



ОТДЕЛ "СНАБДЯВАНЕ"

РАЗЯСНЕНИЕ 1

До:	Всички фирми изтеглили пълния електронен комплект документация за участие и приложенията към нея по процедура ТТ001573	Дата:	05.12.2016
От:	Звезделина Борисова		
Тел:	02/81 22 182	Факс:	02/81 22 588/589

Разяснение по процедура с номер **ТТ001573** и предмет **„Внедряване и поддръжка на платформа за Контакт център“**.

Във връзка с възникнали въпроси на фирми, изтеглили пълният електронен комплект документация за участие в процедурата, прилагаме следното разяснение:

Въпрос №1: Съгласно точка 19.1. от Документацията за обществена поръчка във връзка с чл.10 от Закона за обществените поръчки (ЗОП):

19.1.Участник в процедурата за възлагане на обществена поръчка може да бъде всяко българско или чуждестранно физическо или юридическо лице или техни обединения, както и всяко друго образувание, което има право да изпълнява строителство, доставки или услуги съгласно законодателството на държавата, в която то е установено.

Молим да уточните дали Възложителят „Софийска вода“ АД може да предостави Документацията за Обществената поръчка в превод на английски език?

Разяснения по въпрос №1:

Документацията за участие е изготвена и публикувана на български език. Възложителят не е предвидил документацията за участие в процедурата да бъде представяна и на английски език.

Въпрос №2: Съгласно точка 19.9. и подточка 19.9.1. от Документацията за Обществената поръчка:

19.9.Участниците могат да използват капацитета на трети лица и подизпълнители, изискванията за които са следните:



19.9.1.Участниците могат за конкретната поръчка да се позоват на капацитета на трети лица, независимо от правната връзка между тях, по отношение на критериите, свързани с икономическото и финансовото състояние, техническите способности и професионалната компетентност", молим да уточните дали участникът може да се позове на капацитета на подизпълнител по отношение на критериите за подбор свързани с техническите способности и професионалната компетентност.

Разяснения по въпрос № 2:

Подизпълнителите трябва да отговарят на съответните критерии за подбор съобразно вида и дела от поръчката, който ще изпълняват и за тях да не са налице основания за отстраняване от процедурата, което те трябва да декларират в отделен ЕЕДОП.

Въпрос №3: Във връзка с точка 18.5. от Документацията за Обществената поръчка: „18.5.В случай че участникът е обединение, което не е юридическо лице, следва да представи копие от документ, от който да е видно правното основание за създаване на обединението, както и следната информация във връзка с обществената поръчка:

- *правата и задълженията на участниците в обединението;*
- *разпределението на отговорността между членовете на обединението;*
- *дейностите, които ще изпълнява всеки член на обединението.*

*В документа следва да е определен партньор, който да представлява обединението за целите на обществената поръчка и трябва по безусловен начин да се удостовери, че участниците в обединението поемат **солидарна отговорност** за участието в обществената поръчка и за задълженията си по време на изпълнение на договора...", молим да уточните изисква ли Възложителя нотариална заверка на подписите на документа?*

Разяснения по въпрос №3:

Не. Не е необходима нотариална заверка на подписите. Участникът следва да представи заверено (вярно с оригинала) копие от съответния документ.

Въпрос №4: Във връзка с точка 18.4. от Документацията за Обществената поръчка: „18.4. Декларация по чл. 101, ал.11 от ЗОП за липса на свързаност с друг участник – по образец от документацията", молим да уточните, в случай, че участникът е обединение, което не е юридическо лице, дали информацията по точка 18.4. от Документацията за Обществената поръчка, следва ли да се представи за всеки един от участниците в обединението?



Разяснения по въпрос №4:

Декларацията е достатъчно да бъде подписана от законния представител на участника или от надлежно упълномощено лице.

Въпрос №5: Във връзка с техническите изисквания в Документацията за Обществената поръчка в част „Мобилна апликация“, молим да уточните какви канали за комуникация предвижда Възложителя „Софийска вода“ АД да са налични през „Мобилната апликация“?

Разяснения по въпрос №5:

Каналите за комуникация са имейл (онлайн контакт) и телефонно обаждане към телефон на Кол Центъра, Скайп или Вайбър.

Въпрос №6: Във връзка с параметрите на стр.17 и стр.63 от Документацията за Обществената поръчка, част Proactive Contact Voice“, молим да уточните колко порта ще са необходими за изходящи гласови обаждания.

Разяснения по въпрос №6:

1 порт Proactive contact voice. (т.18.8.3. от инструкциите към участниците)

Въпрос №7: Във връзка с точка 2.1. Бизнес изисквания за контактния център (КЦ), подточка 2.1.1. параграф 38 от Документацията за Обществената поръчка, молим да уточните колко IVR (CAO) порта ще са необходими на Възложителя „Софийска вода“ АД за входящи гласови обаждания.

Въпрос 7: Възложителят може да предостави следните статистически данни за позвъняванията, обслужвани от телефонен център:

- 1. Средно 35 000 входящи обаждания на месец. Максимален брой обаждания – 38 000.**
- 2. Средно месечен брой на обслужените от IVR обаждания-10 000.**
- 3. Средна продължителност на разговор в IVR – 30 сек. Максимално 40 секунди.**
- 4. Максимален брой обаждания в пиков час (от 9 до 12 ч.) – 180. Съответно обслужените от оператор в тези часове са 100 обаждания.**

Участникът може да използва посочената статистическа информация за изчисляване на необходимия брой входящи IVR портове.

Въпрос №8: Във връзка с точка 2.2. Технически изисквания, т.1 от Документацията за Обществена поръчка, молим да уточните дали следва офертата за участие в Обществената поръчка да включва Session Border Controller, и ако да, с какви параметри?

Разяснения по въпрос №8:

В точка 2.2.3 Изисквания за сигурност от РАЗДЕЛ А: ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ – ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА, е посочено:



№г.	Изисквания	Описание	Приоритет
11	Устройство за защита от атаки през комуникационната свързаност (SIP)	1. Устройство (харуерно или софтуерно), предпазващо решението от възможни атаки през комуникационната свързаност с телеком оператора	М

Участникът трябва да предостави устройство за защита от възможни атаки през комуникационната свързаност с телеком оператора. Параметрите на устройството трябва да бъдат съобразни с цялостното техническото предложение на участникът.

С уважение,



Звезделина Борисова
Старши специалист
"Снабдяване"