



## ОБЯВА за обществена поръчка на стойност по чл. 20, ал. 3 от ЗОП

Номер на обявата: [42640/ПК-3572]

Възложител: [Софийска вода АД]

Поделение (когато е приложимо): [.....]

Партида в регистъра на обществените поръчки: [00435]

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

Лице за контакт (може и повече от едно лица): [Иван Къчев]

Телефон: [02 8122455]

Факс: [02/8122588 или 02/ 8122589]

E-mail: [ikachev@sofiyskavoda.bg]

Достъпът до документацията за поръчката е ограничен:  Да  Не

Допълнителна информация може да бъде получена от:

Горепосоченото/ите място/места за контакт

Друг адрес: (моля, посочете друг адрес)

Приемане на документи и оферти по електронен път:  Да  Не

Обект на поръчката:

Строителство

Доставки

Услуги

Предмет на поръчката: [„Доставка, внедряване и поддръжка на система за управление на опашката(queue management system) ”]

Кратко описание: Доставка, внедряване и поддръжка на система за управление на опашката (queue management system) ”]

Място на извършване: [Центрове за обслужване на клиенти на Софийска вода АД]

Обща прогнозна стойност на поръчката (в лв., без ДДС): [60 000]

Обособени позиции (когато е приложимо):  Да  Не

Номер на обособената позиция: [ ]

Наименование: [.....]

Прогнозна стойност (в лв., без ДДС): [ ]

Забележка: Използвайте този раздел толкова пъти, колкото са обособените позиции.

Условия, на които трябва да отговарят участниците (когато е приложимо): допълнителна информация - в преписката на процедурата, на профила на купувача, в т.ч.:

Изисквания за личното състояние: [липсата на обстоятелствата по чл. 54, ал. 1, т. 1 – 5 и 7 ЗОП]

Правоспособност за упражняване на професионална дейност: [не]

Икономическо и финансово състояние: [не]

Технически и професионални способности: [да]

Информация относно запазени поръчки (когато е приложимо):

Поръчката е запазена за специализирани предприятия или кооперации на хора с увреждания или за лица, чиято основна цел е социалното интегриране на хора с увреждания или на хора в неравностойно положение

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

Критерий за възлагане:

Оптимално съотношение качество/цена въз основа на:

Цена и качествени показатели

Разходи и качествени показатели

Ниво на разходите

Най-ниска цена

Показатели за оценка: (моля, повторете, колкото пъти е необходимо)

Име: [.....]

Тежест: [ ]

Срок за получаване на офертите:

Дата: (dd/mm/yyyy) [19.01.2017г.]

Час: (чч:мм) [16:30]

Срок на валидност на офертите:

Дата: (dd/mm/yyyy) [25.04.2017г.]

Час: (чч:мм) [24:00]

Дата и час на отваряне на офертите:

Дата: (dd/mm/yyyy) [20.01.2017г.]

Час: (чч:мм) [10:30]

Място на отваряне на офертите: [сградата на "Софийска вода" АД, град София 1766, район Младост, ж. к. Младост IV, ул. "Бизнес парк" №1, сграда 2А]

Информация относно средства от Европейския съюз:

Обществената поръчка е във връзка с проект и/или програма, финансиран/а със средства от европейските фондове и програми:  Да  Не

Идентификация на проекта, когато е приложимо: [.....]

**Друга информация** (когато е приложимо): [Уважаеми дами и господа,

Моля, в срок до 8 (осем) календарни дни до 16:30 часа на последния ден на посочения срок, считано от датата на настоящата покана, да ни предложите оферта за следните доставки/услуги

1. Предмет: Доставка, внедряване и поддръжка на система за управление на опашката(queue management system).

1.1. Прогнозната стойност на поръчката е 60 000 лева. без ДДС. Участникът следва да има предвид, че оферти, надвишаващи посочената стойност, няма да бъдат разглеждани. Общата стойност на договора не е гарантирана. Възложителят запазва правото си да поръча оборудване и система за по-малък брой офиси (офис 4 може да бъде изключен от финалната поръчка).

2. Подробни технически параметри, вкл. количество или обем, съгласно изискванията в приложената Ценова таблица и Техническо задание.

**Ценова Таблица**

| №   | Наименование   | Прогнозно количество<br>/м. ед./              | Ед. Цена<br>лева,<br>без ДДС | Обща сума<br>лева, без ДДС |
|---|--|---|------------------------------|----------------------------|
| 1   | Доставка на лицензи за система за управление на опашката, за всички клонове, включително централно управление и отчитане   | Според политиката за лицензите на Изпълнителя |                              |                            |
| <b>Доставка и инсталация на система за управление на опашката (Queue Management System) в офис 1 (15 работни места) включващо</b> |  |   |                              |                            |
| 1   | Доставка и монтаж на диспенсър за билети с минимум 19" екран   | 1   |                              |                            |
| 2   | Доставка и конфигуриране на софтуера на диспенсъра за билети   | 1   |                              |                            |
| 3   | Доставка и конфигуриране на терминали за повикване на клиенти (customer calling terminals)   | 15  |                              |                            |
| 4   | Доставка и внедряване на Система за гласови повиквания (voice calling system)  | 1   |                              |                            |
| 5   | Доставка, внедряване и конфигуриране на дигитално оборудване (digital signage), включително и софтуер за дигиталното оборудване (digital signage software), всички необходими лицензи, 55" професионален екран | 1   |                              |                            |

|  |  |                 |  |  |
|--|--|-----------------|--|--|
| II   |  | Общо за офис 1: |  |  |
| Доставка и инсталиране на система за управление на опашката (Queue Management System) в офис 2 (14 работни места) включващо: |  |                 |  |  |
| 1  | Доставка и монтаж на диспенсър за билети с минимум 19" екран.  | 1               |  |  |
| 2  | Доставка и конфигуриране на софтуера на диспенсър за билети  | 1               |  |  |
| 3  | Доставка и конфигуриране на терминали за повикване на клиенти (customer calling terminals)   | 14              |  |  |
| 4  | Доставка и внедряване на Система за гласови повиквания (voice calling system)  | 1               |  |  |
| 5  | Доставка, внедряване и конфигуриране на дигитално оборудване (digital signage), включително и софтуер за дигиталното оборудване (digital signage software), всички необходими лицензи, 55" професионален екран | 1               |  |  |
| III  |  | Общо за офис 2: |  |  |

Доставка и инсталиране на система за управление на опашката (Queue Management System) в офис 3 (7 работни места) включващо:

|    |   |                 |  |  |
|----|---|-----------------|--|--|
| 1  | Доставка и монтаж на диспенсър за билети с минимум 19" екран.   | 1               |  |  |
| 2  | Доставка и конфигуриране на софтуера на диспенсър за билети   | 1               |  |  |
| 3  | Доставка и конфигуриране на терминали за повикване на клиенти (customer calling terminals)  | 7               |  |  |
| 4  | Доставка и внедряване на Система за гласови повиквания (voice calling system).  | 1               |  |  |
| 5  | Доставка, внедряване и конфигуриране на дигитално оборудване (digital signage), включително и софтуер за дигиталното оборудване (digital signage software), всички необходими лицензи, 55" професионален екран. | 1               |  |  |
| IV |   | Общо за офис 3: |  |  |

Доставка и инсталиране на система за управление на опашката (Queue Management System) в офис 4

| (2 работни места) включващо: |  |   |  |  |
|------------------------------|--|---|--|--|
| 1                            | Доставка и монтаж на диспенсър за билети с минимум 7" екран.                               | 1 |  |  |
| 2                            | Доставка и конфигуриране на софтуер на диспенсъра за билети                                | 1 |  |  |
| 3                            | Доставка и конфигуриране на терминали за повикване на клиенти (customer calling terminals) | 2 |  |  |
| 4                            | Доставка и внедряване на Система за гласови повиквания (voice calling system).             | 1 |  |  |
| V                            | Общо за офис 4:  |   |  |  |
| VI                           | Обучение на ИТ и бизнес ключови специалисти  | 1 |  |  |
| VII                          | Общо (I+II+III+IV+V+VI)  |   |  |  |

3. Място за изпълнение: Центровете за обслужване на клиенти на „Софийска вода“ АД;

**4. Офертата трябва да включва:**

4.1. Срок на доставка/изпълнение до място на доставка/изпълнени, съгласно посоченото в проекта на договора – Доставката и инсталирането на системата не трябва да надвишава 10 седмици от възлагателното писмо на контролиращия служител по договора. Възлагателното писмо може да бъде дадена за всички центрове наведнъж, или по отделно, или само за някои от центровете. Възлагането може да бъде извършено до 180 дни от подписване на договора.

4.2. Гаранционен срок, в който изпълнителят трябва да включи цялата сервизна поддръжка. Системата трябва да бъде доставена с 3-годишна безплатна поддръжка, считано от датата на подписания без възражения от страна на Възложителя, приемо – предавателен протокол за пускане в експлоатация, приемане на стоките.

4.3. Срок на валидност на офертата - в календарни или работни дни или до конкретна дата, не по-малко от 90 дни от датата на получаване на офертата;

4.4. Срок и процедура за приемане на рекламации;

**5. Офертата трябва да бъде придружена с:**

5.1. Декларация по чл.54, ал.1, т.1, 2 и 7 от ЗОП (по образец).

5.2. Декларация по чл.54, ал.1, т.3 - 5 от ЗОП (по образец).

В случай, че участникът ще ползва подизпълнител/и или ресурс на трето лице или участникът е обединение, то декларациите по предходните две точки се представят от лицата посочени в декларациите по образец.

За всеки член от обединение в случай, че участникът е обединение.

5.3. При участници обединения - копие на договора за обединение, а когато в договора не е посочено лицето, което представлява участниците в обединението - и документ, подписан от лицата в обединението,

в който се посочва представляващият. С документа трябва да се доказва създаването на обединението, като са посочени правата, задълженията и отговорностите на участниците в обединението и следва по безусловен начин да се удостовери, че участниците в обединението поемат солидарна отговорност за участието в обявата и за задълженията си по време на изпълнение на договора.

**5.4.**Пълномощно на лицето подписващо документите в офертата (в случай, че документите не са подписани от лицето, представляващо участника) – неприложимо при деклариране на обстоятелствата в Декларация по чл. 54, ал. 1, т. 1, 2 и 7 и Декларация по чл. 54, ал. 1, т. 3 - 5 ЗОП;

**5.5.**Попълнени Ценова Таблица от поканата – Ценово предложение.

Всички празни клетки в ценовата таблица трябва да бъдат попълнени. В случай, че има непопълнени клетки, ценовото предложение не подлежи на оценка.

Оферираните единични цени следва да включват всички договорни задължения на Доставчика по договора, обявата и техническото задание било подразбиращи се или изрично упоменати. Цената трябва да е крайна и от нея следва да са приспаднати всички възможни отстъпки.

**5.6.**Техническо предложение, съгласно проекта на договора, обявата и технически задание, с което Участникът да потвърди, че предлаганите от него стоки и услуги отговорят на техническите параметри заложи в проекта на договора, обявата и технически задание, като описва неговото предложение по всяка една от точките на Техническото задание съгласно приложение Технически задание.

