**ПРОЦЕДУРА ЗА ВЪЗЛАГАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА**

**№ TT001652**

**Вид: Пряко договаряне с определени лица**

**ПРЕДМЕТ: „Внедряване и поддръжка на платформа за Контакт център“**

**ДОКУМЕНТАЦИЯ ЗА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА**

**“СОФИЙСКА ВОДА” АД**

**„Внедряване и поддръжка на платформа за Контакт център“**

**СЪДЪРЖАНИЕ:**

**ИНСТРУКЦИИ КЪМ УЧАСТНИЦИТЕ**

**ПРОЕКТОДОГОВОР, включително:**

* **РАЗДЕЛ А:** ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ – ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА
* **РАЗДЕЛ Б:** ЦЕНИ И ДАННИ
* **РАЗДЕЛ В:** СПЕЦИФИЧНИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА
* **РАЗДЕЛ Г:** ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА

**ПРИЛОЖЕНИЯ/ОБРАЗЦИ**

**ИНСТРУКЦИИ КЪМ УЧАСТНИЦИТЕ**

**ИНСТРУКЦИИ КЪМ УЧАСТНИЦИТЕ**

1. Тези инструкции се издават като ръководство на участниците, участващи в процедурата и не представляват част от договора.
2. Документацията за обществена поръчка се получава само от преписката на процедурата в Профила на купувача от сайта на „Софийска вода“ АД.
3. Участниците могат да уведомят лицето за контакт по процедурата за явни двусмислия, грешки или пропуски в документацията за обществена поръчка.
4. **Предмет на обществената поръчка**: „Внедряване и поддръжка на платформа за Контактен център“.
5. **Прогнозна стойност на обществената поръчка**, която не е гарантирана и е само за информация: 350 000 (триста и петдесет хиляди) лева без включен ДДС, от които 250 000 (двеста и петдесет хиляди) лева без включен ДДС цена за внедряване на платформата, допълнителни разработки и лицензи и 100 000 (сто хиляди) лева без включен ДДС цена за три годишна поддръжка.
6. **Гаранция за изпълнение:**
7. *Размерът на гаранцията* за изпълнение е 3% (три процента) от стойността на договора. Условията й са упоменати в договора. Гаранцията за изпълнение се предоставя в една от следните *форми*:
   * 1. *Парична сума:*
        1. Внесена в Център за услуги Младост 4 на „Софийска вода” АД, намиращ се на адрес: град София 1766, район Младост, ж. к. Младост ІV, ул. "Бизнес парк" №1, сграда 2А, (тази опция е валидна само за суми до 10 000 лв.).
        2. *Преведена по банков път* на сметка на "Софийска вода" АД: Общинска банка, клон Денкоглу, IBAN: BG07 SOMB 9130 1010 3079 02, BIC: SOMB BGSF, като в основанието се посочва номера на търга.
     2. *Банкова гаранция:* оригинал, за периода предвиден в Проекто – договора.
     3. *Застраховка*, която обезпечава изпълнението чрез покритие на отговорността на изпълнителя.
   1. *Изисквания* към гаранцията за изпълнение:
      1. Участникът, определен за изпълнител, избира сам формата на гаранцията.
      2. При представяне на застраховка или банкова гаранция, същите следва да бъдат **неотменими и безусловни.**
      3. Паричната и банковата гаранция може да се предоставят от името на изпълнителя за сметка на трето лице-гарант.
      4. Когато избраният изпълнител е обединение, което не е юридическо лице, всеки от съдружниците в него може да е наредител по банковата гаранция, съответно вносител на сумата по гаранцията или титуляр на застраховката.
      5. В случай на представяне на банкова гаранция от съдружник в обединение, гаранцията следва да обезпечава задълженията на обединението.
      6. 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 участника/изпълнителя има някакви допълнителни специфични изисквания.
      7. Всички разходи по гаранцията за изпълнение са за сметка на участника, избран за изпълнител. Участниците трябва да предвидят и заплатят своите такси по откриване и обслужване на гаранциите така, че размерът на гаранцията да не бъде по-малък от определения в процедурата.
      8. Когато участникът, избран за изпълнител на процедурата, е чуждестранно физическо или юридическо лице или техни обединения, документите по гаранцията за изпълнение се представят и в превод на български език.
      9. Условията и сроковете за задържане или освобождаване на гаранцията за изпълнение са уредени в договора за обществена поръчка.
   2. **Възложител**: Арно Валто Де Мулиак – Изпълнителен директор на “Софийска вода” АД, град София 1766, район Младост, ж.к. Младост ІV, ул. "Бизнес парк" №1, сграда 2А. Лице за контакт по процедурата: Звезделина Борисова, Старши специалист отдел „Снабдяване“ тел: +359 2 81 22 182, Факс: +359 2 81 22 588/589, e-mail:ZBorisova@sofiyskavoda.bg.
8. **Срокът на договора** е посочен в проекта на договор.
9. **Техническите спецификации,** отнасящи се за изпълнението на обществената поръчка са описани в проекта на договор, включително разделите които са неразделна част от него.
10. **Разяснения по условията на процедурата**
    1. Лицата могат да поискат писмено[[1]](#footnote-2) от възложителя разяснения по решението, обявлението, документацията за обществената поръчка до 5 дни преди изтичане на срока за получаване на офертите за участие.

При писмено искане за разяснения по условията на обществената поръчка, направено до 5 дни, преди изтичането на срока за получаване на оферти, възложителят публикува в профила на купувача писмени разяснения.

Разясненията се публикуват на профила на купувача в срок до три дни от получаване на искането и в тях не се посочва лицето, направило запитването.

* 1. Исканията се адресират и се изпращат само до лицето за контакт по процедурата по начините определени в тази документация.
  2. В случай че писменото искане за разяснение се входира в Деловодството на възложителя, то важи датата на получаване на писмото в Деловодството на “Софийска вода” АД.

Деловодството на “Софийска вода” АД е с *работно време* от 08:00 до 16:30 часа всеки работен ден и *адрес*: “Софийска вода” АД, град София 1766, район Младост, ж.к. Младост ІV, ул. "Бизнес парк" №1, сграда 2А.

1. Всички действия на възложителя към участниците са в писмен вид. Обменът на информация се извършва чрез 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. **Подготовка на офертата**
   1. При изготвяне на офертата си за участие, всеки участник трябва да се придържа точно към обявените от възложителя условия и изискванията на Закона за обществените поръчки (ЗОП) и Правилника за прилагане на Закона за обществените поръчки (ППЗОП), като спазва и приложимите нормативни актове, свързани с изпълнението на предмета на поръчката.
   2. Участникът няма право да поставя условия, които са различни от условията и изискванията, заложени в документацията за обществена поръчка.
   3. Опаковката с офертата следва да включва документите по чл.39, ал.2 и ал.3, т.1 от ППЗОП, опис на представените документи, както и отделен запечатан непрозрачен плик с надпис „Предлагани ценови параметри“, съдържащ ценово предложение по чл.39, ал.3, т.2 от ППЗОП. Конкретните документи са посочени по-долу в инструкциите.
   4. Офертата се изготвя **на български език**.
   5. Участниците трябва да използват съдържащите се в документацията за обществена поръчка образци като ги попълнят на определените за това места. Не се допускат промени в текстовете с изисквания, заложени в образците, освен в предвидените в документацията случаи. *Участниците сами преценяват начина на попълване на образците (електронно или на ръка).*
   6. Документите и данните в офертата се подписват само от законния представител на участника или от упълномощени за това лица. При упълномощаване в офертата се представя пълномощно за изпълнението на такива функции. Представените копия на документи в офертата за участие следва да бъдат заверени от участника с гриф „Вярно с оригинала”, подпис и печат.
3. **Подаване на офертата**
   1. Офертата се представя в **запечатана непрозрачна опаковка**, върху която се посочват:
      1. наименованието на участника, включително участниците в *обединението*, когато е приложимо;
      2. адрес за кореспонденция, телефон и по възможност - факс и електронен адрес;
      3. наименованието на поръчката, за която се подават документите.
   2. **Място** за подаване на офертата: Деловодството на “Софийска вода” АД, град София 1766, район Младост, ж. к. Младост ІV, ул. "Бизнес парк" №1, сграда 2А.
   3. **Краен срок** *за подаване**на офертата*: не по-късно до 16:30 часа в деня, определен за краен срок и посочен в поканата. До изтичане на срока за подаване на оферти, всеки участник може да промени, да допълни или да оттегли офертата си.
   4. Офертата се представя от участника, или от упълномощен от него представител - лично или чрез пощенска или друга куриерска услуга с препоръчана пратка с обратна разписка, на адреса, посочен от възложителя.
   5. За получените оферти за участие при възложителя се води регистър, в който се отбелязват: подател на офертата за участие; номер, дата и час на получаване; причините за връщане на офертата за участие, когато е приложимо.
   6. При получаване на офертата за участие върху опаковката се отбелязват поредният номер, датата и часът на получаването, за което на приносителя се издава документ.
   7. Не се приемат оферти за участие, които са представени след изтичане на крайния срок за получаване или са в незапечатана опаковка или в опаковка с нарушена цялост.
   8. Когато към момента на изтичане на крайния срок за получаване на оферти за участие пред мястото, определено за тяхното подаване, все още има чакащи лица, те се включват в списък, който се подписва от представител на възложителя и от присъстващите лица. Офертите за участие на лицата от списъка се завеждат в регистъра с подадени оферти.
   9. В случаите по горната точка не се допуска приемане на оферти за участие от лица, които не са включени в списъка.
4. Не се допуска представяне на *варианти* в офертата.
5. Участниците **не** могат да се позовават на конфиденциалност по отношение на предложенията от офертите им, които подлежат на оценка.
6. **Основания за отстраняване на участниците**
   1. За участниците да не са налице основанията за отстраняване посочени в чл.54, ал.1, т. 1-7 и чл.55, ал.1, т.1, 3, 4, 5 от ЗОП:

*Възложителят отстранява от участие в процедура за възлагане на обществена поръчка участник, когато:*

* *(чл. 54, ал. 1, т. 1) е осъден с влязла в сила присъда, освен ако е реабилитиран, за престъпление по чл. 108а, чл. 159а - 159г, чл. 172, чл. 192а, чл. 194 - 217, чл. 219 - 252, чл. 253 - 260, чл. 301 - 307, чл. 321, 321а и чл. 352 - 353е от Наказателния кодекс;*
* *(чл. 54, ал. 1, т. 2) е осъден с влязла в сила присъда, освен ако е реабилитиран, за престъпление, аналогично на тези по т. 1, в друга държава членка или трета страна;*
* *(чл. 54, ал. 1, т. 3) има задължения за данъци и задължителни осигурителни вноски по смисъла на чл. 162, ал. 2, т. 1 от Данъчно-осигурителния процесуален кодекс и лихвите по тях, към държавата или към общината по седалището на възложителя и на кандидата или участника, или аналогични задължения, установени с акт на компетентен орган, съгласно законодателството на държавата, в която кандидатът или участникът е установен, освен ако е допуснато разсрочване, отсрочване или обезпечение на задълженията или задължението е по акт, който не е влязъл в сила;*

*Точката не се прилага, когато: 1. се налага да се защитят особено важни държавни или обществени интереси; 2. размерът на неплатените дължими данъци или социалноосигурителни вноски е не повече от 1 на сто от сумата на годишния общ оборот за последната приключена финансова година.*

* *(чл. 54, ал. 1, т. 4) е налице неравнопоставеност в случаите по чл. 44, ал. 5;*
* *(чл. 54, ал. 1, т. 5) е установено, че:*

а) *е представил документ с невярно съдържание, свързан с удостоверяване липсата на основания за отстраняване или изпълнението на критериите за подбор;*

б) *не е предоставил изискваща се информация, свързана с удостоверяване липсата на основания за отстраняване или изпълнението на критериите за подбор;*

* *(чл. 54, ал. 1, т. 6) е установено с влязло в сила наказателно постановление или съдебно решение, че при изпълнение на договор за обществена поръчка е нарушил чл. 118, чл. 128, чл. 245 и чл. 301 - 305 от Кодекса на труда или аналогични задължения, установени с акт на компетентен орган, съгласно законодателството на държавата, в която кандидатът или участникът е установен;*
* *(чл. 54, ал. 1, т. 7) е налице конфликт на интереси, който не може да бъде отстранен.*

Основанията по ал. 1, т. 1, 2 и 7 на чл. 54 ЗОП се отнасят за лицата, които представляват участника или кандидата, членовете на управителни и надзорни органи и за други лица, които имат правомощия да упражняват контрол при вземането на решения от тези органи.

* *(чл. 55, ал. 1, т. 1) обявен е в несъстоятелност или е в производство по несъстоятелност, или е в процедура по ликвидация, или е сключил извънсъдебно споразумение с кредиторите си по смисъла на чл. 740 от Търговския закон, или е преустановил дейността си, а в случай че кандидатът или участникът е чуждестранно лице - се намира в подобно положение, произтичащо от сходна процедура, съгласно законодателството на държавата, в която е установен;*
* *(чл. 55, ал. 1, т. 3) сключил е споразумение с други лица с цел нарушаване на конкуренцията, когато нарушението е установено с акт на компетентен орган;*
* *(чл. 55, ал. 1, т. 4) доказано е, че е виновен за неизпълнение на договор за обществена поръчка или на договор за концесия за строителство или за услуга, довело до предсрочното му прекратяване, изплащане на обезщетения или други подобни санкции, с изключение на случаите, когато неизпълнението засяга по-малко от 50 на сто от стойността или обема на договора;*
* *(чл. 55, ал. 1, т. 5) опитал е да:*

а) *повлияе на вземането на решение от страна на възложителя, свързано с отстраняването, подбора или възлагането, включително чрез предоставяне на невярна или заблуждаваща информация, или*

*б) получи информация, която може да му даде неоснователно предимство в процедурата за възлагане на обществена поръчка.*

*Основанията по чл. 55, ал. 1, т. 5 от ЗОП се отнасят за лицата, които представляват участника или кандидата, членовете на управителни и надзорни органи и за други лица, които имат правомощия да упражняват контрол при вземането на решения от тези органи.*

* + 1. Участникът декларира липсата на съответните посочени по-горе основания за отстраняване в Раздели А, Б и В на Част III: Основания за изключване на Единен европейски документ за обществени поръчки (**ЕЕДОП**) - по образец, приложен в документацията.
  1. Доказване на предприетите мерки за доказване на надежност по чл. 56 от ЗОП, **когато е приложимо**
     1. 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.

За тази цел участникът може да докаже, че:

* + - 1. е погасил задълженията си по чл. 54, ал. 1, т. 3 от ЗОП, включително начислените лихви и/или глоби или че те са разсрочени, отсрочени или обезпечени;

*За доказване на надеждността се представя документ за извършено плащане или споразумение, или друг документ, от който да е видно, че задълженията са обезпечени или че страните са договорили тяхното отсрочване или разсрочване, заедно с погасителен план и/или с посочени дати за окончателно изплащане на дължимите задължения или е в процес на изплащане на дължимо обезщетение.*

* + - 1. е платил или е в процес на изплащане на дължимо обезщетение за всички вреди, настъпили в резултат от извършеното от него престъпление или нарушение;

*За доказване на надеждността се представя документ за извършено плащане или споразумение, или друг документ, от който да е видно, че задълженията са обезпечени или че страните са договорили тяхното отсрочване или разсрочване, заедно с погасителен план и/или с посочени дати за окончателно изплащане на дължимите задължения или е в процес на изплащане на дължимо обезщетение.*

* + - 1. е изяснил изчерпателно фактите и обстоятелствата, като активно е съдействал на компетентните органи, и е изпълнил конкретни предписания, технически, организационни и кадрови мерки, чрез които да се предотвратят нови престъпления или нарушения.

*За доказване на надеждността се представя документ от съответния компетентен орган за потвърждение на описаните обстоятелства.*

* + 1. Предприетите мерки за доказване на надеждност по чл.56 ЗОП се описват в ЕЕДОП.
    2. Възложителят преценява предприетите от участника мерки, като отчита тежестта и конкретните обстоятелства, свързани с престъплението или нарушението.
    3. *Участник, който с влязла в сила присъда или друг акт съгласно законодателството на държавата, в която е произнесена присъдата или е издаден актът, е лишен от правото да участва в процедури за обществени поръчки или концесии, няма право да използва предвидената в чл. 56, ал. 1 от ЗОП възможност за времето, определено с присъдата или акта.*
  1. 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.

***Участникът декларира липсата на посочените основания за изключване в Раздел Г на Част III: Основания за изключване на ЕЕДОП.***

* 1. В съответствие с чл. 101, ал.11 от ЗОП, свързани лица не могат да бъдат самостоятелни участници в една и съща процедура.

***Участникът декларира липсата на посочените основания за изключване в Раздел Г на Част III: Основания за изключване на ЕЕДОП.***

1. **КРИТЕРИИ ЗА ПОДБОР** – **изисквания към участниците и посочване на информация относно съответствието с тях в ЕЕДОП**
   1. **Технически и професионални способности**

Изискване:

* + 1. 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 - САО (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 администратиране 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 се посочват в Част IV: Критерии за подбор, Раздел В: технически и професионални способности, т. 1 б) от ЕЕДОП. Доказателството/ Доказателствата за извършената/ите доставка/и или услуга/и се представят преди сключване на договор от избрания за изпълнител участник.*

* + 1. *Изискване*: Участникът да разполага с персонал и/или с ръководен състав с определена професионална компетентност за изпълнението на поръчката.

*Следните специалисти се изискват:*

*17.1.2.1.Ръководител проект -* с поне 1 завършен проект в съответната област от тяхната компетентност в проекта (инсталиране, ъпгрейд или ъпдейт на телефонен център решение)

17.1.2.2. *Експерт в инфраструктура на мрежата (Expert in* network infrastructure) с поне 2 завършени проекта в съответната област на компетентност в проекта

* + - 1. *Експерт в софтуерни решения за телефонен център (*Expert in contact center solution) - с поне 2 завършени проекта в съответната област на компетентност в проекта
      2. *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. Доказателството/ Доказателствата за извършената/ите доставка/и или услуга/и се представят преди сключване на договор от избрания за изпълнител участник.*

1. Съдържание на опаковката с **офертата**
   1. **Единен** европейски документ за обществени поръчки (ЕЕДОП) за участника в съответствие с изискванията на закона и условията на възложителя, а когато е приложимо – ЕЕДОП за всеки от участниците в обединението, което не е юридическо лице, за всеки подизпълнител и за всяко лице, чиито ресурси ще бъдат ангажирани в изпълнението на поръчката;
      1. **Инструкции за попълване и представяне на ЕЕДОП**:
         1. *ЕЕДОП следва да бъде попълнен само по отношение на приложимата информация, включително съобразно изискванията на възложителя, посочени в обявлението и настоящата документация за обществена поръчка.* ***В ЕЕДОП следва да се посочат имената на лицата, както и в качеството на какви подписват документа.***
         2. *В ЕЕДОП се предоставя съответната информация, изисквана от възложителя, и се посочват националните бази данни, в които се съдържат декларираните обстоятелства, или компетентните органи, които съгласно законодателството на държавата, в която участникът е установен, са длъжни да предоставят информация.*
         3. *В случай, че участникът е обединение, което не е е юридическо лице, ЕЕДОП се представя за всеки от участниците в него.*
         4. *Когато участникът е посочил, че ще използва капацитета на трети лица за доказване на съответствието с критериите за подбор или че ще използва подизпълнители, за всяко от тези лица се представя отделен ЕЕДОП.*
         5. *Когато изискванията по чл.54, ал.1, т.1, 2 и 7 и чл.55, ал.1, т.5 ЗОП се отнасят за повече от едно лице, всички лица подписват един и същ ЕЕДОП. Когато е налице необходимост от защита на личните данни или при различие в обстоятелствата, свързани с личното състояние, информацията относно изискванията по чл.54, ал.1, т.1, 2 и 7 и чл.55, ал.1, т.5 ЗОП се попълва в отделен ЕЕДОП за всяко лице или за някои от лицата.*
         6. *В случаите по предходната точка, когато се подава повече от един ЕЕДОП, обстоятелствата, свързани с критериите за подбор, се съдържат само в ЕЕДОП, подписан от лице, което може самостоятелно да представлява съответния стопански субект.*
         7. *Когато за участник е налице някое от основанията по чл.54, ал.1 ЗОП или посочените от възложителя основания по чл. 55, ал. 1 ЗОП и преди подаването на офертата той е предприел мерки за доказване на надеждност по чл.56 ЗОП, тези мерки се описват в ЕЕДОП.*
         8. *Участниците могат да използват ЕЕДОП, който вече е бил използван при предходна процедура за обществена поръчка, при условие че потвърдят, че съдържащата се в него информация все още е актуална.*

*Участниците могат да използват тази въможност, когато е осигурен пряк и неограничен достъп по електронен път до вече изготвен и подписан електронно ЕЕДОП.*

*В тези случаи към документите за подбор вместо ЕЕДОП се представя декларация, с която се потвърждава актуалността на данните и автентичността на подписите в публикувания ЕЕДОП, и се посочва адресът, на който е осигурен достъп до документа.*

* + 1. *Възложителят може да изисква от участниците по всяко време да представят всички или част от документите, чрез които се доказва информацията, посочена в ЕЕДОП, когато това е необходимо за законосъобразното провеждане на процедурата.*
  1. Списък с информация относно правно-организационната форма, под която участникът осъществява дейността с посочване на всички задължени лица по смисъла на чл.54, ал.2 и чл. 55, ал.3 от ЗОП, независимо от наименованието на органите, в които участват, или длъжностите, които заемат;

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

*Задължените лица по смисъла на чл.54, ал.2 и чл. 55, ал.3 от ЗОП са лицата, които представляват участника, членовете на управителни и надзорни органи и за други лица, които имат правомощия да упражняват контрол при вземането на решения от тези органи и са посочени в чл. 40 от ППЗОП.*

*В случай че участникът е обединение, което не е юридическо лице, информацията се представя за всеки от участниците в него.*

*Информацията се представя и за всеки подизпълнител и за всяко лице, чиито ресурси ще бъдат ангажирани в изпълнението на поръчката - когато е приложимо.*

* 1. Документи за доказване на предприетите мерки за надеждност по чл. 56 от ЗОП, когато е приложимо;
  2. 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.

