

Деловодна информация

Партида на възложителя: 00435	Поделение:
Изходящ номер: СВ-4361 от дата: 25/11/2016 (dd/mm/yyyy)	
Обявлението подлежи на публикуване в ОВ на ЕС: не	Съгласен съм с <u>Общите условия</u> на АОП за използване на услугата Електронен подател:
Дата на изпращане на обявлението до ОВ на ЕС:	
Заведено в преписка: 00435-2016-0087 (nnnnn-uuu-xxxx)	



Притурка към Официален вестник на Европейския съюз

Информация и онлайн формуляри: <http://simap.ted.europa.eu>

Обявление за поръчка - комунални услуги

Директива 2014/25/ЕС/ЗОП

Раздел I: Възложител

I.1) Наименование и адреси ¹ (моля, посочете всички възложители, които отговарят за процедурата)

Официално наименование: Софийска вода АД		Национален регистрационен номер: 130175000	
Пощенски адрес: Район Младост, ж.к.Младост IV, ул. Бизнес парк №1, сграда 2А			
Град: София	код NUTS: BG411	Пощенски код: 1766	Държава: България
Лице за контакт: Звезделина Борисова		Телефон: +359 28122182	
Електронна поща: ZBorisova@sofiyskavoda.bg		Факс: +359 28122588	
Интернет адрес/и			
Основен адрес: (URL) www.sofiyskavoda.bg			
Адрес на профила на купувача: (URL) https://procurement.sofiyskavoda.bg/documents.aspx?zop=1188			

I.2) Съвместно възлагане

Поръчката обхваща съвместно възлагане: НЕ
В случай на съвместно възлагане, обхващащо различни държави - приложимото национално законодателство в сферата на обществените поръчки:
Поръчката се възлага от централен орган за покупки: НЕ

I.3) Комуникация

Документацията за обществената поръчка е достъпна за неограничен и пълен пряк безплатен достъп на: (URL) (URL): https://procurement.sofiyskavoda.bg/documents.aspx?zop=1188
Допълнителна информация може да бъде получена от: Горепосоченото/ите място/места за контакт
Офертите или заявленията за участие трябва да бъдат изпратени: Горепосоченото/ите място/места за контакт

електронно посредством: НЕ

Електронната комуникация изисква използването на средства и устройства, които по принцип не са достъпни. Възможен е неограничен и пълен пряк безплатен достъп на: НЕ (URL):

I.6) Основна дейност

Вода

Раздел II: Предмет

II.1) Обхват на обществената поръчка

II.1.1) Наименование: „Внедряване и поддръжка на платформа за Контакт център“	Референтен номер: 2 ТТ001573
II.1.2) Основен CPV код: 48445000 Допълнителен CPV код: 1 2	
II.1.3) Вид на поръчка: Услуги	
II.1.4) Кратко описание: "Внедряване и поддръжка на платформа за Контакт център"	
II.1.6) Информация относно обособените позиции Настоящата поръчка е разделена на обособени позиции: не Оферти могат да бъдат подавани за: Максимален брой обособени позиции, които могат да бъдат възложени на един оферент: НЕ Възлагащият орган си запазва правото да възлага поръчки, комбиниращи следните обособени позиции или групи от обособени позиции: НЕ	

II.2) Описание ¹

II.2.1) Наименование: ²	Обособена позиция номер: 2
II.2.2) Допълнителни CPV кодове ²	
II.2.3) Място на изпълнение код NUTS: ¹ BG411 Основно място на изпълнение: гр.София, 1766, район Младост, ж.к. Младост IV, ул. "Бизнес парк" №1, сграда 2А	
II.2.4) Описание на обществената поръчка: (естество и количество на строителните работи, доставки или услуги или указване на потребности и изисквания; само за доставки - указване дали офертите се изискват за покупка, наемане, отдаване под наем, плащане на вноски или всякаква комбинация от тях) "Внедряване и поддръжка на платформа за Контакт център"	
II.2.5) Критерии за възлагане: Критериите по-долу Критерий за качество: ^{1 2 20} ДА Име: Показател П1 - «Техническа оценка» Тежест: 30 Цена Тежест: ²¹ 70	
II.2.6) Прогнозна стойност Стойност, без да се включва ДДС: 350000 Валута: BGN (за рамкови споразумения или динамични системи за покупки - прогнозна обща максимална стойност за цялата продължителност на тази обособена позиция)	
II.2.7) Продължителност на поръчката, рамковото споразумение или динамичната система за покупки Продължителност в месеци: 53 Тази поръчка подлежи на подновяване:	