Всички технически изисквания споменати в Техническото задание са задължителни. Техническото предложение трябва да описва как предложената система е в съответствие с всяко от изискванията посочени в техническото задание, обявата и договора. Като част от оценката на техническите оферти, Възложителя заявява към участниците да организират демо версия на предложените системи, чрез изграждане на демо среда с цялото необходимо оборудване: диспенсър за билети, дигитално оборудване (digital signage), софтуер за управление на опашката (queue management software). По време на демо презентацията, участникът трябва да покаже как оборудването и системата изпълнява всички изисквания, посочени в Техническото задание. Участникът е длъжен да предложи дата за демонстрация на демо версия на предложените системи в определена от комисията седмица в изпратено към участника от нея писмо. Ако участникът не предостави демо или е в невъзможност за доказване на съответствие на някои от посочените изисквания, офертата ще бъде отхвърлена като несъответстваща.

Офертите, които преминават техническата оценка, включително и демото, ще бъдат класирани според критерий най-ниската цена.

**5.7.**Декларация в свободен текст, за съгласие с проекта на договора;

**5.8.**Декларация в свободен, текст която потвърждава, че участникът ще представи всичките изброени документи в случай, че бъде избран за Изпълнител(приложени към поканата за оферта) а именно: Попълнено Споразумение за съвместно осигуряване на Здравословни и безопасни условия на труд(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 Закон за здравословни и безопасни условия на труд(ЗЗБУТ ) и попълнен Формуляр за компетентност за контрактори като ще предостави следните документи: По т.1 – Карта – оценка на риска на основните професии за дейността

По т.3 – Копия от документи за правоспособност:

- Квалификационна група по ел. безопасност на ел. персонала, като кв. група съответства на извършваната работа, съгласно изискванията на ПРАВИЛНИК за безопасност и здраве при работа по електрообзавеждането с напрежение до 1000 V

**5.9.**Декларация, че Участникът няма да ползва подизпълнители или посочени видове работи от предмета на поръчката, които ще се предложат на подизпълнители и съответстващият на тези работи дял в проценти от стойността на обществената поръчка, както и предвидените подизпълнители.



5.10. Документ, заявяващ, че участникът е собственик на предоставяната система в техническото предложение или е оторизирано лице от собственика да продава и да предоставя услуги по поддръжка.

5.11. Копие от Следните сертификати или еквивалентни: ISO 9001:2015; ISO 14001:2004; ISO 18001:2007; ISO 20000-1:2011; ISO 27001:2013.

5.12. Списък на действащи подобни договори за инсталиране и поддръжка на система за управление на опашката (queue management system): поне 10, с информация за получателите на услугите и информация за контакт на оторизираното лице за предоставяне на потвърждение / препоръки на предоставените услуги.

6. С фирмата, избрана за изпълнител, ще бъде подписан предложеният от "Софийска вода" АД договор в срок от 30 дни от датата на определянето за изпълнител. Преди подписване на договора, определеният за изпълнител представя документите, които се изискват съгласно ЗОП и ППЗОП и гаранция за изпълнение съгласно условията на проекта на договора. Гаранциите за изпълнение се предоставя в една от следните форми:

6.1. Парична сума:

6.1.1. 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 посочват номерът на търга.

6.1.2. Банкова гаранция: оригинал за съответния предвиден в проекта на договор срок. Участникът представя отделна банкова гаранция за съответната обособена позиция.

6.1.3. Застраховка, която обезпечават изпълнението чрез покритие на отговорността на изпълнителя.

6.2. Изисквания към гаранцията за изпълнение:

6.2.1. Участникът, определен за изпълнител, избира сам формата на гаранцията.

6.2.2. При представяне на застраховка или банкова гаранция, същите следва да бъдат неотменими и безусловни.

6.2.3. Паричната и банковата гаранция може да се предоставят от името на изпълнителя за сметка на трето лице-гарант. 7. Начин на плащане: Възложителят заплаща на изпълнителя до 45 дни, съгласно условията на проекта - договора и издаване на коректна фактура от изпълнителя предаден в отдел Финанси на Възложителя.

8. Указания за подаване на офертата: в определения по-горе срок за подаване (до 16.30 часа), на български език, в запечатан плик в Деловодството на „Софийска вода“ АД, ул. "Бизнес парк" №1, сграда 2А, ж.к. "Младост" 4, София 1766, на вниманието на Иван Къчев - старши специалист „Снабдяване“. Върху плика с офертата участникът посочва своето наименование, адрес за кореспонденция, телефон, факс, електронен адрес и предмета на офертата.

9. Получените оферти ще бъдат оценени въз основа на следните показатели и методика за оценка: най – ниска предложена цена, в ред VII , колона Обща сума лева, без ДДС. Участникът с най-ниска предложена цена ще бъде класиран на първо място.

10. Офертите, които не отговарят на заложените в поканата изисквания, няма да бъдат оценени!

Дата на настоящата обява

Дата: (dd/mm/yyyy) [...11.05.2017г.....]

**Възложител**

Трите имена: (Подпис и печат) [Арно Валто Де Мулиак]

Длъжност: [Изпълнителен директор]



## ПРОЕКТО - ДОГОВОР

Настоящият договор се сключи на ....., в гр. София 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: **Доставка, внедряване и поддръжка на Система за Управление на опашката**“ с номер ....., съгласно одобрено от възложителя техническо - финансово предложение на изпълнителя, което е неразделна част от настоящия Договор.

**Възложителят и Изпълнителят се договориха за следното:**

1. В този Договор думите и изразите имат същите значения, както са посочени съответно в Раздел Г: „Общи условия на договора”.
2. Следните документи трябва да се съставят, четат и тълкуват като част от настоящия Договор, и в случай на несъответствие при тълкуване имат предимство в посочения по – долу ред:
  - 2.1. Раздел А: Техническо задание – предмет на договора;
  - 2.2. Раздел Б: Цени и данни;
  - 2.3. Раздел В: Специфични условия на договора;
  - 2.4. 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 влиза в сила от датата на подписването му и включва периода от 180 дни за възлагане, периода на внедряване на системата и 3 годишна поддръжка.
6. Максималната стойност на договора е в размер на .....(..... ) лева.
7. Гаранции:
  - 7.1. Изпълнителят е представил/внесъл гаранция за изпълнение на настоящия Договор в размер на 5% (пет процента) от стойността на договора. Гаранцията ще бъде освободена : 90% след

приемането на Фаза 3 на проекта и 10% след изтичането на 3 годишния период за услуги по поддръжка. Изпълнителя трябва да представи гаранция/и с валидност която да покрива сроковете по горното изречение.

- 7.2. Изпълнителя ще представи/внесе гаранция от 100% от сумата на авансовото плащане, споменато в точка 2.1. от Раздел Б . Гаранцията ще бъде освободена в рамките на 3 дни след приемането на Фаза 2.
- 7.3. Освобождаването на гаранциите по договора ще става по нареждане на контролиращия служител към отдел Счетоводен.
- 8. На изпълнителя не са гарантирани количества на допълнително възлаганите или допълнителни дейности по договора.
- 9. 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.**
- 10. В случай че, изпълнителят е обявил в офертата си ползването на подизпълнител/и, то той е длъжен да сключи договор/и за подизпълнение.
- 11. \* Контролиращ служител по договора от страна на Възложителя:  
.....
- 12. \* 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 „Доставка, внедряване и поддръжка на система за управление на опашката (Queue Management System)“ в съответствие с техническите изисква посочени в точка 2 по-долу.

## 2. ИЗИСКВАНИЯ ЗА ВНЕДРЯВАНЕ

### 2.1. Изисквания, свързани с диспенсърите за билетчета и дигитално оборудване (digital signage)

| №г. | Изисквания   |
|-----|--|
| 1   | <p>Доставчикът трябва да предостави интегрирана система за управление и контрол на човеко потока, включвайки опция за показване и управление на видео съдържание, със следните компоненти:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Диспенсъри за билети (Tickets dispensers)</li><li>- Централен екран в комплект с допълнителен софтуер / хардуер, да позволява визуализация и управление на видео и допълнителни функционалности</li><li>- Софтуер за управление на приоритетни заявки, прехвърляне на функции, списък с услуги, статистика и мониторинг и софтуерен терминал за служители (staff software terminal)</li><li>- Софтуер за гласови съобщения (Voice calling software)</li></ul> |
| 2   | <p>Диспенсърът за билети трябва да има следните характеристики:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Солидна метална кутия</li><li>- Поставка за под</li><li>- Врата за обслужване с възможност за заключване в задната част</li><li>- Дисплей с тъчскрийн (Touchscreen display), с минимум 19" диагонален размер (за 3 офиса) и минимум 7" (за един офис).</li><li>- Термичен принтер (Thermal printer) 3" / 80 мм ширина на хартията</li><li>- Вграден компютър (Build-in PC) с оперативна система</li><li>- Възможност за издаване на минимум 10 000 билета на ден</li></ul>   |
| 3   | <p>Менюто на тъчскрийна трябва да бъде конфигурируемо и да се променя от крайни потребители, позволяващо показването на различни опции, на минимум две нива на детайл.</p>   |
| 4   | <p>Когато клиента избере услуга, екрана трябва да бъде визуализиран на тъчскрийн екрана по следния начин:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Лого и групи от услуги</li><li>- Прозорец с подгрупи от услуги</li><li>- След избора на услуга, принтиране на билет съдържащ най-малко: лого на компанията, сериен</li></ul>   |

|    | номер, вид услуга, дата, час на издаване  |
|----|---|
| 5  | Оформлението на билета трябва да бъде лесно конфигурируемо, позволявайки промяна на показаната информация, според нуждите на Възложителя.   |
| 6  | <p>Доставчикът трябва да представи интегрирано решение за дигитално оборудване (digital signage), съдържащо:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Централен екран</li> <li>- Софтуер позволяващ визуализация на повиканите билети, както и видео и друг вид съдържание.</li> <li>- Системата за дигитално оборудване (digital signage) трябва да бъде напълно интегрирана със система за управление на опашката (queue management system) и трябва да показва също номерата на билетите в опашка. В допълнение на това, рекламите трябва да бъдат показани автоматично в предефиниран ред.</li> </ul> |
| 7  | Екраните трябва да са налични със следния размер: 55"   |
| 8  | Софтуерът трябва да позволява по същото време визуализация на различно съдържание, в различни части на екрана: повикани билети и бюра; видео; динамичен (въртящ се) текст в долната част на екрана също софтуера трябва да позволява гъвкава конфигурация на начина, по който съдържанието е показано на екрана и времето и начина на показване на различните видове съдържание.  |
| 9  | Стандартното показване на номера на билета и бюрата трябва да бъде налично на български език.   |
| 10 | Дигиталното оборудване (digital signage) трябва да бъде независимо по размер и доставчик на дигиталните екрани.   |
| 11 | <p>Системата трябва да позволява следните формати за показване: PC video formats(video playlist); PC picture formats (слайдшоу на снимки); Анимирани презентации; директно показване на DVD/Bluray (дори и в HD качество); показване на ТВ канали.</p> <p>Други: показване на последните повикани 3-5 номера на билети; показване на нови повикани билети в отделен прозорец; предупреждаващ звук, когато нов клиент е повикан; лого на компанията, снимка, цветове и шрифтове.</p>   |
| 12 | Всеки допълнителен необходим хардуер трябва да е включен в завършеното решение на дигиталното оборудване (signage solution).  |
| 13 | Опции за настройка: Създаване на група от клонове; създаване на екран, панел и ticker групи; създаване на кампании и кампанийни групи; създаване на плейлист; определяне срокове на валидност („expiry terms“) на плейлисти   |
| 14 | Статистика: медия съдържание, което е било пускано (по клонове, по екрани, по период от време). Детайлни данни за кампании и кампанийни групи.  |
| 15 | Мониторинг: Медия съдържание показвано понастоящем;   |

|    |  |
|----|--|
|    | Настоящ статус на екрана; Настоящ статус на кампании и кампанийни групи; Предупреждение за достигането на настоящи граници.                                  |
| 16 | Функционалности на дизайна: Големина на панели и tickers; вид на шрифта за панели и tickers и Възможност за показване автоматично на данни, получени онлайн. |

