

„ПОВИШАВАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНИЯ КАПАЦИТЕТ“

За обособена позиция ЧЕТИРИНАДЕСЕТ

Настоящият договор се сключи на **20.09.2017г.**, в гр. София на основание Решение ДР-759/09.08.2017г. на Възложителя за избор на изпълнител на обществена поръчка с № ТТ001554

между:

„СОФИЙСКА ВОДА“ АД, регистрирано в Търговския регистър при Агенция по вписванията, седалище и адрес на управление: град София 1766, район Младост, ж.к. Младост IV, ул. "Бизнес парк" №1, сграда 2А, с ЕИК 130175000, представлявано от Арно Валто де Мулиак, в качеството му на Изпълнителен директор, **наричано за краткост в този договор Възложител**

и

„Стратеджайс консултинг“ ООД, регистрирано в Търговския регистър при Агенция по вписванията, седалище и адрес на управление: гр. София 1618, р-н Красно село, Хубча №2, офис 2,10, магазин 1, с ЕИК 175340362, представлявано от Светлан Станоев в качеството му на Управител, наричано за **краткост в този договор Изпълнител**.

Възложителят възлага, а изпълнителят приема и се задължава да извършва услугите, предмет на обществената поръчка за: **„Повишаване на професионалния капацитет“** с номер **ТТ001554**, съгласно одобрено от възложителя техническо - финансово предложение на изпълнителя, което е неразделна част от настоящия Договор.

Възложителят и изпълнителят се договориха за следното:

1. В този Договор думите и изразите имат същите значения, както са посочени съответно в Раздел Г: „Общи условия на договора“.
2. Следните документи трябва да се съставят, четат и тълкуват като част от настоящия Договор, и в случай на несъответствие при тълкуване имат предимство в посочения по – долу ред:
 - 2.1. Договор;
 - 2.2. Раздел А: Техническо задание – предмет на договора и техническото предложение на изпълнителя;
 - 2.3. Раздел Б: Цени и данни;
 - 2.4. Раздел В: Специфични условия на договора;
 - 2.5. Раздел Г: Общи условия на договора;
3. Изпълнителят приема и се задължава да извършва услугите, предмет на настоящия договор, в съответствие с изискванията на договора.
4. В съответствие с качеството на извършваните услуги, Възложителят се задължава да заплаща на изпълнителя съгласно единичната цена по Договора, вписана в ценовата таблица за обособената позиция към настоящия Договор, по времето и начина, посочени в Раздел Б: Цени и данни и в Раздел Г: Общи условия на договора.
5. Договорът за обособена позиция 1, 2, 4, 5, 6, 7, 13 и 14 влиза в сила, считано от датата на подписването му и се сключва за срок от 2 години, от която дата стартира срока му.
6. Договорът за обособена позиция 3, 8, 9, 10, 11 и 12 влиза в сила, считано от датата на подписването му и се сключва за срок от 1 година, от която дата

стартира срока му.

7. Максималната прогнозна стойност на договора за съответната обособена позиция (без стойността за опции/изменения), е както следва:

- 7.1. **Обособена позиция 1:** 6 000 лева без ДДС.
- 7.2. **Обособена позиция 2:** 4 500 лева без ДДС.
- 7.3. **Обособена позиция 3:** 3 000 лева без ДДС.
- 7.4. **Обособена позиция 4:** 1 500 лева без ДДС.
- 7.5. **Обособена позиция 5:** 14 000 лева без ДДС.
- 7.6. **Обособена позиция 6:** 6 000 лева без ДДС.
- 7.7. **Обособена позиция 7:** 12 000 лева без ДДС.
- 7.8. **Обособена позиция 8:** 3 000 лева без ДДС.
- 7.9. **Обособена позиция 9:** 3 000 лева без ДДС.
- 7.10. **Обособена позиция 10:** 2 100 лева без ДДС.
- 7.11. **Обособена позиция 11:** 600 лева без ДДС.
- 7.12. **Обособена позиция 12:** 3 000 лева без ДДС.
- 7.13. **Обособена позиция 13:** 18 000 лева без ДДС.
- 7.14. **Обособена позиция 14:** 12 000 лева без ДДС.

8. Изменения, опции и подновявания на договора за съответната обособена позиция:

- 8.1. Договорът за съответната обособена позиция може да бъде изменян съобразно чл.116 от ЗОП.

- 8.2. В случай на изчерпване на прогнозната стойност на договора по т.7 за съответната обособена позиция (без ОП 11) преди изтичане на срока му и наличие за възложителя на текущи нужди от обучения, предмет на договора, при взаимно съгласие между страните, възложителят има право да възлага при условията на договора необходимите му обучения за съответната обособена позиция на обща стойност до:

- 8.2.1. Обособена позиция 1: 3 000 лева без ДДС.
- 8.2.2. Обособена позиция 2: 3 000 лева без ДДС.
- 8.2.3. Обособена позиция 3: 1 500 лева без ДДС.
- 8.2.4. Обособена позиция 4: 1 500 лева без ДДС.
- 8.2.5. Обособена позиция 5: 5 600 лева без ДДС.
- 8.2.6. Обособена позиция 6: 3 000 лева без ДДС.
- 8.2.7. Обособена позиция 7: 3 000 лева без ДДС.
- 8.2.8. Обособена позиция 8: 3 000 лева без ДДС.
- 8.2.9. Обособена позиция 9: 3 000 лева без ДДС.
- 8.2.10. Обособена позиция 10: 2 100 лева без ДДС.
- 8.2.11. Обособена позиция 12: 1 500 лева без ДДС.
- 8.2.12. Обособена позиция 13: 4 500 лева без ДДС.
- 8.2.13. **Обособена позиция 14: 6 000 лева без ДДС.**

- 8.3. Когато възложителят не разполага с текущ договор за възлагане на обучение, предмет на договора за съответната обособена позиция (без ОП 11) и при наличие на взаимно съгласие между страните, при условията на договора, срокът му може да бъде продължен до сключване на нов договор, но с не повече от 12 месеца.

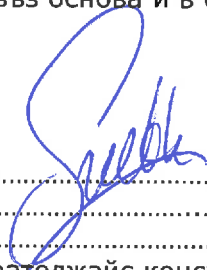
През периода на продължения срок на договора за съответната обособена позиция възложителят има право да възлага обучения по предмета на договора на обща стойност до:

- 8.3.1. Обособена позиция 1: 3 000 лева без ДДС.

- 8.3.2. Обособена позиция 2: 3 000 лева без ДДС.
- 8.3.3. Обособена позиция 3: 1 500 лева без ДДС.
- 8.3.4. Обособена позиция 4: 1 500 лева без ДДС.
- 8.3.5. Обособена позиция 5: 5 600 лева без ДДС.
- 8.3.6. Обособена позиция 6: 3 000 лева без ДДС.
- 8.3.7. Обособена позиция 7: 3 000 лева без ДДС.
- 8.3.8. Обособена позиция 8: 3 000 лева без ДДС.
- 8.3.9. Обособена позиция 9: 3 000 лева без ДДС.
- 8.3.10. Обособена позиция 10: 2 100 лева без ДДС.
- 8.3.11. Обособена позиция 12: 1 500 лева без ДДС.
- 8.3.12. Обособена позиция 13: 4 500 лева без ДДС.
- 8.3.13. **Обособена позиция 14: 6 000 лева без ДДС.**

- 8.4. Изпълнителят може да предложи на възложителя по-ниска цена на обучение, предмет на ценовата таблица по договора за съответната обособена позиция, като изпрати до контролиращия служител (КС) от страна на възложителя своето предложение, което се разглежда от КС.
- 8.5. Предвидените в ЗОП и в договора за съответната обособена позиция изменения и опции се осъществяват чрез двустранно подписани споразумения между страните.
- 9. Изпълнителят е представил/внесъл гаранция за изпълнение на настоящия Договор в размер на 600.00 лева, която се равнява на 5% от прогнозната стойност на договора за обособената позиция, без да се включва стойността, отнасяща се за опциите и подновяванията. Гаранцията за изпълнение на договора е с валидност, считано от датата на подписването му до изтичане на срока му на действие.
- 10. В случай че изпълнителят в офертата си се е позовал на капацитета на трето лице, за изпълнението на поръчката доставчикът и третото лице, чийто капацитет е използван за доказване на съответствие с критериите, свързани с икономическото и финансовото състояние, носят солидарна отговорност.
- 11. В случай че изпълнителят е обявил в офертата си ползването на подизпълнител/и, то той е длъжен да сключи договор/и за подизпълнение.
- 12. Контролиращ служител по договора от страна на Възложителя:
Ивелян Мейков, тел. 02/8122426
- 13. Контролиращ служител по договора от страна на Изпълнител:
Тина Аспарухова, тел. 0887014153

Настоящият Договор се сключи в два еднообразни екземпляра, по един за всяка от страните, въз основа и в съответствие с българското право.


 /...../

 „Стратеджайс консултинг“ ООД
Изпълнител


 /...../
 Арно Валто де Мулиак
 Изпълнителен директор
 „Софийска вода“ АД
Възложител



РАЗДЕЛ А: ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ – ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

1. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

1.1. Предметът на договора е за повишаване на професионалния капацитет, който е разделен на следните обособени позиции:

- 1.1.1. **Обособена позиция 1:** Лидерски компетенции за нови лидери – ситуационно лидерство.
- 1.1.2. **Обособена позиция 2:** Управление на проекти.
- 1.1.3. **Обособена позиция 3:** Прилагане на Закон за устройство на територията във връзка с актуалните промени.
- 1.1.4. **Обособена позиция 4:** Курс за правоспособност за работа с хресторез по условията на НАРЕДБА 12 от 22.04.2009 г. на МЗХ за Условията и реда за придобиване и отнемане на правоспособност за работа със земеделска и горска техника.
- 1.1.5. **Обособена позиция 5:** Курс за периодично обучение на водачи на МПС за придобиване на Карта за квалификация на водача, съгласно Наредба №41 от 4 август 2008 г.
- 1.1.6. **Обособена позиция 6:** Превенция и справяне със стрес.
- 1.1.7. **Обособена позиция 7:** Презентационни умения.
- 1.1.8. **Обособена позиция 8:** Международен речник по метрология Основни и общи понятия и свързани термини (VIM).
- 1.1.9. **Обособена позиция 9:** РТ тестовете, като основен инструмент за контрол на качеството в акредитирана лаборатория съгласно БДС EN ISO 17025:2006 или еквивалент.
- 1.1.10. **Обособена позиция 10:** СД Ръководство 99 на ISO/IEC – основни понятия.
- 1.1.11. **Обособена позиция 11:** Пробовземане - техники и особености съгласно БДС EN ISO 5667-13 или еквивалент.
- 1.1.12. **Обособена позиция 12:** Писмена комуникация с клиенти.
- 1.1.13. **Обособена позиция 13:** Търговски умения.
- 1.1.14. **Обособена позиция 14:** Комуникация с клиенти по телефон.