* 1. **Техническо предложение**, в което участникът **не** следва да посочва цени. Техническото предложение трябва да съдържа:
     1. Документ за упълномощаване, когато лицето, което подава офертата, не е законният представител на участника;
     2. Предложение за изпълнение на поръчката в съответствие с техническите спецификации и изискванията на възложителя (по образец);

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер (по ред от документацията)** | **Изискване (според докуемнтацията)** | **Описание (според документацията)** | **Приоритет (според документацията)** | **Степен на съответствие (заявено от участника)** | **Описание (заявно от участника)** |
|  |  |  |  |  |  |

* **В колона „Номер (по ред от документацията)“**, участниците трябва да попълнят всички номера от точка 2.1. Бизнес изисквания, 2.2 Технически изисквания и точка 3.3.Споразумение за ниво на обслужване (СНО) в период от 4-те години след внедряването от раздел А: Техническо задание: Предмет на договора, в Проекто Договор.
* **В Колона „Изискване (според документацията)“,** участниците трябва да попълнят всички изисквания от точка 2.1. Бизнес изисквания, 2.2 Технически изисквания и точка 3.3.Споразумение за ниво на обслужване (СНО) в период от 4-те години след внедряването от раздел А: Техническо задание: Предмет на договора, в Проекто Договор.
* **В Колона „Описание (според документацията)“,**  участниците трябва да попълнят всички описания на изисквания от точка 2.1. Бизнес изисквания, 2.2 Технически изисквания и точка 3.3.Споразумение за ниво на обслужване (СНО) в период от 4-те години след внедряването от раздел А: Техническо задание: Предмет на договора, в Проекто Договор.
* **В колона „Приоритет (според документацията)“,** участниците трябва да попълнят всички приоритети на изисквания от точка точка 2.1. Бизнес изисквания, 2.2 Технически изисквания и точка 3.3.Споразумение за ниво на обслужване (СНО) в период от 4-те години след внедряването от раздел А: Техническо задание: Предмет на договора, в Проекто Договор.
* **В колона „Степен на съответствие (заявено от участника)“,** участниците попълват направената от тях оценка: ПС (Пълно съответствие), ЧС (Частично съответствие); НС (Несъответствие). Тази самооценка не е обвързваща за Възложителя. Възложителят има право да направи своя собствена оценка въз основа на представеното от участника описание и демо версия, организирана, съгласно условията на точка 42 от Инструкции към участниците от тръжната документация.
* **В колона „Описание (заявено от участника)“,** Участникът представя пълно и детайлно описание на всички налични функционалности на софтуера, което да доказва в пълна степен посочената от участника степен на съответствие.
  + 1. Декларация за съгласие с клаузите на приложения проект на договор (по образец);
    2. Декларация за срока на валидност на офертата (по образец). Офертите трябва да са със **срок на валидност** **най-малко 5 месеца**, считаноот датата, определена за краен срок за получаване на офертите;
    3. Декларация в свободен текст, че Участникът ще осигурява специално определено/и лице/лица за контакт (key accounts за контакт на Клиента с Възложителя), който да извършва услугите на български език, включително и посещение на място при необходимост и по преценка на компетентни и оторизирани служители на Възложителя.
    4. В случай, че участникът е производител на платформата, следва да представи документ, доказващ това. В случай, че участникът не е производител, то следва да представи документ, доказващ, че участникът е оторизиран от производителя да продава и поддържа платформата.
    5. Декларация, че подадената оферта се отнася за същия продукт или един от продуктите (Платформа за телефонен център), описани от участника в списъка от точка 17.1.1.
    6. Предложението трябва да включва проектова методология и план, съдържащ следните фази на проекта:

18.7.8.1. Фаза 1 – внедряване на софтуер на Контактен Център (без интерфейси с мобилно приложение и уебсайт) – инсталация, описание на изискванията за конфигурация, обучение на крайни потребители и на ИТ потребители.

18.7.8.2. Фаза 2 – внедряване на интерфейс с Мобилно приложение и уебсайт – инсталиране, описание на изискванията за конфигурация, обучение на крайни потребители и ИТ потребители.

18.7.8.3. Фаза 3 - Go – live (пускане в експлоатация)

18.7.8.4. Фаза 4 - Окончателно приемане и услуги по поддръжка, фазата ще включва протоколи за всички от гореспоменатите дейности.

Проектовата методология трябва да описва в детайли всички дейности към всяка фаза, които ще се изпълнят от екипа на участника в търга и проектовия екип на Възложителя, ресурси изискани от Възложителя, както и резултати, които ще бъдат предоставени от участника в търга към всяка фаза.

Техническите предложения трябва да бъдат предадени и в електронен фотмат.В случай на разминаване между хартиения и електронния вариант, ще се вземе предвид предложението отправено на хартия.

* 1. Опис на представените документи в офертата за участие (по образец).
  2. **ОТДЕЛЕН запечатан непрозрачен плик „Предлагани ценови параметри”,** който трябва да съдържа ценово предложение, отговарящо на изискванията на документацията за обществена поръчка. Ценовото предложение следва да съдържа:
     1. Ценовa таблицa (по образец) от Раздел Б: “Цени и данни”.

| # | **Наименование** | **Цена в лева без ДДС**  **(с точност до втори знак след десетичната запетая)** |
| --- | --- | --- |
| П2.1 | Цена за софтуерни лицензи\* |  |
| 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) |  |
| П2.2.1 | Цена за Фаза 1 – Внедряване на Контакт Център платформа (без интерфейси с мобилно приложение и уебсайт) |  |
| П2.2.2 | Цена за Фаза 2 – Внедрване на интерфейси с Мобилно приложение и уебсайт |  |
| П2.3 | Цена за тригодишна поддръжка на платформата |  |
| П2.4 | Цена за 1 (един) човекочас за допълнителни разработки\*\* |  |

***\*Разходите за лицензи са на базата на предоставeна ценова листа, с описание на всеки лиценз необходим за работата с платформата и единичната му цена.***

***\*\*Разходите за дейности, свързани с допълнителни разработки по платформата, възложени по изрично задание на Възложителя в продължение на целия период на изпълнение на поръчката.***

***Цената по показател П 2.1. не е включена в цената по показател П2.2.***

* + 1. Ценова листа, в която са посочени единичните цени за всеки вид лиценз, включен в П2.1: Цена за софтуерни лицензи от Ценовата таблица..
    2. За целите на оформянето и предоставянето на ценовата оферта, следните параметри следва да бъдат взети под внимание:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Параметър | Брой служители | Коментар |
| Входящи обаждания (Inbound calls) | 23 | Работни места за входящи обаждания |
| Изходящи обаждания (Outbound calls) | 22 | Работни места за изходящи обаждания |
| Proactive Contact Voice | 1 | Изходящи кампании обслужени от Система за автоматичен отговор (IVR) |
| Контакти през мобилно приложение | 4 | Работни места, обслужващи входящите контакти от мобилно приложение |
| Имейл | 4 | Работни места, обслужващи входящите контакти от имейл |
| Онлайн чат | 4 | Работни места, обслужващи входящите контакти от онлайн чат |
| Записване на обаждания | 45 | Работни места със записване на обажданията |
| Агентски интерфейс | 45 | Работни места с интерфейс за агенти за обслужване на всички канали за комуникация |
| Интерфейс за Супервайзор / Мениджър | 5 | Работни места с интерфейс за Супервайзор / Мениджър |
| ИТ Администратор | 2 | ИТ поддръжка |

* + 1. Участникът трябва да попълни и подпише Ценовaтa таблицa и ценовата листа, съгласно изискванията на документацията за обществена поръчка, включително:
       1. Единичните цени, оферирани от участника в Ценовaтa таблицa и ценовата листа трябва да се представят в български лева, без ДДС и до втория знак след десетичната запетая.
       2. Всички празни клетки в Ценовaтa таблицa трябва да бъдат попълнени. В случай че има непопълнени клетки, ценовото предложение не подлежи на оценка.
       3. Всички оферирани цени в Ценовaтa таблицa и ценовата листа следва да включват всички договорни задължения на изпълнителя по договора, било подразбиращи се или изрично упоменати.
       4. Цените на участника, избран за изпълнител, ще са постоянни за срока на договора (включително и единичните цени за допълнително закупуване лицензи), освен ако не е предвидено друго в проекта на договор и ЗОП.

1. **Участници, подизпълнители и ползване на капацитета на трети лица**
   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*.*
   2. Всеки участник в процедура за възлагане на обществена поръчка има право да представи **само една оферта**.
   3. Лице, което участва в обединение или е дало съгласие да бъде подизпълнител на друг участник, не може да подава самостоятелно оферта за участие.
   4. В процедура за възлагане на обществена поръчка едно физическо или юридическо лице може да участва само в едно обединение.
   5. Свързани лица не могат да бъдат самостоятелни участници в една и съща процедура.

*Съгласно §2, т.45. от Допълнителни разпоредби на ЗОП, „Свързани лица" са тези по смисъла на § 1, т.13 и 14 от допълнителните разпоредби на Закона за публичното предлагане на ценни книжа:*

*а) лицата, едното от които контролира другото лице или негово дъщерно дружество;*

*б) лицата, чиято дейност се контролира от трето лице;*

*в) лицата, които съвместно контролират трето лице;*

*г) съпрузите, роднините по права линия без ограничения, роднините по съребрена линия до четвърта степен включително и роднините по сватовство до четвърта степен включително.*

* 1. При участие на **обединения**, които не са юридически лица, съответствието с критериите за подбор се доказва от обединението участник, а не от всяко от лицата, включени в него, с **изключение** на съответна регистрация, представяне на сертификат или друго условие, необходимо за изпълнение на поръчката, съгласно изискванията на нормативен или административен акт и съобразно разпределението на участието на лицата при изпълнение на дейностите, предвидено в договора за създаване на обединението.
  2. **Клон на чуждестранно лице** може да е самостоятелен участник в процедура за възлагане на обществена поръчка, ако може самостоятелно да подава заявления за участие или оферти и да сключва договори съгласно законодателството на държавата, в която е установен.
     1. В случаите по горната точка, ако за доказване на съответствие с изискванията за икономическо и финансово състояние, технически и професионални способности клонът се позовава на ресурсите на търговеца, клонът представя доказателства, че при изпълнение на поръчката ще има на разположение тези ресурси.
  3. **Подизпълнители**
     1. Участниците посочват в офертата подизпълнителите и дела от поръчката, който ще им възложат, ако възнамеряват да използват такива. **В този случай те трябва да представят доказателство за поетите от подизпълнителите задължения.**
     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.
     3. Възложителят изисква замяна на подизпълнител, който не отговаря на условията по горната точка.
  4. Участниците могат да използват **капацитета на трети лица** и подизпълнители, изискванията за които са следните:
     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.
     2. По отношение на критериите, свързани с професионална компетентност, участниците могат да се позоват на капацитета на трети лица само ако лицата, с чиито образование, квалификация или опит се доказва изпълнение на изискванията на възложителя, ще участват в изпълнението на частта от поръчката, за която е необходим този капацитет.
     3. Когато участникът се позовава на капацитета на трети лица, той трябва да може да докаже, че ще разполага с техните ресурси, **като представи документи за поетите от третите лица задължения**.
     4. Третите лица трябва да отговарят на съответните критерии за подбор, за доказването на които участникът се позовава на техния капацитет и за тях да не са налице основанията за отстраняване от процедурата.
     5. Възложителят изисква от участника да замени посоченото от него трето лице, ако то не отговаря на някое от условията по предходната точка.
     6. Когато участник в процедурата е обединение от физически и/или юридически лица, той може да докаже изпълнението на критериите за подбор с капацитета на трети лица при спазване на горните условия.
     7. В случай, че участникът се е позавал на капацитета на трето лице, за изпълнението на поръчката участникът и третото лице, чийто капацитет се използва за доказване на съответствие с критериите, свързани с икономическото и финансовото състояние носят **солидарна отговорност**.

1. Отварянето на офертите и ценовите предложения, ще се състои в сградата на “Софийска вода” АД, град София 1766, район Младост, ж. к. Младост ІV, ул. "Бизнес парк" №1, сграда 2А. Отварянето на офертите и ценовите предложения е публично и на него могат да присъстват участниците в процедурата или техни упълномощени представители, както и представители на средствата за масово осведомяване.
2. Комисията прилага реда по чл.61 от ППЗОП, само в случай че това е посочено в обявлението за обществената поръчка.
3. Когато установи липса, непълнота или несъответствие на информацията, включително нередовност или фактическа грешка, или несъответствие с изискванията към личното състояние или критериите за подбор, комисията ги посочва в протокол и го изпраща на всички участници в деня на публикуването му в профила на купувача.
4. В срок до 5 работни дни от получаването на протокола по предходната точка, участниците, по отношение на които е констатирано несъответствие или липса на информация, могат да представят на комисията нов ЕЕДОП и/или други документи, които съдържат променена и/или допълнена информация. Допълнително предоставената информация може да обхваща и факти и обстоятелства, които са настъпили след крайния срок за получаване на оферти за участие.
5. Възможността по предходната точка се прилага и за подизпълнителите и третите лица, посочени от участника. Участникът може да замени подизпълнител или трето лице, когато е установено, че подизпълнителят или третото лице не отговарят на условията на възложителя, когато **това не води до промяна на техническото предложение**.
6. Когато промените се отнасят до обстоятелства, различни от посочените по чл.54, ал.1, т.1, 2 и 7 и чл.55, ал.1, т.5 ЗОП, новият ЕЕДОП може да бъде подписан от едно от лицата, които могат самостоятелно да представляват участника.
7. При извършването на предварителния подбор и на всеки етап от процедурата комисията може при необходимост да иска разяснения за данни, заявени от участниците, и/или да проверява заявените данни, включително чрез изискване на информация от други органи и лица.
8. Не по-късно от два работни дни преди датата на отваряне на ценовите предложения комисията обявява най-малко чрез съобщение в профила на купувача датата, часа и мястото на отварянето. Комисията обявява резултатите от оценяването на офертите по другите показатели (когато е приложимо), отваря ценовите предложения и ги оповестява.
9. Комисията разглежда представените от участниците ценови предложения, като на оценка подлежат тези, които отговорят на изискванията на Възложителя.
   1. В приложимите случаи констатираните аритметични грешки в ценовото предложение се отстраняват при спазване на следните правила:
      1. При различия между суми, изразени с цифри и думи, за вярно се приема словесното изражение на сумата.
      2. В случай че е допусната аритметична грешка при пресмятането/изчисленията от участника, комисията извършва повторни изчисления и определя аритметично вярната сума.
      3. При разминаване между единични цени и общи стойности, за верни се считат съответните оферирани единични цени.
10. Преди оценката по съответните показатели, комисията извършва проверка за наличие на основания по чл.72, ал.1 от ЗОП за необичайно благоприятни оферти. Когато предложение в офертата на участник,свързано с **цена или разходи, което подлежи на оценяване, е с повече от 20% по-благоприятно от средната стойност на предложенията на останалите участници по същия показател за оценка,** възложителят изисква от съответния участник подробна писмена обосновка за начина на негово образуване, която се представя от участника в 5-дневен срок от получаването на искането.
11. След извършване на действията по-горе, офертите, които отговарят на изискванията на документацията ще бъдат оценени.
12. **Критерий зa възлагане на поръчката**

Икономически най-изгодната оферта ще се определи по критерий за възлагане „оптимално съотношение качество/цена“ въз основа на следните показатели:

* 1. **Показател П1 –****«Техническа оценка», с максимален брой****точки 30 .**

След представяне на техническата документация от участниците, съгласно изискванията на образец „Предложение за изпълнение на поръчката“ - т.18.6.2. от настоящите инструкции, оценката по този показател се формира по следния начин:

Изискванията в таблица „Предложение за изпълнение на поръчката“ са означени както следва:

„Задължителни” **(M) – 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 **(M),** 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 (**M), (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 (M).

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 M, 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.

1. Оценката на офертите от страна на Комисията, назначена от Възложителя, ще се извърши на два етапа.

32.1. 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.

32.2. 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.

1. 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.

Пример за определяне на оценката по показател П1 - "Техническа оценка", според събрания брой точки

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тежест на показател П1 - "Техническа оценка"** | | **30 точки** | Коментар | |
|  | |  |  | |
| Максимален брой точки по показател П1 - "Техническа оценка" | | 660 |  | |
| Достигнат възможен процент от събрани точки по показателя | | 100% | отговаря на 30 точки тежест | |
|  | |  |  | |  | |
|  |  |  | |  | |
|  | **\*Получени точки** | **% от максималния брой точки** | | **Оценка по показателя** | |
| Участник е получил 660 точки по показател П1 - "Техническа оценка" | 660 | 100% | | 30 точки | |
| Участник е получил 500 точки по показател П1 - "Техническа оценка" | 500 | 75,757% | | 22,73 точки | |
| (500:660) х100=75,757% | | (30x75,757%)=22,73 точки | |
| Участник е получил 620 точки по показател П1 - "Техническа оценка" | 620 | 93,939% | | 28,18 точки | |
| (620:660) х100=93,939% | | (30x93,939%)=28,18 точки | |
| *\* Посочените в таблицата точки са за целите на примера* | | | | | |

1. Мястото, часът и датата на отваряне на плик „Предлагани ценови параметри” ще бъдат обявени *в раздел „Профил на купувача, обществени поръчки и покани за оферти” на сайта на Възложителя –* ***www.sofiyskavoda.bg***. Комисията отваря плик „Предлагани ценови параметри” на всички Участници, чието „Техническо предложение”отговаря на изискванията на Възложителя.
2. Комисията разглежда представените от Участниците ценови предложения, като на оценка подлежат тези, които отговарят на изискванията на Възложителя.
3. Констатираните аритметични грешки в ценовото предложение се отстраняват при спазване на следните правила (когато е приложимо):
   1. При различия между суми, изразени с цифри и думи, за вярно се приема словесното изражение на сумата.
   2. В случай че е допусната аритметична грешка при пресмятането/изчисленията от участника, комисията извършва повторни изчисления и определя аритметично вярната сума.
   3. При разминаване между единични цени и общи стойности, за верни се считат съответните оферирани единични цени.
4. След извършване на действията по-горе, в случай че офертата на участника отговаря на изискванията на документацията ще бъде проведено едно договаряне. Участникът ще бъде допълнително писмено информиран за конкретната дата и час на договарянето*.*
5. На договаряне подлежи само оферираното от участника ценово предложение. При договарянето не се приемат по–високи ценови предложения по единични и/или общи цени от първоначално предложеното от участника.
6. След провеждане на договарянето, ценовите предложения на участниците, с които са постигнати договорености, съгласно изискванията на документацията за участие, ще бъдат оценени по **показател П2 - "Ценово предложение", по** следния начин:

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.

**Пример за определяне на оценката по показател П2 - "Ценово предложение"**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тежест на показател П2 - "Ценово предложение"** | **70 точки** | **Коментар** |
|  |  |  |
| Достигнат възможент процент по показателя | 100% | отговаря на 70 точки тежест |
|  |  |  |
|  | **Разлика спрямо най-ниското ценово предложение (%)** | **Оценка по показателя** |
| \*Участник е предложил 10 000 лв. по показател П2 - "Ценово предложение" | 100% | **70** |
| \*Участник е предложил 20 000 лв. по показател П2 - "Ценово предложение" | 50% | 35 |
| (10 000:20 000)х100=50% | (70x50%)=35 |
| \*Участник е предложил 34 000 лв. по показател П2 - "Ценово предложение" | 29,41% | 20,59 |
| (10 000:34 000)х100=29,41% | (70x29,41%)=20,59 |
| *\* Посочените в таблицата цени са за целите на примера* | |  |

* 1. **Крайната оценка (КО)**. Крайната оценка на всеки участник се получава по следната формула КО=(П1+П2).
  2. Участникът, получил най-висока крайна оценка КО, ще бъде класиран на първо място и избран за изпълнител на договора.
  3. Получените резултати от оценката са единствено за целите на оценката.
  4. В случай че на първо място бъдат класирани 2-ма или повече участника, се прилагат разпоредбите на чл.58 от ППЗОП.

1. Участниците са длъжни да уведомят писмено възложителя в 3-дневен срок от настъпване на обстоятелство по чл.54, ал. 1, чл.101, ал.11 от ЗОП или посочено от възложителя основание по чл.55, ал.1 от ЗОП.
2. Процедурата приключва с решение за определяне на изпълнител по договора или решение за прекратяване на процедурата.
3. **Изисквани документи от участника, определен за изпълнител, преди подписване на договора**:
   1. актуални документи, удостоверяващи **липсата на основанията за отстраняване от процедурата** /с изключение на такива, които са били вече предоставени на възложителя или са му служебно известни, или се отнасят за обстоятелства, които са достъпни чрез публичен безплатен регистър или информацията или достъпът до нея се предоставя от компетентния орган на възложителя по служебен път/:

- за обстоятелствата по чл. 54, ал. 1, т. 1 ЗОП - свидетелство за съдимост;

- за обстоятелството по чл. 54, ал. 1, т. 3 ЗОП - удостоверение от органите по приходите и удостоверение от общината по седалището на възложителя и на участника;

- за обстоятелството по чл. 54, ал. 1, т. 6 ЗОП - удостоверение от органите на Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда";

- за обстоятелствата по чл. 55, ал. 1, т. 1 ЗОП - удостоверение, издадено от Агенцията по вписванията.

Когато в удостоверението по чл.58, ал. 1, т. 3 ЗОП се съдържа информация за влязло в сила наказателно постановление или съдебно решение за нарушение по чл. 54, ал. 1, т. 6 ЗОП, участникът представя декларация, че нарушението не е извършено при изпълнение на договор за обществена поръчка.

Когато участникът, избран за изпълнител, е чуждестранно лице, той представя съответния документ по чл. 58, ал. 1 ЗОП, издаден от компетентен орган, съгласно законодателството на държавата, в която участникът е установен.

Когато в съответната държава не се издават документи за посочените обстоятелства или когато документите не включват всички обстоятелства, участникът представя декларация, ако такава декларация има правно значение, съгласно законодателството на съответната държава.

Когато декларацията няма правно значение, участникът представя официално заявление, направено пред компетентен орган в съответната държава.

* 1. подлежащите на представяне преди сключване на договор актуални документи, **удостоверяващи съответствието с поставените критерии за подбор**, изискани от възложителя, но несъдържащи се в ЕЕДОП /с изключение на такива, които са били вече предоставени на възложителя или са му служебно известни, или се отнасят за обстоятелства, които са достъпни чрез публичен безплатен регистър или информацията или достъпът до нея се предоставя от компетентния орган на възложителя по служебен път/:
     1. за доказване на поставените изисквания за технически и професионални способности участникът представя:

доказателства (оригинал или заверено от участника копие) за извършените доставки или услуги, посочени в списък на доставките или услугите, които са идентични или сходни с предмета на обществената поръчка, деклариран в ЕЕДОП;

списък на персонала, който ще изпълнява поръчката и/или на членовете на ръководния състав, които ще отговарят за изпълнението, в който е посочена професионалната компетентност

* 1. Когато определеният изпълнител е неперсонифицирано обединение на физически и/или юридически лица и възложителят не е предвидил в обявлението изискване за създаване на юридическо лице, договорът за обществена поръчка се сключва, след като изпълнителят представи пред възложителя заверено копие от **удостоверение за данъчна регистрация и регистрация по БУЛСТАТ или еквивалентни документи,** съгласно законодателството на държавата, в която обединението е установено.
  2. определената гаранция за изпълнение на договора;
  3. подписано и попълнено споразумение за съвместно осигуряване на ЗБУТ при извършване на дейност /услуги/ от контрактори на територията на офиси на “Софийска вода” АД, съгласно чл.18 от ЗЗБУТ, приложено към документацията за обществена поръчка.
  4. Договорът не се подписва с участник, който не е извършил съответна регистрация, представил документ или изпълнил друго изискване, което е необходимо за изпълнение на поръчката съгласно изискванията на нормативен или административен акт и е поставено от възложителя в условията на обявената поръчка.

Документите се представят и за подизпълнителите и третите лица, ако има такива.