## 2.2 Изисквания, свързани със софтуера за управление на опашката (queue management software)

| №  | Изискване   |
|----|---|
| 17 | Системата трябва да предостави Контрол върху и информация за работния процес и потока на клиенти в Центрове за обслужване на клиенти на Софийска вода.  |
| 18 | Системата трябва да предоставя онлайн мониторинг на всяко събитие в реално време и мониторинг на клиентския поток по групи и подгрупи от дейности / услуги, работата на служителите в цялата мрежа и локално за всеки един от центровете.   |
| 19 | Софтуерът трябва да се справя с: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Приоритетни заявки (Priority calls)</li> <li>- Прехвърляне на функция: повикване на новия клиент с избор на служител и прехвърляне на клиента към други услуги</li> <li>- Списък на изчакване</li> <li>- Промяна на услуги</li> </ul>   |
| 20 | Системата трябва да разпределя потока от клиенти, чакащи според предварително зададени групи на работните станции, в съответствие с услуги/подгрупи.  |
| 21 | Софтуерът трябва да има функция съобщаване по имейл, в случай че има голям брой чакащи клиенти.   |
| 22 | Софтуерът трябва да има възможност да изпраща също текстови съобщения, ако броя на чакащите клиенти достигне до определен лимит.  |
| 23 | Системата трябва да има софтуерен терминал за персонала (staff software terminal), позволяващ: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Повикване на клиенти (ръчно или автоматизирано)</li> <li>- Прехвърляне на клиенти (по бюра, услуги, брой служители)</li> <li>- Начало и край на услугата</li> <li>- Регистриране на резултатите от услугата със затварящи кодове</li> <li>- Управление на списъка с чакащи и ВИП клиенти</li> <li>- Управление на почивките, с конфигурируеми причини</li> <li>- Предупреждения в случай на надминаване на</li> </ul> |



|    |   |
|----|---|
|    | <p>предварително зададени лимити.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Използване на кодове за затваряне – правейки приключване на всяко взаимодействие с клиента</li> <li>- Приложението трябва да се уеб-базирано, без да се изисква инсталиране на компютрите на администратора/обслужващия клиент</li> </ul>  |
| 24 | <p>Системата трябва да има следните конфигурируеми функции:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Да задава времеви периоди на администрация</li> <li>- Да показва на базата на време за администрация броя на билетите, които могат да бъдат издавани по време на часовете за работа на офиса</li> <li>- Да подрежда услуги в предварително създадени групи с услуги</li> <li>- Да задава критични бройки на чакащи клиенти за всяко бюро</li> <li>- Да задава сигнала за извикване за всяко бюро</li> <li>- Да задава повикването чрез използване на текст за всяко бюро</li> <br/> <li>- Да ограничава разрешенията на потребители за всяко бюро</li> <br/> <li>- Да ограничава групите от административни услуги на всяко бюро (разрешение)</li> <li>- Да пренасочва към услуга</li> <li>- Да пренасочва към група услуги</li> <li>- Да пренасочва към бюро</li> <li>- Да ограничава прехвърлянето в случай на всяка услуга (разрешение)</li> <li>- Да ограничава в случай на групи от услуги (разрешения)</li> <li>- Да ограничава в случай на бюро (разрешения)</li> <li>- Да определи по подразбиране администратор</li> <li>- Да определи по подразбиране група от услуги</li> <li>- Да определи по подразбиране цел на пренасочване</li> <li>- Да повика пренасочените клиенти</li> </ul> |
| 25 | <p>Достъпът до системата за управление и отчитане трябва да бъде предоставен на неограничен брой потребители от всяко ниво (мениджъри, администратори, ръководители, служители), без да се изискват допълнителни лицензи, с изключение на лицензите за диспенсърите на билетите и местата за обслужване.</p>  |

### 2.3. Изисквания, свързани със софтуера за повикване (voice calling software)



| №. | Изискване  |
|----|--|
| 26 | Системата трябва да има софтуер за повикване (voice calling software), правейки възможно да се използва гласови съобщения, когато и да се повика и покаже билет. Услугата трябва да е налична или персонализирана на български език.   |
| 27 | Софтуерът трябва да е пуснат на компютрите на служителите и на екрана да има pop-up функционалност. Бутоните ще бъдат наименовани според функциите.  |
| 28 | <p>Системата трябва да има следните особености:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вписване и отписване от системата</li> <li>• Повикване на следващия клиент</li> <li>• Автоматично повикване на нови клиенти</li> <li>• Повикване на даден номер на билет от списък</li> <li>• Повикване на клиент, чакащ за дадени услуги</li> <li>• Пренасочване към гише</li> <li>• Пренасочване към услуга</li> <li>• Пренасочване към служител</li> <li>• Промяна на услуга на гишето</li> <li>• Софтуера оперира с операционна система</li> <li>• Падащи менюта</li> <li>• Вградена помощ</li> <li>• Падащо меню:</li> <li>• Записване на времето за обработка (администриране)</li> <li>• Съобщаване на лимита на времето за обработка (администриране)</li> <li>• Управление на списъка с чакащи</li> <li>• Въвеждане на приключване или продуктов код</li> <li>• Приключване на администрирането (обработката) по отделни услуги</li> <li>• Окончателно приключване на клиентска обработка (администриране)</li> <li>• Затваряне на клиент с коментар „не се е явил“</li> <li>• Автоматично повикване на клиент след приключване на задача</li> <li>• Управление на почивките на служителите</li> </ul> |

#### 2.4. Изисквания, свързани с мониторинг и докладване

| №. | Изискване   |
|----|---|
| 29 | <p>Системата трябва да предостави следните функции за мониторинг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Визуализация на всички служители включени в системата и тяхното разпределение по подгрупи от услуги на всяка работна станция</li> <li>• Визуализация на заявените чакащи номера и подгрупи от</li> </ul> |

|    |  |
|----|--|
|    | <p>услуги на всички работни станции</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Опция за регрупиране на групи от услуги за работна станция от работната станция с компютъра на супервайзора</li> <li>• Опция за показване на време <ul style="list-style-type: none"> <li>- за обслужване на клиент,</li> <li>- за обработка на данни след срещата /WRAP/</li> <li>- за паузи</li> <li>- за фиксирани почивки</li> <li>- за готовност за обслужване на следващия клиент</li> <li>- за вписване /отписване от системата</li> </ul> </li> </ul> |
| 30 | Системата трябва да предоставя доклади за броя и целта на клиентските посещения /брой издадени билети, брой по подгрупи от услуги/ средното време за изчакване и времето за обслужване по вид на услугите глобално и за всеки център.  |
| 31 | Докладите трябва да бъдат извеждани на различни нива: всички центрове за обслужване на клиенти, специфични клонове и служители.  |
| 32 | Докладите трябва да са налични онлайн, в реално време и като исторически данни ретроспективно, с опция за избор на определен период от време.  |
| 33 | Доклад за работен статус на всеки служител – ефективно работно време, обработка на данни след предоставяне на данни (WRAP), паузи, фиксирани почивки на работа, готовност за обслужване на клиент.   |
| 34 | Броя на обслужени клиенти от всеки служител с данни за подгрупи от услуги и време.   |
| 35 | <p><u>Статистика на бюрата (гишета):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Броя услуги извършени от бюро</li> <li>- Време за работа</li> <li>- Брой на клиентите, които не се явяват</li> <li>- Минимално, максимално, средно време за изчакване (час, минута, секунда)</li> <li>- Минимално, максимално, средно време за изпълнение (час, минута, секунда)</li> <li>- Брой пренасочени клиенти</li> </ul>  |
| 36 | <p><u>Статистика за услуги:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Вид на услугата</li> <li>- Брой клиенти</li> <li>- Брой посещения за вид услуга</li> <li>- Минимален, максимален, среден период за изпълнение</li> <li>- Минимално, максимално, средно време за изчакване</li> <li>- Среден брой на отворени бюра</li> <li>- Брой клиенти в разпределение по часове</li> </ul>  |
| 37 | <p><u>Статистика, свързана с клиенти</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Проверка на клиент чрез клиентски номер</li> <li>- Време за издаване на номер</li> <li>- Бюро за услуга (номер)</li> </ul>   |

|    |  |
|----|--|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Обслужващ служител (администратор)</li> <li>- Време за вземане на билета</li> <li>- Започване на обслужването</li> <li>- Приключване на обслужването</li> <li>- Време за изчакване</li> <li>- Време за обслужване</li> <li>- Общо време за обслужване</li> <li>- Пренасочен ли е клиента</li> </ul>   |
| 38 | <p><u>Статистика за време</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Възможност за задаване на норми</li> <li>- Показване на времето за изчакване</li> <li>- Показване на време за администриране (обслужване)</li> <li>- Показване на среднодневни детайли, разпределени по услуги или бюра</li> <li>- Изчисляване на средната стойност в случай на по-дълъг период, разбити на услуга или бюро</li> </ul>  |
| 39 | <p><u>Статистика за работни часове</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Име на служителя който използва системата в определен ден или в даден период</li> <li>- Общ брой работни часове</li> <li>- Работни часове, прекарани с клиенти</li> <li>- Брой обслужени клиенти</li> </ul>  |
| 40 | <p><u>Детайлна статистика, свързана с администраторите:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Име на администратор</li> <li>- Услуги предоставени от администраторите</li> <li>- Разпределяне по услуги: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Брой клиенти</li> <li>• Брой случаи</li> <li>• Средно време за изчакване</li> <li>• Средно време за администриране</li> </ul> </li> </ul>   |
| 41 | <p><u>Статистика за затварящи кодове:</u></p> <p>Трябва да има възможност за присъединяване на кодове за приключване към всеки клиент според определена система с цел да направи статистиките достъпни чрез справка, също използвайки тези кодове.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Код и наименование на кода за приключване</li> <li>- Минимално, максимално, средно време за изчакване</li> <li>- Минимален, максимален, среден период за изпълнение</li> </ul> |
| 42 | <p><u>Статистика за дейностите</u></p> <p>Трябва да има възможност за присъединяване на код за приключване на определени дейности и за заявяване на статистика според тези групи.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Име на дейност</li> <li>- Брой клиенти/обслужени случаи</li> <li>- Минимално, максимално, средно време за изчакване</li> <li>- Минимално, максимално, средно време за администриране (изпълнение)</li> </ul>                                    |
| 43 | <p><u>Статистика, свързана с времеви период от деня</u></p>  |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Брой клиенти <ul style="list-style-type: none"> <li>o Минимален, максимален и среден брой от клиенти</li> <li>o Средно време за изчакване</li> <li>o Средно време за обслужване</li> </ul> </li> <li>- Време на престой <ul style="list-style-type: none"> <li>o Минимално, максимално, средно и общо време на престой в Център за Обслужване на Клиенти</li> </ul> </li> <li>- Подробна информация за управление на случаите <ul style="list-style-type: none"> <li>o Всички детайли на заявени билети могат да бъдат проучени.</li> </ul> </li> </ul> |
|--|--|