1.2. За обученията по всички обособени позиции, с изключение на изброените в т.1.3 от този раздел, Възложителят възлага на Изпълнителя провеждане на **вътрешнофирмени/затворени** обучения само за служители на Възложителя.

1.3. За обученията по **обособена позиция 4:** „Курс за правоспособност за работа с хресторез по условията на НАРЕДБА 12 от 22.04.2009 г. на МЗХ за Условията и реда за придобиване и отнемане на правоспособност за работа със земеделска и горска техника“ и **обособена позиция 5:** „Курс за периодично обучение на водачи на МПС за придобиване на Карта за квалификация на водача, съгласно Наредба №41 от 4 август 2008 г.“, Възложителят има опция да предложи включване на участниците/служителите в **отворени** обучения, които изпълнителят е планирал да организира по темата на съответната позиция.

1.3.1. При включване на служители на Възложителя в отворени обучения, Изпълнителят уведомява Възложителя 2 (две) седмици предварително, за което възложителят следва да потвърди или да отхвърли възможността за участие на участниците. В програмата за провеждане на отворени обучения, в които се включват служители на Възложителя, Изпълнителят следва да включи учебната програма,

която е представил в хода на процедурата и е приета от Възложителя.

- 1.4.** Провеждането на затворено вътрешнофирмено/затворено обучение за съответната обособена позиция се осъществява по график, съставен от Възложителя и съгласуван с Изпълнителя по следния ред:
 - 1.4.1.** Възложителят предлага писмено на Изпълнителя два възможни периода/графика за провеждане на обучението.
 - 1.4.2.** В двуседмичен срок, считано от писменото предложение от страна на възложителя, Изпълнителят е длъжен да потвърди единият от периода/графика.
- 1.5.** Изпълнението на затворено обучение по съответната обособена позиция стартира от получаване на писменото възлагане от страна на Възложителя с посочен точен брой обучаеми към датата на стартиране на обучението и друга необходима информация.
- 1.6.** Всички обучения по съответните обособени позиции се провеждат на територията на гр. София в бази на изпълнителя. Разходите за транспорт на участниците/обучаемите до базата са за сметка на възложителя.
- 1.7.** Адресът, на който се намира базата на изпълнителя се уточнява между страните преди провеждане на дадено обучение.
- 1.8.** Изпълнителят осигурява за съответното обучение учебни зали с необходимия капацитет и техническо оборудване.
- 1.9.** Участникът трябва да предостави цялостно материално обезпечаване за провеждане на обучението – осигуряване на учебни материали на електронен и/или хартиен носител за всеки участник, консумативи (химикалки, папки, хартия за писане, тестове, учебно-технически средства за лекторите и участниците) и всякакви други пособия, необходими за качествено протичане на обучението.
- 1.1.** Изпълнителят трябва да води присъствен списък за затворените/вътрешнофирмените обучения, съдържащ тема и дата на обучението, име и подпис на участниците, подпис от лектор.
- 1.10.** За всички обособени позиции в края на всяко обучение Изпълнителят прави анкета за обратна връзка от участниците/служителите.
- 1.11.** За обособени позиции 8, 9, 10 и 11 се провежда финален тест за проверка на усвоените знания на всеки участник.
- 1.12.** Изпълнителят предоставя на възложителя за всяко едно проведено обучение до 1 месец от датата на приключване на всички дейности по обучението следните отчетни документи:
 - 1.12.1.** обобщени резултати от анкета за обратна връзка;
 - 1.12.2.** копие от учебните материали, предоставени на присъстващите на обучението;
 - 1.12.3.** сертификати или удостоверения за преминато обучение за всички участници;
 - 1.12.4.** присъствен списък;
 - 1.12.5.** За обособени позиции 8, 9, 10 и 11 в допълнение към горепосочените документи трябва да бъдат предоставени и резултати от проведени тестове за проверка на усвоените знания на всеки участник.
- 1.13.** При наложителна промяна на преподавател по договор за съответната обособена позиция, Изпълнителят информира предварително Възложителя

за промяната. За новия преподавател, изпълнителят представя документи, доказващи изискванията за опит и квалификация, изисквани за титуляра от възложителя в хода на процедурата. Предложеният преподавател следва да отговаря на същите условия като титуляра.

- 1.14.** Всички обучения се провеждат в работни дни.
- 1.15.** Продължителността на един учебен ден трябва да бъде не по-малко от стандартен 8-часов работен ден и допълнително време за почивки.
- 1.16.** Обменът на информация между страните се осъществява чрез факс, пощенска или друга куриерска услуга с препоръчана пратка с обратна разписка, по електронна поща, с електронен подпис съгласно изискванията на Закона за електронния документ и електронния подпис или чрез комбинация от тези средства.

2. ПОДИЗПЪЛНИТЕЛ

- 2.1.** Изпълнителят сключва договор за подизпълнение с подизпълнителите, посочени в офертата при участие в процедурата.
- 2.2.** В срок до 3 дни от сключването на договор за подизпълнение или на допълнително споразумение за замяна на посочен в офертата подизпълнител изпълнителят изпраща копие на договора или на допълнителното споразумение на възложителя заедно с доказателства, че са изпълнени условията по чл.66, ал.2 и 11 от ЗОП.
- 2.3.** Подизпълнителите нямат право да превъзлагат една или повече от дейностите, които са включени в предмета на договора за подизпълнение.
- 2.4.** Не е нарушение на забраната по предходната точка доставката на стоки, материали или оборудване, необходими за изпълнението на обществената поръчка, когато такава доставка не включва монтаж, както и сключването на договори за услуги, които не са част от договора за обществената поръчка, съответно от договора за подизпълнение.
- 2.5.** При изпълнението на договора изпълнителят и техните подизпълнители са длъжни да спазват всички приложими правила и изисквания, свързани с опазване на околната среда, социалното и трудовото право, приложими колективни споразумения и/или разпоредби на международното екологично, социално и трудово право съгласно приложение №10 от ЗОП.
- 2.6.** Когато частта от поръчката, която се изпълнява от подизпълнител, може да бъде предадена като отделен обект на изпълнителя или на възложителя, възложителят заплаща възнаграждение за тази част на подизпълнителя. Възложителят има право да откаже плащане по този член, когато искането за плащане е оспорено, до момента на отстраняване на причината за отказа.
- 2.7.** Разплащанията по предходната точка се осъществяват въз основа на искане, отправено от подизпълнителя до възложителя чрез изпълнителя, който е длъжен да го предостави на възложителя в 15-дневен срок от получаването му.
- 2.8.** Към искането по предходната точка изпълнителят предоставя становище, от което да е видно дали оспорва плащанията или част от тях като недължими.
- 2.9.** Независимо от възможността за използване на подизпълнители отговорността за изпълнение на договора за обществена поръчка е на изпълнителя.

2.10. При услуги, чието изпълнение се предоставя в обект на възложителя, след сключване на договора и най-късно преди започване на изпълнението му, изпълнителят уведомява възложителя за името, данните за контакт и представителите на подизпълнителите, посочени в офертата. Изпълнителят уведомява възложителя за всякакви промени в предоставената информация в хода на изпълнението на поръчката.

2.11. Замяна или включване на подизпълнител по време на изпълнението на договора се допуска по изключение, когато възникне необходимост, ако са изпълнени едновременно следните условия:

2.11.1. за новия подизпълнител не са налице основанията за отстраняване в процедурата;

2.11.2. новият подизпълнител отговаря на критериите за подбор, на които е отговарял предишният подизпълнител, включително по отношение на дела и вида на дейностите, които ще изпълнява, коригирани съобразно изпълнените до момента дейности.

2.12. При замяна или включване на подизпълнител изпълнителят представя на възложителя всички документи, които доказват изпълнението на условията по предходната точка.