1. Възложителят не дължи възстановяване на разходите, направени от Участник, във връзка с участието му по настоящата процедура.
2. По неуредените въпроси от настоящата документация ще се прилагат разпоредбите на Закона за обществените поръчки, Правилника за прилагане на Закона за обществените поръчки и действащото българско законодателство.
3. **Изисквания за Демо версията.**

45.1. Цел на демо версията

Като част от процеса на оценяване на участниците, Възложителят изисква от всички участници да подготвят демонстрация в реално време на възможностите на софтуера, с цел да се провери съответствието с изискванията в документацията за търга. Демонстрацията ще се базира, но няма да се ограничава до тестовите сценарии. От участниците се очаква да са в състояние да представят съответствието с изискванията на търга, на всички функционалности на софтуера, които те са посочили като напълно или частично съответстващи.

Документът описва рамките на тези демонстрации и тестовите сценарии, които са еднакви за всички участници. От участниците няма да се изисква да демонстрират функционалности, които преди това те са обявили в търга като такива, които не се покриват от стандартната версия на продукта, поради което изискват по-нататъшна разработка.

В случай че някой от отговорите на участниците по отношение на изискванията в документацията за обществена поръчка изискват конкретна проверка или предоставяне на специфичен инструмент или приложение, споменато от участника в търга, за да отговори на изискванията, Възложителят може да поиска участниците да осигурят представяне на тази функционалност или инструмент, дори и да не са споменати в настоящия тест сценарий. Допълнителните заявки за тестове в този случай ще се комуникират само със съответния участник.

Демонстрациите не представят отделен елемент в оценяване на участниците, ето защо няма да бъдат давани точки за самите демонстрации в общия алгоритъм за оценяване. Въпреки това, тъй като тяхната цел е да проверят съответствието на софтуера с изискванията в документацията за обществена поръчка, Възложителят ще има възможност, на база на конкретните тестове, да определи дали софтуера е напълно съвместим, частично съвместим или несъвместим с конкретните функции, описани в изискванията на документацията за обществена поръчка и поради това да реши дали да приеме или отхвърли офертата, а също така и да определи броя на точките, които ще бъдат дадени за специфичните функции, които са тествани.

Kомуникация с участниците по отношение на конкретната оценка от комисията по оценяване, по време на или след демонстрациите, няма да се провежда. Участниците ще бъдат информирани само за общия резултат от процедурата в края на процеса на оценяване.

**45.2. Общи условия**

45.2.1. Демонстрациите да се извършват в централния офис на Възложителя, намиращ се на София 1766, Младост 4, Бизнес Парк София, сграда 2A

45.2.2. Участниците могат или да конфигурират отдалечен достъп до демо сървъра си, или да донесат необходимото оборудване на мястото на тестовете.

45.2.3. СВ да осигури стандартна работна станция, оборудвана с Windows 7, антивирусна система Trend Micro, Adobe Reader и MS Office, които ще се използват за демонстрациите.

45.2.4. Участниците да носят всичко необходимо за инсталирането, така че работната станция да може да се използва правилно по време на демонстрацията. Инсталацията ще бъде извършена в присъствието на служители на „Софийска вода“ АД (част от комисията).

45.2.5. За някои тестове са необходими специфични права за достъп. Участникът трябва да гарантира, че служителите, които изпълняват демонстрациите, имат всички права, необходими за осъществяване на необходимите операции на всички нива: операционна система, база данни, приложение. Служителите на „Софийска вода“ АД (част от комисията) няма да се намесват в работата на сървъра, а само ще отчитат специфичните конфигурации, които са от значение за целите на демонстрациите във връзка с предмета на обществената поръчка.

45.2.6. Да има възможност да се правят и принтират моментни снимки на екрана, с цел да послужат като доказателства при процеса на оценка. Те ще се прикачват на място по време на демонстрацията по заявка на „Софийска вода“ АД в протокола от Демонстрацията.

45.2.7. Участникът трябва да гарантира, че има тестова база данни с цялата необходима и пълна информация, за да се тества достатъчно добре всяко изискване от тест сценария. „Софийска вода“ АД няма да осигурява тестови бази данни.

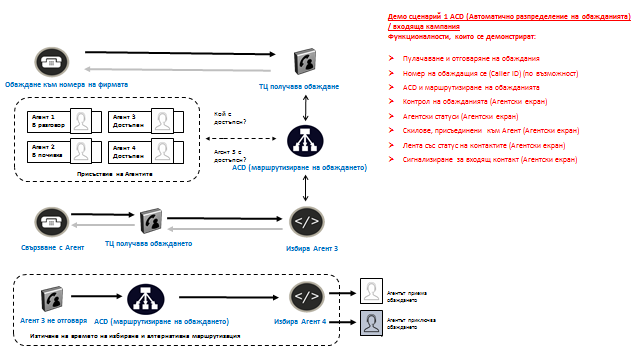
45.2.8. Точният график ще бъде комуникиран с всеки участник най-късно 7 дни преди датата на демонстрацията.

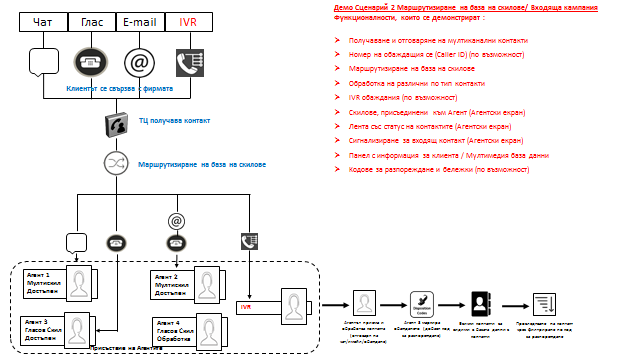
45.2.9. Лицата, посочени от всеки участник за изпълнение на демонстрацията, трябва да бъдат надлежно упълномощени (не се изисква нотариална заверка).

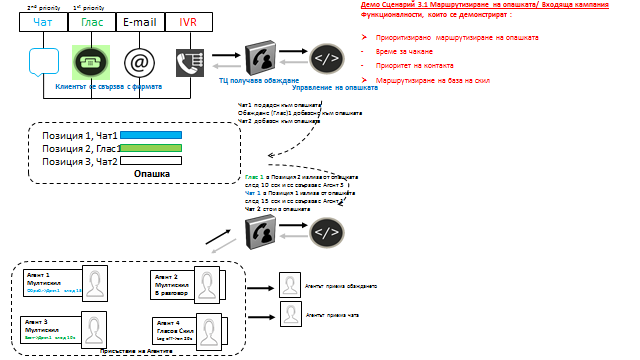
45.2.10. След края на всяка демонстрация, ще бъде изготвян протокол, в който ще бъдат отразявани участниците в демонстрацията, изискванията, които са били тествани, разясненията, дадени от участника в хода на демонстрацията (ако има такива), включително и снимки на екрана от различни фази на демонстрацията. Проколът се подписва от представител на Участника и от членовете на Комисията.

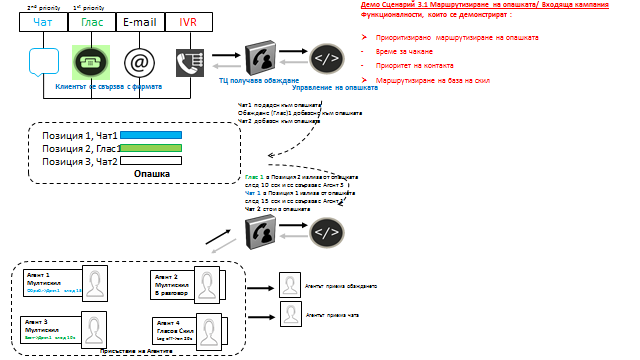
45.2.11. На закрито заседание, Комисията извършва оценка на тестваните изисквания и изготвят общ доклад за резултатите от демонстрацията, на базата на който се извършва и окончателната оценка на техническото предложение на Участника.

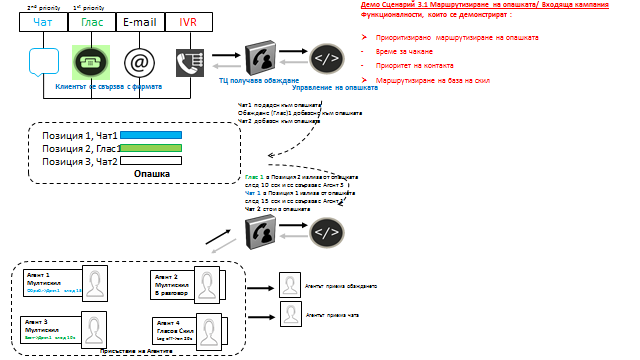
**45.3. Тест сценарии за бизнес изисквания**

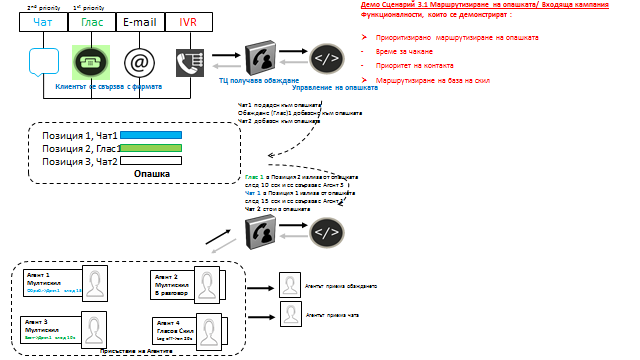
****

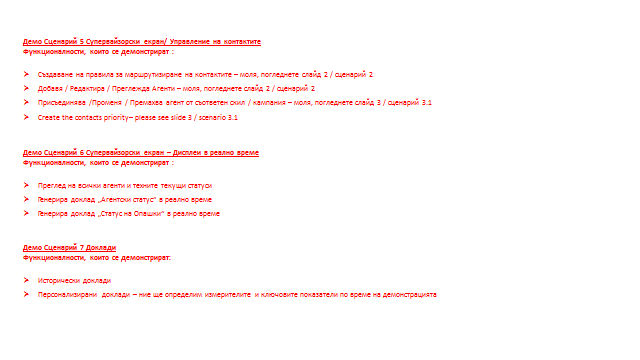
****

****

****

****

****

****

**ПРОЕКТО - ДОГОВОР**

ПРОЕКТО - ДОГОВОР

Настоящият договор се сключи на ........................, в гр. София на основание Решение ДР-.................../....................... на Възложителя за избор на изпълнител на обществена поръчка с № TT001652.

**между:**

**“СОФИЙСКА ВОДА” АД**, регистрирано в Търговския регистър при Агенция по вписванията с ЕИК 130175000, представлявано от Арно Валто де Мулиак, в качеството му на Изпълнителен директор**, наричано за краткост в този договор Възложител**

**и**

...................................................., регистрирано в Търговския регистър при Агенция по вписванията с ЕИК …………………, седалище и адрес на управление: ..........................................................................., представлявано от .................................... в качеството му/й на ............................................., **наричано за краткост в този договор Изпълнител.**

Възложителят възлага, а Изпълнителят приема и се задължава да извършва услугите, предмет на обществената поръчка за: „Внедряване и поддръжка на платформа за Контакт център“ с номер TT001652, 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:
   1. Раздел А: Техническо задание – предмет на договора;
   2. Раздел Б: Цени и данни;
   3. Раздел В: Специфични условия на договора;
   4. Раздел Г: Общи условия на договора за услуга;
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 цени по Договора, вписани в ценовата таблица към настоящия Договор, по времето и начина, посочени в Раздел Б: Цени и данни и в Раздел Г: Общи условия на договора.
5. Договорът се сключва за срок от 53 (петдесет и три) месеца и влиза в сила от датата на подписването му.
6. Срокът за Внедряване на платформа за Контакт център и пускането й в реална експлоатация (Фаза 3 Go live от т.5 Процедура по приемането, Раздел А: Техническо задание, предмет на договора) няма да надхвърля 5 (пет) месеца от датата на подписване на договора.
7. Периодът, в който ще се предоставят услуги по поддръжка е 4 (четири) години, както следва:

7.1. една година безплатно гаранционно обслужване;

7.2. три години услуги по поддръжка.

1. Максималната стойност на договора е в размер на 350 000 (триста и петдесет хиляди) лева без ДДС, от които:

* Софтуерни лицензи:…… лв.;
* Услуги по внедряване:..…….. лв., от които …… лв е цената за внедряване на интерфейса с уебсайта и мобилното приложение;
* Услуги по годишна поддръжка за 2, 3 и 4 - тата година след внедряването;
* Допълнителни лицензи или услуги, ще бъдат закупувани и/или възлагани в рамките на максималната стойност на договора.

1. Изпълнителят е представил/внесъл гаранция за изпълнение на настоящия Договор в размер на 3% (три процента) от стойността на договора. Гаранцията за изпълнение на договора е с валидност, считано от датата на подписването му до изтичане на срока на действието му.
2. На изпълнителя не са гарантирани количества на допълнително възлаганите допълнителни дейности по договора.
3. В случай че в офертата си изпълнителят се е позовал на капацитета на трето лице, за изпълнението на поръчката изпълнителят и третото лице, чийто капацитет е използван за доказване на съответствие с критериите, свързани с икономическото и финансовото състояние, **носят солидарна отговорност.**
4. В случай че изпълнителят е обявил в офертата си ползването на подизпълнител/и, то той е длъжен да сключи договор/и за подизпълнение.
5. **\*** Контролиращ служител по договора от страна на Възложителя: ...........................................................................................................
6. **\*** Контролиращ служител по договора от страна на Изпълнителя: ...........................................................................................................

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

|  |  |
| --- | --- |
| /………………………………./  ……………………………..….  …………………………………  ……………………………………  **Изпълнител** | /……………………………./  ………………………………………..  ………………………………  “Софийска вода” АД  **Възложител** |

**\*** Попълва се от Възложителя на етап подписване на договора.

# РАЗДЕЛ А: ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ – ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

1. **ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА**

Предметът на договора е  **„Внедряване и поддръжка на платформа за Контакт център“.**

1. **ИЗИСКВАНИЯ ЗА ВНЕДРЯВАНЕ**

**Изпълнителят ще внедри всички функционалности по-долу и ще разработи до пълно съответствие с изискванията посочени с О (незадължителни)и А (допълнителни).**

**2.1.БИЗНЕС ИЗИСКВАНИЯ ЗА КОНТАКТНИЯ ЦЕНТЪР (КЦ)**

**2.1.1.Общи изисквания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Изисквания** | **Приоритет** |
| 1 | Да обработва входяща и изходяща комуникация | M |
| 2 | Да обработва комуникация по различни канали – гласов, имейл, чат, автоматична система за отговор. | M |
| 3 | Да разполага с гласов и мултиканален скил (skills) | M |
| 4 | Да поддържа изходящи кампании | M |
| 5 | Разпределението на контактите между активните агенти да е на база на скилове (skills) | M |
| 6 | Агентски екран с лесна и явна навигация | M |
| 7 | Мениджърски екран | M |
| 8 | Статистика и отчети в реално време | M |
| 9 | Исторически отчети | M |
| 10 | Персонализирани отчети | M |
| 11 | Запис на обажданията | M |
| 12 | Табло за Контактен Център (Wallboard) | M |
| 13 | Възможност за добавяне / премахване:  Телефонен Център  Кампании  Скилове  Агенти  Агентски групи | M |
| 14 | Интегриране с други системи: SAP, Фирмен сайт | M |
| 15 | Възможност за дефиниране, добавяне, премахване, промяна на правила от ресурси на Софийска вода (ИТ, Супервайзори) без или с минимална външна подкрепа | M |
| 16 | Възможност за модифициране на дървото на Автоматичната система за отговор, запис на съобщения, изтриване на съобщения от ресурси на Софийска вода (ИТ, Супервайзори) без или с минимална външна подкрепа | M |
| 17 | Тестова среда – възможност за задаване на правила и тестване на резултатите, преди да се имплементира в живата система | M |
| 18 | Предоставяне на документация за всички опции за конфигуриране, Наръчник на потребителя (user manual), Наръчник по инсталиране (installation manual), Наръчник за експлоатация (operation manual) | M |
| 19 | Предоставяне на документация и описание (библиотека) за всички функции | M |
| 20 | Предоставяне на обучение на агентите, супервайзорите, мениджърите и ИТ екипа | M |

**2.1.2. Изисквания, отнасящи се до входящата комуникация**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Изисквания** | **Описание** | **Приоритет** |
| **21** | **Многоканална комуникация** | **Входяща мултимедия, включваща:** | M |
| **- Глас** | M |
| **- Имейли** | M |
| **- Контакти през Сайта на Софийска вода** | M |
| **- Сайт чат** | M |
| **- Мобилна апликация** | M |
| **- Система за автоматичен отговор - САО (IVR)** | M |
| **22** | **Получаване на обаждания** | **Получаване на обаждания от различни канали:** | M |
| - телекомуникационни мрежи / стационарни и мобилни | M |
| - Интернет – Клиентите да имат възможност да звънят през Сайта на компанията | M |
| Обаждания през Skype | O |
| * През мобилната апликация, чрез натискане на бутон | M |
| **23** | **Осъществяване на обаждания** | **Възможност агентите да осъществяват изходящи обаждания** | M |
| - външни (до клиентите) | M |
| - вътрешни чрез вътрешната централа на фирмата (до колеги) | M |
| **24** | **Телефонен номер на обаждащия се (Caller ID)** | Възможност на агентския екран и / или телефон да се вижда номера на обаждащия | M |
| **25** | **Телефонен номер на обаждащия се при изходящи обаждания (Outbound caller ID)** | Възможност да се избере най-подходящия телефонен номер, който да се визуализира към получаващия обаждането, когато се извършват изходящи обаждания от Софийска вода АД.  Например:  Когато обажданията се извършват от Телефонния Център, телефонния номер на Телефонния Център да се визуализира. | O |
| **26** | **Управление на обажданията** | Позволява на агентите да контролират функции като трансфер на обаждания, задържане на разговора, без звук, затваряне и т.н. чрез натискане на бутони на агентския  екран.  Когато обаждането е поставено на Изчакване, Без звук или Трансфериране, клиентът да чува музика. | M |
| **27** | **Опашки на обажданията (Call Queues)** | 1. Когато обаждането е в опашката клиентът да чува съобщение | M |
| 2. Възможност за персонализиране на съобщението чрез избор от различни възможности за музика или на предварително записани съобщения, които да предоставят релевантна информация за фирмата, докато клиентът чака в опашката. | O |
| 3. Вътрешни ресурси (ИТ и / или КЦ администратор да имат възможност да извършват промени без или с минимална външна помощ. | M |
| **28** | **Запис на обажданията** | 1. Запис на входящи и изходящи обаждания и съхраняване на записите за минимум 1 година | M |
| 2. Възможност за прослушване на записаните обаждания по всяко време чрез филртиране на съответните обаждания по различни критерии като: по агент, по кампания, по Телефонен център | M |
| 3. В избрания списък за всяко обаждане да се визуализира типа на обаждането (входящо / изходящо), номера на обаждащия, агент #/ име, начална дата и час, крайна дата и час, продължителност на обаждането, продължителност на разговора, време за обслужване. Възможност за сортиране и филтриране по избраните критерии. | M |
| 4. Възможност за запис на екрана (screen recording). Записите да бъдат съхранявани минимум 1 месец. | A |
| **29** | **Мултимедия база данни на контактите в КЦплатформата** | При нов входящ контакт да се създава автоматично запис:  - канал за комуникация  - тип на контакта – входящ / изходящ  - име на агента (който е обслужил контакта)  - начало / дата, час  - край / дата, час  - код за разпореждане  - статус на код за разпореждане  - бележки  - празни полета с възможност за редактиране (агентите да добавят например клиентски номер при необходимост) | O |
| 2. Въведените от агент данни да бъдат съхранени към съответния контакт (например разпореждане за контакт, бележки към контакт) | O |
| 3. Системата да търси в базата данни за телефон на клиента и / или имейл / клиентски номер. В случай, че клиентът не съществува в базата данни, системата създава нов запис за клиента, както и нов контакт и запис на отговора. Контактът се затваря автоматично. | O |
| **30** | **Кодове за разпореждане (Call Disposition Codes) и бележки към обажданията** | 1. Кодове за разпореждане и бележки, които да отбелязват входящи и изходящи обаждания, нуждаещи се от проследяване с цел целия екип да е информиран. След всяко обаждане агентът може да избере / добави код за разпореждане и да добави бележка за съдържанието на обаждането (контакта). | O |
| 2. Възможност за промяна на статуса (например създаден, чакащ, приключен) – на база на предефиниран списък | O |
| 3. Възможност за създаване на толкова кодове, колкото налага бизнес необходимостта. Вътрешни ресурси (ИТ и / или КЦ администратор) да имат възможност да извършват промените без или с минимална външна подкрепа. | O |
| 4. Възможност за проследяване на информацията чрез филтриране на база на код за разпореждане, времеви период и т.н., както и да се извличат отчети. | O |
| 5. Възможност за редактиране на вече създаден код за разпореждане за клиент. | O |
| 6. При получено входящо обаждане, на база на номера на клиента всички въведени кодове за разпореждане / бележки за този номер да се появяват на екрана на агента. Да е налична възможност за филтриране. | O |
| 7. На екрана на агента – възможност за търсене по клиентски номер – наличните телефонни номера да се появяват с налична „Кликнете, за да се обадите“ възможност, както и останалата въведена информация. | O |
| **31** | **Бизнес часове** | **Възможност за конфигуриране на бизнес часове:** | O |
| - за телефонен номер / кампания / Телефонен Център | O |
| - Агентите да нямат възможност да се впишат в системата преди и след специфичен час | O |
| - Агентите да бъдат автоматично отписани от системата след специфичен час (часови период на база на конфигурирано правило) в случай, че все още са вписани. | O |
| Локални ресурси (ИТ и / или КЦ администратор) да имат възможност да правят промените без или с минимална външна подкрепа. | M |
| **32** | **Блокиране на входящи обаждания** | Възможност за създаване на черен списък, да се добавят / премахват номера от него по всяко време. Номерата в списъка ще бъдат с блокиран достъп до КЦ моментално. | M |
| **33** | **Кликнете за обаждане (Click-to-Call )** | Възможност за провеждане на изходящи обаждания директно от агентския интерфейс чрез кликване, на който и да е телефонен номер (бутон) | M |
| **34** | **Получаване на имейли** | 1. Получаване на имейли от Сайта на СВ | M |
| 2. Апликацията трябва да има възможност да получава контакти от Сайта на СВ и Мобилната апликация, като тези контакти трябва да се идентифицират по канал и това трябва да е отразено съответно и в отчетите. | O |
| 3. Контактите, които са със специфични теми, избрани от клиента, да бъдат получавани в Контактния Център и да не са видими във сайта. | O |
| 4. Останалата част от имейлите с тема, различна от предефинираните за Контактния Център, да останат в сайта за последваща обработка. | O |
| 5. Автоматично появяване на SAP апликация за входящ канал на комуникация на база на различни идентификатори за клиента като телефонен номер, клиентски номер, имейл. | O |
| 6. В случай, че контакт, предназначен за обслужване от Писмена кореспонденция, е насочен към Контактен Център – контактът да бъде пренасочен обратно към Сайта, за да се появи в списъка на Писмена кореспонденция като препратен / очакващ обработка. | O |
| **35** | **Обработка на имейли** | 1. Възможност агентите да:  Приемат входящ контакт  Изпращат отговор  Прикачват файл  Вмъкват темплейт или авто подпис  Препращат имейл  Приключват имейл  Проверка на правописа | M |
| 2. Възможност Администратор / Супервайзор да зададе „време за отлагане“ по подразбиране и неприключения контакт автоматично да се отваря наново, когато това време изтече. | O |
| **36** | **Получаване на чат** | Заявките за чат – от Сайта на компанията / Мобилната апликация чрез функцията за Web комуникация, агентите могат да комуникират директно с клиентите в реално време през интернет. | M |
| **37** | **Обработка на чат** | Приемане на входящ контакт  Преглед и актуализация на клиентската информация  Изпращане на автоматичен отговор – предефинирани отговори, изречения, които да инициират / приключат разговора.  Проверка на времето от последното действие на клиента и дали в момента клиентът пише съобщение  Отговор до клиента (имейл или телефонен разговор), ако е необходима по-голям обем информация или допълнителни доуточнения  Приключване на сесията  Проверка на правописа | M |
| **38** | **Обаждания към системата за автоматичен отговор - САО (IVR)** | 1. Автоматично самообслужване – клиентът взаимодейства със системата, за да получи информация без да говори с агент и / или директно да се обади на агент. | M |
| 2. Възможност за конфигуриране на менюта на системата изцяло в системата. | M |
| 3. Възможност за прилагане на предварително записани файлове за съобщения и информация. | M |
| 4. Възможност за запис на персонализирани съобщения от интерфейс или от текст – към – реч софтуер, който автоматично да генерира съобщение в системата. | M |
| 5. Възможност да се променя / добавя / премахва САО информация към специфично меню толкова често, колкото се налага, включително и от агентите в КЦ; Възможност да се променя реда на съобщенията. Новодобавеното съобщение да не се записва върху вече съществуващо.  Например:  Днес в 9:00 в съответното меню на САО е записано съобщение за прекъсване на водоподаването, засягащо 10 домакинства.  В 10:00 е добавено ново съобщение за прекъсване на водоподаването, засягащо 3000 домакинства.  Агентът да има възможност да постави второто съобщение на първо място в списъка така, че когато клиент избере това меню, да чуе първо информация за спирането на водоподаването, засягащо по-голям брой домакинства, а след това да чуе и следващата записана информация за други спирания. | O |
| 6. Възможност чрез САО да се предостави на клиента информация, която съдържа данни от SAP.  Например:  Меню „Баланс“  За да чуе информация за своя баланс, клиентът трябва да въведе клиентския си номер.  Системата проверява дали този номер съществува в базата данни. Ако съществува и клиентът има само една договорна сметка, системата взема данни за текущия баланс от САП базата данни и дава съответната информация на клиента. | O |
| 7. САО анкета за получаване на обратна връзка от клиента – предварително записан автоматичен въпросник, чрез който клиентът да отговори на въпросите чрез натискане на числа от клавиатурата на телефона. На клиента се предоставя възможност да даде обратна връзка чрез САО (без необходимост агент да прехвърли клиента към анкетата) като автоматично се прехвърля към анкетата след приключване на обаждането. | O |
| 8. Обратно обаждане на разговори в опашката (Queue Callback) | M |
| Когато клиент се обажда на „Софийска вода“ АД и няма свободни агенти, обаждането се изпраща като чакащо към опашката. Веднъж подредено в опашката от чакащи обаждания, първото съобщение, което клиентът ще чуе ще бъде „Съобщение за обратно обаждане“, което ще му предостави възможност да избере дали да остане в опашката и да изчаква свързване с агент или да поиска обратно обаждане. Ако избере „обратно обаждане“, клиентът ще чуе подходящо съобщение. След това той може да затвори и да очаква обратно обаждане. Системата ще позвъни на номера, от който клиентът се е обадил. Следващият свободен агент ще получи обаждане (искане за обратно обаждане). Цялата информация за клиента, който е избрал обратно обаждане, ще се появи на екрана на агента, подобно на обикновено обаждане. Когато заявката за обратно обаждане се изпълни от системата, агентът отговаря на заявката по същия начин, по който би отговорил на обикновено входящо обаждане. Системата автоматично ще избере клиента, който е заявил обратно обаждане и ще го свърже с агента. | M |
| - Когато клиентът избере опцията за обратно обаждане – да има възможност да запише / остави съобщение | O |
| 9. Налична тестова среда – всички промени първо да се правят в тази среда, преди да бъдат преместени към оперативната система | M |
| 10. Вътрешни ресурси (ИТ и / или КЦ администратор) да имат възможност да правят промени в САО без или с минимална външна подкрепа. | M |