## 2.5. Изискванията за услуги по поддръжка

| №  | Изискване   |
|----|---|
| 44 | Системата трябва да има три години безплатно гаранционно обслужване, покриващо всички неизправности на предоставените устройства и софтуер  |
| 45 | Безплатната поддръжка ще включва: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Възстановителни операции, подмяна на повредени устройства, възстановяване на подходящото функциониране на внедрената система.</li> <li>- Поддръжка на софтуер за приложение в рамките на настоящата версия, инсталирана на устройствата</li> <li>- Инсталиране и преинсталиране на оперативна система, софтуер на приложение и подмяна на техническо оборудване, като резултат от инцидент.</li> </ul> |
| 46 | Услугите по поддръжка трябва да са налични най-малко между 9:00 и 17:00 часа през работни дни.  |
| 47 | Услугите по поддръжка трябва да бъдат договорени на определен/конкретен имейл и телефонен номер предоставен от доставчика; всеки сигнал трябва да бъде регистриран и проследяван от гледна точка на време за разрешаване.   |
| 48 | Време за отговор: до 4 часа<br>Време за разрешаване: не по-късно от следващия работен ден.  |

## 3. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

3.1. 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.

- 3.2. Изпълнителят ще осигури доставка, инсталация и конфигурация на системата не по-късно от 10 седмици след поръчката направена от контролиращия по договора служител. Поръчката може да се отнася за всички локации (офиси) или част от тях - в този случай, в поръчката ще бъде определено за кои от офисите се отнася.
- 3.3. Изпълнителят ще извърши конфигурацията на системата на базата на спецификации, получени от Възложителя по отношение на: менюто изобразено на диспенсърите за билети, оформлението на бележките, изображение на съдържанието на дигиталното оборудване (Digital Signage), конфигуриране на потребителите и потребителските им права, отчетност, както и конфигуриране на други функции, налични в системата. Конфигурирането ще бъде направено след подробно представяне на системните функции на екип от ключови потребители, въз основа на спецификациите, посочени в документа за конфигуриране подписан от двете страни. Изпълнителят ще проведе два вида обучения: един за екип ИТ, което ще бъде на базата на техническите функционалности на системата и един за екип от ключови специалисти, на базата на бизнес функционалностите на системата. Изпълнителят ще предостави документация за обученията за двата вида обучения.
- 3.4. Тестването на конфигурациите ще бъде направено от ключовите потребители на Възложителя заедно с техническия персонал на Изпълнителя, и резултатите от тестовете ще бъдат описани в документ, подписан от двете страни и приложен към протокола за приемане.
- 3.5. Изпълнителят ще се съобразява с инструкциите на Възложителя и ще защитава добросъвестно интересите на Възложителя по всяко време.
- 3.6. 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.
- 3.7. 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.
- 3.8. 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.
- 3.9. За периода на поддръжка след пускането им в реална експлоатация, Изпълнителят 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 2.5. Изискванията за услуги по поддръжка



- 3.10. При молба от Възложителя, Изпълнителят ще бъде длъжен да предоставя консултации по отношение на използването и работата със системата за управление на опашката на място на територията на Възложителя, по телефона или по имейл.
- 3.11. Изпълнителят следва да поиска приемане на резултатите, определени за всеки етап от проекта, и ще има правото да получи плащането, свързано с всеки етап от проекта, след приемане на етапа, подписано от представителите и на двете страни.

#### 4. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

- 4.1. Възложителят има право да възложи доставката на системата до 180 дни след подписване на договора.
- 4.2. 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.
- 4.3. Възложителят ще осигури необходимото разположение и оборудването за екипа по проекта от страна на Изпълнителя в случай, че същия такъв трябва да работи в помещенията на "Софийска вода" АД (определени за целта офиси, с мрежова и интернет свързаност), както и мястото за провеждане на работни срещи и други дейности изисквани от проекта.
- 4.4. Възложителят ще бъде отговорен за качеството на данните и информацията, предоставени на Изпълнителя с оглед конфигурирането на всички софтуерни решения: основен софтуер на система за управление на опашката (queue management central software), местни конфигурации (local configurations), централизирана отчетност (centralized reporting) и дигитално оборудване (digital signage).
- 4.5. Възложителят ще осигури окабеляването, свързано с инсталирането на системата във всички локации.
- 4.6. 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 ще има право да получи неустойка за забава, съгласно раздел Неустойки от настоящата документация.

#### КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ

- 4.7. 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.

**4.8. Изпълнителя се задължава:**

- 4.8.1. 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;
  - 4.8.2. 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.
  - 4.8.3. 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;
  - 4.8.4. Да уведоми незабавно „Софийска вода“ АД за реален или потенциален неразрешен достъп или използване на поверителна информация;
- 4.9.** 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.
- 4.10.** Разпоредбите по-горе ще важат и след изпълнение и прекратяване на договора

## **5. ПРОЦЕДУРА ПО ПРИЕМАНЕТО**

### **5.1 Процедура по приемане ще съдържа следните стъпки:**

Фаза 1: Приемане на доставката и инсталиране на диспенсърите за билети

Фаза 2:

- Приемане на доставката, инсталиране и конфигуриране на дигиталното оборудване (digital signage)
- Приемане на доставката и конфигуриране на всички софтуерни приложения, свързани със системата за управление на опашката

Фаза 3: Окончателно приемане

Приемане на продуктите и услугите по фазите на проекта ще се извършва въз основа на следните документи: приемане по фази и окончателно приемане.



- 5.2. Документът закончательно приемане е документът, подписан от двете страни, удостоверяващ, че системата за управление на опашката като цяло е тествана и за нея е установено, че отговаря на всички договорни изисквания. Доставка и инсталирането на системата не трябва да надвишава 10 седмици от възлагателното писмо на контролиращия служител по договора. Възлагателното писмо може да бъде дадена за всички центрове наведнъж, или по отделно, или само за някои от центрите.
- 5.3. Системата за управление на опашката ще се счита за приета, ако всички изисквания по чл. 2 и изискванията за конфигуриране са изпълнени, няма грешки, пречещи на функционалността на системата, и всички изисквани резултати са изпълнени от Изпълнителя и валидирани от Възложителя.

## 6. ПОДИЗПЪЛНИТЕЛ

- 6.1. Изпълнителят сключва договор за подизпълнение с подизпълнителите, посочени в офертата при участие в процедурата.
- 6.2. 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.
- 6.3. 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 изисквания се предишен опит. Възложителят си запазва правото си да не приеме Подизпълнител или да поиска замяната на персонала на Подизпълнител в случай, че не отговаря на изискванията за подобен предишен опит.
- 6.4. Подизпълнителите нямат право да превъзлагат една или повече от дейностите, които са включени в предмета на договора за подизпълнение.
- 6.5. 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.
- 6.6. 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.
- 6.7. 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.
- 6.8. Към искането по предходната точка изпълнителят предоставя становище, от което да е видно дали оспорва плащанията или част от тях като недължими.
- 6.9. Независимо от възможността за използване на подизпълнители отговорността за изпълнение на договора за обществена поръчка е на Изпълнителя.

- 6.10. 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.
- 6.11. Замяна или включване на подизпълнител по време на изпълнението на договора се допуска по изключение, когато възникне необходимост, ако са изпълнени едновременно следните условия:
- 6.11.1. за новия Подизпълнител не са налице основанията за отстраняване в процедурата;
- 6.11.2. новият подизпълнител отговаря на критериите за подбор, на които е отговарял предишният подизпълнител, включително по отношение на дела и вида на дейностите, които ще изпълнява, коригирани съобразно изпълнените до момента дейности.
- 6.12. При замяна или включване на подизпълнител, Изпълнителят представя на Възложителя всички документи, които доказват изпълнението на условията по предходната точка.

## **РАЗДЕЛ Б: ЦЕНИ И ДАННИ**

## **ЦЕНОВИ ДОКУМЕНТ**

### **1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1.** Цените на услугите, предложени в ценовата таблица, са в български лева, без ДДС и закръглени с точност до втория знак след десетичната запетая.
- 1.2.** Единичните цени по договора включват всички договорни задължения на Изпълнителя, било подразбиращи се или изрично упоменати.
- 1.3.** Всички цени, посочени в ценовата таблица, са постоянни за срока на договора, считано от датата на подписването му.
- 1.4.** Плащането на услугите по ценовата таблица ще се извършва въз основа на документи за приемане по фази и окончателно приемане, както следва: 30% при заявката на услугата, 55% при приемане на фази 1 и 2 и 15% при фаза 3 „Окончателно приемане“.

### **2. НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ**

- 2.1.** Изпълнителят издава проформа фактура за първото плащане в размер на 30% от заявените услуги съгласно т. 1.4 от РАЗДЕЛ Б: ЦЕНИ И ДАННИ.
- 2.2.** Изпълнителят издава коректно попълнена фактура в срок до 5 (дни) от датата на авансовото плащане.
- 2.3.** Изпълнителят издава коректно попълнена фактура в срок до 5 (пет) дни след извършване на валидиране на фаза 2 и 3, удостоверено с подписването без възражения от страна на Възложителя на приемо-предавателен протокол.
- 2.4.** Плащането се извършва съгласно чл. 6 Плащане, ДДС и гаранция за изпълнение от раздел Г: Общи условия на договора.