не
Описание на подновяванията:
II.2.9) Информация относно ограничение за броя на кандидатите, които ще бъдат поканени (с изключение на открити процедури) Очакван брой кандидати: или Предвиден минимален брой: / Максимален брой: (2) Обективни критерии за избор на ограничен брой кандидати:
II.2.10) Информация относно вариантите Ще бъдат приемани варианти:
не
II.2.11) Информация относно опциите Опции:
не
Описание на опциите:
II.2.12) Информация относно електронни каталози Офертите трябва да бъдат представени под формата на електронни каталози или да включват електронен каталог: НЕ
II.2.13) Информация относно средства от Европейския съюз Обществената поръчка е във връзка с проект и/или програма, финансиран/а със средства от Европейския съюз:
не
II.2.14) Допълнителна информация:

Раздел III: Правна, икономическа, финансова и техническа информация

III.1) Условия за участие

III.1.1) Годност за упражняване на професионалната дейност, включително изисквания във връзка с вписването в професионални или търговски регистри Списък и кратко описание на условията: Няма изискване. Допълнителна информация по т. II.2.5.: Методиката за оценка е както следва: Показател П1 – «Техническа оценка»: След представяне на техническата документация от участниците, съгласно изискванията на образец „Предложение за изпълнение на поръчката“ се формира по следния начин: Изискванията в таблица „Предложение за изпълнение на поръчката“ са означени както следва: „Задължителни“ (М) – Посочената функционалност трябва да съществува в стандартната версия на софтуера; „Незадължителни“ (О) – Посочената функционалност може да не е стандартна, но трябва да бъде разработена и доставена по време на внедряването; „Допълнителни“ (А) – Посочената функционалност може да не е стандартна и нейното разработване не е изискано по време на внедряването. Ако функционалността съществува в стандартната версия или участникът може да я разработи и достави, допълнително точки ще бъдат дадени, според спецификацията по-долу: В колона „Степен на съответствие“, участникът следва да отбележи съответната степен на съответствие: Пълно съответствие – Участникът напълно изпълнява посоченото изискване без отклонения или изключения; Частично съответствие – Участникът частично изпълнява посоченото изискване; Несъответствие – Участникът не изпълнява посоченото изискване. В процеса на оценяване предложението на участника ще бъде отхвърлено, ако срещу изискването, означено с (М), е отбелязано несъответствие или частично съответствие. Предложението няма да бъде отхвърлено, ако срещу изискване, означено с (О) или (А), е отбелязано несъответствие. При изпълнението на поръчката Участникът ще работи за изпълнението на изискванията, означени с О (незадължителни), до постигане на пълно съответствие в рамките на периода на внедряване. Функционалностите, означени с А (допълнителни), представляват предимство, ако се предоставят от стандартното решение или се доставят допълнително, но не се изисква да бъдат разработени по време на внедряването, освен ако такъв ангажимент не е поет от Участника в техническата оферта. Ако не бъде даден отговор на въпрос, означен с (М), (О) и (А), предложението на съответния участник ще бъде дисквалифицирано от по-нататъшно участие. Точки ще се дават само на предложения, които не са отхвърлени поради неизпълнение на задължителните изисквания (М). Точки ще се дават за изисквания, означени с О и А, по следния начин: -10 точки за пълно съответствие на изискване, означено с О и А; -5