**2.1.3.Изисквания, отнасящи се до изходящата комуникация**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Изисквания** | **Описание** | **Приоритет** |
| 39 | **Изходяща кампания** | **Администраторите създават Изходящи кампании, използвайки клиентска база данни, персонализирани скриптове и настройки, които определят как обажданията ще бъдат разпределени и представени на агентите със специфичен набор от умения (skills). На база на това как Администраторът е конфигурирал кампанията, обажданията могат да се извършат от системата или от агент, като контактите се подават към агент автоматично или с време за преглед на информацията.** | M |
| 1. Възможност клиентите да се контакват (избират) ръчно | M |
| 2. Възможност за използване на Автоматично избиране (Auto dialer) , който да обхожда лист с данни за контакт, да разпознава, че се е свързал с автоматичен секретар, факс, сигнал за заето и да пропуска контакти с телефонни номера, маркирани като „да не се контактва“, за да осигури съответствие с определени регулации и автоматично да коригира обажданията на база на предварително зададени бизнес правила | M |
| 3. Автоматично избиране с преглед на информацията „натисни, за да се обадиш“ (preview aoutodialer and click to call option) – агентите преглеждат наличната информация за клиента чрез появяващ се САП екран и взимат решение кога да направят обаждането – „натисни, за да се обадиш“ опцията е налична | О |
| 4. Автоматично избиране чрез предсказване (Predictive auto dialer) – набира списък с телефонни номера в едно и също време, докато получи отговор и свързва обажданията със свободните агенти. | M |
| 5. Автоматично избиране с (Power auto dialer) – автоматично извършва изходящи обаждания, когато агент стане свободен. Ако клиентът не отговори на обаждането, системата избира следващия контакт. | O |
| 6. САО / гласова емисия – възможност за доставяне на съобщение за специфична изходяща кампания, без да се говори с клиентите.  Например – списък с длъжници, чието просрочие е до 10 дни – САО напомнящо съобщение ще бъде пуснато, когато системата за автоматично избиране се свърже с клиента. | M |
| 7. В зависимост от съответната изходяща кампания – възможност да се присъедини към най-подходящия тип система за автоматично избиране | M |
| 8. Администраторът да има възможност да импортва списък за обаждания и да проследява текущото му състояние | M |
| 9. Администраторът да има възможност да филтрира списъка за избиране и да коригира конфигурацията дори в момент, в който кампанията тече | M |
| 10. Автоматично връщане на обаждането – когато телефонната линия е заета, автоматично да се прави второ обаждане, когато линията се освободи | O |
| 11. Запис на разговорите – възможност да се записват всички разговори (По кампания, агент и т.н., подобно на входящите разговори / Изисквания, отнасящи се до изх. Комуникация – т.8) | M |
| 40 | Динамичен телефонен номер (Dynamic Caller ID) | Възможност да се представят различни номера като телефонен номер на обаждащия се | M |
| 41 | Кодове за разпореждане и бележки | Възможност да се маркират обаждания и да се добавят бележки –също като при входящите обаждания / Изисквания, отнасящи се до изх. Комуникация – т.10 | O |
| 42 | Изходящи анкети | 1. Възможност за използване на маркетингови скриптове – операторите, обслужващи кампанията, могат да използват маркетингови скриптове (анкети), в които да попълват и изпратят информацията, получена от клиента. | O |
| 2. Възможност резултатите от анкетата да се извличат в excel файл.  C:\Users\VDineva\AppData\Local\Temp\surveis (2).png | O |

**2.1.4. Изисквания, отнасящи се до маршрутизирането на контактите**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Изисквания** | **Описание** | **Приоритет** |
| 43 | Автоматично разпределение на обажданията | 1. Разпределя входящия трафик към определен активен агент / група от активни агенти или към САО на база на избраната от клиента опция от менюто на САО | M |
| 2. Създава различни опашки от чакащи за обслужване контакти за различните екипи от агенти | M |
| 44 | Система за автоматичен отговор -САО (IVR) | 1. САО с множество нива (Multi-level IVR) | M |
| 2. Менютата да водят към определена кампания, клиентска информация, друго – на база на бизнес правила | M |
| 45 | Маршрутизиране на база на скилове | 1. Осигурява всеки контакт (обаждане, чат, имейл) да бъде обслужен от най-подходящия агент | M |
| 2. Възлага контакти на определени агенти или екип на база на предварително зададени правила | M |
| 3. Възможност за конфигуриране на правилата толкова често, колкото е необходимо | M |
| 4. Вътрешни ресурси (ИТ и/или Администратор / Супервайзор) да имат възможност да създават / редактират правилата без или с минимална външна поддръжка | M |
| 46 | Маршрутизиране и приоритизиране на опашката | 1. Възможност за управление на опашката от контакти, чакащи обслужване, на базата на предварително зададени бизнес правила, време за чакане, лимит за чакане и т.н. – определя кой контакт в опашката, на база на приоритизация, трябва да се насочи към агент, когато агентът се освободи | M |
| 2. Време за чакане – максималното време, през което системата чака обаждането да бъде прието от агент. След този времеви период обаждането ще се пренасочи към функцията „Обратно обаждане“ (Queue call back| | M |
| 3. Лимит за чакане – в случай, че клиентът избере да остане в опашката (функцията „Обратно обаждане“) – максималното време, което системата чака обаждането да бъде прието от агент. След този времеви период системата ще разпадне връзката с клиента. Преди разпадането системата ще предложи на клиента да остави съобщение (Гореща линия). | O |
| 4. Възможност за управляване на опашката от имейли и чат съобщения на база на предварително зададени бизнес правила, време за чакане, лимит за чакане и т.н. – определя кой контакт в опашката, на база на приоритизация, трябва да се насочи към агент, когато се освободи. | M |
| 47 | Избор на оператор при изходящи обаждания (LCR) | Избор на насоката при изходяща комуникация на база на минимален разход. | M |

1. **2.1.5.Изисквания, отнасящи се към Екрана на агентите**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Изисквания** | **Описание** | **Приоритет** |
| 48 | Панел – Контрол на обажданията | Базиран на бутони – агентът да контролира телефонните функции чрез натискане на бутон, включително възможността да задава кодове за разпореждане. | M |
| 49 | Панел – кодове за прекъсване | 1. Възможност агентите да избират работен статус на база на дейността им в момента (вписване / отписване, в готовност, не в готовност, пауза и т.н.) | M |
| 2. Възможност Супервайзорите да променят имената на статусите по подразбиране и също да дефинират нови статуси като „прекъсване“, „среща на екипа“, „обяд“, „обучение“ и т.н. | M |
| 50 | Панел – Приключване (wrap) | 1. Възможност агентите да избират режима на приключване, като преглед на информацията, създаване на работна заявка и т.н. | M |
| 2. Възможност Супервайзорите да променят имената на статусите по подразбиране и да добавят нови статуси, както и да премахват статуси | M |
| 51 | Панел –Телефонен Център / Кампания / Скил | 1. На агентския екран да се показва релевантна информация на база на това към кой Телефонен Център / Кампания / Скил е назначен агента | M |
| 2. В случай, че Супервайзор назначи агент към нова кампания / скил и т.н., информацията на екрана на агента да се опреснява автоматично | M |
| 3. Да избира кампанията от списъка с кампании, към които е назначен, за да допълни информацията за контакта. | M |
| 4. Да избира Телефонен Център от списъка с Телефонни Центрове, към които е назначен, за да допълни информацията за контакта. | M |
| 52 | Лента със статус на контактите | 1. Възможност да приеме / освободи контакта | M |
| 2. Появява се таймер, отчитащ времето по време на контакта | M |
| 3. Екрана на агента се разширява, за да покаже детайли за клиента от мултимедия базата данни, включително история на контактите | O |
| 53 | Имейл и чат комуникация | Приетите входящи контакти се появяват и са достъпни за обработка в отделен панел, който не припокрива секцията с клиентските контакти | O |
| 54 | Агентско искане за съдействие от супервайзор | 1. Когато е необходимо съдействие от супервайзор, агентът може да натисне бутон/и СЪДЕЙСТВИЕ, за да се свърже с определения супервайзор – за по-голяма ефективност би било добре да има такъв бутон, предназначен за всеки отделен супервайзор. | O |
| 2. Бутонът за съдействие се използва в случай, че агент изисква незабавно съдействие от супервайзор по време на разговор. Например, ако агентът говори с клиент и не е сигурен за определена информация, той може чрез бутона да присъедини супервайзора към разговора моментално. Обаждащият се клиент не е поставен на изчакване, когато супервайзорът е свързан конферентно в случай на спешност. Агентът натиска „Тихо“ в лентата за контрол на телефона, добавя супервайзора към разговора и супервайзора може да посъветва агента без клиентът да знае. Супервайзорът може да натисне Край на разговора, за да напусне обаждането. Агентът също може да натисне „Тихо“ отново, за да се чува с клиента. | O |
| 3. В случай, че супервайзор е зает с друг разговор или агент, поискал съдействие, или е вписан в системата като агент – да уведомява агента, който е поискал съдействието. | O |
| 55 | Панел – Бързи връзки | Лента с икони на линкове към сайтове, използвани като допълнителен инструмент за обработване на контактите | M |
| 56 | Панел – Често задавани въпроси | 1.Лесен за навигиране и търсене инструмент, достъпен за редактиране от Супервайзор и доставящ на агентите полезна информация / отговори на често задавани въпроси | M |
| 2.Организацията на информацията да бъде под формата на папки, подпапки, файлове, подфайлове с възможност за разлистване/разширяване  Да има възможност информацията да бъде под формата на текст, снимки, файлове,таблици и т.н. според бизнес необходимостта.  Да няма ограничение в размера на информацията, като дължина на текст, размер на файла / снимката-битове. Екранът, в който се визуализира информацията да бъде достатъчно голям за да се избегне в максимална степен скролване за де се обхване информацията (препоръчителен е размера на 1 ppt страница) | O |
| 3. Секцията да бъде достъпна чрез натискане на бутон  C:\Users\VDineva\AppData\Local\Temp\FAQ (2).png | O |
| 57 | Панел – информация за клиента (Мултимедия база данни) | 1. Детайли за клиента – преглед и редактиране на информация за клиента | O |
| 2. Търсене на клиент – в мултимедия базата данни чрез използване на налични идентификатори | O |
| 3. Търсене на контакт – в мултимедия базата данни чрез използване на налични индикатори, включително кодове за разпореждане. | O |
| 4. Сортиране и филтриране на информацията | O |
| 58 | Панел – Табло (Dashboard) | 1. Визуализиране на агентския екран на информация във връзка с ключови показатели, счетени от КЦ мениджмънт за най-подходящи (например брой контакти чакащи в опашка за канал, пропуснати обаждания, обслужени обаждания, обаждания към САО и т.н.) | O |
| 2. Възможност информацията да бъде визуализирана като таблица или графика | O |
| 59 | Сигнали за входящи контакти | Агентският екран да дава визуални сигнали, когато се появи входящ контакт | M |

**2.1.6.Изисквания, отнасящи се за Супервайзорски/Мениджърски екран**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Изисквания** | **Описание** | **Приоритет** |
| 60 | Управление на контактите | 1. Възможност да се управляват (създава, променя, трие) правилата за маршрутизиране на контактите | M |
| 2. Да добавя, редактира, преглежда и трие Телефонен Център / Кампания / Агентска група / Агент | M |
| 3. Възможност да присъединява, премахва, променя агентите към различните скилове, да променя агентските приоритети, типовете контакти, присъединени към даден агент. | M |
| 4. Възможност за управление на приоритизирането на каналите, налични за потребител (например – да не получава чат, ако в момента разговаря по телефона) | M |
| 61 | Дисплей в реално време | 1. Да виждат всички агенти и техните статуси | M |
| 2. Да виждат и редактират агентски реквизити, включително скиловете, към които агента е присъединен | M |
| 3. В скил частта – да създава ново временно „агент към скил“ назначаване и да променя приоритетите на скиловете, вече назначени към агентите | M |
| 4. Отчети в реално време – възможност да се генерират при необходимост и за избор на времеви диапазон, агенти, кампании, опашки, канал на контакта и т.н. | M |
| 5.Цветово кодирано табло – възможност за конфигуриране на лимити на ключови показатели, които ще променят цветовете си при стойности над лимита, за да уведомят супервайзора за проблем | O |
| 6.Статус на Агентите – дава възможност на супервайзорите да наблюдават статусите в реално време | M |
| 7.Статистика за агентите – включително персонализиран изглед на представянето във връзка с обажданията на всички агенти и агентски групи | M |
| Опашка – Статус на опашката в реално време | M |
| 62 | Осигуряване на качеството | Прослушване на записаните разговори – възможност за филтриране по агент / дата / време на разговор | M |
| 63 | Обучение (Whisper coaching) | Дава възможност на супервайзорите да се включат в реален разговор и да говорят с агента без обаждащия се да знае – (за обучение на нови агенти). Супервайзорът може да говори с агента по телефона без клиента да чува разговора. | O |
| 64 | Изходящи кампании | 1. Да импортва и експортва списъци в съществуваща кампания, да филтрира списъците за избиране, както и да добавя данни ръчно | M |
| 2. Да определя сетинги за кампанията | M |
| 3. Да наблюдава прогреса и резултатите за кампанията | M |
| 65 | Често задавани въпроси | Възможност да гледа, преглежда, редактира секцията с въпроси и отговори на всяко ниво (папка / подпапка / текст) | M |
| 66 | Отчети | Достъп до панела за отчети | M |

**2.1.7.Изисквания, отнасящи се до Доклади**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Изисквания** | **Описание** | **Приоритет** |
| 67 | Доклади в реално време | | M |
| 68 | Исторически доклади | | M |
| 69 | Персонализирани доклади | | M |
| 70 | Предварително създадени доклади | | M |
| 71 | Агентски доклади | | M |
| 72 | За всички типове доклади | 1. Възможност за избор на най-подходящия измерител / ключов индикатор за всеки тип доклад | M |
| 2. Библиотека с обяснения за значението на всеки измерител и ключов индикатор и начина, по който се изчислява | O |
| 3. Възможност за избор на времева рамка за отчетите, за които е приложимо | M |
| 4. Стъпката на времевия диапазон да бъде от 10 минути до 1 час в рамките на избраната дата, в случай че доклада е на база час. (Например – получени обаждания на всеки 10 минути, 20, 30 и т.н. до 60 минути – в зависимост от избрания период) | O |
| 5. Експорт на данни – възможност за избор на формат (xls, xlsx, csv, etc.) | M |
| 73 | Измерители, ключови показатели, шаблони | Списък от минимално необходими измерители и ключови показатели и шаблони на доклади, приложени след т.73 по-долу. Тези доклади трябва да бъдат разработени по време на внедряването на платформата (фаза 1). | O |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Предефинирани доклади към точка 73 по-горе.** |  |  |  |  |
| Доклад 1 |  |  |  |  |
| **Месечен доклад** | Ян | Фев. | Март | Април |
| Бр. на предложени контакти (offered contacts) - обслужени от агент или IVR, както и пропуснати, без обажданията, приключени в IVR преди избор на меню или изчакване на оператор+чат+имейл |  |  |  |  |
| Бр. обслужени контакти |  |  |  |  |
| Пропуснати контакти от оператор (бр.) |  |  |  |  |
| % Пропуснати обаждания |  |  |  |  |
| Брой предложени обаждания |  |  |  |  |
| Брой обслужени обаждания |  |  |  |  |
| Обслужени обаждания от оператори (бр.) |  |  |  |  |
| Обслужени обаждания от оператор (%) |  |  |  |  |
| Обслужени обаждания от IVR (бр) |  |  |  |  |
| Обслужени обаждания от IVR (%) |  |  |  |  |
| Обслужени обаждания от обратно обаждане (бр) |  |  |  |  |
| Обслужени обаждания от обратно обаждане (%) |  |  |  |  |
| Обслужени обаждания от оператор към всички предложени обаждания |  |  |  |  |
| Пропуснати обаждания от оператор (бр.) |  |  |  |  |
| Пропуснати обаждания от оператор (%) |  |  |  |  |
| Средно време за връзка с оператор |  |  |  |  |
| Средна продължителност на обаждания |  |  |  |  |
| Среден брой обаждания на ден, на човек |  |  |  |  |
| Брой изходящи обаждания |  |  |  |  |
| Брой получени интернет контакти (e-mails) |  |  |  |  |
| Интернет контакти отговорени в рамките на Ниво на обслужване |  |  |  |  |
| Отговорени след Ниво на обслужване |  |  |  |  |
| Средна скорост на отговор |  |  |  |  |
| Чакащи контакти |  |  |  |  |
| Ниво на обслужване |  |  |  |  |
| % пропуснати имейли |  |  |  |  |
| Брой получени интернет контакти (чат) |  |  |  |  |
| Интернет контакти отговорени в рамките на Ниво на обслужване |  |  |  |  |
| Отговорени след Ниво на обслужване |  |  |  |  |
| Средна скорост на отговор |  |  |  |  |
| Чакащи контакти |  |  |  |  |
| Ниво на обслужване |  |  |  |  |
| %пропуснати чатове |  |  |  |  |

Доклад 2

|  |
| --- |
| **Дневен доклад за обаждания** |
| Общо входящи обаждания |
| Общо предложени обаждания |
| Бр. обслужени от агент |
| % обслужени от агент към Предложени обаждания |
| Бр. Обслужени от IVR |
| % sОбслужени от IVR към Предложени обаждания |
| Бр. IVR - меню 1 |
| % към обслужени от IVR |
| Бр. IVR - меню 2 |
| % към обслужени от IVR |
| Бр. IVR - меню 3 |
| % към обслужени от IVR |
| Средно време на входящ разговор |
| Пропуснати обаждания ( без приключени в IVR и обратно обаждане) |
| % Пропуснати обаждания |
| Обаждания обслужени до хх сек. |
| Ниво на обслужване |
| Обаждания на Гореща линия (след максималното време за изчакване) |
| Обратни обаждания (изходящи Call back calls) |
| % Обратни обаждания към Предложени обаждания |
| Средно време за изчакване |
| Средно време за прекратяване ( Avg abandanend time) |
| Средно време за свързване с оператор |
| Средно обслужени обаждания за час |
| Бр. Изходящи обаждания |
| Средно време на изходящ разговор |
| Средно обслужени изходящи обаждания за час |
| Среден брой обаждания на час - входящи и изщодящи |

Доклад 3

|  |
| --- |
| **Дневен доклад за e-mails** |
| Бр. Получени |
| Бр. Изпратени |
| Бр. Чакащи |
| Бр. Изпратени, но недоставени (проблем) |
| Средно време за обработка |
| Средно време за изчакване |

Доклад 4

|  |
| --- |
| **Дневен доклад за чат** |
| Бр. Получени |
| Бр. Изпратени |
| Бр. Чакащи |
| Средно време за обслужване |
| Средно време за обработване |
| Средно време за изчакване |