### 3. ЦЕНОВА ТАБЛИЦА

#### ЦЕНОВА ТАБЛИЦА

| №   | Наименование   | Прогнозно количество /м. ед./ | Ед. Цена лева, без ДДС | Обща сума лева, без ДДС |
|---|--|-------------------------------|------------------------|-------------------------|
| I   | <i>Доставка на лицензи за система за управление на опашката, за всички клонове, включително централно управление и отчитане</i>  |                               |                        |                         |
|   | <i>Според политиката за лицензите на Изпълнителя</i>   |                               |                        |                         |
| <i>Доставка и инсталация на система за управление на опашката (Queue Management System) в офис 1 (15 работни места) включващо</i>   |  |                               |                        |                         |
| 1   | Доставка и монтаж на диспенсър за билети с минимум 19" екран   | 1                             |                        |                         |
| 2   | Доставка и конфигуриране на софтуера на диспенсъра за билети   | 1                             |                        |                         |
| 3   | Доставка и конфигуриране на терминали за повикване на клиенти (customer calling terminals)   | 15                            |                        |                         |
| 4   | Доставка и внедряване на Система за гласови повиквания (voice calling system)  | 1                             |                        |                         |
| 5   | Доставка, внедряване и конфигуриране на дигитално оборудване (digital signage), включително и софтуер за дигиталното оборудване (digital signage software), всички необходими лицензи, 55" професионален екран | 1                             |                        |                         |
| II  | Общо за офис 1:  |                               |                        |                         |
| <i>Доставка и инсталиране на система за управление на опашката (Queue Management System) в офис 2 (14 работни места) включващо:</i> |  |                               |                        |                         |
| 1   | Доставка и монтаж на диспенсър за билети с минимум 19" екран.  | 1                             |                        |                         |
| 2   | Доставка и конфигуриране на софтуера на диспенсър за билети  | 1                             |                        |                         |
| 3   | Доставка и конфигуриране на терминали за повикване на клиенти (customer calling terminals)   | 14                            |                        |                         |
| 4   | Доставка и внедряване на Система за гласови повиквания (voice calling system)  | 1                             |                        |                         |
| 5   | Доставка, внедряване и конфигуриране на дигитално оборудване (digital signage), включително и софтуер за дигиталното оборудване (digital signage software), всички необходими лицензи, 55" професионален екран | 1                             |                        |                         |
| III   | Общо за офис 2:  |                               |                        |                         |

„Доставка, внедряване и поддръжка на система за управление на опашката (Queue Management System)“

Доставка и инсталиране на система за управление на опашката (Queue Management System) в офис 3 (7 работни места) включващо:

|    |   |   |  |  |
|----|---|---|--|--|
| 1  | Доставка и монтаж на диспенсър за билети с минимум 19" екран.   | 1 |  |  |
| 2  | Доставка и конфигуриране на софтуера на диспенсъра за билети  | 1 |  |  |
| 3  | Доставка и конфигуриране на терминали за повикване на клиенти (customer calling terminals)  | 7 |  |  |
| 4  | Доставка и внедряване на Система за гласови повиквания (voice calling system).  | 1 |  |  |
| 5  | Доставка, внедряване и конфигуриране на дигитално оборудване (digital signage), включително и софтуер за дигиталното оборудване (digital signage software), всички необходими лицензи, 55" професионален екран. | 1 |  |  |
| IV | Общо за офис 3:   |   |  |  |

Доставка и инсталиране на система за управление на опашката (Queue Management System) в офис 4 (2 работни места) включващо:

|     |  |   |  |  |
|-----|--|---|--|--|
| 1   | Доставка и монтаж на диспенсър за билети с минимум 7" екран.                               | 1 |  |  |
| 2   | Доставка и конфигуриране на софтуер на диспенсъра за билети                                | 1 |  |  |
| 3   | Доставка и конфигуриране на терминали за повикване на клиенти (customer calling terminals) | 2 |  |  |
| 4   | Доставка и внедряване на Система за гласови повиквания (voice calling system).             | 1 |  |  |
| V   | Общо за офис 4:  |   |  |  |
| VI  | Обучение на ИТ и бизнес ключови специалисти  | 1 |  |  |
| VII | Общо (I+II+III+IV+V+VI)  |   |  |  |

Дата.....

Участник:.....

## **РАЗДЕЛ В: СПЕЦИФИЧНИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА**



## СПЕЦИФИЧНИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА

### 1. НЕУСТОЙКИ

- 1.1 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.
- 1.2 Ако Изпълнителят не успее да достави услуги по внедряване в срок или услугите не отговарят на договорните изисквания, Възложителя ще начислява неустойки в размер на 1% от стойността на дължимата сума за договора за всеки просрочен ден, до пълното и точно изпълнение на изискванията.
- 1.3 Ако Изпълнителят не успее да предостави услуги по поддръжката, съгласно изискванията в точка 2.5 - **Изискванията за услуги по поддръжка** определено в Раздел А Техническо задание, Възложителят ще начислява неустойки в размер на 600 лева (шестстотин лева) за един час закъснение.
- 1.4 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.
- 1.5 Изпълнителят следва да заплати неустойката 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 извърши прихващане от свои бъдещи изискуеми задължения
- 1.6 В случай че, Изпълнителят едностранно прекрати настоящия договор, без да има правно основание за това, той дължи на Възложителя неустойка в размер на 30% (тридесет процента) от максималната стойност на договора без ДДС.

### 2. САНКЦИИ, НАЛАГАНИ НА "СОФИЙСКА ВОДА" АД

- 2.1 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 възстанови на Възложителя всички плащания в пълния им размер.

### 3. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДОГОВОРА

- 3.1 Възложителят не дължи лихви на Изпълнителя за периода, през който гаранцията е престояла при него.
- 3.2 Възложителят ще освободи гаранцията за изпълнение след изтичане срока на договора или след прекратяване на договора поради изчерпване на стойността му, което събитие настъпи първо.

- 3.3 Изпълнителят отправя исканията за освобождаване на гаранцията за изпълнение към контролиращия служител по договора.
- 3.4 Ангажиментът на Възложителя по освобождаването на предоставена банкова гаранция се изчерпва с връщането на нейния оригинал на Изпълнителя, като Възложителят не се ангажира и не дължи разходите за изготвяне на допълнителни потвърждения, изпращане на междубанкови SWIFT съобщения и заплащане на свързаните с това такси, в случай че обслужващата банка на изпълнителя има някакви допълнителни специфични изисквания.
- 3.5 Всички разходи по гаранцията за изпълнение са за сметка на Изпълнителя, а разходите по евентуалното им усвояване - за сметка на Възложителя.
- 3.6 В случай че, Изпълнителят откаже да изплати неустойка, глоба или санкция, наложена съгласно изискванията на настоящия договор, възложителят има право да задържи плащане или да прихване сумите срещу насрещни дължими суми или да приспадне дължимата му сума от гаранцията за изпълнение на договора, внесена/представена от Изпълнителя. Изпълнителят е длъжен да поддържа стойността на гаранцията за изпълнение за срока на договора.
- 3.7 В случай че, стойността на гаранцията за изпълнение се окаже недостатъчна, 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.
- 3.8 В случай че, Възложителят прекрати договора поради неизпълнение от страна на Изпълнителя, то Възложителят има право да задържи гаранцията за изпълнение, представена от Изпълнителя.

## **РАЗДЕЛ Г: ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА ЗА УСЛУГИ**

## РАЗДЕЛ Г: ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА ЗА УСЛУГИ

### Съдържание:

| Член | Наименование                                    |
|------|---|
| 1.   | ДЕФИНИЦИИ                                       |
| 2.   | ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ                                  |
| 3.   | ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ                       |
| 4.   | ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ                       |
| 5.   | НЕУСТОЙКИ                                       |
| 6.   | ПЛАЩАНЕ, ДДС И ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ           |
| 7.   | ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ                       |
| 8.   | КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ                                |
| 9.   | ПУБЛИЧНОСТ                                      |
| 10.  | СПЕЦИФИКАЦИЯ                                    |
| 11.  | ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА                                |
| 12.  | ЗАПОЗНАВАНЕ С УСЛОВИЯТА НА ОБЕКТИТЕ             |
| 13.  | ИНСПЕКТИРАНЕ И ДОСТЪП ДО ОБЕКТИ И<br>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.

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

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

- 1.13. "Неустойки" означава санкции или обезщетения, които могат да бъдат налагани на Изпълнителя, в случай, че услугите не бъдат предоставени в съответствие с изискванията, установени в договора и действащата нормативна уредба.
- 1.14. "Машини и съоръжения" означава всички активи, материали, хардуер и други подобни, предоставени от Възложителя на Изпълнителя във връзка с предоставянето на услугите.
- 1.15. "Отговорно лице" означава лицето, определено от Изпълнителя, което осъществява задълженията на Изпълнителя, посочени или произтичащи от договора.
- 1.16. "Гаранция за изпълнение" означава паричната сума, банковата гаранция или застраховка, която Изпълнителят предоставя на Възложителя, за да гарантира доброто изпълнение на задълженията си по договора.
2. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ
- 2.1. При изпълнение на условията на настоящия договор, Възложителят възлага на Изпълнителя да предоставя услугите за срока на договора срещу заплащане на договорната цена.
- 2.2. Всяка страна приема, че този договор представлява цялостното споразумение между страните, както и че не се базира на различна информация, предоставена от другата страна или нейни служители.
- 2.3. Настоящият договор не учредява представителство или сдружение между страните по него и никоя от страните няма право да извършва разходи от името и за сметка на другата. В изпълнение на задълженията си по договора нито една от страните не следва да предприема каквото и да е действие, което би могло да накара трето лице да приеме, че действа като законен представител на другата страна.
- 2.4. Номерът и датата на влизане в сила на договора следва да се цитират на всяка релевантна кореспонденция.
- 2.5. Заглавията в този договор са само с цел препращане и не следва да се ползват като водещи при тълкуването на клаузите, до които се отнасят.
- 2.6. Всяко съобщение, изпратено от някоя от страните до другата, следва да се изпраща чрез пратка с обратна разписка или по факс и ще се счита за получено от адресата от датата, отбелязана на обратната разписка, съответно от получаване на факса, ако той е пуснат до правилния факс номер (когато на доклада от факса за изпращане на насрещния факс е изписано „ОК“) на адресата.
- 2.7. Всяка страна трябва да уведоми другата за промяна или придобиване на нов адрес, телефонен или факс номер за кореспонденция при най-ранна възможност, но не по-късно от четиридесет и осем (48) часа след такава промяна.
- 2.8. Неуспехът или невъзможността на някоя от страните да изпълни, в който и да е момент, някое от условията на настоящия договор не трябва да се приема като отмяна на съответното условие или на правото да се прилагат всички условия на настоящия договор.
- 2.9. Приема се, че на Изпълнителя е известна отговорността, която би могъл да понесе, съгласно българското законодателство по повод на дейността му, касаеща предоставянето на услугите по договора. Отговорности или разходи, възникнали в резултат на сключването на договора се приема, че са включени в договорната цена.
- 2.10. Евентуален спор или разногласие във връзка с тълкуването и изпълнението на настоящия договор, страните ще решават в дух на разбирателство и взаимен интерес. В случай, че това се окаже невъзможно, спорът ще бъде решен по съдебен ред, освен ако страните не подпишат арбитражно споразумение.
- 2.11. Изпълнителят се задължава да обезщети изцяло Възложителя за всички щети и пропуснати ползи, както и да възстанови в пълния им размер санкциите, наложени



от съд или административен орган ведно с дължимите лихви, направените разноски, разходи, предявени към Възложителя във връзка с изпълнението на настоящия договор и длъжници се на действия, бездействия или забава на необходими действия на Изпълнителя и/или негови подизпълнители при или по повод предоставянето на услугите.