3. Изисквания за обучителните програми за обученията предмет на съответните обособени позиции

Обособена позиция 1 : Лидерски компетенции за нови лидери – ситуационно лидерство	
Продължителност	1 ден
Място за провеждане на обучението	Гр. София, в бази на Изпълнителя
Технически параметри	<p>Целева група: новоназначени мениджъри Цели на обучението: учебната програма следва да е насочена към формиране на следните знания, умения и поведения:</p> <p>Знания за стиловете на управление и умения за оценка на ситуацията, разпознаване нивото на зрялост на служителите и напасване на стила им на управление спрямо конкретната ситуация.</p> <p>В края на курса на обучение, придобитите умения и знания ще позволят на обучаемите да:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Осъзнаят ролята на лидера и основните стилове на лидерство и техните измерения ➤ Да подхождат индивидуално към всеки подчинен ➤ Нивата на зрялост ➤ Да прилагат конкретен модел спрямо конкретен казус ➤ да адаптират стила си спрямо конкретната ситуация и ниво на зрялост на служителите; ➤ Избор на най-ефективен стил <p>В обучението да бъдат прилагани методи за интерактивно учене като ролеви игри, симулации, анализи, дискусии, казуси и подобни.</p>

Обособена позиция 2: Управление на проекти	
Продължителност	2 дни
Място за провеждане на обучението	Гр. София, в бази на Изпълнителя

Технически параметри	<p>Целева група: Ръководни служители и експерти, управляващи различни бизнес проекти и процеси.</p> <p>Цел на обучението: Придобиване на умения за управление на проекти и процеси с цел ефективното постигане на бизнес целите.</p> <p>Съдържание на програмата</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принципи в управлението на проекти. 2. Цикъл на проекта. 3. Управлението на процесите в проекта. 4. Определяне на подходящи процеси за управление на даден проект. 5. Управление на екипа по проекта. 6. Създаване на план за управление на проекта. 7. Планиране на време, ресурси и дейности. 8. Идентифициране и управление на рискове и проблеми при управление на проекта. <p>В обучението да бъдат прилагани методи за интерактивно учене като ролеви игри, симулации, анализи, дискусии, казуси и подобни.</p>
-----------------------------	--

Обособена позиция 3: Прилагане на Закон за устройство на територията във връзка с актуалните промени	
Продължителност	1 ден
Място за провеждане на обучението	Гр. София, в бази на Изпълнителя
Технически параметри	<p>Целева група: инженерен и технически персонал, ползващ активно ЗУТ;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Фокус на обучението: Запознаване с последните промени в ЗУТ, особено касаещите ВиК дейностите; 3. Тълкуване и прилагане на ЗУТ по отношение на В и К дейностите. <p>В обучението да бъдат прилагани дискусии и консултации, обсъждане на конкретни казуси</p>

Обособена позиция 4: Курс за правоспособност за работа с хресторез по условията на НАРЕДБА 12 от 22.04. 2009 г. на МЗХ за Условията и реда за придобиване и отнемане на правоспособност за работа със земеделска и горска техника	
Продължителност	Според изискванията на наредбата
Място за провеждане на обучението	Гр. София, в бази на Изпълнителя
Технически параметри – според нормативните изисквания за обучението	НАРЕДБА 12 от 22.04. 2009 г. на МЗХ за Условията и реда за придобиване и отнемане на правоспособност за работа

	със земеделска и горска техника
--	---------------------------------

Обособена позиция 5: Курс за периодично обучение на водачи на МПС за придобиване на Карта за квалификация на водача, съгласно Наредба №41 от 4 август 2008 г.	
Продължителност	Според изискванията на наредбата
Място за провеждане на обучението	Гр. София, в бази на Изпълнителя
Технически параметри – според нормативните изисквания за обучението	Наредба №41/4.08.2008 г. за условията и реда за провеждане на обучение на водачите на автомобили за превоз на пътници и товари и за условията и реда за провеждане на изпитите за придобиване на начална квалификация

Обособена позиция 6: Превенция и справяне със стрес	
Продължителност	1 ден
Място за провеждане на обучението	Гр. София, в бази на Изпълнителя
Технически параметри	<p>Целева група: служители, чиято работа включва комуникация с клиенти в офис или на терен</p> <p>Цели на обучението: учебната програма следва да е насочена към формиране на следните знания, умения и поведения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Техники за овладяване на стреса; 2. Разпознаване на симптомите на състояние на burn-out; 3. Групови активности за редуциране нивото на стрес <p>В обучението да бъдат прилагани методи за интерактивно учене като ролеви игри, симулации, анализи, дискусии, казуси и подобни.</p> <p>В началото на обучението да бъде направено изследване на индивидуалното ниво на стрес на участниците.</p>

Обособена позиция 7: Презентационни умения	
Продължителност	2 дни
Място за провеждане на обучението	Гр. София, в бази на Изпълнителя
Технически параметри	<p>Целева група: служители с експертни или ръководни функции, чиято дейност предполага презентирание пред аудитория</p> <p>Цели на обучението: развиване и подобряване на презентационните умения</p> <ul style="list-style-type: none"> • Визуална подготовка на презентацията • Структуриране на презентация; • Значимост на първото впечатление • Убедителност и въздействие по време на презентация;

	<ul style="list-style-type: none"> • Техники за поддържане на интереса на аудиторията; • Справяне с предизвикателствата на аудиторията; • Техники за овладяване на сценична треска и притеснението при презентация <p>В обучението да бъдат прилагани методи за интерактивно учене като ролеви игри, симулации, анализи, дискусии, казуси и подобни.</p> <p>Практическата част на обучението да включва изнасяне на презентация пред групата от участниците.</p>
--	---

Обособена позиция 8: Международен речник по метрология. Основни и общи понятия и свързани термини (VIM)	
Продължителност на курса	2 дни
Място за провеждане на обучението	Гр. София, в бази на изпълнителя
Технически параметри	<p>Целева група –служители, работещи в ЛИК</p> <p>Цели и съдържание на обучението: Международен речник по Метрология, като отговор на възникналите потребности в областта на измерванията в химията. Измерване, измервателни устройства и свойствата им. Терминология и примери. Подхода на неопределеността – свързани термини и определения във VIM 3. Същност и употреба на основните метрологични термини при съставяне на процедури за измерване в лабораторията. Систематизиране на знанията свързани с метрологичните дейности в акредитирана лаборатория съгласно БДС EN ISO 17025:2006. Или еквивалент</p> <p>Основни документи: Приложими документи: СД Ръководство 99 на ISO/IEC или еквивалент</p> <p>В обучението да бъдат прилагани методи като анализи, дискусии, казуси и подобни. Да бъде предвидено време за въпроси и отговори върху взетия учебен материал по всяка тема.</p>

Обособена позиция 9: РТ тестовете, като основен инструмент за контрол на качеството в акредитирана лаборатория съгласно БДС EN ISO 17025:2006 или еквивалент	
Продължителност на курса	1 ден
Място за провеждане на обучението	Гр. София, в бази на изпълнителя
Технически параметри	<p>Целева група – всички служители, работещи в Лабораторен изпитвателен комплекс</p> <p>Цели и съдържание на обучението: Основни елементи на докладите на РТ организаторите съгласно ISO/IEC 17043:2010 или еквивалент</p>

	<p>Интерпретиране на резултатите с цел валидиране/верифициране на нови методи.</p> <p>Приложими документи: Доклади на РТ организатори. ISO/IEC 17043:2010 или еквивалент</p> <p>В обучението да бъдат прилагани методи като анализи, дискусии, казуси и подобни. Да бъде предвидено време за въпроси и отговори върху взетия учебен материал по всяка тема.</p>
--	---

Обособена позиция 10: СД Ръководство 99 на ISO/IEC – основни понятия	
Продължителност на курса	2 дни
Място за провеждане на обучението	Гр. София, в бази на изпълнителя
Технически параметри	<p>Целева група –служители, работещи в ЛИК</p> <p>Цели и съдържание на обучението: Величини и единици – основни термини и примери Измерване – основни термини и примери Измервателни устройства - основни термини и примери Свойства на измервателни устройства- основни термини и примери Еталони- основни термини и примери</p> <p>Основни документи: Приложими документи: СД Ръководство 99 на ISO/IEC или еквивалент</p> <p>В обучението да бъдат прилагани методи като анализи, дискусии, казуси и подобни. Да бъде предвидено време за въпроси и отговори върху взетия учебен материал по всяка тема.</p>

Обособена позиция 11: Пробовземане - техники и особености съгласно БДС EN ISO 5667-13 или еквивалент	
Продължителност	1 ден
Място за провеждане	Гр. София, в бази на изпълнителя
Технически параметри	<p>Целева група – пробовземачи лабораторни специалисти работещи в ЛИК</p> <p>Цели и съдържание на обучението: Термини и дефиниции Пробовземни устройства, банки и видове консервиране Процедури при пробовземане. Видове пробовземане Методология - течна утайка, кеќ, пробовземане от канали, и т.н съгласно т.6 на БДС EN ISO 5667-13 Съхранение и безопасност.</p> <p>Приложими документи: ISO 5667-5</p> <p>В обучението да бъдат прилагани методи като анализи, дискусии, казуси и подобни. Да бъде предвидено време за въпроси и отговори върху взетия учебен материал по всяка тема.</p>

Обособена позиция 12: Писмена комуникация с клиенти	
Продължителност	1 ден
Място за провеждане на обучението	Гр. София, в бази на Изпълнителя
Технически параметри	<p>Цел на обучението: усъвършенстване на уменията за писмена комуникация и отговори на въпроси на клиенти</p> <p>Целева група: служители, отговарящи писмен запитвания от клиенти и клиентски казуси на хартия и чрез имейл</p> <p>Основни теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Стандарти за писмената комуникация ➤ Специфика и особености на писмената комуникация. ➤ Принципи и техники за ефективно взаимодействие с клиента ➤ Стил на писане ➤ Структуриране на информацията ➤ Умения за аргументиране ➤ Техники за постигане на ефективност, краткост и точност в писмената комуникация, ясно изразяване на ключова информация ➤ Специфика при писмената комуникация с негативно съдържание, откази, извинение <p>В обучението да бъдат прилагани методи за интерактивно учене като ролеви игри, симулации, анализи, упражнения, дискусии, казуси и подобни.</p>

Обособена позиция 13: Търговски умения	
Продължителност	2 дни
Място за провеждане на обучението	Гр. София, в бази на Изпълнителя
Технически параметри	<p>Цел на обучението: усвояване на умения за предлагане на услугите на компанията пред клиентите</p> <p>Целева група: служители, работещи в центрове за обслужване на клиенти</p> <p>Основни теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Търговски умения ➤ Разпознаване на нуждите на клиента ➤ Консултиране на клиента относно неговите проблеми и предлагане на услугите на компанията като решения ➤ Умения за отстояване на качеството на услугите ➤ Изграждане на партньорство с клиентите <p>В обучението да бъдат прилагани методи за интерактивно учене като ролеви игри, симулации, анализи, дискусии, казуси и подобни</p>

Обособена позиция 14: Комуникация с клиенти по телефон

Продължителност	2 дни
Място за провеждане на обучението	Гр. София, в бази на Изпълнителя
Технически параметри	<p>Цел на обучението: усъвършенстване на уменията за обслужване на клиенти по телефон, за овладяване на телефонния разговор, успокояване на клиента и даване на пълна и ясна информация.</p> <p>Целева група: служители, обслужващи клиенти по телефон</p> <p>Основни теми:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Управление на разговора; ➤ Разговор с трудни клиенти; ➤ Техники за водене на разговор по телефон; ➤ Умения за задаване на въпроси и активно слушане: ➤ Даване на неприятна информация за клиента, предаване на негативни послания по спокоен и любезен начин. <p>Преди провеждане на обучението, учителите да извършат наблюдение на място, на базата на което да се изведат препоръки и елементи на обучението.</p> <p>В обучението да бъдат прилагани методи за интерактивно учене като ролеви игри, симулации, анализи, дискусии, казуси и подобни.</p>

РАЗДЕЛ Б: ЦЕНИ И ДАННИ

ЦЕНОВИ ДОКУМЕНТ

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1.** Всички цени са в български лева, без ДДС и с точност до втория знак след десетичната запетая.
- 1.2.** Единичната цена по договора за съответната обособена позиция включва всички договорни задължения на Изпълнителя, било подразбиращи се или изрично упоменати.
- 1.3.** На Изпълнителя не са гарантирани количества или продължителност на дейностите.
- 1.4.** Цената за обучение за съответната обособена позиция е постоянна за срока на договора, считано от датата на подписване на договора, освен в посочените в договора случаи.

2. НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

- 2.1.** След извършване на съответното обучение предмет на договора, изпълнителят и възложителят подписват приемо-предавателен протокол.
- 2.2.** Изпълнителят издава коректно попълнена фактура, въз основа на подписаните без възражения приемо-предавателни протоколи за изпълнено обучение предмет на договора.
- 2.3.** В случай, че изпълнителят е обединение, представените от изпълнителя фактури за плащане на изпълнени дейности по договора трябва да бъдат издадени от името на обединението.
- 2.4.** Плащането се извършва съгласно чл.6 Плащане, ДДС и гаранция за изпълнение от раздел Г: Общи условия на договора.

3. Банкови реквизити на изпълнителя (подават се от избрания изпълнител преди сключване на договора):

Банка:

BIC:

IBAN:

4. ЦЕНОВА ТАБЛИЦА ЗА СЪОТВЕТНАТА ОБОСОБЕНА ПОЗИЦИЯ

ЗА ОБОСОБЕНА ПОЗИЦИЯ 14

ЦЕНОВА ТАБЛИЦА			
№	Описание	Пределна ед. цена в лева, без ДДС	Ед. цена в лева, без ДДС (до втори знак след десетичната запетая)
14.	Цена за обучение на един обучаем (с включени материали и консумативи)	300.00	194.00

Забележка: Участникът предлага единична цена в лева без ДДС за обучение на един обучаем равна или по-ниска от посочената.

Подпис и печат:



РАЗДЕЛ В: СПЕЦИФИЧНИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА

СПЕЦИФИЧНИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА

1. НЕУСТОЙКИ

- 1.1** В случай, че изпълнителят не изпълнява своите задължения по договора за съответната обособена позиция, то той се задължава да изплати на възложителя неустойка в съответствие с посоченото в настоящия договор.

Налагането на неустойки на база стойността на договора в срока на договора за съответната обособена позиция, не включва стойността на опциите/подновяванията.

В случай че се налага неустойка на изпълнителя в удължения срок (опция) на договора, то неустойката ще се калкулира на база стойността на опцията за съответната обособена позиция.

- 1.2** В случай, че изпълнителят не проведе възложено обучение, предмет на настоящия договор, то същият дължи обезщетение на възложителя в размер на цялата сума за неизпълненото обучение.
- 1.3** При забава от страна на изпълнителя за провеждане на обучение спрямо графика получен от възложителя, първият дължи на възложителя обезщетение в размер равен на 3% на ден върху неизпълнението, но не повече от 30% от стойността на обучението.
- 1.4** При забава от страна на изпълнителя за провеждане на обучение с повече от 10 дни спрямо графика, получен от възложителя, то се счита, че изпълнителят е в съществено неизпълнение и възложителят има право да прекрати договора и да наложи неустойка в размер на 30% от прогнозната стойност на договора.
- 1.5** В случай, че Изпълнителят не спази някое от изискванията на Раздел А: Техническо задание, същият дължи неустойка в размер на 20% от стойността на обучението за всеки конкретен случай.
- 1.6** В случай, че изпълнителят едностранно прекрати настоящия договор без да има правно основание за това, той дължи на възложителя неустойка в размер на 30% от прогнозната стойност на договора без ДДС.
- 1.7** Изпълнителят е длъжен да изплати наложената му неустойка в срок до 5 (пет) дни от получаването на писмено уведомление от Възложителя за налагането на съответната неустойка.

2. САНКЦИИ, НАЛАГАНИ НА "СОФИЙСКА ВОДА" АД

- 2.1** В случай, че в който и да е момент, във връзка с изпълнение на услугите в договора, поради действие или бездействие от страна на изпълнителя и/или негови служители, на "Софийска вода" АД бъдат наложени санкции по силата на действащото законодателство, изпълнителят се задължава да обезщети Възложителя по всички санкции в пълния им размер.

3. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДОГОВОРА

- 3.1** Възложителят не дължи лихви на изпълнителя за периода, през който гаранцията е престояла при него.
- 3.2** Възложителят ще освободи гаранцията за изпълнение след изтичане срока на договора или след прекратяване на договора поради изчерпване на стойността му, което събитие се случи първо.
- 3.3** Изпълнителят отправя исканията за освобождаване на гаранцията за изпълнение към контролиращия служител по договора.

- 3.4** Ангажиментът на възложителя по освобождаването на предоставена банкова гаранция се изчерпва с връщането на нейния оригинал на изпълнителя, като възложителят не се ангажира и не дължи разходите за изготвяне на допълнителни потвърждения, изпращане на междубанкови SWIFT съобщения и заплащане на свързаните с това такси, в случай че обслужващата банка на изпълнителя има някакви допълнителни специфични изисквания.
- 3.5** Всички разходи по гаранцията за изпълнение са за сметка на изпълнителя, а разходите по евентуалното им усвояване - за сметка на възложителя.
- 3.6** В случай че изпълнителят откаже да изплати неустойка, глоба или санкция, наложена съгласно изискванията на настоящия договор, възложителят има право да задържи плащане или да прихване сумите срещу насрещни дължими суми или да приспадне дължимата му сума от гаранцията за изпълнение на договора, внесена/представена от доставчика. Изпълнителят е длъжен да поддържа стойността на гаранцията за изпълнение за срока на договора.
- 3.7** В случай че стойността на гаранцията за изпълнение се окаже недостатъчна, доставчикът се задължава в срок от 5 (пет) работни дни да заплати стойността на дължимата неустойка и да допълни своята гаранция за изпълнение до нейния пълен размер.
- 3.8** В случай че възложителят прекрати договора поради неизпълнение от страна на изпълнителя, то възложителят има право да задържи гаранцията за изпълнение, представена от изпълнителя.

РАЗДЕЛ Г: ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА ЗА УСЛУГА

Съдържание:

Член	Наименование
1.	ДЕФИНИЦИИ
2.	ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ
3.	ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ
4.	ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ
5.	НЕУСТОЙКИ
6.	ПЛАЩАНЕ, ДДС И ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ
7.	ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ
8.	КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ
9.	ПУБЛИЧНОСТ
10.	СПЕЦИФИКАЦИЯ
11.	ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
12.	ЗАПОЗНАВАНЕ С УСЛОВИЯТА НА ОБЕКТИТЕ
13.	ИНСПЕКТИРАНЕ И ДОСТЪП ДО ОБЕКТИ И СЪОРЪЖЕНИЯ
14.	ПРЕДОСТАВЕНИ АКТИВИ
15.	СЛУЖИТЕЛИ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ
16.	УВЕДОМЯВАНЕ ЗА ИНЦИДЕНТИ
17.	ПРИЕМАНЕ
18.	НЕИЗПЪЛНЕНИЕ
19.	ФОРС МАЖОР
20.	ЗАСТРАХОВАНЕ И ОТГОВОРНОСТ
21.	ПРЕОТСТЪПВАНЕ И ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ЗАДЪЛЖЕНИЯ
22.	ПРЕКРАТЯВАНЕ
23.	РАЗДЕЛНОСТ
24.	ПРИЛОЖИМО ПРАВО

Общи условия на договора за услуги

Общите условия на договора за услуги, са както следва:

1. ДЕФИНИЦИИ

Следните понятия следва да имат определеното им по-долу значение. Думи в единствено число следва да се приемат и в множествено и обратно, думи в даден род следва да се възприемат, в който и да е род, ако е необходимо при тълкуването на волята на страните по настоящия договор. Думите, които описват дадено лице, включват всички представлявани от това лице страни по договора, независимо дали са свързани лица по смисъла на Търговския закон или не, освен ако от контекста не е ясно, че са изключени.

Препращането към даден документ следва да се разбира като препращане към посочения документ, както и всички други документи, които го изменят и/ или допълват.