Доклад 5

|  |
| --- |
| **Дневно - Контакти, обозначени с кодове за разпореждане** |
| Маркирани контакти / телефонен номер |
| Код за всеки контакт |
| Създаден на / дата, време |
| Краен срок / дата и време |
| Статус - създадени, чакащи, затворени |
| Статус променен от: |
| \* Създаден / Агент |
| \* Променен / Агент |
| \* Затворен / Агент |
| \* Дата / време |
| Продължителност - от създаване до затваряне |
| Клиентски детайли от контакти - добавени от агент |
| Бележки |

Филтри

|  |
| --- |
| 1. По дата - начална дата - крайна дата |
| 2. За период от време - 10 мин, 20, 30 и т.н. |
| 3. За агент |
| 4. За Агентска група |
| 5. За кампания |
| 6. За телефонен център |
| 7. Вид контакт |
| 8. Направление/ входящи; изходящи |
| 9. Продължителност - между ХХХ и ХХХ, повече от ХХХ |
| 10. ID на обаждащ се |
| 11. Агентски телефонен номер |
| 12. Запис / ID на контакт |
| 13. Тема (e-mails) |
| 14. От / Име (e-mails) |
| 15. От/ E-mail адрес (e-mails) |
| 16. До / Име (e-mails) |
| 17. До / E-mail адрес (e-mails) |
| 18. Статус |
| 19. Кодове за разпореждане |

|  |
| --- |
| **Минимални изисквания за наличието на параметри за проследяване** |
| **параметри и КИП за ТЦ** |
| **Обаждания - входящи** |
| 1. Общ брой обаждания |
| 2. Бр. на предложени обаждания (offered calls) / обслужени от агент или IVR както и пропуснати, без обажданията, приключени в IVR преди избор на меню или изчакване на оператор |
| 3. Бр. обслужени от агент обаждания |
| 4. Бр. обаждания обслужени от IVR |
| \* по IVR меню (прекъсване на водоподаването, сметки, отчитане на водомери, обратно обаждане, гореща линия) |
| \*Общ бр. обслужени от IVR (клиентът е избрал меню) |
| 5. Бр. пропуснати обаждания (без обаждания, които са приключени в IVR преди да бъде избрано меню или избрано "Свързване с оператор"/изчакване за свързване с оператор) |
| 6. Бр. обаждания, приключени в IVR (без избор на IVR меню или връзка с оператор) |
| 7. Време, до което е затворил абоната (Abondoned time) за обаждания, приключени в IVR |
| 8. Продължителност на разговор обслужен от агент - за разговор |
| 9. Средна продължителност на разговор - агенти |
| 10. Време за обслужване (изчакване за свързване с агент) |
| 11. С Продължителност на разговор обслужен от IVR |
| 12. Средна продължителност на разговора - IVR |
| 13. Време, до което е затворил абоната за пропуснати обаждания - за обаждане (Abandonend time per call) |
| 14. Средно време за прекратяване ( Avg abandanend time) |
| 15. Бр. обаждания обслужени до пределното време за Нивото на обслужване |
| 16. Време за изчакване |
| 17. Средно време за изчакване |
| 18. Ниво на обслужване |
| 19. % Пропуснати обаждания |
| 20. Обозначени обаждания (кодове за разпореждане) |
| 21. Обратни обаждания от функцията "Обратно обаждане" (Call back calls), които са оставили ние съобщение |
| 22. Обаждания приключили в Гореща линия, които са оставили съобщения |
| 23. Резултати от проучване удовлетвореност на клиентите от IVR |
| 24. Телеком оператор обслужил обаждането |
| **Обаждания - изходящи (изходящи къмпании)** |
| 1. Статус |
| \* успешен |
| \* неуспешен |
| \* зает |
| \* факс |
| \* грешен тел. номер |
| 2. Бр. избирания на тел.номер до достигане на определения статус |
| 3. Време за обслужване |
| 4. Средно време за обслужване |
| 5. Продължителност на разговора |
| 6. Средна продължителност на разговора |
| 7. Телеком оператор обслужил обаждането |
| **Параметри и КИП за агентите** |
| 1. Вписване на агент |
| \* вписване - дата/ час |
| \* отписване - дата / час |
| \* Продължителност на вписването |
| 2. Време за почивка- дата, час, вид |
| 4. Време на приключване- дата, час, вид |
| 5. Средно време за почивка |
| 6. Средно време за приключване на задачата |
| 7. Време при изпълнение/завършване |
| 8. Средно време при изпълнение/завършване (Avg wrap time) |
| 9. Входящи контакти |
| 10. Изходящи контакти |
| 11. Време за обработка |
| 12. Средно време за обработка |
| 13. Обслужени контакти за период |
| 14. Общо време за обработка |
| 15. Средно време за обработка - според вида контакт |
| 16. Средно време за реакция на агент - входящ контакт |
| 17. Общо време за реакция |
| 18. Уползотворяване на работното време КПД |
| **E-mails** |
| 1. Бр. получени и-мейли |
| 2. Бр. отговорени и-мейли |
| 3. Общ бр. обработени и-мейли |
| 4.Общ брой и-мейли (включително очакващи отговор) |
| 5. Статус |
| \* получени |
| \* изпратени |
| \* чакащи |
| \* неизпълнени (проблемни, като грешен и-мейл адрес) |
| \* неотворени |
| 6. Време за обработка |
| 7. Средно време за обработка |
| **Разговори (Chats)** |
| 1. Бр. получени чатове |
| 2. Бр. обработени чатове |
| 3. Бр. прекратени чатове |
| 4. % Прекратени (пропуснати) |
| 5. Време, до което абонатът е напуснал чата без да бъде отговорен (Abondoned time) |
| 6. Ниво на обслужване |
| 7. Време за обработване |
| 8. Средно време за обработване |
| 9. Време за отговор (време за обслужване) |
| 10. Средно време за обработване |
| 11.% прехвърлени от чат към разговор |

**2.1.8.Изисквания, отнасящи се до интерфейса с други системи**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Изисквания** | **Описание** | **Приоритет** |
| 74 | SAP | cid:image007.png@01D1FE11.0B837A00  Автоматично появяване на SAP апликацията при входящ / изходящ канал за комуникация на база на различни клиентски идентификатори като телефонен номер, клиентски номер, имейл. | O |
| Стандартен конектор със SAP | O |
| Информация от САП, която да бъде представена в САО (IVR): Баланс, период на отчет / самоотчет на водомери – | O |
| 75 | Сайт и мобилна апликация | 1. Получаване на имейл контакти от сайта и мобилната апликация на „Софийска вода“ | O |
| 2. Контактите, въведени от клиентите през сайта или мобилната апликация, трябва да се трансферират към софтуера на контактния център на база на правилата, дефинирани в секция Изисквания отнасящи се до входящата комуникация / т.2 от Бизнес изискванията т. 2.1.  КЦ трябва да запази и показва идентификацията на източника на контакта; уебсайт или мобилно приложение. | O |
| Получаване чат контакти | M |
| Да се предостави детайлна информация как да се осъществи връзката между сайта и мобилната апликация като канали за комуникация със Контакт Център платформата | M |

**2.2. ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ**

При изготвяне на техническата оферта да се вземат предвид следните параметри:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Номер** | **Параметър** | **Описание** |
| 1 | Комуникационна инфраструктура | Необходимо е изграждане на изцяло ново решение за Контакт център , базирано на съвременни технологии:   * Комуникационна свързаност посредством Session Initiation Protocol (SIP); * Виртуална среда за инсталиране на сървърите; * Инсталиране на компонентите на решението в специализиран център за данни; * Агентите ще бъдат в офис, отдалечен от центъра за данни; * Мрежова свързаност - 100Mb/s MAN, между центъра за данни и офиса, в който са разположени агентите; * Използване на софтуерни и/или хардуерни IP телефони от агентите; * Защитна стена (Session Border Controller) между доставчика на комуникационна свързаност и решението.   Комуникационната свързаност, виртуалната среда, ОС и Базите Данни ще бъдат предоставени от „Софийска вода“ АД в съответствие с изискванията на доставчика. |
| 2 | Виртуална инфраструктура | „Софийска вода“ АД ще предостави виртуална инфраструктура, базирана на VMware 6.0. Тя се състои от следните компоненти:  Компоненти на текущата инфраструктура в „Софийска вода“ АД:   * Дисков масив Hitachi Data Systems HUS130; * Fibre Channel комутатори Cisco 9148; * Fibre Channel комутатори Brocade 300; * Cisco UCS Blade System; * Софтуер за сървърна виртуализация – VMware vSphere;   Софтуер за Backup на сървърната инфраструктура – Veeam Backup and replication. |
| 3 | Операционни системи. | „Софийска вода“ АД  ще предостави минимум ОС MS Windows 2012 R2 за всички компоненти на решението, използващи тази ОС. Ако доставчикът използва компоненти, работещи на друга ОС, той трябва да предостави лицензите за съответната ОС, както и софтуерната осигуровка на тези лицензи за целия срок на договора |
| 4 | Бази данни. | „Софийска вода“ АД  ще предостави БД MS SQL 2012 SP3 за всички компоненти на решението, използващи тази система от БД. Ако доставчикът използва компоненти, изискващи друга система от БД, той трябва да достави лицензите за съответната БД, както и софтуерна осигуровка на тези лицензи за целия срок на договора. |
| 5 | Лицензи за софтуерните компоненти на решението | Доставчикът ще достави всички необходими лицензи за предложеното решение, с изключение на тези, които ще бъдат предоставени от възложителя, описани в т. 4.2 до 4.4. Изпълнителят трябва да осигури софтуерна осигуровка на всички предложени от него лицензи за целия срок на договора |

**2.2.1.Изисквания за експлоатационна среда**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Изисквания** | **Описание** | **Приоритет** |
| 1. | Свързаност | 1. Комуникационна свързаност посредством Session Initiation Protocol (SIP); | М |
| 2. | Виртуална среда | 1. Да работи върху WMware 5.5 или по-нова | М |
| 1. Да работи върху MS Hiper-V | А |
| 3. | Операционна система | 1. Да работи минимум върху операционна система Windows 2012 R2 | M |
| 1. Да работи върху друг тип операционна система | A |
| 4. | Бази от данни | 1. Да работи минимум с база данни MS SQL 2012 SP3 | М |
| 1. Да работи върху друг тип база от данни. | А |
| 5. | Местоположение | 1. Инсталиране на решението в Център за Данни отдалечен от офиса, в който се намират агентите | М |
| 6. | Мрежова свързаност | 1. Да работи през MAN със скорост 100Mb/s | М |
| 7. | Крайни устройства | 1. Да работи със софтуерни телефони | М |
| 1. Да работи с хартдуерни телефони | А |
| 1. Клиентската част на приложението да е съвместима минимум с операционни системи Windows 7, 8.1, 10 | М |
| 8. | Работни Езици | 1. Всички менюта да бъдат на български. | А |
| 1. Да поддържа минимум още един език - английски | М |
| 9. | Архивиране | 1. Да позволява архивиране на групи от данни, които да се изваждат от системата. | М |
| 1. Архивираните данни да бъдат достъпни от интерфейс, подобен на оперативната среда. | О |

**2.2.2.Изисквания за наличност**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Изисквания** | **Описание** | **Приоритет** |
| 10 | Висока наличност на решението | 1. Да предоставя висока наличност, посредством вградените във виртуалната среда средства | М |
| 1. Да предоставя висока наличност посредством вградените в самото решение средства | А |
| 1. Възможност за включване в решение за възстановяване от бедствия и аварии | А |
| 1. Да предоставя възможност за резервно копиране – процедури и/ или инструменти за резервно копиране (backup) | M |

**2.2.3.** **Изисквания за сигурност**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **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 |
| 12 | Достъп до компонентите на системата | 1. Приложението трябва да бъде защитено с потребителско име и парола, използващи потребителското име и паролата от Активната Директория на „Софийска вода“ АД. 2. Възможност за съдаване на групи от потребители, с различни нива на достъп. 3. Потребителите трябва да могат да са част от няколко групи едновременно. | М |

**2.2.4.Технически изисквания за внедряване на софтуера**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Изисквания** | **Приоритет** |
| 13 | Конфигуриране, функционално тестване и верификация на системата по утвърден от Възложителя план | М |
| 14 | Миграция на конфигурацията, тестване и верификация на Контакт център системата | М |
| 15 | Пускане в експлоатация без функционални прекъсвания на работата на Контакт центъра | М |

**2.2.5. Изисквания за предоставени документи**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Изисквания** | **Описание** | **Приоритет** |
| 16 | Документация | 1. Документация с инструкции за инсталиране на системата (Installation Guide). 2. Документация за администриране на всички компоненти на системата (Admistration Guide). 3. Документация за използване на всички компоненти на системата (User Guide). 4. Документация, съдържаща описание на структурата на използваните бази данни. | М |

**3. ИЗИСКВАНИЯ ОТНАСЯЩИ СЕ ДО ГАРАНЦИЯ И УСЛУГИ ПО ПОДДРЪЖКА**

|  |  |
| --- | --- |
| 3.1. | ***Гаранция***  Платформата за КЦ да ползват 1 година безплатно гаранционно обслужване (безплатна поддръжка), което да включва:  1.1. Коригиране на грешки в програмирането (bug fixing);  1.2.Отстраняване на уязвимости, открити при периодично сканиране с корпоративен инструмент за оценка на уязвимостите  1.3.Обновяване на елементите от платформата в случай на необходимост - 1 година достъп до софтуерни ъпгрейди и ъпдейти  1.4. Разработване на менюта в Системата за автоматичен отговор (IVR) в случай на необходимост |
| 3.2 | ***Услуги по извънгаранционно обслужване в следващите три години от договора***  Ще се предоставят следните услуги:  2.1.Отстраняване на проблеми свързани с грешки в програмирането (bug fixing)  2.2.Отстраняване на уязвимости, открити посредством корпоративно решение за оценка на уязвимостите  2.3.Промяна във функционалността на платформата КЦ (corrective maintenance);  2.4.Обновяване на елементите на платформата КЦ в случай на необходимост.  2.5. Доставка и внедряване на ъпгрейди и нови версии (upgrades and new version)  2.6.Разработване или добавяне на нови функционалности по заявка от Възложител  2.7. Разработване на менюта в Системата за автоматичен отговор (IVR) в случай на необходимост |
| 3.3 | ***Споразумение за ниво на обслужване (СНО) в период от 4-те години след внедряването***  Изпълнителят ще гарантира правилното функциониране на платформата на КЦ. Всеки проблем ще бъде разрешаван в рамките на следните срокове.   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Nr.** | **Ниво на сложност** | **Време за действие** | **Време за поправяне** | **Приоритет** | | 3.3.1 | ***Максимум***  КЦ не може да изпълнява входящи / изходящи контакти  Няма връзка със сървърите | 0,5 час | 2-4 часа | М | | 3.3.2. | ***Голямо***  една или няколко основни функционалности на КЦ платформата не са достъпни или не функционират правилно:  Например:  Разпределението на обаждания и управлението на опашката, според изискванията, САО менюта не са достъпни, Записването на разговорите не функционира | 1 час | 2 – 4 часа | М | | 3.3.3. | ***Средно***  КЦ платформата като цяло функционира, но една незначителна функционалност не работи:  Например  Задаване на правила  САО конфигурации, включително и съобщения  Настройки на изходящи кампании  Липсващи данни в доклади  Статус на агент и/или бутони не работят | 1 час | до 24 часа | М | | 3.3.4. | ***Малко***  КЦ платформата като цяло функционира, но една незначителна функционалност не работи, както трябва:  Например  Пускане на доклади  Доклади в реално време  Доклади на работен плот  Функционалности за контрол на обаждания  SAP отваряне не се показва  FAQ секция не е възможно да се редактира | 1 час | 48 – 72 часа | М |   Крайните срокове започват да текат от момента, в който проблема е съобщен по e-mail / sms/ въведен билет през система за билети на Изпълнителя и Изпълнителят има достъп до хостинг сървъра на приложението. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Параметър | Брой служители | Коментар |
| Входящи обаждания (Inbound calls) | 23 | Работни места, обслужващи входящи обаждания |
| Изходящи обаждания (Outbound calls) | 22 | Работни места, обслужващи кампаниите за изходящи обаждания |
| Proactive Contact Voice | 1 | Изходящи кампании обслужени от IVR |
| Контакти през мобилно приложение | 4 | Работни места, обслужващи входящите контакти от мобилно приложение |
| Имейл | 4 | Работни места, обслужващи входящите контакти от имейл |
| Онлайн чат | 4 | Работни места, обслужващи входящите контакти от онлайн чат |
| Записване на обаждания | 45 | Работни места със записване на обажданията |
| Агентски интерфейс | 45 | Работни места с интерфейс за агенти за обслужване на всички канали за комуникация |
| Интерфейс за Супервайзор / Мениджър | 5 | Работни метса с интерфейс за Супервайзор / Мениджър |
| ИТ Администратор | 2 | ИТ поддръжка |

4. **ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**

* 1. Изпълнителят се задължава да предостави всички услуги, изискващи се съгласно Договора, в съответствие със стандартите за изпълнение, представени в офертата и най-добрите практики и методологии за изпълнение.
  2. Изпълнителят следва да предостави услугите съгласно програмата за изпълнение съгласувана с Възложителя, което не трябва да надвишава крайните срокове определени в чл. 5 от Проекто договора.
  3. Изпълнителят уверява, че услугите по Договора ще се предоставят от консултантите от списъка, предоставен в хода на процедурата, имащи изискващите се опит и познания при подобни проекти за разработка на уебсайтове и мобилни приложения. Каквато и да било промяна в списъка би била възможна само с предварителното съгласие на Възложителя, при условие, че предложеното заместване осигурява същите познания за използваните технологии и опит. За всяко забавяне при графика на изпълнение поради липса на консултанти на разположение, късни смени или смяна без знанието на Възложителя, ще бъде единствено отговорен Изпълнителя.
  4. Изпълнителят ще се съобразява с инструкциите на Възложителя и ще защитава добросъвестно интересите на Възложителя по всяко време.
  5. Изпълнителят следва да предостави услугите и продуктите съгласно изискванията по Договора, а когато те не са прецизирани, по начин, който ще бъде приет от Възложителя.
  6. Изпълнителят ще спазва и предприеме необходимото, за да може неговият екип и/или подизпълнители точно да спазват изискванията на действащото законодателство по отношение на здравословните и безопасни условия на труд и изискванията на Възложителя за безопасност по време на работа.
  7. Изпълнителят следва да извърши необходимите тестове на разработените функционалности преди да ги предостави за тестване от Екипа по проекта на Възложителя. Предварително ще бъде предоставен списък с тестови сценарии с необходимите инструкции за тестване.
  8. Изпълнителят следва да извърши необходимите действия и разработки за да получи интерфейса на контакт център платформата с външните системи, указани в техническите изисквания.
  9. В случай че Възложителят поиска допълнителна разработка, Изпълнителят е длъжен да изготви и изпрати ценова оферта на Възложителя за нужните човеко-часове за разработка на уебсайта или мобилното приложение, както и крайните срокове за изпълнение. Цената за човеко-час ще бъде цената, указана в ценовата таблица. Възложителят има право да приеме или откаже ценовото предложение. Ако ценовото предложение бъде прието от Възложителя, Изпълнителят ще бъде длъжен да изпълни дейностите, обект на ценовата оферта, при спазване на договорените условия. Ако допълнителните разработки се поискат по време на периода на изпълнение, времетраенето на тяхното осъществяване ще удължи подобаващо периода на изпълнение, при условие, че разработката се осъществява в договорения срок на реализация.
  10. За периода на поддръжка след пускането им в реална експлоатация, Възложителят следва да осигури услугите по поддръжка, указани в техническото изискване и ще предоставя на Възложителя единствено място за контакт при заявки, свързани с поддръжката. Заявките следва да се регистрират и решават съгласно споразуменията за нивата на обслужване, цитирани в подточка 3.3. от т.3 Изисквания отнасящи се до гаранция и услуги по поддръжка, от раздел А: Техническо задание предмет на договора.
  11. При молба от Възложителя, Изпълнителят ще бъде длъжен да предоставя консултации по отношение на използването и работата с контакт център платформата на място на територията на Възложителя, по телефона или имейл.
  12. Изпълнителят следва да поиска приемане на резултатите, определени за всеки етап от проекта, и ще има правото да получи плащането, свързано с всеки етап на проекта, след приемане на етапа, подписано от представителите и на двете Страни.
  13. Изпълнителят следва да поиска приемане на резултатите от възложените по т.4.12 допълнителни разработки и ще има право да получи плащането, свързано с възложената допълнителна разработка след приемането й, подписано от представители и на двете страни.

**5. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**

* 1. Възложителят следва да окаже на Изпълнителя необходимото съдействие по време на изпълнението на Проекта, чрез неговия собствен Екип по проекта под надзора на назначен Мениджър Проект. Екипът, работещ върху проекта, следва да осигурява комуникация на съответната бизнес и техническа информация, да извърши тестването на приложенията, да осъществява комуникация с представителите на външни доставчици за необходимите интерфейси.
  2. Възложителят следва да предостави необходимото място и оборудване за Екипа на изпълнителя в случай, че Екипът на Изпълнителя има нужда да работи в обектите на Софийска вода (предоставени за тази цел офиси, с мрежа и интернет връзка), както и място за работни срещи и други дейности, изискващи се от Проекта.
  3. Възложителят ще бъде отговорен за качеството на данните и информацията, предоставени на Изпълнителя с оглед разработката на контакт център платформата.
  4. В случай, че Изпълнителят не извърши прецизно възложената работа или работата има недостатъци, Възложителят ще има правото да откаже да я приеме или да плати част или цялото възнаграждение, докато Изпълнителят не изпълни задължението си по договора и не поправи недостатъците, също така и да приложи неустойки за закъснение.

1. **КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ**
   1. В хода на изпълнение на договора за техническа поддръжка, може да бъде споделена поверителна информация. Под "Поверителна информация" се разбира всяка техническа или не-техническа информация, включително, но не ограничена до: патенти и патентни заявки, собствена информация, техники, процеси, ноу-хау, формули, идеи, изобретения (независимо дали са или не са патентоспособни), софтуерни програми, бъдещите и предлаганите продукти или услуги от всяка от страните, финансова информация, списък на клиенти и информация за клиенти, информацията, свързана с активите на "Софийска вода" АД съхранявана в база от данни, бизнес и договорни отношения, служители, бизнес прогнози, информация по отношение на трети лица, фирмена информация и информация за разработване на продукти и данни (независимо дали са сведени или не до писмен формат и независимо от носителя, на който те се поддържат). Всяка такава поверителна информация остава изключителна собственост на "Софийска вода" АД .
   2. Изпълнителя се задължава :
   3. Да не използва никаква поверителна информация, собственост на "Софийска вода" АД за друга цел, освен при изпълнение на задълженията си по този договор, или ако това не е изрично разрешено по-долу;
   4. Да разкрива такава поверителна информация само на служители, които имат нужда да знаят такава Поверителна информация за целите на настоящия договор и които са в рамките на задължение за конфиденциалност не по-малко ограничително, отколкото изложеното тук .
   5. Да защитава такава поверителна информация от неоторизирано използване, достъп или разкриване по същия начин, по който защитава своя собствена подобна поверителна информация, но в никакъв случай с по-малко грижа, отколкото един разумно предпазлив бизнес;
   6. Да уведоми незабавно "Софийска вода" АД за реален или потенциален неразрешен достъп или използване на поверителна информация;
   7. Изпълнителят няма право да копира, да изнася, да споделя или да разпространява информация, съхранявана в информационните системи и бази данни на Възложителя по време на поддръжката на системата, предмет на договора за поддръжка. Ограниченията за оповестяване не се прилагат по отношение на информация, която е или ще стане общоизвестна или публично достъпна чрез липса на действие или бездействие от страна на получаващата страна .
   8. Разпоредбите по-горе ще важат и след изпълнение и прекратяване на договора

**7. ПРОЦЕДУРА ПО ПРИЕМАНЕТО**

* 1. Преди старта на Проекта, Изпълнителят следва да разработи с Възложителя детайлен план за изпълнение на проекта, с разпределение на задачите между проектния екип на Възложителя и този на Изпълнителя. Проектовите фази са следните:

71.1. Фаза 1 – внедряване на платформа за Контактен Център (без интерфейси с мобилно приложение и уебсайт) – инсталация, описание на изискванията за конфигурация, обучение на крайни потребители и на ИТ потребители. Тази фаза не трябва да надвишава 5 (пет) месеца продължителност от подписването на договора.