2.12. Някоя клауза извън чл.8 КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ не продължава действието си след изтичане срока или прекратяването на договора, освен ако изрично не е определено друго в договора.

### 3. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

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

3.1. Изпълнителят ще предоставя услугите точно и с грижата на добър търговец, като ползва в максимална степен познанията си и тези на подизпълнителите си, за да осигури използването на най-ефективни и ефикасни способи за предоставянето на услугите.

3.2. Изпълнителят следва да предприеме необходимото предоставените услуги да отговарят на поетите задължения и гаранции за качество, както са посочени в договора.

3.3. За срока на договора Изпълнителят ползва така своя персонал, време и способности, както е необходимо за точното изпълнение на задълженията му по договора.

3.4. Изпълнителят следва да се съобразява с инструкциите на Възложителя, както и да пази добросъвестно интересите на последния, във всеки един момент.

3.5. Изпълнителят предоставя услугите съгласно изискванията на договора, а когато те не са подробно описани, по начин, приемлив за Възложителя.

3.6. Изпълнителят договаря подходящи условия с подизпълнители, когато е допуснато използването на подизпълнители, които условия да отговарят на разпоредбите на настоящия договор.

3.7. Изпълнителят спазва и предприема необходимото, така че неговите служители и подизпълнители да спазват точно изискванията на приложимото право по повод на здравословните и безопасни условия на труда и изискванията на Възложителя за безопасност при работа.

3.8. Изпълнителят носи отговорност за предоставянето на услугите, включително и за тези, предоставени от подизпълнителите му.

3.9. Изпълнителят представя фактури за плащане съгласно чл.6 ПЛАЩАНЕ, ДДС И ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ.

3.10. Изпълнителят трябва да предостави на Възложителя документи и/или сертификати, които доказват качеството на използваните от него материали.

3.11. Изпълнителят се задължава да не допуска съхраняване и/или ползване на обекта на напитки с алкохолно съдържание и/или други вещества, които могат да препятстват нормалното изпълнение на работите, както и да допуска до строителната площадка/до обекта, на който се предоставят услугите само квалифицирани работници, които не са употребили алкохол и са в добро здравословно състояние, позволяващо им да изпълняват нормално задълженията си.

### 4. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

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

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



4.2. Контролиращият служител може да упражнява правата на Възложителя съгласно договора, с изключение на правата, свързани с прекратяване и/или изменение на договора. Ако съгласно условията на назначаването си Контролиращият служител следва да получава изрично упълномощаване от Възложителя за упражняването на дадено правомощие, следва да се приеме, че такова му е дадено и липсата му не може да се противопостави на Изпълнителя.

4.3. Контролиращият служител може да определи Представител на контролиращия служител, като писмено уведомява Изпълнителя за това.

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

## 5. НЕУСТОЙКИ

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

## 6. ПЛАЩАНЕ, ДДС И ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

6.1. Контактите между Възложителя и Изпълнителя по повод на ежедневното предоставяне на услугите се осъществяват между Контролиращия служител или Представителя на контролиращия служител и Изпълнителя.

6.2. След предоставяне на всички услуги Изпълнителят изготвя Приемо-предавателен протокол и го представя на Контролиращия служител за одобрение. След получаване на Приемо-предавателния протокол Контролиращият служител проверява данните по него не по-късно от 15 (петнадесет) работни дни след получаването. Възникнали въпроси се разрешат в рамките на този срок.

6.3. След като протоколът се подпише от двете страни без възражения, Изпълнителят издава коректно съставена фактура в петдневен срок от възникване на основанието за плащане, съгласно документите, потвърждаващи изпълнението на услугата.

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

6.5. Възложителят може да задържи плащане или да прихване суми срещу насрещни дължими суми без допълнителни разходи за него в случай, че има основания за това.

6.6. Всички суми, посочени в договора, са без ДДС, освен ако изрично не е посочено друго. ДДС, което се дължи по повод на тези суми, се начислява допълнително към сумите.

6.7. Задържането и освобождаването на Гаранцията за изпълнение на Договора се осъществява съобразно условията и сроковете, посочени в Раздел В: Специфични условия на договора.

## 7. ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ

7.1. Извън права на Изпълнителя или трети лица, съществуващи преди подписването на договора, документи, включително проекти, чертежи, обяснителни записки и други резултати, следствие от работата по договора, включително изобретения, става собственост на Възложителя, освен ако изрично не е уговорено друго.

7.2. Всяко изобретение, проект, откритие, полезен модел или 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 подобрене.
- 7.3. Изпълнителят следва да отбелязва или да осигури отбелязването на правата на интелектуалната собственост на Възложителя, както следва: "Собственост на "Софийска вода" АД .....(дата)".
- 7.4. Ако бъде поискано от Възложителя, Изпълнителят оказва необходимото съдействие при регистрирането на интелектуалната собственост, независимо в коя държава, за сметка на Възложителя, и предприема всичко необходимо така, че правата на интелектуална собственост да са за Възложителя. В случай, че се наложи и бъде поискано от Възложителя, Изпълнителят следва да предприеме всички действия за прехвърлянето на право на интелектуална собственост на Възложителя, като възможността на Възложителя да ползва обектите на такова собственост следва да е неограничена.
- 7.5. Правото на интелектуална собственост върху компютърна програма, проект за 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.
- 7.6. Разходи, направени от Изпълнителя и предварително одобрени от Възложителя в изпълнение на чл.7.4 и чл.7.5 от този раздел, следва да се възстановят от Възложителя.
- 8. КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ**
- 8.1. Освен с писмено съгласие на другата страна, никоя от страните не може да използва договора или информация, придобита по повод на договора, за цели извън изрично предвидените в договора.
- 8.2. Освен с писмено съгласие на другата страна, никоя страна не може по време на договора или след това да разкрива и/или да разрешава разкриването на трети лица всякаква информация, свързана с дейността на другата страна, както и друга конфиденциална информация, която е получена или е могла да бъде получена по време на договора.
- 8.3. В случай, че Възложителят поиска, Изпълнителят прави необходимото, така че неговите служители или подизпълнители да поемат директни задължения към Възложителя по повод на конфиденциалността във форма, приемлива за Възложителя.
- 9. ПУБЛИЧНОСТ**
- Освен ако не е необходимо за подписването или е уговорено като необходимо за изпълнението на договора, Изпълнителят не публикува по своя инициатива и не разрешава публикуването, заедно или с друго лице, на информация, статия, снимка, илюстрация или друг материал от какъвто и да е вид по повод на договора или дейността на Възложителя преди предварителното представяне на материала на Възложителя и получаването на неговото писмено съгласие. Такова съгласие от Възложителя важи само за конкретното публикуване, което е изрично поискано.
- 10. СПЕЦИФИКАЦИЯ**
- 10.1. Изпълнителят се задължава да изпълнява услугите съгласно Раздел А: Техническо задание – предмет на договора, спецификациите, чертежите, мострите или други описания на услугите, част от договора.
- 10.2. Ако Изпълнителят предостави услуги, които не отговарят на изискванията на договора, Възложителят може да откаже да приеме тези услуги и да търси

обезщетение за претърпени вреди и пропуснати ползи. Възложителят може да представи на Изпълнителя възможност да повтори изпълнението на неприетите услуги преди да потърси други изпълнители.

#### 11. ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

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

#### 12. ЗАПОЗНАВАНЕ С УСЛОВИЯТА НА ОБЕКТИТЕ

12.1. Приема се, че Изпълнителят се е запознал и приел достъпа и другите комуникации към даден обект, рисковете от наранявания и увреждане на собственост на или около обекта, както и на живеещите около обекта лица, условията, при които ще бъдат предоставяни услугите, условията на труд, местата за получаване на материали и друга информация, необходима на Изпълнителя за осъществяване на услугите на този обект.

12.2. Изпълнителят няма право да търси допълнителни плащания поради недоразумение или неправилно възприемане на условията на обектите или на основание, че не му е била предоставена точна информация от Възложителя или негови служители или че не е успял да получи правилна информация, или да предвиди възникването на някакви условия, които да повлияят на работата му. Изпълнителят няма право да търси освобождаване или облекчаване на отговорност или някое от задълженията му по договора на същите основания.

#### 13. ИНСПЕКТИРАНЕ И ДОСТЪП ДО ОБЕКТИ И СЪОРЪЖЕНИЯ

13.1. Във всеки момент Възложителят има право на достъп до обекта (обектите), на които се предоставят услугите, за да провежда инспектиране или по други причини.

13.2. Възложителят предоставя на оторизирани представители на Изпълнителя достъп до обекта, където се предоставя услугата. Достъпът се предоставя след предварително предизвестие от страна на Изпълнителя.

13.3. Изпълнителят предприема необходимите действия оторизираните му служители да не навлизат в части от обекта, където не е необходимо, и да ползват посочените от Възложителя пътища, маршрути, подстъпи и др.

13.4. Изпълнителят осигурява за своя сметка всичко необходимо за предоставянето на услугите, освен ако писмено не е уговорено друго.

13.5. Изпълнителят осигурява за собствена сметка и риск доставката, разтоварването и извеждането от обекта на цялата необходима му апаратура, машини и съоръжения. Освен ако страните не се споразумеят друго, Изпълнителят е отговорен за стопанисването, поддръжката, охраната и др. на такива машини и съоръжения, както и за извеждането им от обекта, като трябва да го остави почистен на края на всяко свое посещение.

13.6. Изпълнителят се задължава в процеса на предоставяне на услугите да не пречи или възпрепятства дейността на Възложителя или на друг изпълнител или да не се пречи на правата на трети лица да ползват дадени обекти, освен ако подобно възпрепятстване е неизбежно, като в този случай следва да е минимално.

#### 14. ПРЕДОСТАВЕНИ АКТИВИ

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



изпълнението на договора. Вреди на тези Машини и съоръжения, причинени от недобро стопанисване от Изпълнителя, се поправят за сметка на Изпълнителя.