точки за частично съответствие на изискване, означено с О- и - А;- 10 точки за ангажимент за разработване и предоставяне на изисквания, означени с А, с приложено описание на бъдещото разработване. Този ангажимент трябва да бъде изрично изразен в колона „Описание (заявено от участника)“. Няма да се дават точки за неизпълнение на изисквания, означени с О и А. Неизпълнение на изисквания, означени с М, ще доведе до отхвърляне на предложението. Изискване за минимален брой събрани точки - 50% от Максималния брой точки (660). Ако участник не получи минималния брой точки на техническата оферта след оценяване на демо представянето, предложението ще се отхвърли. Оценката на офертите от страна на Комисията, назначена от Възложителя, ще се извърши на два етапа. На първия етап, Комисията ще оцени съответствието на показателите на база на информацията в колона „Описание“ на техническото предложение на съответния Участник и ще определи съответен брой точки по отделните показатели/ изисквания.

На втория етап, след приключване на оценката на всички допуснати технически предложения, Комисията ще организира представяне на демоверсия на допуснатите участници в търга, в съответствие със спецификациите, описани в т.42 по-долу. На база на резултатите от тестовете, извършени по време на демонстрацията, Комисията ще определи финалната си оценка на съответствието на всеки от показателите в техническото предложение и ще определи броя точки, които ще получи по всеки от тях.

III. 1.2) Икономическо и финансово състояние

Критерии за подбор, както е указано в документацията за обществената поръчка: НЕ

Списък и кратко описание на критериите за подбор:

Няма изискване.

Изисквано минимално/ни ниво/а:2

III. 1.3) Технически и професионални възможности

Критерии за подбор, както е указано в документацията за обществената поръчка: НЕ

Списък и кратко описание на критериите за подбор:

Участникът да е изпълнил дейности с предмет и обем, идентични или сходни с тези на поръчката (инсталиране, ъпдейт или ъпгрейд на телефонен център софтуер (платформа), поддържащ входяща и изходяща комуникация по различни канали, в това число телефон, имейл, онлайн чат; поддържащ Система за Автоматичен Отговор - CAO (IVR); автоматично разпределение на контактите на база на предварително зададени бизнес правила; запис на разговорите (контактите); интегриране на решението с други системи като: уебсайт или клиентско информационна система; предоставяне на доклади в реално време, както исторически такива; агентско приложение за управление на контактите, агентски статуси; приложение за администриране на правилата и извеждане на доклади;), за последните 3 /три/ години, от датата на подаване на офертата.

Доказване: Участникът представя списък на доставките или услугите, които са идентични или сходни с предмета на обществената поръчка, с посочване на стойностите, датите, получателите и информация за лице за контакт, заедно с доказателство за извършената доставка или услуга.

Списъкът, включително посочване на доказателствата, които ще бъдат представени преди сключване на договор от избрания за изпълнител участник, се посочват в Част IV:

Критерии за подбор, Раздел В: технически и професионални способности, т. 1 б) от ЕЕДОП. Изискване: Участникът да разполага с персонал и/или с ръководен състав с определена професионална компетентност за изпълнението на поръчката. Следните специалисти се изискват: Ръководител проект - с поне 1 завършен проект в съответната област от тяхната компетентност в проекта (инсталиране, ъпгрейд или ъпдейт на телефонен център решение); Експерт в инфраструктура на мрежата (Expert in network infrastructure) с поне 2 завършени проекти в съответната област на компетентност в проекта; Експерт в софтуерни решения за телефонен център (Expert in contact center solution) - с поне 2 завършени проекта в съответната област на компетентност в проекта; Експерт в дейности по поддръжка (Expert in maintenance services) - с поне 2 завършени проекта в съответната област на компетентност в проекта. Доказване: Участникът представя списък на персонала, който ще изпълнява поръчката, и/или на членовете на ръководния състав, които ще отговарят за изпълнението, в който е посочена следната информация: трите имена на специалиста, образование, професионален опит.

Информацията се посочва в Част IV: Критерии за подбор, Раздел В: технически и професионални способности, т. 6) от ЕЕДОП.