7.1.2. Фаза 2 – внедряване на интерфейс с Мобилно приложение и уебсайт – инсталиране, описание на изискванията за конфигурация, обучение на крайни потребители и ИТ потребители. Тази фаза не трябва да надвишава 4 (четири) месеца продължителност, считано от датата на възлагателното писмо от Възложителя.

7.1.3. Фаза 3 - Go – live (пускане в експлоатация)

7.1.4. Фаза 4 - Окончателно приемане и услуги по поддръжка - фазата ще вклюва протоколи за всички от гореспоменатите дейности.

* 1. Приемането на резултатите от дейностите и етапите на Проекта ще се извършват на база следните документи: документ за поетапно приемане и за окончателно приемане.
  2. Документът, удостоверяващ поетапното приемане, е документ, подписан от двете Страни, удостоверяващ, че част от Системата е тествана и за нея е установено, че съответства на договорените спецификации, или че дейностите, свързани с определена фаза на Проекта от Плана за изпълнение на проекта, са изпълнени задоволително и свързаните с тях резултати са валидирани от Възложителя.
  3. Документът за окончателно приемане е документът, подписан от двете Страни, удостоверяващ, че Платформата като цяло е тествана и за нея е установено, че отговаря на всички договорни изисквания. Окончателното приемане става в срока, съгласуван в Плана за изпълнение на проекта, но не по-рано от 3 месеца след пускането в реална експлоатация
  4. Контакт център платформата ще се счита за приета, ако всички изисквания по чл.2 и изискванията за конфигурацията са били изпълнени, няма значителни грешки, пречещи на функционалността на системата, и всички изискани резултати са изпълнени от Изпълнителя и валидирани от Възложителя.
  5. Приемането на допълнителни разработки е документ подписан от двете страни, удостоверяващ, че разработката е била тествана и валидирана като съответстваща на изисканите спецификации и техническа документация на разработката и е била предоставена на Възложителя.

1. **ПОДИЗПЪЛНИТЕЛ**
   1. Изпълнителят сключва договор за подизпълнение с подизпълнителите, посочени в офертата при участие в процедурата.
   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.
   3. Подизпълнителят трябва да докаже, че има подобен опит, изискващ се от Възложителя за частта от Договора, която му се възлага. Следва да се представят автобиографии на персонала, показващи изискващия се предишен опит. Възложителят си запазва правото да отхвърли Подизпълнител или да поиска замяната на персонала на Подизпълнител в случай, че не отговаря на изискванията за подобен предишен опит.
   4. Подизпълнителите нямат право да превъзлагат една или повече от дейностите, които са включени в предмета на договора за подизпълнение.
   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.
   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.
   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.
   8. Към искането по предходната точка изпълнителят предоставя становище, от което да е видно дали оспорва плащанията или част от тях като недължими.
   9. Независимо от възможността за използване на подизпълнители отговорността за изпълнение на договора за обществена поръчка е на изпълнителя.
   10. При обществени поръчки за **СТРОИТЕЛСТВО,** както и за **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.
   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:
       1. за новия подизпълнител не са налице основанията за отстраняване в процедурата;
   12. 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.
   13. При замяна или включване на подизпълнител изпълнителят представя на възложителя всички документи, които доказват изпълнението на условията по предходната точка.

*Забележка: За посочени в техническите спецификации конкретен стандарт, спецификация, техническа оценка, техническо одобрение, технически еталон, специфичен процес или метод на производство, конкретен модел, източник, специфичен процес, който характеризира продукта или услугата, търговска марка, патент, тип, конкретен произход или производство, да се чете „или еквивалент”.*

**РАЗДЕЛ Б: ЦЕНИ И ДАННИ**

## **ЦЕНОВИ ДОКУМЕНТ**

1. **ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**
   1. Цените на услугите, предложени в ценовите таблици, са в български лева, без ДДС и с точност до втория знак след десетичната запетая.
   2. Единичните цени по договора включват всички договорни задължения на Изпълнителя, било подразбиращи се или изрично упоменати.
   3. Всички Цени, посочени в ценовата таблица и ценовите листи, са постоянни за срока на договора, считано от датата на подписването му.
   4. Плащането за услугите от Ценовата таблица се извършва на база документи за поетапно и окончателно приемане (приемо-предавателен протокол) на проектовите фази (съгласно т.7 Процедура по приемането от Раздел А: Техническо задание - предмет на договора), както следва:

**1.4.1.** 70% (седемдесет процента) 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.

**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.

**1.4.3.** Цената за Фаза 2 се изплаща след подписване на документ за приемане на фазата.

* 1. 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.
  2. 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.

1. **НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ**
   1. След всяка извършена услуга, предмет на договора, съгласно изискванията на договора, Изпълнителят и Възложителят подписват без възражения приемателно-предавателен протокол.
   2. Изпълнителят издава коректно попълнена фактура в срок до 5 (пет) дни след извършване на валидиране на съответната фаза/ услуга по поддръжка и предоставяне на техническата документация, удостоверени с подписването без възражения от страна на Възложителя на приемо-предавателен протокол.
   3. Плащането се извършва съгласно чл.6 Плащане, ДДС и гаранция за изпълнение от раздел Г: Общи условия на договора.
2. **ЦЕНОВА ТАБЛИЦА**

**ЦЕНОВА ТАБЛИЦА**

| # | **Наименование** | **Цена в лева без ДДС**  **(с точност до втори знак след десетичната запетая)** |
| --- | --- | --- |
| П2.1 | Цена за софтуерни лицензи\* |  |
| П2.2 | Цена за внедряване на Контакт Център платформа (формира се от сумирането на цената по П2.2.1 и цената по П2.2.2) |  |
| П2.2.1 | *Цена за Фаза 1 - Внедряване на Контакт център платформа (без интерфейси с мобилно приложение и уебсайт)* |  |
| П2.2.2 | *Цена за Фаза 2 – Внедряване на интерфейс мобилно приложение и уебсайт* |  |
| П2.3 | Цена за тригодишна поддръжка на платформата |  |
| П2.4 | Цена за 1 (един) човекочас за допълнителни разработки\*\* |  |

\*Разходите за лицензи са на базата на предоставeна ценова листа, с описание на всеки лиценз необходим за работата с платформата и единичната му цена.

\*\*Разходите за дейности, свързани с допълнителни разработки по платформата, възложени по изрично задание на Възложителя в продължение на целия период на изпълнение на поръчката

Цената по показател П 2.1. не е включена в цената по показател П2.2.

Дейностите се възлагат от Възложителя по негово усмотрение, при необходимост и/или в съответствие със специфичните нужди на Възложителя.

Възнаграждението за допълнителни разработки е дължимо и се заплаща само след изрично възлагане на допълнителни дейности извън обхвата на техническата спецификация от страна на Възложителя и валидирането на тяхната реализация.

**Дата…………………… Участник:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**РАЗДЕЛ В: СПЕЦИФИЧНИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА**

**СПЕЦИФИЧНИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА**

1. **НЕУСТОЙКИ**
   1. В случай че Изпълнителят не изпълнява задълженията си по настоящия договор, Изпълнителят се задължава да изплати на Възложителя неустойка в съответствие с посоченото в този Раздел.
   2. Ако Изпълнителят не спази срока за Внедряване и поддръжка на платформа за Контакт център, съгласно т.6 от договора, то той дължи на Изпълнителя неустойка в размер на 1 % (един процент) от стойността на показател „П2.2:Цена за внедряване на Контакт Център платформа“ от Ценова таблицаза всеки ден закъснение, но не повече от 20% (двадесет процента) от стойността на показател П2.2.
   3. В случай че Изпълнителят забави внедряването на платформата за Контакт център с толкова дни, че Възложителят има право да получи максималния размер на неустойката по предходната точка, ще се счита, че Изпълнителят е в съществено неизпълнение на Договора, като в такъв случай Възложителят има право да прекрати едностранно Договора поради неизпълнение от страна на Изпълнителя и да задържи представената от него гаранция за изпълнение.
   4. В случай на неточно и /или изпълнение с лошо качество от страна на Изпълнителя на някоя от дейностите, съгласно Договора, включително и за допълнителни разработки, услуги по поддръжка, услуги в гаранционно или извънгаранционно обслужване, Възложителят има право да наложи неустойка в размер на 10% /десет процента/ от стойността на съответната неточно и /или изпълнена с лошо качество дейност. В случай че за неточно и /или изпълнената с лошо качество дейност няма отделна цена съобразно условията на договора, неустойката е в размер на 1% (един процент) от стойността на общата цена от Ценовата таблица, в рамките, на която се включва съответната дейност.
   5. Неустойките по точка 1.4. не се налагат за хипотезите по точка 1.7.
   6. В случай че Възложителят не може да отстрани последствията от неточно и / или изпълнение с лошо качество, Възложителят ще има правото да поиска друг изпълнител да ги отстрани за сметка на Изпълнителя или Възложителят да ги отстрани за своя сметка и да приспадне направените разходи, в случай, че Изпълнителят не заплати съответните разходи доброволно.
   7. Ако Изпълнителят не предостави услуги по поддръжка съгласно Споразумение за нивото наобслужване, съгласно Раздел А: Техническо задание, Възложителят ще начисли неустойки за всеки отделен случай както следва: 200 (двеста) лева за всеки час закъснение за ниво на сложност „максимум“ и „голямо“, 300 (триста) лева за всеки ден закъснение за ниво на приоритет „средно“ и „малко“.
   8. Изпълнителят следва да заплати дадена неустойка до 5 (пет) дни от получаването на писмено уведомление от Възложителя за налагането на съответната неустойка, като в случай че наложената неустойка не бъде изплатена Възложителят има право да я прихване от бъдещи насрещни фактури
   9. В случай че Изпълнителят едностранно прекрати настоящия договор, без да има правно основание за това, той дължи на Възложителя неустойка в размер на 20% (двадесет процента) от максималната стойност на договора без ДДС.
2. **САНКЦИИ, НАЛАГАНИ НА “СОФИЙСКА ВОДА” АД**
   1. В случай че в който и да е момент, във връзка с изпълнение на доставките 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**
   1. Възложителят не дължи лихви на Изпълнителя за периода, през който гаранцията е престояла при него.
   2. Възложителят ще освободи гаранцията за изпълнение след изтичане срока на договора или след прекратяване на договора поради изчерпване на стойността му, което събитие настъпи първо.
   3. Изпълнителят отправя исканията за освобождаване на гаранцията за изпълнение към контролиращия служител по договора.
   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.
   5. Всички разходи по гаранцията за изпълнение са за сметка на изпълнителя, а разходите по евентуалното им усвояване - за сметка на възложителя.
   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 изпълнитял. Изпълнителят е длъжен да поддържа стойността на гаранцията за изпълнение за срока на договора.
   7. В случай че стойността на гаранцията за изпълнение се окаже недостатъчна, изпълнителят 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.
   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 УСЛУГИ

РАЗДЕЛ Г: ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА ЗА УСЛУГИ

Съдържание:

Член Наименование

1. ДЕФИНИЦИИИ
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. “Възложител” означава “Софийска вода” АД, което възлага изпълнението на услугите по договора.
  2. “Изпълнител” означава физическото или юридическо лице, посочено в договора като изпълнител на съответните услуги, както и техни обединения, и неговите представители и правоприемници.
  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.
  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:
* Договор;
* Раздел А: Техническо задание – предмет на договора;
* Раздел Б: Цени и данни;
* Раздел В: Специфични условия;
* Раздел Г: Общи условия.
  1. “Цена по договора” означава цената/те, посочена/и в Раздел Б: Цени и данни
  2. „Максимална стойност на договора” означава пределната сума, която не може да бъде надвишавана при възлагане и изпълнение на договора.
  3. “Услуги” – означава всички услуги, описани в Раздел А: Техническо задание – предмет на договора.
  4. “Обект” означава всяко местоположение (земя или сграда), в което се предоставят услугите или е предоставено от Възложителя за целите на договора.
  5. “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.
  6. “Дата на влизане в сила на договора” означава датата на подписване на договора, освен ако не е уговорено друго.
  7. “Срок на Договора” означава предвидената продължителност на предоставяне на услугите, както е определено в договора.
  8. “Официална инструкция” означава възлагане, чрез което Възложителят определя началната дата на предоставяне на конкретни услуги, съобразно Раздел А: Техническо задание – предмет на договора.
  9. “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.
  10. “Машини и съоръжения” означава всички активи, материали, хардуер и други подобни, предоставени от Възложителя на Изпълнителя във връзка с предоставянето на услугите.
  11. “Отговорно лице” означава лицето, определено от Изпълнителя, което осъществява задълженията на Изпълнителя, посочени или произтичащи от договора.
  12. “Гаранция за изпълнение” означава паричната сума или банковата гаранция, която Изпълнителят предоставя на Възложителя, за да гарантира доброто изпълнение на задълженията си по договора.

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ
   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. 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.
   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.
   4. Номерът и [датата](#началнадата) на влизане в сила на договора следва да се цитират на всяка релевантна кореспонденция.
   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.
   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 „OK”) на адресата.
   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.
   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.
   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.
   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.
   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.
   12. Никоя 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.
2. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Без да се ограничават специфичните задължения на Изпълнителя съгласно [договора](#договор), общите му задължения са, както следва:

* 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 способи за предоставянето на услугите.
  2. Изпълнителят следва да предприеме необходимото предоставените услуги да отговарят на поетите задължения и гаранции за качество, както са посочени в договора.
  3. За срока на договора Изпълнителят ползва така своя персонал, време и способности, както е необходимо за точното изпълнение на задълженията му по договора.
  4. Изпълнителят следва да се съобразява с инструкциите на Възложителя, както и да пази добросъвестно интересите на последния, във всеки един момент.
  5. Изпълнителят предоставя услугите съгласно изискванията на договора, а когато те не са подробно описани, по начин, приемлив за Възложителя.
  6. Изпълнителят договаря подходящи условия с подизпълнители, [когато е допуснато използването на подизпълнители, които условия да отговарят на разпоредбите на настоящия договор.](#договор)
  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.
  8. Изпълнителят носи отговорност за предоставянето на услугите, включително и за тези, предоставени от подизпълнителите му.
  9. Изпълнителят представя фактури за плащане съгласно чл.6 ПЛАЩАНЕ, ДДС И ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ.
  10. Изпълнителят трябва да предостави на Възложителя документи и/или сертификати , които доказват качеството на използваните от него материали.
  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.

1. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

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

* 1. Възложителят определя Контролиращ служител, за което своевременно уведомява Изпълнителя. Възложителят може да заменя Контролиращия служител за срока на договора по свое усмотрение.
  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.
  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.

1. 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.

1. ПЛАЩАНЕ, ДДС И ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ
   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.
   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.
   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.
   4. 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.
   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. 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.
   7. Задържането и освобождаването на Гаранцията за изпълнение на Договора се осъществява съобразно условията и сроковете, посочени в Раздел В: Специфични условия на договора.
2. ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ
   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.
   2. Всяко изобретение, проект, откритие, полезен модел или подобрение 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 подобрение.
   3. Изпълнителят следва да отбелязва или да осигури отбелязването на правата на интелектуалната собственост на [Възложителя](#възложител), както следва: “Собственост на “Софийска вода” АД ............(дата)”.
   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 такава собственост следва да е неограничена.
   5. Правото на интелектуална собственост върху компютърна програма, проект за такава 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.
   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.
3. КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ
   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.
   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.
   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.
4. 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.

1. СПЕЦИФИКАЦИЯ
   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.
   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.
2. 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.

1. ЗАПОЗНАВАНЕ С УСЛОВИЯТА НА ОБЕКТИТЕ
   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.
   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.
2. ИНСПЕКТИРАНЕ И ДОСТЪП ДО ОБЕКТИ И СЪОРЪЖЕНИЯ
   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.
   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.
   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.
   4. Изпълнителят осигурява за своя сметка всичко необходимо за предоставянето на услугите, освен ако писмено не е уговорено друго.
   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.
   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.
3. ПРЕДОСТАВЕНИ АКТИВИ
   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.
4. СЛУЖИТЕЛИ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ
   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.
   2. Възложителят има право да поиска удостоверение за компетентността на лицата, наети от Изпълнителя за предоставяне на услугите.
   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.
   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.
5. УВЕДОМЯВАНЕ ЗА ИНЦИДЕНТИ
   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.
   2. Сигнали за аварийни ситуации, възникнали при или в резултат на изпълнението на услугите, незабавно се докладват на Контролиращия служител.
6. ПРИЕМАНЕ

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

1. НЕИЗПЪЛНЕНИЕ
   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.
   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.
2. ФОРС МАЖОР
   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.
   2. Изпълнителят или неговите представители трябва да направят това уведомление до 3 (три) дни от настъпването на обстоятелствата.
3. ЗАСТРАХОВАНЕ И ОТГОВОРНОСТ
   1. Изпълнителят носи пълна имуществена отговорност за вреди, причинени по повод предоставянето на услугите, предмет на този договор, както следва:
      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);
      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.

* 1. 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.
  2. Застрахователните полици се представят на Възложителя при поискване.

1. ПРЕОТСТЪПВАНЕ И ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ЗАДЪЛЖЕНИЯ
   1. Договорът не може да бъде прехвърлен или преотстъпен като цяло на трето лице.
2. ПРЕКРАТЯВАНЕ
   1. Възложителят може да прекрати договора без каквито и да е компенсации или обезщетения с писмено известие до Изпълнителя при следните обстоятелства:
      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.
      2. ако за Изпълнителя е започнала процедура е открито производство по несъстоятелност.
   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.
   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.
   4. Възложителят има право да прекрати договора с едномесечно писмено предизвестие. Възложителят не носи отговорност за разходи след срока на предизвестието.
   5. Страните могат да прекратят договора по всяко време по взаимно съгласие.
   6. 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.
   7. 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.
3. РАЗДЕЛНОСТ

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

1. ПРИЛОЖИМО ПРАВО

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

**ПРИЛОЖЕНИЯ/ОБРАЗЦИ**

**Образец**

Стандартен образец за единния европейски документ за обществени поръчки (ЕЕДОП)

Част І: Информация за процедурата за възлагане на обществена поръчка и за възлагащия орган или възложителя

***При процедурите за възлагане на обществени поръчки, за които в Официален вестник на Европейския съюз се публикува покана за участие в състезателна процедура, информацията, изисквана съгласно част I, ще бъде извлечена автоматично, при условие че ЕЕДОП е създаден и попълнен чрез електронната система за ЕЕДОП[[2]](#footnote-3)***. **Позоваване на *съответното обявление[[3]](#footnote-4)*, публикувано в Официален вестник на Европейския съюз:**  
**OВEС S брой[], дата [], стр.[],**   
**Номер на обявлението в ОВ S: [ ][ ][ ][ ]/S [ ][ ][ ]–[ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]**

***Когато поканата за участие в състезателна процедура не се публикува в Официален вестник на Европейския съюз, възлагащият орган или възложителят трябва да включи информация, която позволява процедурата за възлагане на обществена поръчка да бъде недвусмислено идентифицирана.***

**В случай, че не се изисква публикуването на обявление в Официален вестник на Европейския съюз, моля, посочете друга информация, която позволява процедурата за възлагане на обществена поръчка да бъде недвусмислено идентифицирана (напр. препратка към публикация на национално равнище): [……]**

Информация за процедурата за възлагане на обществена поръчка

***Информацията, изисквана съгласно част I, ще бъде извлечена автоматично, при условие че ЕЕДОП е създаден и попълнен чрез посочената по-горе електронна система за ЕЕДОП.* *В противен случай тази информация трябва да бъде попълнена от* икономическия оператор*.***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Идентифициране на възложителя[[4]](#footnote-5)*** | ***Отговор:*** |
| Име: | Софийска вода АД] |
| ***За коя обществена поръчки се отнася?*** | ***Отговор:*** |
| Название или кратко описание на поръчката[[5]](#footnote-6): | **„Внедряване и поддръжка на платформа за Контакт център“** |
| Референтен номер на досието, определен от възлагащия орган или възложителя (*ако е приложимо*)[[6]](#footnote-7): | TT001652 |

***Останалата информация във всички раздели на ЕЕДОП следва да бъде попълнена от икономическия оператор***

Част II: Информация за икономическия оператор

А: Информация за икономическия оператор

|  |  |
| --- | --- |
| ***Идентификация:*** | ***Отговор:*** |
| Име: | [ ] |
| Идентификационен номер по ДДС, ако е приложимо:  Ако не е приложимо, моля посочете друг национален идентификационен номер, ако е необходимо и приложимо | [ ]  [ ] |
| Пощенски адрес: | [……] |
| Лице или лица за контакт[[7]](#footnote-8):  Телефон:  Ел. поща:  Интернет адрес (уеб адрес) (*ако е приложимо*): | [……]  [……]  [……]  [……] |
| ***Обща информация:*** | ***Отговор:*** |
| Икономическият оператор микро-, малко или средно предприятие ли е[[8]](#footnote-9)? | [] Да [] Не |
| **Само в случай че поръчката е запазена[[9]](#footnote-10):** икономическият оператор защитено предприятие ли е или социално предприятие[[10]](#footnote-11), или ще осигури изпълнението на поръчката в контекста на програми за създаване на защитени работни места? **Ако „да“,** какъв е съответният процент работници с увреждания или в неравностойно положение? Ако се изисква, моля, посочете въпросните служители към коя категория или категории работници с увреждания или в неравностойно положение принадлежат. | [] Да [] Не      […]   [….] |
| Ако е приложимо, посочете дали икономическият оператор е регистриран в официалния списък на одобрените икономически оператори или дали има еквивалентен сертификат (напр. съгласно национална квалификационна система (система за предварително класиране)? | [] Да [] Не [] Не се прилага |
| **Ако „да“**:  **Моля, отговорете на въпросите в останалите части от този раздел, раздел Б и, когато е целесъобразно, раздел В от тази част, попълнете част V, когато е приложимо, и при всички случаи попълнете и подпишете част VI.**  а) Моля посочете наименованието на списъка или сертификата и съответния регистрационен или сертификационен номер, ако е приложимо: *б) Ако сертификатът за регистрацията или за сертифицирането е наличен в електронен формат, моля, посочете:*  в) Моля, посочете препратки към документите, от които става ясно на какво се основава регистрацията или сертифицирането и, ако е приложимо, класификацията в официалния списък[[11]](#footnote-12): г) Регистрацията или сертифицирането обхваща ли всички задължителни критерии за подбор? **Ако „не“:** **В допълнение моля, попълнете липсващата информация в част ІV, раздели А, Б, В или Г според случая** ***САМО ако това се изисква съгласно съответното обявление или документацията за обществената поръчка:*** д) Икономическият оператор може ли да представи **удостоверение** за плащането на социалноосигурителни вноски и данъци или информация, която ще позволи на възлагащия орган или възложителя да получи удостоверението чрез пряк безплатен достъп до национална база данни във всяка държава членка? *Ако съответните документи са на разположение в електронен формат, моля, посочете:* | a) [……]  *б) (уеб адрес, орган или служба, издаващи документа, точно позоваване на документа):* *[……][……][……][……]* в) [……]    г) [] Да [] Не        д) [] Да [] Не      *(уеб адрес, орган или служба, издаващи документа, точно позоваване на документа):* *[……][……][……][……]* |
| ***Форма на участие:*** | ***Отговор:*** |
| Икономическият оператор участва ли в процедурата за възлагане на обществена поръчка заедно с други икономически оператори[[12]](#footnote-13)? | [] Да [] Не |
| ***Ако „да“****, моля, уверете се, че останалите участващи оператори представят отделен ЕЕДОП*. | |
| **Ако „да“**: а) моля, посочете ролята на икономическия оператор в групата (ръководител на групата, отговорник за конкретни задачи...): б) моля, посочете другите икономически оператори, които участват заедно в процедурата за възлагане на обществена поръчка: в) когато е приложимо, посочете името на участващата група: | а): [……]   б): [……]   в): [……] |
| ***Обособени позиции*** | ***Отговор:*** |
| Когато е приложимо, означение на обособената/ите позиция/и, за които икономическият оператор желае да направи оферта: | [ ] |