- 1.1. **"Възложител"** означава "Софийска вода" АД, което възлага изпълнението на услугите по договора.
- 1.2. **"Изпълнител"** означава физическото или юридическо лице, посочено в договора като изпълнител на съответните услуги, както и техни обединения, и неговите представители и правоприменници.
- 1.3. **"Контролиращ служител"** означава лицето, определено от Възложителя, за което Изпълнителят е уведомен и което действа от името на Възложителя и като представител на Възложителя за целите на този договор.
- 1.4. **"Договор"** означава цялостното съглашение между Възложителя и Изпълнителя, състоящо се от следните части, които в случай на несъответствие при тълкуване имат предимство в посочения по – долу ред:
 - 1.4.1. Договор;
 - 1.4.2. Раздел А: Техническо задание – предмет на договора;
 - 1.4.3. Раздел Б: Цени и данни;
 - 1.4.4. Раздел В: Специфични условия;
 - 1.4.5. Раздел Г: Общи условия.
- 1.5. **"Цена по договора"** означава цената/те, посочена/и в Раздел Б: Цени и данни
- 1.6. **"Максимална стойност на договора"** означава пределната сума, която не може да бъде надвишавана при възлагане и изпълнение на договора.
- 1.7. **"Услуги"** означава всички услуги, описани в Раздел А: Техническо задание – предмет на договора.
- 1.8. **"Обект"** означава всяко местоположение (земя или сграда), в което се предоставят услугите или е предоставено от Възложителя за целите на договора.
- 1.9. **"Системи за безопасност на работата"** означава комплект от документи на Възложителя или нормативни актове съгласно българското законодателство, които определят начините и методите за опазване здравето и безопасността при предоставяне на услугите, предмет на договора.
- 1.10. **"Дата на влизане в сила на договора"** означава датата на подписване на договора, освен ако не е уговорено друго.
- 1.11. **"Срок на Договора"** означава предвидената продължителност на предоставяне на услугите, както е определено в договора.

- 1.12. **“Официална инструкция”** означава възлагане, чрез което Възложителят определя началната дата на предоставяне на конкретни услуги, съобразно Раздел А: Техническо задание – предмет на договора.
- 1.13. **“Неустойки”** означава санкции или обезщетения, които могат да бъдат налагани на Изпълнителя, в случай, че услугите не бъдат предоставени в съответствие с изискванията, установени в договора и действащата нормативна уредба.
- 1.14. **“Машини и съоръжения”** означава всички активи, материали, хардуер и други подобни, предоставени от Възложителя на Изпълнителя във връзка с предоставянето на услугите.
- 1.15. **“Отговорно лице”** означава лицето, определено от Изпълнителя, което осъществява задълженията на Изпълнителя, посочени или произтичащи от договора.
- 1.16. **“Гаранция за изпълнение”** означава паричната сума или банковата гаранция, която Изпълнителят предоставя на Възложителя, за да гарантира доброто изпълнение на задълженията си по договора.

2. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. При изпълнение на условията на настоящия договор, Възложителят възлага на Изпълнителя да предоставя услугите за срока на договора срещу заплащане на договорната цена.
- 2.2. Всяка страна приема, че този договор представлява цялостното споразумение между страните, както и че не се базира на различна информация, предоставена от другата страна или нейни служители.
- 2.3. Настоящият договор не учредява представителство или сдружение между страните по него и никоя от страните няма право да извършва разходи от името и за сметка на другата. В изпълнение на задълженията си по договора нито една от страните не следва да предприема каквото и да е действие, което би могло да накара трето лице да приеме, че действа като законен представител на другата страна.
- 2.4. Номерът и датата на влизане в сила на договора следва да се цитират на всяка релевантна кореспонденция.
- 2.5. Заглавията в този договор са само с цел препращане и не следва да се ползват като водещи при тълкуването на клаузите, до които се отнасят.
- 2.6. Всяко съобщение, изпратено от някоя от страните до другата, следва да се изпраща чрез пратка с обратна разписка или по факс и ще се счита за получено от адресата от датата, отбелязана на обратната разписка, съответно от получаване на факса, ако той е пуснат до правилния факс номер (когато на доклада от факса за изпращане на насрещния факс е изписано „ОК“) на адресата.
- 2.7. Всяка страна трябва да уведоми другата за промяна или придобиване на нов адрес, телефонен или факс номер за кореспонденция при най-ранна възможност, но не по-късно от четиридесет и осем (48) часа след такава промяна.
- 2.8. Неуспехът или невъзможността на някоя от страните да изпълни, в който и да е момент, някое от условията на настоящия договор не трябва да се приема като отмяна на съответното условие или на правото да се прилагат всички условия на настоящия договор.
- 2.9. Приема се, че на Изпълнителя е известна отговорността, която би могъл да понесе, съгласно българското законодателство по повод на дейността му, касаеща предоставянето на услугите по договора. Отговорности или разходи, възникнали в резултат на сключването на договора се приема, че са включени в договорната цена.

- 2.10.** Евентуален спор или разногласие във връзка с тълкуването и изпълнението на настоящия договор, страните ще решават в дух на разбирателство и взаимен интерес. В случай, че това се окаже невъзможно, спорът ще бъде решен по съдебен ред, освен ако страните не подпишат арбитражно споразумение.
- 2.11.** Изпълнителят се задължава да обезщети изцяло Възложителя за всички щети и пропуснати ползи, както и да възстанови в пълния им размер санкциите, наложени от съд или административен орган ведно с дължимите лихви, направените разноски, разходи, предявени към Възложителя във връзка с изпълнението на настоящия договор и дължащи се на действия, бездействия или забава на необходими действия на Изпълнителя и/или негови подизпълнители при или по повод предоставянето на услугите.
- 2.12.** Някоя клауза извън чл.8 КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ не продължава действието си след изтичане срока или прекратяването на договора, освен ако изрично не е определено друго в договора.

3. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Без да се ограничават специфичните задължения на Изпълнителя съгласно договора, общите му задължения са, както следва:

- 3.1.** Изпълнителят ще предоставя услугите точно и с грижата на добър търговец, като ползва в максимална степен познанията си и тези на подизпълнителите си, за да осигури използването на най-ефективни и ефикасни способности за предоставянето на услугите.
- 3.2.** Изпълнителят следва да предприеме необходимото предоставените услуги да отговарят на поетите задължения и гаранции за качество, както са посочени в договора.
- 3.3.** За срока на договора Изпълнителят ползва така своя персонал, време и способности, както е необходимо за точното изпълнение на задълженията му по договора.
- 3.4.** Изпълнителят следва да се съобразява с инструкциите на Възложителя, както и да пази добросъвестно интересите на последния, във всеки един момент.
- 3.5.** Изпълнителят предоставя услугите съгласно изискванията на договора, а когато те не са подробно описани, по начин, приемлив за Възложителя.
- 3.6.** Изпълнителят договаря подходящи условия с подизпълнители, когато е допуснато използването на подизпълнители, които условия да отговарят на разпоредбите на настоящия договор.
- 3.7.** Изпълнителят спазва и предприема необходимото, така че неговите служители и подизпълнители да спазват точно изискванията на приложимото право по повод на здравословните и безопасни условия на труда и изискванията на Възложителя за безопасност при работа.
- 3.8.** Изпълнителят носи отговорност за предоставянето на услугите, включително и за тези, предоставени от подизпълнителите му.
- 3.9.** Изпълнителят представя фактури за плащане съгласно чл.6 Плащане, ДДС и гаранция за изпълнение.
- 3.10.** Изпълнителят трябва да предостави на Възложителя документи и/или сертификати , които доказват качеството на използваните от него материали.
- 3.11.** Изпълнителят се задължава да не допуска съхраняване и/или ползване на обекта на напитки с алкохолно съдържание и/или други вещества, които могат да препятстват нормалното изпълнение на работите, както и да допуска до строителната площадка/до обекта, на който се предоставят

услугите само квалифицирани работници, които не са употребили алкохол и са в добро здравословно състояние, позволяващо им да изпълняват нормално задълженията си.

4. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Без да се ограничават специфичните задължения на Възложителя съгласно договора, общите му задължения са, както следва:

- 4.1.** Възложителят определя Контролиращ служител, за което своевременно уведомява Изпълнителя. Възложителят може да заменя Контролиращия служител за срока на договора по свое усмотрение.
- 4.2.** Контролиращият служител може да упражнява правата на Възложителя съгласно договора, с изключение на правата, свързани с прекратяване и/или изменение на договора. Ако съгласно условията на назначаването си Контролиращият служител следва да получава изрично упълномощаване от Възложителя за упражняването на дадено правомощие, следва да се приеме, че такова му е дадено и липсата му не може да се противопостави на Изпълнителя.
- 4.3.** Контролиращият служител може да определи Представител на контролиращия служител, като писмено уведомява Изпълнителя за това.

Представителят на Контролиращия служител не може да упражнява правата на Възложителя по договора, свързани с прекратяване и/или изменение на договора.

5. НЕУСТОЙКИ

Неустойките за забава при предоставяне на услугите и некачествено изпълнение на предоставените услуги, предмет на договора, са определени в Раздел В: Специфични условия на договора.

6. ПЛАЩАНЕ, ДДС И ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

- 6.1.** Контактите между Възложителя и Изпълнителя по повод на ежедневното предоставяне на услугите се осъществяват между Контролиращия служител или Представителя на контролиращия служител и Изпълнителя.
- 6.2.** След предоставяне на всички услуги Изпълнителят изготвя Приемо-предавателен протокол и го представя на Контролиращия служител за одобрение. След получаване на Приемо-предавателния протокол Контролиращият служител проверява данните по него не по-късно от 15 (петнадесет) работни дни след получаването. Възникнали въпроси се разрешат в рамките на този срок.
- 6.3.** След като протоколът се подпише от двете страни без възражения, Изпълнителят издава коректно съставена фактура в петдневен срок от възникване на основанието за плащане, съгласно документите, потвърждаващи изпълнението на услугата.
- 6.4.** Плащането се извършва в 45 (четиридесет и пет) дневен срок от датата на представяне от Изпълнителя на коректно съставена фактура в дирекция "Финанси" на Възложителя.
- 6.5.** Възложителят може да задържи плащане или да прихване суми срещу насрещни дължими суми без допълнителни разходи за него в случай, че има основания за това.
- 6.6.** Всички суми, посочени в договора, са без ДДС, освен ако изрично не е посочено друго. ДДС, което се дължи по повод на тези суми, се начислява допълнително към сумите.
- 6.7.** Задържането и освобождаването на Гаранцията за изпълнение на Договора се осъществява съобразно условията и сроковете, посочени в Раздел В: Специфични условия на договора.

7. ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ

- 7.1.** Извън права на Изпълнителя или трети лица, съществуващи преди подписването на договора, документи, включително проекти, чертежи, обяснителни записки и други резултати, следствие от работата по договора, включително изобретения, става собственост на Възложителя, освен ако изрично не е уговорено друго.
- 7.2.** Всяко изобретение, проект, откритие, полезен модел или подобрене в процедурите, направени от Изпълнителя или негови служители по време на изпълнението на договора с Възложителя или отнасящи се по какъвто и да е начин към дейността на Възложителя, или биха могли да бъдат използвани от Възложителя, следва да бъдат предоставени на Възложителя като негова собственост. Изпълнителят следва веднага да съобщи на Възложителя и да му предостави цялата необходима информация по повод на направата на такова изобретение, проект, откритие, полезен модел, или подобрене.
- 7.3.** Изпълнителят следва да отбелязва или да осигури отбелязването на правата на интелектуалната собственост на Възложителя, както следва: "Собственост на "Софийска вода" АД(дата)".
- 7.4.** Ако бъде поискано от Възложителя, Изпълнителят оказва необходимото съдействие при регистрирането на интелектуалната собственост, независимо в коя държава, за сметка на Възложителя, и предприема всичко необходимо така, че правата на интелектуална собственост да са за Възложителя. В случай, че се наложи и бъде поискано от Възложителя, Изпълнителят следва да предприеме всички действия за прехвърлянето на право на интелектуална собственост на Възложителя, като възможността на Възложителя да ползва обектите на такова собственост следва да е неограничена.
- 7.5.** Правото на интелектуална собственост върху компютърна програма, проект за такова или друг софтуерен обект на интелектуална собственост, изготвен от Изпълнителя, негови служители, или подизпълнители за Възложителя във връзка с изпълнението на този договор, се прехвърля върху Възложителя при получаването от Изпълнителя на плащането по договора и от този момент Възложителят отговаря за предприемането на всички стъпки за защита на правата на интелектуална собственост, както Възложителят намери за добре.
- 7.6.** Разходи, направени от Изпълнителя и предварително одобрени от Възложителя в изпълнение на чл.7.4. и чл.7.5. от този раздел, следва да се възстановят от Възложителя.

8. КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ

- 8.1.** Освен с писмено съгласие на другата страна, никоя от страните не може да използва договора или информация, придобита по повод на договора, за цели извън изрично предвидените в договора.
- 8.2.** Освен с писмено съгласие на другата страна, никоя страна не може по време на договора или след това да разкрива и/или да разрешава разкриването на трети лица всякаква информация, свързана с дейността на другата страна, както и друга конфиденциална информация, която е получена или е могла да бъде получена по време на договора.
- 8.3.** В случай, че Възложителят поиска, Изпълнителят прави необходимото, така че неговите служители или подизпълнители да поемат директни задължения към Възложителя по повод на конфиденциалността във форма, приемлива за Възложителя.

9. ПУБЛИЧНОСТ

Освен ако не е необходимо за подписването или е уговорено като необходимо за изпълнението на договора, Изпълнителят не публикува по своя инициатива и не разрешава публикуването, заедно или с друго лице, на информация, статия, снимка, илюстрация или друг материал от какъвто и да е вид по повод на договора или дейността на Възложителя преди предварителното представяне на материала на

Възложителя и получаването на неговото писмено съгласие. Такова съгласие от Възложителя важи само за конкретното публикуване, което е изрично поискано.

10. СПЕЦИФИКАЦИЯ

- 10.1.** Изпълнителят се задължава да изпълнява услугите съгласно Раздел А: Техническо задание – предмет на договора, спецификациите, чертежите, мострите или други описания на услугите, част от договора.
- 10.2.** Ако Изпълнителят предостави услуги, които не отговарят на изискванията на договора, Възложителят може да откаже да приеме тези услуги и да търси обезщетение за претърпени вреди и пропуснати ползи. Възложителят може да представи на Изпълнителя възможност да повтори изпълнението на неприетите услуги преди да потърси други изпълнители.

11. ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

Преди започване на предоставяне на услугите или на някоя част от тях, Изпълнителят уведомява за това Контролиращият служител и подписва декларация, че е запознат с приложимите вътрешни правила на Възложителя, ако има такива, и ще ги спазва в процеса на работата си.

12. ЗАПОЗНАВАНЕ С УСЛОВИЯТА НА ОБЕКТИТЕ

- 12.1.** Приема се, че Изпълнителят се е запознал и приел достъпа и другите комуникации към даден обект, рисковете от наранявания и увреждане на собственост на или около обекта, както и на живеещите около обекта лица, условията, при които ще бъдат предоставяни услугите, условията на труд, местата за получаване на материали и друга информация, необходима на Изпълнителя за осъществяване на услугите на този обект.
- 12.2.** Изпълнителят няма право да търси допълнителни плащания поради недоразумение или неправилно възприемане на условията на обектите или на основание, че не му е била предоставена точна информация от Възложителя или негови служители или че не е успял да получи правилна информация, или да предвиди възникването на някакви условия, които да повлияят на работата му. Изпълнителят няма право да търси освобождаване или облекчаване на отговорност или някое от задълженията му по договора на същите основания.

13. ИНСПЕКТИРАНЕ И ДОСТЪП ДО ОБЕКТИ И СЪОРЪЖЕНИЯ

- 13.1.** Във всеки момент Възложителят има право на достъп до обекта (обектите), на които се предоставят услугите, за да провежда инспектиране или по други причини.
- 13.2.** Възложителят предоставя на оторизирани представители на Изпълнителя достъп до обекта, където се предоставя услугата. Достъпът се предоставя след предварително предизвестие от страна на Изпълнителя.
- 13.3.** Изпълнителят предприема необходимите действия оторизираните му служители да не навлизат в части от обекта, където не е необходимо, и да ползват посочените от Възложителя пътища, маршрути, подстъпи и др.
- 13.4.** Изпълнителят осигурява за своя сметка всичко необходимо за предоставянето на услугите, освен ако писмено не е уговорено друго.
- 13.5.** Изпълнителят осигурява за собствена сметка и риск доставката, разтоварването и извеждането от обекта на цялата необходима му апаратура, машини и съоръжения. Освен ако страните не се споразумеят друго, Изпълнителят е отговорен за стопанисването, поддръжката, охраната и др. на такива машини и съоръжения, както и за извеждането им от обекта, като трябва да го остави почистен на края на всяко свое посещение.
- 13.6.** Изпълнителят се задължава в процеса на предоставяне на услугите да не пречи или възпрепятства дейността на Възложителя или на друг изпълнител или да не се пречи на правата на трети лица да ползват дадени обекти,

освен ако подобно възпрепятстване е неизбежно, като в този случай следва да е минимално.

14. ПРЕДОСТАВЕНИ АКТИВИ

14.1. В случай, че Възложителят предоставя Машини и съоръжения на Изпълнителя, те остават собственост на Възложителя. Изпълнителят поддържа тези Машини и съоръжения в добро състояние съгласно добрата търговска практика и отговаря за тях, от момента на предоставяне до приемането им обратно от Възложителя. Изпълнителят може да използва тези Машини и съоръжения само и единствено за изпълнението на договора. Вреди на тези Машини и съоръжения, причинени от недобро стопанисване от Изпълнителя, се поправят за сметка на Изпълнителя.

15. СЛУЖИТЕЛИ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

15.1. Изпълнителят осигурява компетентен персонал за изпълнение предмета на договора. Възложителят може да инструктира този персонал. Инструкции, получени от служителите на Изпълнителя във връзка с изпълнението на настоящия договор, са обвързващи за Изпълнителя.

15.2. Възложителят има право да поиска удостоверение за компетентността на лицата, наети от Изпълнителя за предоставяне на услугите.

15.3. Възложителят има право да отхвърли участието на даден служител или представител на Изпълнителя при предоставянето на услугите на даден обект в случай, че той/ тя наруши трудовата дисциплина, прояви небрежност или некомпетентност. От този момент Изпълнителят не може да ползва това лице за предоставянето на услугите по настоящия договор и не може да го включи отново, освен със съгласието на Възложителя. Прилагането на този член не може да бъде причина за забава или неизпълнение на услугите съгласно договора.

15.4. Извършването на заваръчни, огневи и други работи с повишена опасност от Изпълнителя, се започва след предварително получаване на разрешително за това от Възложителя /ръководителя на обекта, на чиято територия се предоставят услугите/, когато това е необходимо за изпълнение предмета на договора.

16. УВЕДОМЯВАНЕ ЗА ИНЦИДЕНТИ

16.1. За всички трудови злополуки, инциденти, наранявания, оказана първа помощ, включително и на трети лица, Изпълнителят се задължава да уведоми незабавно Контролиращия служител, който уведомява отдел БЗР на Възложителя, чийто служители имат право на достъп и следва да им бъде оказвано пълно съдействие при констатиране и документално обработване на инцидента.

16.2. Сигнали за аварийни ситуации, възникнали при или в резултат на изпълнението на услугите, незабавно се докладват на Контролиращия служител.

17. ПРИЕМАНЕ

Предоставените услуги се приемат съгласно уговореното в Раздел А: Техническо задание – предмет на договора и/или Раздел Б: Цени и данни.

18. НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

18.1. В случай на неточно и/или некачествено изпълнение, за което Изпълнителят е отговорен, Възложителят писмено уведомява Изпълнителя. Изпълнителят трябва да отстрани последиците от некачественото изпълнение в срок, указан от Възложителя, който не може да бъде по-кратък от 3 дни от получаване на уведомлението или ако това не е възможно, да обоснове писмено защо не е възможно да се отстранят.

18.2. Ако Изпълнителят не отстрани последиците от неточното и/или некачественото изпълнение в предписания срок, Възложителят има право да поиска друг изпълнител да ги отстрани за сметка на Изпълнителя или Възложителят да ги отстрани за своя сметка и да приспадне направените разходи, ако Изпълнителя не заплати доброволно съответните разноски.

19. ФОРС МАЖОР

19.1. При възникване на форсмажорни обстоятелства по смисъла на чл.306 от Търговския закон на Република България, водещи до неизпълнение на договора, Изпълнителят или негов представител уведомяват писмено Възложителя в какво се състои непреодолимата сила и възможните последици от нея за изпълнението на договора.

