

**ОТДЕЛ "СНАБДЯВАНЕ"****РАЗЯСНЕНИЕ 2**

До:	Всички фирми изтеглили пълния електронен комплект документация за участие и приложенията към нея по процедура ТТ001573	Дата:	22.12.2016
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: Във връзка с точка 2.1. – Бизнес изисквания за контактния център (КЦ), подточка 2.1.1., параграф 14 от Документацията за обществена поръчка, молим Възложителя да посочи конкретна SAP система (CRM, ERP) и точната версия, която трябва да бъде интегрирана с Контакт център платформата SAP под формата на уеб базиран интерфейс или на десктоп апликация?

Разяснения по въпрос №1: Версията на SAP е SAP ERP 6.0, SAP Netweaver 7.4. Агентите ползват SAP като десктоп апликация (клиент).

Въпрос 2: Във връзка с точка 2.1. – Бизнес изисквания за контактния център (КЦ), подточка 2.1.2., параграф 23 от Документацията за обществена поръчка, молим Възложителя да посочи производителя на вътрешната централа на Възложителя и нейната точна версия.

Разяснения по въпрос №2: Производителят на вътрешната телефонна централа „Софийска вода“ АД е AASTRA. Използваната в момента версията е NeXspan R4.2. В началото на следващата година предстои подмяна с версия AASTRA AXL R6.2.

Въпрос 3: Във връзка с точка 2.1. – Бизнес изисквания за контактния център (КЦ), подточка 2.1.6., молим Възложителя да поясни дали супервайзорите ще притежават някои от функционалностите, които ще имат агентите, като например да участват и приемат входящи/изходящи обаждания или други.

Разяснения по въпрос №3: Да, супервайзорите трябва да имат и агентски права и да могат да работят като агенти.

Въпрос 4: Във връзка с изискването на Възложителя „Софийска вода“ АД по т.3, подточка 3.2. от „Изисквания отнасящи се до гаранция и услуги по поддръжка“, молим Възложителя да уточни при какви условия следва да се извършва гаранционното и извънгаранционното обслужване – при условия на поддръжка 5x8.

Разяснения по въпрос №4: Съгласно заложеното в точка 3.3. „Споразумение за ниво на обслужване (СНО) в период от 4-те години след внедряването“ от раздел А: Техническо задание и съответно дефинираните срокове и заложения приоритет, съответстват на режим 24/7.

Въпрос 5: Във връзка с изискването на Възложителя „Софийска вода“ АД по т.3, подточка 3.2., параграф 2.6. от „Изисквания отнасящи се до гаранция и услуги по поддръжка“, молим възложителя да уточни какво се включва в горепосочената т.2.6. „Разработване и добавяне на нови функционалности по заявка от Възложител“ в периода на тригодишната извънгаранционна поддръжка.

Разяснения по въпрос №5: Под „допълнителни разработки“, Възложителят има предвид заявени промени във вече внедрени функционалности на системата и внедряване на нови функционалности, въз основа на бизнес нуждите .

Въпрос 6: Във връзка с т.1.4.2. от раздел Б – Цени и данни от Проектно-договора към документацията за обществена поръчка, а именно: 1.4.2. 30% (тридесет процента) 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“, молим Възложителя да уточни кога се извършва окончателното приемане на упоменатите в цитираната точка услуги по поддръжка.

Разяснения по въпрос №6: Т.1.4.2 от Раздел Б – Цени и данни да се разбира: „30% (тридесет процента) от цената за П2.1 и П2.2 при Фаза 4 - Окончателно приемане и услуги по поддръжка, касаеща само частта на окончателно приемане, с изключение на цената за Фаза 2, ако се изпълни след окончателното приемане.“ Окончателното приемане се извършва с Документ за окончателно приемане, съгласно т.7.4 от Раздел А: Техническо задание - предмет на договора.

Услугите по поддръжка започват да текат след Окончателно приемане на фаза 1.

С уважение,



Звезделина Борисова
Старши специалист
„Снабдяване“