Б: Информация за представителите на икономическия оператор

*Ако е приложимо, моля, посочете името/ната и адреса/ите на лицето/ата, упълномощено/и да представляват икономическия оператор за целите на настоящата процедура за възлагане на обществена поръчка:*

|  |  |
| --- | --- |
| ***Представителство, ако има такива:*** | ***Отговор:*** |
| Пълното име  заедно с датата и мястото на раждане, ако е необходимо: | [……]; [……] |
| Длъжност/Действащ в качеството си на: | [……] |
| Пощенски адрес: | [……] |
| Телефон: | [……] |
| Ел. поща: | [……] |
| Ако е необходимо, моля да предоставите подробна информация за представителството (форми, обхват, цел...): | [……] |

В: Информация относно използването на капацитета на други субекти

|  |  |
| --- | --- |
| ***Използване на чужд капацитет:*** | ***Отговор:*** |
| Икономическият оператор ще използва ли капацитета на други субекти, за да изпълни критериите за подбор, посочени в част IV, и критериите и правилата (ако има такива), посочени в част V по-долу? | []Да []Не |

***Ако „да“****, моля, представете отделно за* ***всеки*** *от съответните субекти надлежно попълнен и подписан от тях ЕЕДОП, в който се посочва информацията, изисквана съгласно* ***раздели******А и Б от настоящата част и от част III****.*   
*Обръщаме Ви внимание, че следва да бъдат включени и техническите лица или органи, които не са свързани пряко с предприятието на икономическия оператор, и особено тези, които отговарят за контрола на качеството, а при обществените поръчки за строителство — тези, които предприемачът може да използва за извършване на строителството.*   
*Посочете информацията съгласно части IV и V за всеки от съответните субекти[[13]](#footnote-14), доколкото тя има отношение към специфичния капацитет, който икономическият оператор ще използва.*

Г: Информация за подизпълнители, чийто капацитет икономическият оператор няма да използва

(разделът се попълва само ако тази информация се изисква изрично от възлагащия орган или възложителя)

|  |  |
| --- | --- |
| ***Възлагане на подизпълнители:*** | ***Отговор:*** |
| Икономическият оператор възнамерява ли да възложи на трети страни изпълнението на част от поръчката? | []Да []Не **Ако да и доколкото е известно**, моля, приложете списък на предлаганите подизпълнители:  [……] |

*Ако възлагащият орган или възложителят изрично изисква тази информация в допълнение към информацията съгласно* *настоящия раздел, моля да предоставите информацията, изисквана съгласно раздели А и Б от настоящата част и част ІІІ за всяка (категория) съответни подизпълнители.*

Част III: Основания за изключване

А: Основания, свързани с наказателни присъди

*Член 57, параграф 1 от Директива 2014/24/ЕС съдържа следните основания за изключване:*

1. *Участие в* ***престъпна организация[[14]](#footnote-15)***:
2. ***Корупция[[15]](#footnote-16)***:
3. ***Измама[[16]](#footnote-17)***:
4. ***Терористични престъпления или престъпления, които са свързани с терористични дейности[[17]](#footnote-18)***:
5. ***Изпиране на пари или финансиране на тероризъм[[18]](#footnote-19)***
6. ***Детски труд*** *и други форми на* ***трафик на хора[[19]](#footnote-20)***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Основания, свързани с наказателни присъди съгласно националните разпоредби за прилагане на основанията, посочени в член 57, параграф 1 от Директивата:*** | ***Отговор:*** |
| Издадена ли е по отношение на **икономическия оператор** или на **лице**, което е член на неговия административен, управителен или надзорен орган или което има правомощия да го представлява, да взема решения или да упражнява контрол в рамките на тези органи, **окончателна присъда** във връзка с едно от изброените по-горе основания, която е произнесена най-много преди пет години, или съгласно която продължава да се прилага период на изключване, пряко определен в присъдата? | [] Да [] Не  *Ако съответните документи са на разположение в електронен формат, моля, посочете: (уеб адрес, орган или служба, издаващи документа, точно позоваване на документа):* *[……][……][……][……][[20]](#footnote-21)* |
| **Ако „да“,** моля посочете[[21]](#footnote-22): а) дата на присъдата, посочете за коя от точки 1 — 6 се отнася и основанието(ята) за нея;  б) посочете лицето, което е осъдено [ ]; **в) доколкото е пряко указано в присъдата:** | a) дата:[ ], буква(и): [ ], причина(а):[ ]   б) [……] в) продължителността на срока на изключване [……] и съответната(ите) точка(и) [ ]  *Ако съответните документи са на разположение в електронен формат, моля, посочете: (уеб адрес, орган или служба, издаващи документа, точно позоваване на документа): [……][……][……][……][[22]](#footnote-23)* |
| В случай на присъда, икономическият оператор взел ли е мерки, с които да докаже своята надеждност въпреки наличието на съответните основания за изключване[[23]](#footnote-24) („реабилитиране по своя инициатива“)? | [] Да [] Не |
| **Ако „да“**, моля опишете предприетите мерки[[24]](#footnote-25): | [……] |

Б: Основания, свързани с плащането на данъци или социалноосигурителни вноски

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Плащане на данъци или социалноосигурителни вноски:*** | ***Отговор:*** | |
| Икономическият оператор изпълнил ли е всички **свои** **задължения, свързани с плащането на данъци или социалноосигурителни вноски**, както в страната, в която той е установен, така и в държавата членка на възлагащия орган или възложителя, ако е различна от страната на установяване? | [] Да [] Не | |
| **Ако „не“**, моля посочете: а) съответната страна или държава членка;  б) размера на съответната сума; в) как е установено нарушението на задълженията: 1) чрез съдебно **решение** или административен **акт**:   * Решението или актът с окончателен и обвързващ характер ли е? * Моля, посочете датата на присъдата или решението/акта. * В случай на присъда — срокът на изключване, **ако е определен пряко в присъдата:**   2) по **друг начин**? Моля, уточнете:  г) Икономическият оператор изпълнил ли е задълженията си, като изплати или поеме обвързващ ангажимент да изплати дължимите данъци или социалноосигурителни вноски, включително, когато е приложимо, всички начислени лихви или глоби? | **Данъци** | **Социалноосигурителни вноски** |
| a) [……] б) [……] в1) [] Да [] Не   * [] Да [] Не * [……] * [……]   в2) [ …]  г) [] Да [] Не **Ако „да“**, моля, опишете подробно: [……] | a) [……]б) [……]  в1) [] Да [] Не   * [] Да [] Не * [……] * [……]   в2) [ …]  г) [] Да [] Не  **Ако „да“**, моля, опишете подробно: [……] |
| *Ако съответните документи по отношение на плащането на данъци или социалноосигурителни вноски е на разположение в електронен формат, моля, посочете:* | *(уеб адрес, орган или служба, издаващи документа, точно позоваване на документа): [[25]](#footnote-26)* *[……][……][……][……]* | |

В: Основания, свързани с несъстоятелност, конфликти на интереси или професионално нарушение[[26]](#footnote-27)

***Моля, имайте предвид, че за целите на настоящата процедура за възлагане на обществена поръчка някои от следните основания за изключване може да са формулирани по-точно в националното право, в обявлението или в документацията за поръчката. Така например в националното право може да е предвидено понятието „сериозно професионално нарушение“ да обхваща няколко различни форми на поведение.***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Информация относно евентуална несъстоятелност, конфликт на интереси или професионално нарушение*** | ***Отговор:*** |
| Икономическият оператор нарушил ли е, **доколкото му е известно**, **задълженията** си в областта на **екологичното, социалното или трудовото право[[27]](#footnote-28)**? | [] Да [] Не |
| **Ако „да“**, икономическият оператор взел ли е мерки, с които да докаже своята надеждност въпреки наличието на основанието за изключване („реабилитиране по своя инициатива“)? [] Да [] Не  **Ако да“**, моля опишете предприетите мерки: [……] |
| Икономическият оператор в една от следните ситуации ли е: а) **обявен в несъстоятелност**, или  б) **предмет на производство по несъстоятелност** или ликвидация, или  в) **споразумение с кредиторите**, или г) всякаква аналогична ситуация, възникваща от сходна процедура съгласно националните законови и подзаконови актове[[28]](#footnote-29), или д) неговите активи се администрират от ликвидатор или от съда, или  е) стопанската му дейност е прекратена? **Ако „да“:**   * Моля представете подробности: * Моля, посочете причините, поради които икономическият оператор ще бъде в състояние да изпълни поръчката, като се вземат предвид приложимите национални норми и мерки за продължаване на стопанската дейност при тези обстоятелства[[29]](#footnote-30)?   *Ако съответните документи са на разположение в електронен формат, моля, посочете:* | [] Да [] Не   * [……] * [……]   *(уеб адрес, орган или служба, издаващи документа, точно позоваване на документа): [……][……][……][……]* |
| Икономическият оператор извършил ли е **тежко професионално нарушение[[30]](#footnote-31)**?  **Ако „да“**, моля, опишете подробно: | [] Да [] Не,   [……] |
| **Ако „да“**, икономическият оператор предприел ли е мерки за реабилитиране по своя инициатива? [] Да [] Не  **Ако „да“**, моля опишете предприетите мерки: [……] |
| Икономическият оператор сключил ли е **споразумения** с други икономически оператори, насочени към **нарушаване на конкуренцията**? **Ако „да“**, моля, опишете подробно: | [] Да [] Не   […] |
| **Ако „да“**, икономическият оператор предприел ли е мерки за реабилитиране по своя инициатива? [] Да [] Не  **Ако „да“**, моля опишете предприетите мерки: [……] |
| Икономическият оператор има ли информация за **конфликт на интереси[[31]](#footnote-32)**, свързан с участието му в процедурата за възлагане на обществена поръчка? **Ако „да“**, моля, опишете подробно: | [] Да [] Не   […] |
| Икономическият оператор или свързано с него предприятие, предоставял ли е **консултантски** услуги на възлагащия орган или на възложителя или **участвал ли е по друг начин в подготовката** на процедурата за възлагане на обществена поръчка? **Ако „да“**, моля, опишете подробно: | [] Да [] Не    […] |
| Случвало ли се е в миналото договор за обществена поръчка, договор за поръчка с възложител или договор за концесия на икономическия оператор да е бил **предсрочно прекратен** или да са му били налагани обезщетения или други подобни санкции във връзка с такава поръчка в миналото? **Ако „да“**, моля, опишете подробно: | [] Да [] Не      […] |
| **Ако „да“**, икономическият оператор предприел ли е мерки за реабилитиране по своя инициатива? [] Да [] Не  **Ако „да“**, моля опишете предприетите мерки: [……] |
| Може ли икономическият оператор да потвърди, че: а) не е виновен за подаване на **неверни данни** при предоставянето на информацията, необходима за проверката за липса на основания за изключване или за изпълнението на критериите за подбор;  б) не е укрил такава информация;  в) може без забавяне да предостави придружаващите документи, изисквани от възлагащия орган или възложителя; и  г) не се е опитал да упражни непозволено влияние върху процеса на вземане на решения от възлагащия орган или възложителя, да получи поверителна информация, която може да му даде неоправдани предимства в процедурата за възлагане на обществена поръчка, или да предостави поради небрежност подвеждаща информация, която може да окаже съществено влияние върху решенията по отношение на изключването, подбора или възлагането? | [] Да [] Не |

Г: Други основания за изключване, които може да бъдат предвидени в националното законодателство на възлагащия орган или възложителя на държава членка

|  |  |
| --- | --- |
| ***Специфични национални основания за изключване*** | ***Отговор:*** |
| Прилагат ли се **специфичните национални основания за изключване**, които са посочени в съответното обявление или в документацията за обществената поръчка? *Ако документацията, изисквана в съответното обявление или в документацията за поръчката са достъпни по електронен път, моля, посочете:* | […] [] Да [] Не  (*уеб адрес, орган или служба, издаващи документа, точно позоваване на документа*): *[……][……][……][……][[32]](#footnote-33)* |
| В случай че се прилага някое специфично национално основание за изключване, икономическият оператор предприел ли е мерки за реабилитиране по своя инициатива?  **Ако „да“**, моля опишете предприетите мерки: | [] Да [] Не   […] |

Част IV: Критерии за подбор

***Относно критериите за подбор (разделα или раздели А—Г от настоящата част) икономическият оператор заявява, че***

α: Общо указание за всички критерии за подбор

***Икономическият оператор следва да попълни тази информация само ако възлагащият орган или възложителят е посочил в съответното обявление или в документацията за поръчката, посочена в обявлението, че икономическият оператор може да се ограничи до попълването й в раздел α от част ІV, без да трябва да я попълва в друг раздел на част ІV:***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Спазване на всички изисквани критерии за подбор*** | ***Отговор:*** |
| Той отговаря на изискваните критерии за подбор: | [] Да [] Не |

А: Годност

***Икономическият оператор следва да предостави информация само когато критериите за подбор са били изисквани от възлагащия орган или възложителя в обявлението или в документацията за поръчката, посочена в обявлението.***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Годност*** | ***Отговор:*** |
| 1) **Той е вписан в съответния професионален или търговски регистър** в държавата членка, в която е установен[[33]](#footnote-34): *Ако съответните документи са на разположение в електронен формат, моля, посочете:* | […]  (*уеб адрес, орган или служба, издаващи документа, точно позоваване на документа*): *[……][……][……][……]* |
| **2) При поръчки за услуги:** Необходимо ли е специално **разрешение** или **членство** в определена организация, за да може икономическият оператор да изпълни съответната услуга в държавата на установяване?   *Ако съответните документи са на разположение в електронен формат, моля, посочете:* | [] Да [] Не  Ако да, моля посочете какво и дали икономическият оператор го притежава: […] [] Да [] Не  (*уеб адрес, орган или служба, издаващи документа, точно позоваване на документа*): *[……][……][……][……]* |

Б: икономическо и финансово състояние

***Икономическият оператор следва да предостави информация само когато критериите за подбор са били изисквани от възлагащия орган или възложителя в обявлението, или в документацията за поръчката, посочена в обявлението.***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Икономическо и финансово състояние*** | ***Отговор:*** |
| 1а) Неговият („общ“) **годишен оборот** за броя финансови години, изисквани в съответното обявление или в документацията за поръчката, е както следва: **и/или**  1б) Неговият **среден** годишен **оборот за броя години, изисквани в съответното обявление или в документацията за поръчката, е както следва[[34]](#footnote-35)(**)**:** *Ако съответните документи са на разположение в електронен формат, моля, посочете:* | година: [……] оборот:[……][…]валута година: [……] оборот:[……][…]валута година: [……] оборот:[……][…]валута  (брой години, среден оборот)**:** [……],[……][…]валута  *(уеб адрес, орган или служба, издаващи документа, точно позоваване на документа): [……][……][……][……]* |
| 2а) Неговият („конкретен“) годишен **оборот в стопанската област, обхваната от поръчката** и посочена в съответното обявление, или в документацията за поръчката, за изисквания брой финансови години, е както следва: ***и/или***  2б) Неговият **среден** годишен **оборот в областта и за броя години, изисквани в съответното обявление или документацията за поръчката, е както следва[[35]](#footnote-36)**: *Ако съответните документи са на разположение в електронен формат, моля, посочете:* | година: [……] оборот:[……][…]валута  година: [……] оборот:[……][…]валута  година: [……] оборот:[……][…]валута     (брой години, среден оборот): [……],[……][…]валута  *(уеб адрес, орган или служба, издаващи документа, точно позоваване на документацията): [……][……][……][……]* |
| 3) В случай че липсва информация относно оборота (общия или конкретния) за целия изискуем период, моля, посочете датата, на която икономическият оператор е учреден или е започнал дейността си: | [……] |
| 4) Що се отнася до **финансовите съотношения[[36]](#footnote-37)**, посочени в съответното обявление, или в документацията за обществената поръчка, икономическият оператор заявява, че реалната им стойност е, както следва: *Ако съответните документи са на разположение в електронен формат, моля, посочете:* | (посочване на изискваното съотношение — съотношение между х и у[[37]](#footnote-38) — и стойността): […], [……][[38]](#footnote-39)  (*уеб адрес, орган или служба, издаващи документа, точно позоваване на документа*): *[……][……][……][……]* |
| 5) Застрахователната сума по неговата **застрахователна полица за риска „професионална отговорност“** възлиза на: *Ако съответната информация е на разположение в електронен формат, моля, посочете:* | [……],[……][…]валута  *(уеб адрес, орган или служба, издаващи документа, точно позоваване на документа): [……][……][……][……]* |
| 6) Що се отнася до **другите икономически или финансови изисквания**, **ако има такива**, които може да са посочени в съответното обявление или в документацията за обществената поръчка, икономическият оператор заявява, че: *Ако съответната документация, която* ***може*** *да е била посочена в съответното обявление или в документацията за обществената поръчка, е достъпна по електронен път, моля, посочете:* | […]  (*уеб адрес, орган или служба, издаващи документа, точно позоваване на документацията)*: *[……][……][……][……]* |

В: Технически и професионални способности

***Икономическият оператор следва да предостави информация само когато критериите за подбор са били изисквани от възлагащия орган или възложителя в обявлението,*** ***или в документацията за поръчката, посочена в обявлението.***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Технически и професионални способности*** | ***Отговор:*** |
| 1а) Само за ***обществените поръчки за*** ***строителство***: През референтния период[[39]](#footnote-40) икономическият оператор е **извършил следните строителни дейности от конкретния вид**:  *Ако съответните документи относно доброто изпълнение и резултат от най-важните строителни работи са на разположение в електронен формат, моля, посочете:* | Брой години (този период е определен в обявлението или документацията за обществената поръчка): [……]  Строителни работи: [……]  *(уеб адрес, орган или служба, издаващи документа, точно позоваване на документа): [……][……][……][……]* |
| 1б) Само за ***обществени поръчки за доставки и обществени поръчки за услуги***: През референтния период[[40]](#footnote-41) икономическият оператор е извършил **следните основни доставки или е предоставил следните основни услуги от посочения вид**:При изготвяне на списъка, моля, посочете сумите, датите и получателите, независимо дали са публични или частни субекти[[41]](#footnote-42): | Брой години (този период е определен в обявлението или документацията за обществената поръчка): [……]   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Описание | Суми | Дати | Получатели | |  |  |  |  | |
| 2) Той може да използва следните **технически лица или органи[[42]](#footnote-43)**, особено тези, отговарящи за контрола на качеството: При обществените поръчки за строителство икономическият оператор ще може да използва технически лица или органи при извършване на строителството: | [……]   [……] |
| 3) Той използва следните **технически съоръжения и мерки за гарантиране на качество**, а **съоръженията за проучване и изследване** са както следва: | [……] |
| 4) При изпълнение на поръчката той ще бъде в състояние да прилага следните **системи за управление и за проследяване на веригата на доставка**: | [……] |
| ***5) За комплексни стоки или услуги или, по изключение, за стоки или услуги, които са със специално предназначение:*** Икономическият оператор **ще** позволи ли извършването на **проверки[[43]](#footnote-44)** на неговия **производствен или технически капацитет** и, когато е необходимо, на **средствата за проучване и изследване**, с които разполага, както и на **мерките за контрол на качеството**? | [] Да [] Не |
| 6) Следната **образователна и професионална квалификация** се притежава от: а) доставчика на услуга или самия изпълнител, ***и/или*** (в зависимост от изискванията, посочени в обявлението, или в документацията за обществената поръчка)  б) неговия ръководен състав: | a) [……]    б) [……] |
| 7) При изпълнение на поръчката икономическият оператор ще може да приложи следните **мерки за управление на околната среда**: | [……] |
| 8) **Средната годишна численост на състава** на икономическия оператор и броят на ръководния персонал през последните три години са, както следва: | Година, средна годишна численост на състава: [……],[……], [……],[……],  [……],[……],  Година, брой на ръководните кадри: [……],[……],  [……],[……],  [……],[……] |
| 9) Следните **инструменти, съоръжения или техническо оборудване** ще бъдат на негово разположение за изпълнение на договора: | [……] |
| 10) Икономическият оператор **възнамерява евентуално да възложи на подизпълнител[[44]](#footnote-45)** изпълнението на **следната част (процентно изражение)** от поръчката: | [……] |
| 11) За ***обществени поръчки за доставки***: Икономическият оператор ще достави изискваните мостри, описания или снимки на продуктите, които не трябва да са придружени от сертификати за автентичност. Ако е приложимо, икономическият оператор декларира, че ще осигури изискваните сертификати за автентичност. *Ако съответните документи са на разположение в електронен формат, моля, посочете:* | […] [] Да [] Не     [] Да[] Не  (*уеб адрес, орган или служба, издаващи документа, точно позоваване на документа*): *[……][……][……][……]* |
| 12) За ***обществени поръчки за доставки***: Икономическият оператор може ли да представи изискваните **сертификати**, изготвени от официално признати **институции или агенции по контрол на качеството**, доказващи съответствието на продуктите, които могат да бъдат ясно идентифицирани чрез позоваване на технически спецификации или стандарти, посочени в обявлението или в документацията за поръчката? **Ако „не“**, моля, обяснете защо и посочете какви други доказателства могат да бъдат представени: *Ако съответните документи са на разположение в електронен формат, моля, посочете:* | [] Да [] Не         […]  *(уеб адрес, орган или служба, издаващи документа, точно позоваване на документа): [……][……][……][……]* |