Изисквано минимално/ни ниво/а:2

III. 1.4) Обективни правила и критерии за участие

Списък и кратко описание на правила и критерии:

Участниците следва да отговарят на поставените от Възложителя изисквания в документацията за обществената поръчка относно личното състояние, критериите за

подбор, техническото и ценово предложение. За участниците не следва да са налице обстоятелствата по чл.54 ал.1, т.1-7 и чл.55, ал.1, т.1, 3, 4 и 5 от ЗОП. Участник, за когото са налице основания по чл. 54, ал. 1 и посочените от възложителя обстоятелства по чл. 55, ал. 1 ЗОП, има право да представи доказателства, че е предприел мерки, които гарантират неговата надеждност, въпреки наличието на съответното основание за отстраняване.

Не могат да участват в процедура за възлагане на обществена поръчка участници, за които важи забраната по чл.3, т.8 от Закона за икономическите и финансовите отношения с дружествата, регистрирани в юрисдикции с преференциален данъчен режим, свързаните с тях лица и техните действителни собственици (ЗИФОДРЮПДРСЛТДС), освен ако не са приложими изключенията по чл.4 от същия закон.

III.1.5) Информация относно запазени поръчки ²

Поръчката е запазена за защитени предприятия и икономически оператори, насочени към социална и професионална интеграция на лица с увреждания или лица в неравностойно положение: НЕ

Изпълнението на поръчката е ограничено в рамките на програми за създаване на защитени работни места: НЕ

III.1.6) Изискуеми депозити и гаранции ²:

Размерът на гаранцията за изпълнение е 3% (Три процента) от стойността на договора. Условиата ѝ са описани в документацията за участие.

III.1.7) Основни финансови условия и начини на плащане и/или позоваване на разпоредбите, които ги уреждат:

Плащането се извършва на база документи за поетапно и окончателно приемане (приемо-предавателен протокол) на проектите фази (съгласно т.7 Процедура по приемането от Раздел А: Техническо задание - предмет на договора), както следва: 70% от цената за П2.1 и П2.2 при фаза 3 - Go-live (пускане в експлоатация), с изключение на цената за фаза 2, ако се изпълни след фаза 3 Go-live. 30% от цената за П2.1 и П2.2 при фаза 4 - Окончателно приемане и услуги по поддръжка окончателно приемане, с изключение на цената за фаза 2, ако се изпълни след окончателното приемане .

III.1.8) Правна форма, която трябва да придобие групата от икономически оператори, на която се възлага поръчката ²:

III.2) Условия във връзка с поръчката ²

III.2.1) Информация относно определена професия (само за поръчки за услуги)

Изпълнението на поръчката е ограничено до определена професия: НЕ

Позоваване на приложимата законова, подзаконова или административна разпоредба:

III.2.2) Условия за изпълнение на поръчката:

III.2.3) Информация относно персонала, който отговаря за изпълнението на поръчката

Задължение за посочване на имената и професионалните квалификации на персонала, който отговаря за изпълнението на поръчката: ДА

Раздел IV: Процедура

IV.1) Описание

IV.1.1) Вид процедура:

Публично състезание

IV.1.3) Информация относно рамково споразумение или динамична система за покупки

Тази обществена поръчка обхваща сключването на рамково споразумение: НЕ

Предвиден максимален брой участници в рамковото споразумение: 2

В случай на рамкови споразумения - обосноваване на срока, чиято продължителност надвишава осем години:

Тази обществена поръчка обхваща създаването на динамична система за покупки: НЕ

Динамичната система за покупки може да бъде използвана от допълнителни купувачи: НЕ

IV.1.4) Информация относно намаляване на броя на решенията или офертите по време на договарянето или на диалога

Прилагане на поетапна процедура за постепенно намаляване на броя на обсъжданите решения или на договаряните оферти: НЕ

IV.1.6) Информация относно електронния търг

Ще се използва електронен търг: НЕ
 Допълнителна информация относно електронния търг:

IV.1.8) Информация относно Споразумението за държавни поръчки (GPA)

Обществената поръчка попада в обхвата на Споразумението за държавни поръчки:
 не

IV.2) Административна информация

IV.2.1) Предишна публикация относно тази процедура ²

Номер на обявлението в ОВ на ЕС:
(Едно от следните: Периодични индикативни обявления - комунални услуги; Обявление на профила на купувача)
 Номер на обявлението в РОП:

IV.2.2) Срок за получаване на оферти или на заявления за участие

Дата: 27/12/2016 (dd/mm/yyyy) Местно време: 16:30 (чч:мм)

IV.2.3) Прогнозна дата на изпращане на покани за търг или за участие на избраните кандидати ⁴

Дата:

IV.2.4) Езици, на които могат да бъдат подадени офертите или заявленията за участие: ¹ BG

IV.2.6) Минимален срок, през който оферентът е обвързан от офертата

Офертата трябва да бъде валидна до: 28/05/2017 (dd/mm/yyyy)
 или Продължителност в месеци:

(от датата, която е посочена за дата на получаване на офертата)

IV.2.7) Условия за отваряне на офертите

Дата: 28/12/2016 (dd/mm/yyyy) Местно време: 10:00 (чч:мм)

Място:

град София 1766, район Младост, ж.к. Младост IV, ул. "Бизнес парк" №1, сграда 2А

Информация относно упълномощените лица и процедурата на отваряне:

Получените оферти се отварят на публично заседание, на което могат да присъстват участниците в процедурата или техни упълномощени представители, както и представители на средствата за масово осведомяване.

Раздел VI: Допълнителна информация

VI.1) Информация относно периодичното възлагане

Това представлява периодично повтаряща се поръчка:

не

Прогнозни срокове за публикуването на следващи обявления: 2

VI.2) Информация относно електронното възлагане

Ще се прилага електронно поръчване: НЕ

Ще се използва електронно фактуриране: НЕ

Ще се приема електронно заплащане: НЕ

VI.3) Допълнителна информация ²

Допълнителна информация по т. II.2.5.: След извършването на така описаните действия, Комисията ще събере всички точки, които е получил участникът по показател П1 „Техническа оценка“ и оценката ще бъде извършена въз основа на сбора на дадените точки, сравнено с максималните, които могат да бъдат дадени. Оценката по показателя на съответния участник се получава като неговият сбор от точки се раздели на

максималния сбор точки за показателя и частното се умножи по 100, след което полученият резултат се умножи по 30. Резултатът се закръгля до втория знак след десетичната запетая.

Оценка по показател "Ценово предложение":

Сумират се всички показатели - П2.1, П2.2 и П2.3 като получената сума с най-ниска стойност ще получи максимален брой точки - 70. Оценката по показателя за останалите участници се получава като предложението с най-ниска стойност се раздели на получената стойност за показатели П2.1, П2.2 и П2.3 на съответния участник и частното се умножи по 100, след което полученият резултат се умножи по максималния брой точки за показателя - 70. Стойността на оценката по показател П2 се закръглява до втория знак след десетичната запетая. Крайната оценка (КО). Крайната оценка на всеки участник се получава по следната формула $КО = (П1 + П2)$.

Показател П2.1-Цена за софтуерни лицензи; показател П2.2-Цена за внедряване на платформата (софтуер) за Контакт Център (формира се от сумирането на цената по П2.2.1. и цената по П2.2.2); показател П2.2.1- Цена за Фаза 1 - Внедряване на Контакт Център платформа (без интерфейси с мобилно приложение и уебсайт); показател П2.2.2-Цена за Фаза 2 - Внедрване на интерфейси с Мобилно приложение и уебсайт; показател П2.3-Цена за тригодишна поддръжка на платформата; показател П2.4- Цена за 1 (един) човекочас за допълнителни разработки.

Допълнителна информация по т.ІІІ.1.7.: Цената за Фаза 2 се изплаща след подписване на документ за приемане на фазата.