19.2. Изпълнителят или неговите представители трябва да направят това уведомление до 3 (три) дни от настъпването на обстоятелствата.

20. ЗАСТРАХОВАНЕ И ОТГОВОРНОСТ

20.1. Изпълнителят носи пълна имуществена отговорност за вреди, причинени по повод предоставянето на услугите, предмет на този договор, както следва:

20.1.1. Нараняване или смърт на някое лице (служител на Възложителя, служител на Изпълнителя или наето от него лице или на трети лица, намиращи се в границите на обекта);

20.1.2. Повреда или погиване имуществото на Възложителя или на трети лица, намиращи се в границите на обекта.

Тази отговорност обхваща и претенциите на трети лица, съдебни процедури, имуществени и/или неимуществени вреди, разноски и всякакви други разходи, свързани с гореизложеното.

20.2. Изпълнителят следва да притежава всички задължителни застраховки, съгласно действащата нормативна уредба, както и поддържа валидни застраховки за своя сметка за срока на договора за рисковете професионална отговорност за вреди, причинени на други участници при предоставянето на услугите и/или на трети лица в следствие на неправомерни действия или бездействие при или по повод изпълнение на задълженията му по договора.

20.3. Застрахователните полици се представят на Възложителя при поискване.

21. ПРЕОТСТЪПВАНЕ И ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ЗАДЪЛЖЕНИЯ

21.1. Договорът не може да бъде прехвърлен или преотстъпен като цяло на трето лице.

22. ПРЕКРАТЯВАНЕ

22.1. Възложителят може да прекрати договора без каквито и да е компенсации или обезщетения с писмено известие до Изпълнителя при следните обстоятелства:

22.1.1. ако Изпълнителят и/или служителите на Изпълнителя виновно и/или нееднократно предоставят невярна информация или сведения, значително нарушат правилата за безопасност и здраве при работа, продължително и/или съществено не изпълняват задълженията си по договора.

22.1.2. ако за Изпълнителя е започнала процедура е открито производство по несъстоятелност.

22.2. Всяка страна има право едностранно да прекрати Договора изцяло или отчасти, в случай че другата страна е в неизпълнение на Договора и не поправи това положение в четиринадесетдневен срок от получаването на писмено уведомление за това неизпълнение от изправната страна.


- 22.3.** В случай, че Възложителят прекрати Договора поради неизпълнение от страна на Изпълнителя, то Възложителят има право да задържи изцяло гаранцията за изпълнение, внесена от Изпълнителя.
- 22.4.** Възложителят има право да прекрати договора с едномесечно писмено предизвестие. Възложителят не носи отговорност за разходи след срока на предизвестие.
- 22.5.** Страните могат да прекратят договора по всяко време по взаимно съгласие.
- 22.6.** Договорът се счита за прекратен при изчерпване на заложената по него стойност.
- 22.7.** Прекратяването на договора не влияе на правата на всяка от страните, възникнали преди или на датата на прекратяване. При прекратяване на договора всяка страна връща на другата цялата информация, материали и друга собственост.
- 22.8.** При изтичане или прекратяване на договора Изпълнителят се задължава да съдейства на нов изпълнител за поемане изпълнението на услугите съгласно инструкциите на Възложителя. Направените от Изпълнителя разходи за това се поемат от Възложителя, след неговото предварително одобрение.

23. РАЗДЕЛНОСТ

В случай, че някоя разпоредба или последваща промяна в договора се окаже недействителна, останалите разпоредби продължават да бъдат валидни и подлежащи на изпълнение.

24. ПРИЛОЖИМО ПРАВО

Към този договор ще се прилагат и той ще се тълкува съобразно разпоредбите на българското право.

 Софийска вода	Документ по БЗР (BS OHSAS 18001:2007)	П-БЗР 4.4.6-1- Д 3	
	СПОРАЗУМЕНИЕ по чл.18 от ЗЗБУТ	Издание: 04	18/10/2013

Приложение №3
П-БЗР 4.4.6-1- Д 3

СПОРАЗУМЕНИЕ

Към договор № 4565

За съвместно осигуряване на ЗБУТ при извършване на дейност от контрактори на територията на обектите в експлоатация и/или временно спрени от експлоатация на "Софийска вода" – АД съгласно чл.18 от ЗЗБУТ

На 20.09.2013г. на основание чл.18 от ЗЗБУТ се сключи настоящето споразумение между Възложителя – "Софийска вода" АД и Изпълнителя „Стратеджайс консалтинг“ ООД

Отговорност за осигуряване на ЗБУТ носят:

Възложителя – за дейностите свързани с експлоатацията на **съответните отдели** /отдел, станция, звено/

Изпълнителя – за дейностите предмет на договор № 4565

Координирането на съвместното прилагане на настоящето споразумение се възлага на:

От страна на Възложителя: Контролиращ служител по договора Иветелина Меткова на длъжност

От страна на Изпълнителя Таня Асмарухова на длъжност

Преди започване на работа гореспоменатите лица установяват с протокол изпълнението на необходимите предварителни мероприятия по ЗБУТ, осигуряващи настоящето споразумение.

Общи изисквания

1. Нищо от условията на споразумението и приложените към него документи не освобождава Изпълнителя от приложимите нормативни изисквания по безопасност и здраве при работа

2. Изпълнителят се задължава да осигури ЗБУТ, както за всички свои работещи на обекта, така и на всички останали лица, които по друг повод се намират на територията на обекта.

Пропускателен режим

3. Възложителят посочва работната площадка и маршрутите за придвижване на хора и коли на Изпълнителя, и издава карти-пропуск на всички лица на Изпълнителя по предварително представен от него списък.

4. Изпълнителят се задължава да спазва посочените маршрути и пропускателния режим на обекта.

5. Забранен е престоят на работници и техника на Изпълнителя извън посочените работни места и пътища за придвижване.

Организация по извършване на инструктаж по ЗБУ и ПБ

6. Изпълнителят се задължава да допуска до работа само обучен и инструктиран персонал.

7. На целия персонал на Изпълнителя, включително и специалистите с ръководни функции по предварително подаден от него списък, Възложителят провежда начален инструктаж, съгласно процедура П-БЗР4.4.2-1. Служителите на Изпълнителя задължително преминават начален инструктаж преди започване на работата на място, уточнено от Възложителя и в присъствие на техния ръководител.

8. При промяна на състава, Изпълнителят представя на Възложителя списъка на новите лица за начален инструктаж, преди да ги е допуснал до работа.

9. Специфичните правила по безопасност на "Софийска вода" АД, дадени по време на инструктажа и на оперативните срещи, трябва да бъдат спазвани от всички, винаги и по всяко време.

10. Останалите видове инструктаж по ЗБУ и ПБ на работниците на Изпълнителя са негово задължение и се провеждат и регистрират от негови длъжностни лица, съгласно действащото законодателство.

Специално работно облекло, лични и колективни предпазни средства

11. Изпълнителят осигурява за своите работници специално и работно облекло и ЛПС, в зависимост от извършваната от него дейност. Същите се осигуряват преди започване на работа и са задължителни за носене от персонала. Поддръжка, почистване и изпирането са за сметка на Изпълнителя.

Организация на работната площадка

12. Изпълнителят се задължава да подрежда всички материали и резервни части и да почиства от отпадъци работното място незабавно след работа.

13. Забранява се ползването на производствените инсталации или части от тях без разрешение на контролиращия служител на Възложителя.

Трудови злополуки и инциденти

14. За всички злополуки, инциденти, наранявания, оказана първа помощ, Изпълнителят незабавно уведомява контролиращия служител на Възложителя и отдел „БЗР“.

15. Сигнали за аварийни ситуации незабавно се докладват на контролиращия служител на Възложителя.

Временно електрическо захранване

16. Забранява се превключване от едно място на захранване към друго или включване на допълнителни потребители от Изпълнителя към електрическите съоръжения на Възложителя без разрешението му.

17. Изпълнителят разполага използваните ел. удължители и захранващи кабели по начин, изключващ увреждането на изолацията им или спъване.

18. Изпълнителят използва електрическите съоръжения по начин, изключващ директния и индиректния допир от работещи на Възложителя.

Пожарна безопасност

19. Изпълнителят извършва дейността си, спазвайки изискванията за пожарна безопасност и плана за евакуация на Възложителя.

20. При извършване на възложената му дейност, Изпълнителят не трябва да създава предпоставки за възникване на пожар.

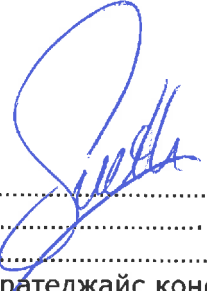
21. Изпълнителят спазва изискванията за пушене на определените от Възложителя места.

22. Изпълнителят осигурява за своя сметка необходимия вид и количества, изправни и проверени пожарогасителни средства, ако дейността му го изисква.

23. Извършването на огневи работи от Изпълнителя се започва след предварително съгласуване с Възложителя /ръководителя на обекта, на чиято територия се извършва работата и контролиращият служител по договора/.

24. Извършването на огневи работи на временни места се допуска само след издаване на Акт за огневи работи на временни места и осигуряване на необходимите средства за първоначално пожарогасене, съгласно изискванията на Глава пета от Наредба Из-2377/2011г. за правилата и нормите на пожарна безопасност при експлоатация на обектите.

Настоящото споразумение се подписва в два еднообразни екземпляра, по един за всяка от страните.


/...../
.....
.....
„Стратеджайс консултинг“ ООД
Изпълнител


/...../
Арно Валто де Мулиак
Изпълнителен директор
„Софийска вода“ АД
Възложител

**ДЕКЛАРАЦИЯ
ЗА СРОКА НА ВАЛИДНОСТ НА ОФЕРТАТА**

Долуподписаният/ата/

Светлан Костадинов Станоев

/собствено бащино фамилно име /

в качеството си на

Управител

/посочва се качеството на лицето/

в

Стратеджайс Консултинг ООД

/наименование на участника/

Относно: Процедура за възлагане на обществена поръчка с номер **ТТ001554** и предмет **„Повишаване на професионалния капацитет“**, за обособена **позиция 14:** Комуникация с клиенти по телефон.