#### 15. СЛУЖИТЕЛИ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

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

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

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

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

#### 16. УВЕДОМЯВАНЕ ЗА ИНЦИДЕНТИ

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

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

#### 17. ПРИЕМАНЕ

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

#### 18. НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

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

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

#### 19. ФОРС МАЖОР

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

- 19.2. Изпълнителят или неговите представители трябва да направят това уведомление до 3 (три) дни от настъпването на обстоятелствата.
20. **ЗАСТРАХОВАНЕ И ОТГОВОРНОСТ**
- 20.1. Изпълнителят носи пълна имуществена отговорност за вреди, причинени по повод предоставянето на услугите, предмет на този договор, както следва:
- 20.1.1.** Нараняване или смърт на някое лице (служител на Възложителя, служител на Изпълнителя или наето от него лице или на трети лица, намиращи се в границите на обекта);
- 20.1.2.** Повреда или погиване имуществото на Възложителя или на трети лица, намиращи се в границите на обекта.
- Тази отговорност обхваща и претенциите на трети лица, съдебни процедури, имуществени и/или неимуществени вреди, разноски и всякакви други разходи, свързани с гореизложеното.
- 20.2. Изпълнителят следва да притежава всички задължителни застраховки, съгласно действащата нормативна уредба, както и поддържа валидни застраховки за своя сметка за срока на договора за рисковете професионална отговорност за вреди, причинени на други участници при предоставянето на услугите и/или на трети лица в следствие на неправомерни действия или бездействие при или по повод изпълнение на задълженията му по договора.
- 20.3. Застрахователните полици се представят на Възложителя при поискване.
21. **ПРЕОТСТЪПВАНЕ И ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ЗАДЪЛЖЕНИЯ**
- 21.1. Договорът не може да бъде прехвърлен или преотстъпен като цяло на трето лице.
22. **ПРЕКРАТЯВАНЕ**
- 22.1. Възложителят може да прекрати договора без каквито и да е компенсации или обезщетения с писмено известие до Изпълнителя при следните обстоятелства:
- 22.1.1.** ако Изпълнителят и/или служителите на Изпълнителя виновно и/или нееднократно предоставят невярна информация или сведения, значително нарушат правилата за безопасност и здраве при работа, продължително и/или съществено не изпълняват задълженията си по договора.
- 22.1.2.** ако за Изпълнителя е започнала процедура е открито производство по несъстоятелност.
- 22.2. Всяка страна има право едностранно да прекрати Договора изцяло или отчасти, в случай че другата страна е в неизпълнение на Договора и не поправи това положение в четиринадесетдневен срок от получаването на писмено уведомление за това неизпълнение от изправната страна.
- 22.3. В случай, че Възложителят прекрати Договора поради неизпълнение от страна на Изпълнителя, то Възложителят има право да задържи изцяло гаранцията за изпълнение, внесена от Изпълнителя.
- 22.4. Възложителят има право да прекрати договора с едномесечно писмено предизвестие. Възложителят не носи отговорност за разходи след срока на предизвестията.
- 22.5. Страните могат да прекратят договора по всяко време по взаимно съгласие.
- 22.6. 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.
- 22.7. 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.

### 23. РАЗДЕЛНОСТ

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

### 24. ПРИЛОЖИМО ПРАВО

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



## 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.

**„Доставка, внедряване и поддръжка на система за управление на опашката (Queue Management System)“**

### **Пропусквателен режим**

4. 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.
5. Изпълнителят се задължава да спазва посочените маршрути и пропускателния режим на обекта.
6. 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**

7. Изпълнителят се задължава да допуска до работа само обучен и инструктиран персонал.
8. 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.
9. При промяна на състава, Изпълнителят представя на Възложителя списъка на новите лица за начален инструктаж, преди да ги е допуснал до работа.
10. 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.
11. 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**

12. 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.
13. Изпълнителят осигурява необходимите ЛПС и за лица, които посещават обекта, където той извършва дейност /проектанти, строителен надзор, външни контролни органи/.

### **Санитарно хигиенни условия**

**„Доставка, внедряване и поддръжка на система за управление на опашката (Queue Management System)“**

14. 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.

15. 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.

16. Изпълнителят оборудва преносима аптечка за даване на първа долекарска помощ.

#### **Организация на работната площадка**

17. Изпълнителят е длъжен да маркира работната си площадка с ограждения /прегради, ленти/ и да я сигнализира със знаци по безопасност и табела.

18. При работа на височина хората, оборудването и материалите трябва да бъдат защитени от падане.

19. При извършване на изкопни работи, Изпълнителят предварително сигнализира изкопите съгласно действащото законодателство.

20. Изпълнителят се задължава да подрежда всички материали и резервни части и да почиства от отпадъци работната площадка, незабавно след работа.

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

#### **Трудови злополуки и инциденти**

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

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

#### **Временно електрическо захранване**

24. Изпълнителят използва собствени разпределителни табла със съответната степен на защита за захранване на електропотребителите си. Възложителят определя местата за присъединяване и допустимите товари.

25. 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.

26. Изпълнителят разполага използваните ел. удължители и захранващи кабели по начин, изключващ увреждането на изолацията им от транспортни средства и други средства на Възложителя.

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

### **Пожарна безопасност**

28. 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/.

29. 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.

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

31. Изпълнителят осигурява за своя сметка необходимият вид и количества, изправни и проверени пожарогасителни средства.

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

**ИЗПЪЛНИТЕЛ :**

.....

**ВЪЗЛОЖИТЕЛ :**

.....

## ТЕХНИЧЕСКИ ЗАДАНИЕ

### 1. Изисквания към обекта:

- 1.1 Предмет: **Доставка, внедряване и поддръжка на система за управление на опашката (queue management system).**
- 1.2 *Подробни технически параметри изисквания.*
- 1.2.1 **Изисквания, свързани с диспенсърте за билетчета и дигитално оборудване (digital signage)**

| №. | Изисквания  | Предложение на участника |
|----|---|--------------------------|
| 1  | <p>Доставчикът трябва да предостави интегрирана система за управление и контрол на човеко потока, включвайки опция за показване и управление на видео съдържание, със следните компоненти:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Диспенсри за билети (Tickets dispensers)</li><li>- Централен екран в комплект с допълнителен софтуер / хардуер, да позволява визуализация и управление на видео и допълнителни функционалности</li><li>- Софтуер за управление на приоритетни заявки, прехвърляне на функции, списък с услуги, статистика и мониторинг и софтуерен терминал за служители (staff software terminal)</li><li>- Софтуер за гласови съобщения (Voice calling software)</li></ul> |                          |
| 2  | Диспенсърът за билети трябва да има следните  |                          |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p>характеристики:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Солидна метална кутия</li> <li>- Поставка за под</li> <li>- Врата за обслужване с възможност за заключване в задната част</li> <li>- Дисплей с тъчскрийн (Touchscreen display), с минимум 19" диагонален размер (за 3 офиса) и минимум 7" (за един офис).</li> <li>- Термичен принтер (Thermal printer) 3" / 80 мм ширина на хартията</li> <li>- Вграден компютър (Build-in PC) с оперативна система</li> <li>- Възможност за издаване на минимум 10 000 билета на ден</li> <li>-</li> </ul> |  |
| 3 | <p>Менюто на тъчскрийна трябва да бъде конфигурируемо и да се променя от крайни потребители, позволяващо показването на различни опции, на минимум две нива на детайл.</p>   |  |
| 4 | <p>Когато клиента избере услуга, екрана трябва да бъде визуализиран на тъчскрийн екрана по следния начин:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Лого и групи от услуги</li> <li>- Прозорец с подгрупи от услуги</li> <li>- След избора на услуга, принтиране на билет съдържащ най-малко: лого на компанията, сериен</li> </ul>   |  |



|   |   |  |
|---|---|--|
|   | номер, вид услуга, дата, час на издаване  |  |
| 5 | Оформлението на билета трябва да бъде лесно конфигурируемо, позволявайки промяна на показаната информация, според нуждите на Възложителя.   |  |
| 6 | <p>Доставчикът трябва да представи интегрирано решение за дигитално оборудване (digital signage), съдържащо:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Централен екран</li> <li>- Софтуер позволяващ визуализация на повиканите билети, както и видео и друг вид съдържание.</li> <li>- Системата за дигитално оборудване (digital signage) трябва да бъде напълно интегрирана със система за управление на опашката (queue management system) и трябва да показва също номерата на билетите в опашка. В допълнение на това, рекламите трябва да бъдат показани автоматично в предефиниран ред.</li> </ul> |  |
| 7 | Екраните трябва да са налични със следния размер: 55"   |  |
| 8 | Софтуерът трябва да позволява по същото време визуализация на различно съдържание, в различни части на екрана: повикани билети и бюра; видео; динамичен (въртящ се) текст в долната част на екрана също софтуера трябва да позволява гъвкава конфигурация на начина, по който съдържанието е показано на екрана и времето и начина на показване на различните видове съдържание.  |  |
| 9 | Стандартното показване на номера на билета и бюрата трябва да бъде налично на български език.   |  |

|    |  |
|----|--|
| 10 | <p>Дигиталното оборудване (digital signage) трябва да бъде независимо по размер и доставчик на дигиталните екрани.</p>   |
| 11 | <p>Системата трябва да позволява следните формати за показване: PC video formats(video playlist); PC picture formats (слайдшоу на снимки); Анимирани презентации; директно показване на DVD/Blu-ray (дори и в HD качество); показване на ТВ канали.</p> <p>Други: показване на последните повикани 3-5 номера на билети; показване на нови повикани билети в отделен прозорец; предупреждаващ звук, когато нов клиент е повикан; лого на компанията, снимка, цветове и шрифтове.</p> |
| 12 | <p>Всеки допълнителен необходим хардуер трябва да е включен в завършеното решение на дигиталното оборудване (signage solution).</p>  |
| 13 | <p>Опции за настройка: Създаване на група от клонове; създаване на екран, панел и ticket групи; създаване на кампании и кампанийни групи; създаване на плейлист; определяне срокове на валидност („expiry terms“) на плейлисти</p>   |
| 14 | <p>Статистика: медия съдържание, което е било пускано (по клонове, по екрани, по период от време). Детайлни данни за кампании и кампанийни групи.</p>  |
| 15 | <p>Мониторинг: Медия съдържание показано понастоящем; Настоящ статус на екрана; Настоящ статус на кампании и</p>   |

|    |   |
|----|---|
|    | кампанийни групи; Предупреждение за достигането на настоящи граници.  |
| 16 | Функционалности на дизайн: Големина на панели и tickers; вид на шрифта за панели и tickers и Възможност за показване автоматично на данни, получени онлайн. |