Плащането по П2.3 „Цена за тригодишна поддръжка на платформата“ от Ценова таблица се извършва на 36 (тридесет и шест) равни месечни вноски за периода на поддръжката на база месечни доклади за приемане, указващи списък с поискани услуги по поддръжка, дата и час на обаждането, дата и час на регистрацията и разрешаване на проблема. Плащането за допълнителни разработки се извършва на база протокол за приемане и доставка на техническата документация, в които протоколи се посочват отработените човекочасове за съответните допълнителни разработки.

Плащането се извършва в срок от четиридесет и пет дни от датата на представяне от Изпълнителя на коректно съставена фактура в дирекция "Финанси" на Възложителя.

Срок на валидност на офертите - най-малко 5 (пет) месеца, считано от датата определена за краен срок за получаване на офертите.

VI.4) Процедури по обжалване

VI.4.1) Орган, който отговаря за процедурите по обжалване

Официално наименование: Комисия за защита на конкуренцията		
Пощенски адрес: бул. Витоша № 18		
Град: София	Пощенски код: 1000	Държава: България
Електронна поща: crcadmin@crc.bg		Телефон: +359 29884070
Интернет адрес: (URL) http://www.crc.bg		Факс: +359 29807315

VI.4.2) Орган, който отговаря за процедурите по медиация²

Официално наименование:		
Пощенски адрес:		
Град:	Пощенски код:	Държава:
Електронна поща:		Телефон:
Интернет адрес: (URL)		Факс:

VI.4.3) Подаване на жалби

Точна информация относно краен срок/крайни срокове за подаване на жалби:

Съгласно чл.197 (1) от ЗОП, жалба може да се подава в 10-дневен срок от изтичането на срока по чл. 100, ал.3 - срещу решението за откриване на процедурата и/или решението за одобряване на обявлението за изменение или допълнителна информаци

VI.4.4) Служба, от която може да бъде получена информация относно подаването на жалби²

Официално наименование:	
Пощенски адрес:	

Град:	Пощенски код:	Държава:
Електронна поща:		Телефон:
Интернет адрес: (URL)		Факс:

VI.5) Дата на изпращане на настоящото обявление: 25/11/2016 (dd/mm/yyyy)

Възлагащият орган/ възложителят носи отговорност за гарантиране на спазване на законодателството на Европейския съюз и на всички приложими закони

- 1 моля, повторете, колкото пъти е необходимо
- 2 в приложимите случаи
- 3 моля, повторете, колкото пъти е необходимо, ако това обявление е само за предварителна информация
- 4 ако тази информация е известна
- 5 моля, представете тази информация, ако обявлението е покана за участие в състезателна процедура
- 6 доколкото информацията е вече известна
- 7 задължителна информация, която не се публикува
- 8 информация по избор
- 9 моля, представете тази информация само ако обявлението е за предварителна информация
- 10 моля, представете тази информация само ако обявлението е обявление за възлагане
- 11 само ако обявлението се отнася до квалификационна система
- 12 моля, представете тази информация тук или в поканата за потвърждаване на интерес, ако обявлението е покана за участие в състезателна процедура или има за цел намаляване на срока за получаване на оферти
- 13 моля, представете тази информация тук или в поканата за потвърждаване на оферти или за договаряне, ако обявлението е покана за участие в състезателна процедура
- 14 ако това е за предварителна информация, използвано като покана за участие в състезателна процедура - моля, представете тази информация, ако тя вече е известна
- 15 моля, представете тази информация тук или, ако е приложимо, в поканата за подаване на оферти
- 16
- 17 задължителна информация, ако това е обявление за възлагане
- 18 само ако обявлението не се отнася до квалификационна система
- 19 ако обявлението има за цел намаляване на срока за получаване на оферти
- 20 може да бъде присъдена значимост вместо тежест
- 21 може да бъде присъдена значимост вместо тежест; ако цената е единственият критерий за възлагане, тежестта не се използва