ДЕКЛАРИРАМ, ЧЕ:

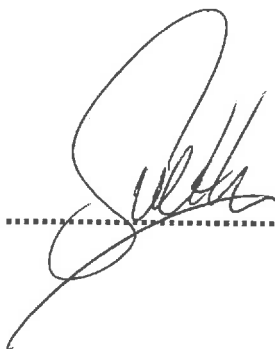
С подаване на настоящата оферта декларираме, че сме съгласни валидността на нашата оферта да бъде **360 /триста и шестдесет/* календарни дни**.

**Изискването на възложителят е минимум 150 дни считано от датата определена за краен срок за получаване на оферти.*

Известна ми е отговорността по чл.313 от Наказателния кодекс за посочване на неверни данни.

Документът се подписва от законния представител на участника или от надлежно упълномощено лице.

Подпис:



Дата: 16.11.2016г.

**ДЕКЛАРАЦИЯ
ЗА СЪГЛАСИЕ С КЛАУЗИТЕ В ПРОЕКТА НА ДОГОВОР**

Долуподписаният/ата/

Светлан Костадинов Станоев
/собствено бащино фамилно име /

в качеството си на

Управител
/посочва се качеството на лицето/

в

Стратеджайс Консултинг ООД

/наименование на участника/

Относно: Процедура за възлагане на обществена поръчка с номер **ТТ001554** и предмет **„Повишаване на професионалния капацитет“**, за обособена позиция **14**: Комуникация с клиенти по телефон.

С подаването на настоящия документ декларираме, че приемаме условията и че в случай че бъдем избрани за изпълнител на обществената поръчка ще подпишем, Проектно-договора, включително раздели А, Б, В, Г и приложенията, с които сме се запознали в качеството ни на участник от получената документация за участие в настоящата процедура.

Известна ми е отговорността по чл.313 от Наказателния кодекс за посочване на неверни данни.

Документът се подписва от законния представител на участника или от надлежно упълномощено лице.

Подпис:



Дата:16.11.2016г.

ДЕКЛАРАЦИЯ

Подписаният/ата

Светлан Костадинов Станоев

(трите имена)

в качеството си на

управител
(длъжност)

на

Стратеджайс Консултинг ООД
(наименование на участника)

ЕИК/БУЛСТАТ 175340362, участник в процедура за възлагане на обществена поръчка номер **ТТ001554** и предмет **„Повишаване на професионалния капацитет“**, за обособена позиция **14: Комуникация с клиенти по телефон.**

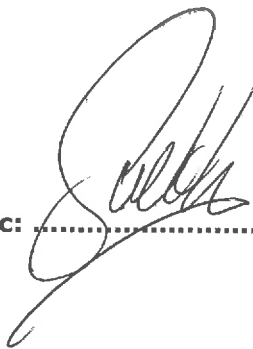
ДЕКЛАРИРАМ, ЧЕ:

в случай, че бъдем избрани за изпълнител, ще изпълним обучението предмет на договора за съответната обособена позиция напълно съответстващо на условията и сроковете заложиени в проекта на договора, включващ раздели А, Б, В и Г.

Известна ми е отговорността по чл.313 от Наказателния кодекс за посочване на неверни данни.

Документът се подписва от законния представител на участника или от надлежно упълномощено лице.

Подпис:



Дата: 16.11.2016г.

ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА

Долуподписаният/ата/

Светлан Костадинов Станоев

/собствено бащино фамилно име /

в качеството си на

Управител

/посочва се качеството на лицето/

в

Стратеджайс Консултинг ООД

/наименование на участника/

Относно: Процедура за възлагане на обществена поръчка с номер **ТТ001554** и предмет **„Повишаване на професионалния капацитет“**, за обособена **позиция 14**: Комуникация с клиенти по телефон.

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

След запознаване с всички документи и образци от документацията за участие в процедурата за възлагане на обществена поръчка, потвърждаваме, че в случай, че бъдем избрани за изпълнител, ще изпълним поръчката, съобразно заложените в проекта на договор и неговите раздели - срокове, технически спецификации и изисквания на възложителя.

Известна ми е отговорността по чл.313 от Наказателния кодекс за посочване на неверни данни.

Документът се подписва от законния представител на участника или от надлежно упълномощено лице.

Дата: 16.11.2016г.

Подпис и печат:



Обособена позиция 14: Комуникация с клиенти по телефон

ПРОГРАМА НА ОБУЧЕНИЕТО

Ден 1

Въведение в телефонната комуникация

Въведение в особеностите и правилата на телефонната комуникация. Предимства и недостатъци на телефонния разговор. Входящи и изходящи обаждания. Правила за добро обслужване по телефона. Значение на управление на впечатлението по телефона. Структура на телефонния разговор. Фази на телефонния разговор. Ключови аспекти на Всяка от фазите.

Ролева демонстрация на фазите на телефонния разговор. Дискусия. Практическа задача.

Ефективна комуникация при телефонния разговор

Умения за управление на впечатлението на клиента при телефонен разговор - "Говори ми, за да те Видя!". Вербални и паравербални характеристики на гласа – тембър, интонация, вербални послания и емоция. Техники за комуникация по телефона, развиване на умение за изясняване на информацията, получена от клиентите и умение за консултиране и предоставяне на точната и подходяща информация на клиентите.

Упражнения за управление на вербалната комуникация при телефонен разговор – ролева демонстрация, ролеви игри, анализ и обратна връзка.

Създаване на доверителни отношения с клиента

Ефективни техники за водене на бизнес разговор по телефона. Умения за създаване на доверителни и продуктивни отношения с клиентите. Умение за изследване на обстоятелства и потребности на клиента. Умение за предоставяне на информация. Развиване и поддържане на отношения с клиенти.

Практически задачи за задаване на въпроси с цел проучване потребностите на клиента в телефонния разговор. Работа с казуси с цел отработване на модели за ефективно предоставяне на информация на клиента.

Ден 2

Предоставяне на неблагоприятна информация по телефона.

Техники за представяне на неблагоприятна информация. Градивни действия за подобряване на взаимодействието с клиентите. Техники за пренасочване на разговора от проблематизиране към решения. Комуникативни техники за възвръщане на доверието на клиентите. Ключови умения: Внимателно изслушване, задаване на въпроси, потвърждаване на получената информация, внимателно пренасочване на разговора, ако е необходимо.

Разработване на сценарии за подход в различни ситуации.

Работа с Възражения и трудни клиенти

Умения за справяне с възражения. Извеждане на типовете трудни клиенти. Причини за неудовлетвореност на клиентите. Запазване на спокойствие въпреки поведението на клиента. Психологическата природа на възраженията. Типове възражения и преодоляването им. Откриване на потребностите на клиента – скрити, загатнати и явни. Преодоляване безразличието на клиента. Справяне с негативните емоции на клиента – насоките МОГА. Техники за управление на напрежението на клиента. Водене на клиента към благоприятен изход от разговора.

Разработване на сценарии за справяне с различните типове възражения. Ролеви демонстрации и ролеви игри, анализ, дискусия и обратна връзка.

Практикуване на комплексни умения

Анализ на уменията на участниците за провеждане на ефективни разговори – извеждане/определяне на индивидуалните силни страни и области на подобрение. Работа с телефонни скриптове. Практическо приложение на уменията с различни типове клиенти – телефонен контакт с настоящи клиенти, контакт със стари, неактивни клиенти, контакт с нови клиенти.

ПОДХОД

The Business Institute (Стратеджайс Консултинг) предлага прилагане на следния подход в предоставянето на обучението по комуникация с клиенти по телефон:

- Акцент върху практичните знания и умения за комуникация с клиенти по телефон.
- Прилагане на подхода “учене чрез вършене” за постигане на траен краен резултат в развитието на практическите умения.
- Прилагане на концепцията “работа по казуси от реалната практика на клиента” – казуси за работа по време на сесиите, и казуси “домашни задания”.
- Практическо съдействие от страна на фасилитаторите в области от интерес и/или приоритет на клиента.


 Дата: 12/09/2017
 Час: 15:18:16

Изготвил:

/ТИНА ЙОРДАНОВА АСПАРУХОВА/

 Документ No:15103404 Статус дата: 11/09/2017 16:32:41 Статус: Одобрен
 Референция: 124PMWU172540096

Платете на - име на получателя:	
С О Ф И Й С К А в о д а А Д	
IBAN на получателя (само левови сметки):	BIC на получателя:
В G 0 7 S O M B 9 1 3 0 1 0 1 0 3 0 7 9 0 2	S O M B B G S F
При банка (попълва се автоматично):	
О Б Щ И Н С К А Б А Н К А	
ПРЕВОДНО НАРЕЖДАНЕ	Валута: Сума:
за кредитен превод	B G N 6 0 0 . 0 0
Основание за плащане:	
Г а р а н ц и я з а и з п ъ л н е н и е н а о б о с .	
Още пояснения:	
п о з и ц и я 1 4 п о т њ р г - Т Т 0 0 1 5 5 4	
Наредител - име на наредителя:	
С Т Р А Т Е Д Ж А Й С К О Н С У Л Т И Н Г О О Д	
IBAN на наредителя (само левови сметки):	Валута: BIC на наредителя:
В G 2 8 В U I N 9 5 6 1 1 0 0 0 0 9 3 0 9 1	B G N В U I N B G S F
Платежна система:	Бъдещ вальор:
БИСЕРА	
Заб. : За суми над 100 хил. лева преводът се насочва към RINGS, независимо от Вашия избор.	

Статус	Дата на подписване	Роля	Подписал
Създаден	11/09/2017 16:17:59		БИЛЯНА КАЛЧЕВА ПЕТРОВА
Потвърден	11/09/2017 16:32:41	A	СВЕТЛАН КОСТАДИНОВ СТАНОЕВ

Схеми на подпис: А



ВЯРНО С ОРИГИНАЛА