Г: Стандарти за осигуряване на качеството и стандарти за екологично управление

***Икономическият оператор следва да предостави информация само когато стандартите за осигуряване на качеството и/или стандартите за екологично управление са били изискани от възлагащия орган или възложителя в обявлението или в документацията за обществената поръчка, посочена в обявлението.***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Стандарти за осигуряване на качеството и стандарти за екологично управление*** | ***Отговор:*** |
| Икономическият оператор ще може ли да представи **сертификати**, изготвени от независими органи и доказващи, че икономическият оператор отговаря на **стандартите за осигуряване на качеството**, включително тези за достъпност за хора с увреждания. **Ако „не“**, моля, обяснете защо и посочете какви други доказателства относно схемата за гарантиране на качеството могат да бъдат представени: *Ако съответните документи са на разположение в електронен формат, моля, посочете:* | [] Да [] Не     [……] [……]  *(уеб адрес, орган или служба, издаващи документа, точно позоваване на документа): [……][……][……][……]* |
| Икономическият оператор ще може ли да представи **сертификати**, изготвени от независими органи, доказващи, че икономическият оператор отговаря на задължителните **стандарти или системи за екологично управление**? **Ако „не“**, моля, обяснете защо и посочете какви други доказателства относно **стандартите или системите за екологично управление** могат да бъдат представени: *Ако съответните документи са на разположение в електронен формат, моля, посочете:* | [] Да [] Не     [……] [……]  *(уеб адрес, орган или служба, издаващи документа, точно позоваване на документа): [……][……][……][……]* |

Част V: Намаляване на броя на квалифицираните кандидати

***Икономическият оператор следва да предостави информация само когато възлагащият орган или възложителят е посочил обективните и недискриминационни критерии или правила, които трябва да бъдат приложени с цел ограничаване броя на кандидатите, които ще бъдат поканени за представяне на оферти или за провеждане на диалог. Тази информация, която може да бъде съпроводена от изисквания относно видовете сертификати или форми на документални доказателства,* ако има такива*, които трябва да бъдат представени, се съдържа в съответното обявление или в документацията за обществената поръчка, посочена в обявлението.***  
***Само при ограничени процедури, състезателни процедури с договаряне, процедури за състезателен диалог и партньорства за иновации:***

**Икономическият оператор декларира, че:**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Намаляване на броя*** | ***Отговор:*** |
| Той **изпълнява** целите и недискриминационните критерии или правила, които трябва да бъдат приложени, за да се ограничи броят на кандидатите по следния начин: В случай, че се изискват някои сертификати или други форми на документални доказателства, моля, посочете за всеки от тях, дали икономическият оператор разполага с изискваните документи: *Ако някои от тези сертификати или форми на документални доказателства са на разположение в електронен формат[[45]](#footnote-46), моля, посочете за* ***всички*** *от тях:* | [……]   […] [] Да [] Не[[46]](#footnote-47)   (*уеб адрес, орган или служба, издаващи документа, точно позоваване на документацията*): *[……][……][……][……][[47]](#footnote-48)* |

Част VI: Заключителни положения

*Долуподписаният декларира, че информацията, посочена в части II – V по-горе, е вярна и точна, и че е представена с ясното разбиране на последствията при представяне на неверни данни.*

*Долуподписаният официално декларира, че е в състояние при поискване и без забава да представи указаните сертификати и други форми на документални доказателства, освен в случаите, когато:*

*а) възлагащият орган или възложителят може да получи придружаващите документи чрез пряк достъп до съответната национална база данни във всяка държава членка, която е достъпна безплатно[[48]](#footnote-49); или*

*б) считано от 18 октомври 2018 г. най-късно[[49]](#footnote-50), възлагащият орган или възложителят вече притежава съответната документация*.

*Долуподписаният дава официално съгласие [посочете възлагащия орган или възложителя съгласно част I, раздел A] да получи достъп до документите, подкрепящи информацията, която е предоставена в [посочете съответната част, раздел/ точка/и] от настоящия Единен европейски документ за обществени поръчки за целите на* [посочете процедурата за възлагане на обществена поръчка: (кратко описание, препратка към публикацията в *Официален вестник на Европейския съюз*, референтен номер)].

Дата, място и, когато се изисква или е необходимо, подпис(и): [……]

**ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА**

Долуподписаният/ата/ ……………………………………………………………………

/собствено бащино фамилно име /

в качеството си на ……………………………………………………………………………

*/посочва се качеството на лицето*/

в…………………………………………………………………………………........................

/наименование на участника/

Относно: Процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: TT001652 с предмет **„Внедряване и поддръжка на платформа за Контакт център“**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер (по ред от документацията)** | **Изискване (според докуемнтацията)** | **Описание (според документацията)** | **Приоритет (според документацията)** | **Степен на съответствие (заявено от участника)** | **Описание (заявно от участника)** |
|  |  |  |  |  |  |

**Дата: ........................ Подпис и печат: ................................**

**ДЕКЛАРАЦИЯ**

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

Долуподписаният/ата/…………………………………………………………………………

/собствено бащино фамилно име /

в качеството си на …………………………………………………………………………

*/посочва се качеството на лицето*/

в…………………………………………………………………………………........................

/наименование на участника/

Относно: Процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: TT001652 с предмет **„Внедряване и поддръжка на платформа за Контакт център“**,

С подаването на настоящия документ декларираме, че приемаме условията и че в случай че бъдем избрани за изпълнител на обществената поръчка ще подпишем, Проекто-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:............................**

**ДЕКЛАРАЦИЯ**

**ЗА СРОКА НА ВАЛИДНОСТ НА ОФЕРТАТА**

Долуподписаният/ата/ …………………………………………………………………

/собствено бащино фамилно име /

в качеството си на ….………………………………………………………………………

*/посочва се качеството на лицето*/

в..……………………………………………………………………………………………

/наименование на участника/

Относно: Процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: TT001652 с предмет **„Внедряване и поддръжка на платформа за Контакт център“**,

**Д Е К Л А Р И Р А М, ЧЕ:**

С подаване на настоящата оферта декларираме, че сме съгласни валидността на нашата оферта да бъде **......................\* месеца**.

**\****Изискването на възложителят е минимум 5 (пет) месеца, 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:...........................**

**ДЕКЛАРАЦИЯ**

**По т. 18.6.7. от Инструкциите към участниците**

Долуподписаният/ата/…………………………………………………………………………

/собствено бащино фамилно име /

в качеството си на …………………………………………………………………………

*/посочва се качеството на лицето*/

в…………………………………………………………………………………........................

/наименование на участника/

Относно: Процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: TT001652 с предмет **„Внедряване и поддръжка на платформа за Контакт център“**,

С подписването на настоящия документ декларираме, че оферирания от нас продукт е включен в списъка по точка 17.1.1. от Инструкциите към участниците, а именно:……………………………………………..…………………………………………..

…………………………………………………………………………………………………..

*(описва се названието на продукта и мястото му на внедряване).*

**Подпис: ............................ Дата:............................**

**Образец**

| **Опис на на представените документи в офертата за участие** | | |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование на документа** | **Документът е представен (отбелязва се с ДА или НЕ)** |
|  | **Единен** европейски документ за обществени поръчки (ЕЕДОП) |  |
|  | Списък с информация относно правно-организационната форма, под която участникът осъществява дейността с посочване на всички задължени лица по смисъла на чл.54, ал.2 и чл. 55, ал.3 от ЗОП, независимо от наименованието на органите, в които участват, или длъжностите, които заемат; |  |
|  | Документи за доказване на предприетите мерки за надеждност по чл. 56 от ЗОП, когато е приложимо; |  |
|  | Декларация по чл. 101, ал.11 от ЗОП за липса на свързаност с друг участник – по образец от документацията; |  |
|  | 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. |  |
|  | **Техническо предложение**, в което участникът **не** следва да посочва цени. Техническото предложение трябва да съдържа:  Документ за упълномощаване, когато лицето, което подава офертата, не е законният представител на участника; |  |
|  | Предложение за изпълнение на поръчката в съответствие с техническите спецификации и изискванията на възложителя (по образец); |  |
|  | Декларация за съгласие с клаузите на приложения проект на договор (по образец); |  |
|  | Декларация за срока на валидност на офертата (по образец). Офертите трябва да са със **срок на валидност** **най-малко 5 месеца**, считаноот датата, определена за краен срок за получаване на офертите; |  |
|  | Декларация в свободен текст, че Участникът ще осигурява специално определено/и лице/лица за контакт (key accounts за контакт на Клиента с Възложителя), който да извършва услугите на български език, включително и посещение на място при необходимост и по преценка на компетентни и оторизирани служители на Възложителя. |  |
|  | В случай, че участникът е производител на платформата, следва да представи документ, доказващ това. В случай, че участникът не е производител, то следва да представи документ, доказващ, че участникът е оторизиран от производителя да продава и поддържа платформата. |  |
|  | Декларация, че подадената оферта се отнася за същия продукт или един от продуктите (Платформа за телефонен център), описани от участника в списъка от точка 17.1.1. |  |
|  | Предложението трябва да включва проектова методология и план |  |
|  | Опис на представените документи в офертата за участие (по образец). |  |
|  | **ОТДЕЛЕН запечатан непрозрачен плик „Предлагани ценови параметри”** |  |
|  | **Други…..** |  |

Подпис на участника:

/………………………./

**Приложение №2**

**П-БЗР 4.4.6-1- Д 2**

**СПОРАЗУМЕНИЕ**

Към договор № ....................

**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 **..................**г. на основание чл.18 от ЗЗБУТ се сключи настоящето споразумение между Възложителя – “Софийска вода” АД и Изпълнителя **....................................................................**

**Отговорност за осигуряване на ЗБУТ носят:**

**Възложителя** – за дейностите свързани с експлоатацията на **.............................**

/отдел, станция, звено/

**Изпълнителя** – за дейностите предмет на договор № **..............................**

Координирането на съвместното прилагане на настоящето споразумение се възлага на :

От страна на Възложителя:

Контролиращ служител по договора ...........................................................

на длъжност............................................................................................

От страна на Изпълнителя .....................................................................

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.
3. Изпълнителят осигурява ежедневен надзор над своите служители и подизпълнители по осигуряване на безопасно извършване на работата.

**Пропусквателен режим**

1. 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.
2. Изпълнителят се задължава да спазва посочените маршрути и пропускателния режим на обекта.
3. 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**

1. Изпълнителят се задължава да допуска до работа само обучен и инструктиран персонал.
2. На целия персонал на Изпълнителя, включително и специалистите с ръководни функции, 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.
3. При промяна на състава, Изпълнителят представя на Възложителя списъка на новите лица за начален инструктаж, преди да ги е допуснал до работа.
4. 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.
5. 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**

1. Специалното и работно облекло и ЛПС /със сертификати за произход и проверка/ се осигуряват от Изпълнителя съгласно предварителната оценка на риска, направена от Изпълнителя. Същите се осигуряват преди започване на работа и са задължителни за носене от персонала. Поддръжка, почистване и изпирането са за сметка на Изпълнителя.
2. Изпълнителят осигурява необходимите ЛПС и за лица, които посещават обекта, където той извършва дейност /проектанти, строителен надзор, външни контролни органи/.

**Санитарно хигиенни условия**

1. Забранено е консумирането на храна и напитки на работната площадка. Това може да става в помещения, отговарящи на хигиенните изисквания. Преди хранене ръцете да се измиват старателно с подходящи измиващи препарати.
2. Изпълнителят осигурява за персонала си и на този на подизпълнителите санитарно-битови помещения и такива за административно техническа работа, ако изрично не е уговорено друго в договора.
3. Изпълнителят оборудва преносима аптечка за даване на първа долекарска помощ.

**Организация на работната площадка**

1. Изпълнителят е длъжен да маркира работната си площадка с ограждения /прегради, ленти/ и да я сигнализира със знаци по безопасност и табела.
2. При работа на височина хората, оборудването и материалите трябва да бъдат защитени от падане.
3. При извършване на изкопни работи, Изпълнителят предварително сигнализира изкопите съгласно действащото законодателство.
4. Изпълнителят се задължава да подрежда всички материали и резервни части и да почиства от отпадъци работната площадка, незабавно след работа.
5. Забранява се ползването на производствените инсталации или части от тях без разрешение на контролиращия служител на Възложителя.

**Трудови злополуки и инциденти**

1. За всички злополуки, инциденти, наранявания, оказана първа помощ, Изпълнителят незабавно уведомява контролиращия служител на Възложителя и отдел „БЗР“.
2. Сигнали за аварийни ситуации незабавно се докладват на контролиращия служител на Възложителя.

**Временно електрическо захранване**

1. Изпълнителят използва собствени разпределителни табла със съответната степен на защита за захранване на електропотребителите си. Възложителят определя местата за присъединяване и допустимите товари.
2. 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.
3. Изпълнителят разполага използваните ел. удължители и захранващи кабели по начин, изключващ увреждането на изолацията им от транспортни средства и други средства на Възложителя.
4. Изпълнителят използва електрическите съоръжения по начин, изключващ директния и индиректния допир от работещи на Възложителя.

**Пожарна безопасност**

1. Извършването на огневи работи от Изпълнителя се започва след предварително съгласуване с Възложителя /ръководителя на обекта, на чиято територия се извършва работата и контролиращия служител по договора/.
2. При капитални ремонти и реконструкции, свързани с непрекъснато извършване на огневи работи, Изпълнителят подготвя план за противопожарно осигуряване. Планът се съгласува с РС ПБЗН и представлява неразделна част от разрешителното.
3. 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 Із-2377/2011 г. за правилата и нормите на пожарна безопасност при експлоатация на обектите.
4. Изпълнителят осигурява за своя сметка необходимият вид и количества, изправни и проверени пожарогасителни средства.

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

**ИЗПЪЛНИТЕЛ : ВЪЗЛОЖИТЕЛ :**

**........................** **......................**

1. *Съгласно §2, т.33 от Допълнителни разпоредби:* „Писмен" *или* „в писмена форма" *е всеки израз, състоящ се от думи или цифри, който може да бъде прочетен, възпроизведен и впоследствие съобщен, включително информация, която се предава и съхранява с електронни средства.* [↑](#footnote-ref-2)
2. Службите на Комисията ще предоставят безплатен достъп до електронната система за ЕЕДОП на възлагащите органи, възложителите, икономическите оператори, доставчиците на електронни услуги и други заинтересовани страни [↑](#footnote-ref-3)
3. За **възлагащите органи**: или **обявление за предварителна информация**, използвано като покана за участие в състезателна процедура, или **обявление за поръчка**.  
   За **възложителите:** **периодично индикативно обявление**, използвано като покана за участие в състезателна процедура, **обявление за поръчка** или **обявление за съществуването на квалификационна система.** [↑](#footnote-ref-4)
4. *Информацията да се копира от раздел I, точка I.1 от съответното обявление.* В случай на съвместна процедура за възлагане на обществена поръчка, моля, посочете имената на всички заинтересовани възложители на обществени поръчки. [↑](#footnote-ref-5)
5. *Вж. точки II. 1.1 и II.1.3 от съответното обявление* [↑](#footnote-ref-6)
6. *Вж. точка II. 1.1 от съответното обявление* [↑](#footnote-ref-7)
7. Моля повторете информацията относно лицата за контакт толкова пъти, колкото е необходимо. [↑](#footnote-ref-8)
8. Вж. Препоръка на Комисията от 6 май 2003 г. относно определението за микро-, малки и средни предприятия (ОВ L 124, 20.5.2003 г., стр. 36). Тази информация се изисква само за статистически цели.   
   Микропредприятия: .предприятие, в което са заети по-малко от 10 лица и чийто годишен оборот и/или годишен счетоводен баланс не надхвърля 2 млн. евро.  
   Малки предприятия .предприятие, в което са заети по-малко от 50 лица и чийто годишен оборот и/или годишен счетоводен баланс не надхвърля 10 млн. евро.  
   Средни предприятия, предприятия, които не са нито микро-, нито малки предприятия и в които са **заети по-малко от 250 лица** и чийто **годишен оборот не надхвърля 50 млн. евро, *и/или*** **годишният им счетоводен баланс не надхвърля 43 милиона евро.** [↑](#footnote-ref-9)
9. Вж. точка III.1.5 от обявлението за поръчка [↑](#footnote-ref-10)
10. Т.е. основната му цел е социалната и професионална интеграция на хора с увреждания или в неравностойно положение. [↑](#footnote-ref-11)
11. Позоваванията и класификацията, ако има такива, са определени в сертификацията. [↑](#footnote-ref-12)
12. По-специално като част от група, консорциум, съвместно предприятие или други подобни. [↑](#footnote-ref-13)
13. Например за технически органи, участващи в контрола на качеството: част IV, раздел В, точка 3: [↑](#footnote-ref-14)
14. Съгласно определението в член 2 от Рамково решение 2008/841/ПВР на Съвета от 24 октомври 2008 г. относно борбата с организираната престъпност (ОВ L 300, 11.11.2008 г., стр. 42). [↑](#footnote-ref-15)
15. Съгласно определението в член 3 от Конвенцията за борба с корупцията, в която участват длъжностни лица на Европейските общности или длъжностни лица на държавите — членки на Европейския съюз, ОВ С 195, 25.6.1997 г., стр. 1, и вчлен 2, параграф 1 от Рамково решение 2003/568/ПВР на Съвета от 22 юли 2003 г. относно борбата с корупцията в частния сектор (ОВ L 192, 31.7.2003 г., стp. 54). Това основание за изключване обхваща и корупцията съгласно определението в националното законодателство на възлагащия орган (възложителя) или на икономическия оператор. [↑](#footnote-ref-16)
16. По смисъла на член 1 от Конвенцията за защита на финансовите интереси на Европейските общности (ОВ C 316, 27.11.1995 г., стр. 48). [↑](#footnote-ref-17)
17. Съгласно определението в членове 1 и 3 от Рамково решение на Съвета от 13 юни 2002 г. относно борбата срещу тероризма (ОВ L 164, 22.6.2002 г., стр. 3). Това основание за изключване също обхваща подбудителство, помагачество или съучастие или опит за извършване на престъпление, както е посочено в член 4 от същото рамково решение. [↑](#footnote-ref-18)
18. Съгласно определението в член 1 от Директива 2005/60/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 26 октомври 2005 г. за предотвратяване използването на финансовата система за целите на изпирането на пари и финансирането на тероризъм (ОВ L 309, 25.11.2005 г., стр. 15). [↑](#footnote-ref-19)
19. Съгласно определението в член 2 от Директива 2011/36/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 5 април 2011 г. относно предотвратяването и борбата с трафика на хора и защитата на жертвите от него и за замяна на Рамково решение 2002/629/ПВР на Съвета (ОВ L 101, 15.4.2011 г., стр. 1). [↑](#footnote-ref-20)
20. Моля да се повтори толкова пъти, колкото е необходимо. [↑](#footnote-ref-21)
21. Моля да се повтори толкова пъти, колкото е необходимо. [↑](#footnote-ref-22)
22. Моля да се повтори толкова пъти, колкото е необходимо. [↑](#footnote-ref-23)
23. В съответствие с националните разпоредби за прилагане на член 57, параграф 6 от Директива 2014/24/ЕС. [↑](#footnote-ref-24)
24. Като се има предвид естеството на извършените престъпления (еднократни, повтарящи се, системни...), обяснението трябва да покаже адекватността на мерките, които ще бъдат предприети. [↑](#footnote-ref-25)
25. Моля да се повтори толкова пъти, колкото е необходимо. [↑](#footnote-ref-26)
26. Вж. член 57, параграф 4 от Директива 2014/24/ЕС [↑](#footnote-ref-27)
27. ***Както е посочено за целите на настоящата процедура за възлагане на обществена поръчка в националното право, в обявлението или документацията за обществената поръчката или в член 18, параграф 2 от Директива 2014/24/ЕС*** [↑](#footnote-ref-28)
28. ***Вж. националното законодателство, съответното обявление или документацията за обществената поръчка.*** [↑](#footnote-ref-29)
29. Тази информация **не** трябва да се дава, ако изключването на икономически оператори в един от случаите, изброени в букви а) — е), е **задължително** съгласно приложимото национално право **без каквато и да е** **възможност за дерогация**, дори ако икономическият оператор е в състояние да изпълни поръчката. [↑](#footnote-ref-30)
30. ***Ако е приложимо, вж. определенията в националното законодателство, съответното обявление или в документацията за обществената поръчка.*** [↑](#footnote-ref-31)
31. ***Както е посочено в националното законодателство, съответното обявление или в документацията за обществената поръчка.*** [↑](#footnote-ref-32)
32. Моля да се повтори толкова пъти, колкото е необходимо. [↑](#footnote-ref-33)
33. Както е описано в приложение XI към Директива 2014/24/ЕС; ***възможно е по отношение на икономическите оператори от някои държави членки да се прилагат други изисквания, посочени в същото приложение*** [↑](#footnote-ref-34)
34. Само ако е разрешено в съответното обявление или в документацията за обществената поръчка. [↑](#footnote-ref-35)
35. Само ако е разрешено в съответното обявление или в документацията за обществената поръчка. [↑](#footnote-ref-36)
36. Например съотношението между активите и пасивите. [↑](#footnote-ref-37)
37. Например съотношението между активите и пасивите. [↑](#footnote-ref-38)
38. Моля да се повтори толкова пъти, колкото е необходимо. [↑](#footnote-ref-39)
39. Възлагащите органи могат да **изискат** наличието на опит до пет години и да **приемат** опит отпреди **повече** от пет години. [↑](#footnote-ref-40)
40. Възлагащите органи могат да **изискат** наличието на опит до три години и да **приемат** опит отпреди **повече** от три години. [↑](#footnote-ref-41)
41. С други думи, **всички** получатели следва да бъдат изброени и списъкът следва да включва публичните и частните клиенти за съответните доставки или услуги. [↑](#footnote-ref-42)
42. За техническите лица или органи, които не са свързани пряко с предприятието на икономическия оператор, но чийто капацитет той използва съгласно посоченото в част II, раздел В, следва да се попълнят отделни ЕЕДОП. [↑](#footnote-ref-43)
43. Проверката се извършва от възлагащия орган или, при съгласие от негова страна, от негово име от компетентен официален орган на държавата, в която е установен доставчикът на стоки или услуги; [↑](#footnote-ref-44)
44. Ако икономическият оператор **е решил** да възложи подизпълнението на част от договора **и** ще използва капацитета на подизпълнителя, за да изпълни тази част, моля, попълнете отделен ЕЕДОП за подизпълнителите, вж. част II, раздел В по-горе. [↑](#footnote-ref-45)
45. Моля, посочете ясно към кой документ се отнася отговорът. [↑](#footnote-ref-46)
46. Моля да се повтори толкова пъти, колкото е необходимо. [↑](#footnote-ref-47)
47. Моля да се повтори толкова пъти, колкото е необходимо. [↑](#footnote-ref-48)
48. При условие, че икономическият оператор е предоставил необходимата информация (*уеб адрес, орган или служба, издаващи документа, точно позоваване на документацията), която позволява на възлагащия орган или на възложителя да го направи. Когато се изисква, това трябва да бъде съпроводено от съответното съгласие за достъп.* [↑](#footnote-ref-49)
49. В зависимост от националните разпоредби за прилагането на член 59, параграф 5, втора алинея от Директива 2014/24/ЕС [↑](#footnote-ref-50)