САО конфигурации, включително и съобщения Настройки на изходящи кампании Липсващи данни в доклади Статус на агент и/или бутони не	1 час	до 24 часа	М	ПС	n/a	ПС	n/a

Комисия:

.....

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова

	работят	Функционалности за контрол на обаяданияFAQ секция не е възможно да се редактира							
3.3.4.	Малко	КЦ платформата като цяло функционира, но една незначителна функционалност не работи, както трябва: Например: Пускане на доклади Доклади в реално време Доклади на работен плот SAP отваряне не се показва	1 час	48 - 72 часа	М	ПС	n/a	ПС	n/a
Сбор получени точки:									
Оценка по показател П1 "Техническа оценка", точки:						П1=(x/660)*30		625	29,32

Комисията ще се събере на следващо свое заседание на 23.02.2017 г. от 14:00 часа за отваряне и оповестяване на ценовите предложения на участниците в процедурата. Преди отварянето на ценовите оферти комисията ще събщи на присъстващите лица резултатите от оценката по показател П1 „Техническа оценка“.

Комисията ще обяви най-малко чрез съобщение в профила на купувача датата, часа и мястото на отварянето на плик „Предлагани ценови параметри“.

Работата на Комисията приключи на 17.02.2017 г. в 11:00 ч. с подписване на настоящия Протокол.

Комисия:

Звезделина Борисова Елена Петрова Соня Кръстева Ангел Петров Величка Динева Екатерина Друмева Соня Трифонова