## 2.2 Изисквания, свързани със софтуера за управление на опашката (queue management software)

| №. | Изискване   | Предложение на участника |
|----|---|--------------------------|
| 17 | Системата трябва да предостави Контрол върху и информация за работния процес и потока на клиенти в Центрове за обслужване на клиенти на Софийска вода.  |                          |
| 18 | Системата трябва да предоставя онлайн мониторинг на всяко събитие в реално време и мониторинг на клиентския поток по групи и подгрупи от дейности / услуги, работата на служителите в цялата мрежа и локално за всеки един от центровете.           |                          |
| 19 | Софтуерът трябва да се справя с: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Приоритетни заявки (Priority calls)</li> <li>- Прехвърляне на функция: повикване на новия клиент с избор на служител и прехвърляне на клиента към други услуги</li> </ul> |                          |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Списък на изчакване</li> <li>- Промяна на услуги</li> </ul>  |  |
| 20 | Системата трябва да разпределя потока от клиенти, чакащи според предварително зададени групи на работните станции, в съответствие с услуги/подгрупи.  |  |
| 21 | Софтуерът трябва да има функция съобщаване по имейл, в случай че има голям брой чакащи клиенти.   |  |
| 22 | Софтуерът трябва да има възможност да изпраща също текстови съобщения, ако броя на чакащите клиенти достигне до определен лимит.  |  |
| 23 | <p>Системата трябва да има софтуерен терминал за персонала (staff software terminal), позволяващ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Повикване на клиенти (ръчно или автоматизирано)</li> <li>- Прехвърляне на клиенти (по бюра, услуги, брой служители)</li> <li>- Начало и край на услугата</li> <li>- Регистриране на резултатите от услугата със затварящи кодове</li> <li>- Управление на списъка с чакащи и ВИП клиенти</li> <li>- Управление на почивките, с конфигурируеми причини</li> <li>- Предупреждения в случай на надминаване на предварително зададени лимити.</li> <li>- Използване на кодове за затваряне – правейки</li> </ul> |  |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    | <p>приключване на всяко взаимодействие с клиента</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Приложението трябва да се уеб-базирано, без да се изисква инсталиране на компютрите на администратора/обслужващия клиент</li> </ul>  |  |
| 24 | <p>Системата трябва да има следните конфигурируеми функции:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Да задава времеви периоди на администрация</li> <li>- Да показва на базата на време за администрация броя на билетите, които могат да бъдат издавани по време на часовете за работа на офиса</li> <li>- Да подрежда услуги в предварително създадени групи с услуги</li> <li>- Да задава критични бройки на чакащи клиенти за всяко бюро</li> <li>- Да задава сигнала за извикване за всяко бюро</li> <li>- Да задава повикването чрез използване на текст за всяко бюро</li> <li>- Да ограничава разрешенията на потребители за всяко бюро</li> <li>- Да ограничава групите от административни услуги на всяко бюро (разрешение)</li> <li>- Да пренасочва към услуга</li> <li>- Да пренасочва към група услуги</li> <li>- Да пренасочва към бюро</li> <li>- Да ограничава прехвърлянето в случай на всяка</li> </ul> |  |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    | <p>услуга (разрешение)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Да ограничава в случай на групи на услуги (разрешения)</li> <li>- Да ограничава в случай на бюро (разрешения)</li> <li>- Да определи по подразбиране администратор</li> <li>- Да определи по подразбиране група от услуги</li> <li>- Да определи по подразбиране цел на пренасочване</li> <li>- Да повика пренасочените клиенти</li> </ul> |  |
| 25 | <p>Достъпът до системата за управление и отчитане трябва да бъде предоставен на неограничен брой потребители от всяко ниво (мениджъри, администратори, ръководители, служители), без да се изискват допълнителни лицензи, с изключение на лицензите за диспенсърите на билетите и местата за обслужване.</p>   |  |

### 2.3. Изисквания, свързани със софтуера за повикване (voice calling software)

| №г. | Изискване   | Предложение на участника |
|-----|---|--------------------------|
| 26  | <p>Системата трябва да има софтуер за повикване (voice calling software), правейки възможно да се използва гласови съобщения, когато и да се повика и покаже билет. Услугата трябва да е налична или персонализирана на български език.</p> |                          |



|    |   |
|----|---|
| 27 | Софтуерът трябва да е пуснат на компютрите на служителите и на екрана да има pop-up функционалност. Бутоните ще бъдат наименовани според функциите.   |
| 28 | <p>Системата трябва да има следните особености:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вписване и отписване от системата</li> <li>• Повикване на следващия клиент</li> <li>• Автоматично повикване на нови клиенти</li> <li>• Повикване на даден номер на билет от списък</li> <li>• Повикване на клиент, чакащ за дадени услуги</li> <li>• Пренасочване към гише</li> <li>• Пренасочване към услуга</li> <li>• Пренасочване към служител</li> <li>• Промяна на услуга на гишето</li> <li>• Софтуера оперира с операционна система</li> <li>• Падащи менюта</li> <li>• Вградена помощ</li> <li>• Падащо меню:</li> <li>• Записване на времето за обработка (администриране)</li> <li>• Съобщаване на лимита на времето за обработка (администриране)</li> <li>• Управление на списъка с чакащи</li> </ul> |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Въвеждане на приключване или продуктов код</li> <li>• Приключване на администрирането (обработката) по отделни услуги</li> <li>• Окончателно приключване на клиентска обработка (администриране)</li> <li>• Затваряне на клиент с коментар „не се е явил“</li> <li>• Автоматично повикване на клиент след приключване на задача</li> <li>• Управление на почивките на служителите</li> </ul> |  |
|--|---|--|

#### 2.4. Изисквания, свързани с мониторинг и докладване

| №г. | Изискване  | Предложение на участника |
|-----|--|--------------------------|
| 29  | <p>Системата трябва да предостави следните функции за мониторинг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Визуализация на всички служители включени в системата и тяхното разпределение по подгрупи от услуги на всяка работна станция</li> <li>• Визуализация на заявените чакащи номера и подгрупи от услуги на всички работни станции</li> <li>• Опция за регрупиране на групи от услуги за работна станция от работната станция с компютъра на</li> </ul> |                          |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    | <p>супервайзора</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Опция за показване на време <ul style="list-style-type: none"> <li>- за обслужване на клиент,</li> <li>- за обработка на данни след срещата / WRAP /</li> <li>- за паузи</li> <li>- за фиксирани почивки</li> <li>- за готовност за обслужване на следващия клиент</li> <li>- за вписване / отписване от системата</li> </ul> </li> </ul> |  |
| 30 | <p>Системата трябва да предоставя доклади за броя и целта на клиентските посещения /брой издадени билети, брой по подгрупи от услуги/ средното време за изчакване и времето за обслужване по вид на услугите глобално и за всеки център.</p>   |  |
| 31 | <p>Докладите трябва да бъдат извеждани на различни нива: всички центрове за обслужване на клиенти, специфични клонове и служители.</p>   |  |
| 32 | <p>Докладите трябва да са налични онлайн, в реално време и като исторически данни ретроспективно, с опция за избор на определен период от време.</p>   |  |
| 33 | <p>Доклад за работен статус на всеки служител – ефективно работно време, обработка на данни след предоставяне на данни (WRAP), паузи, фиксирани почивки на работа, готовност за обслужване на клиент.</p>  |  |
| 34 | <p>Броя на обслужени клиенти от всеки служител с данни за</p>  |  |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    | подгрупи от услуги и време.   |  |
| 35 | <p><u>Статистика на бюрата (гишета):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Броя услуги извършени от бюро</li> <li>- Време за работа</li> <li>- Брой на клиентите, които не се явяват</li> <li>- Минимално, максимално, средно време за изчакване (час, минута, секунда)</li> <li>- Минимално, максимално, средно време за изпълнение (час, минута, секунда)</li> <li>- Брой пренасочени клиенти</li> </ul> |  |
| 36 | <p><u>Статистика за услуги:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Вид на услугата</li> <li>- Брой клиенти</li> <li>- Брой посещения за вид услуга</li> <li>- Минимален, максимален, среден период за изпълнение</li> <li>- Минимално, максимално, средно време за изчакване</li> <li>- Среден брой на отворени бюра</li> <li>- Брой клиенти в разпределение по часове</li> </ul>                           |  |
| 37 | <p><u>Статистика, свързана с клиенти</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Проверка на клиент чрез клиентски номер</li> <li>- Време за издаване на номер</li> </ul>  |  |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Бюро за услуга (номер)</li> <li>- Обслужващ служител (администратор)</li> <li>- Време за вземане на билета</li> <li>- Започване на обслужването</li> <li>- Приключване на обслужването</li> <li>- Време за изчакване</li> <li>- Време за обслужване</li> <li>- Общо време за обслужване</li> <li>- Пренасочен ли е клиента</li> </ul>                                    |  |
| 38 | <p><u>Статистика за време</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Възможност за задаване на норми</li> <li>- Показване на времето за изчакване</li> <li>- Показване на време за администриране (обслужване)</li> <li>- Показване на среднодневни детайли, разпределени по услуги или бюра</li> <li>- Изчисляване на средната стойност в случай на по-дълъг период, разбити на услуга или бюро</li> </ul> |  |
| 39 | <p><u>Статистика за работни часове</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Име на служителя който използва системата в определен ден или в даден период</li> <li>- Общ брой работни часове</li> <li>- Работни часове, прекарани с клиенти</li> </ul>   |  |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Брой обслужени клиенти</li> </ul>   |  |
| 40 | <p><u>Детайлна статистика, свързана с администраторите:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Име на администратор</li> <li>- Услуги предоставени от администраторите</li> <li>- Разпределяне по услуги: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Брой клиенти</li> <li>• Брой случаи</li> <li>• Средно време за изчакване</li> <li>• Средно време за администриране</li> </ul> </li> </ul>   |  |
| 41 | <p><u>Статистика за затварящи кодове:</u></p> <p>Трябва да има възможност за присъединяване на кодове за приключване към всеки клиент според определена система с цел да направи статистиките достъпни чрез справка, също използвайки тези кодове.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Код и наименование на кода за приключване</li> <li>- Минимално, максимално, средно време за изчакване</li> <li>- Минимален, максимален, среден период за изпълнение</li> </ul> |  |
| 42 | <p><u>Статистика за дейностите</u></p> <p>Трябва да има възможност за присъединяване на код за приключване на определени дейности и за заявяване на статистика според тези групи.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Име на дейност</li> </ul>   |  |

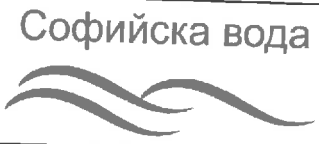


|    |  |  |
|----|--|--|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Брой клиенти/обслужени случаи</li> <li>- Минимално, максимално, средно време за изчакване</li> <li>- Минимално, максимално, средно време за администриране (изпълнение)</li> </ul>  |  |
| 43 | <p><u>Статистика, свързана с времеви период от деня</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Брой клиенти <ul style="list-style-type: none"> <li>o Минимален, максимален и среден брой от клиенти</li> <li>o Средно време за изчакване</li> <li>o Средно време за обслужване</li> </ul> </li> <li>- Време на престой <ul style="list-style-type: none"> <li>o Минимално, максимално, средно и общо време на престой в Център за Обслужване на Клиенти</li> </ul> </li> <li>- Подробна информация за управление на случаите <ul style="list-style-type: none"> <li>o Всички детайли на заявени билети могат да бъдат проучени.</li> </ul> </li> </ul> |  |

**2.5. Изискванията за услуги по поддръжка**

| №г. | Изискване   | Предложение на участника |
|-----|---|--------------------------|
| 44  | Системата трябва да има три години безплатно гаранционно обслужване, покриващо всички |                          |

|    |  |
|----|--|
|    | неизправности на предоставените устройства и софтуер   |
| 45 | <p>Безплатната поддръжка ще включва:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Възстановителни операции, подмяна на повредени устройства, възстановяване на подходящото функциониране на внедрената система.</li> <li>- Поддръжка на софтуер за приложение в рамките на настоящата версия, инсталирана на устройствата</li> <li>- Инсталиране и преинсталиране на оперативна система, софтуер на приложение и подмяна на техническо оборудване, като резултат от инцидент.</li> </ul> |
| 46 | Услугите по поддръжка трябва да са налични най-малко между 9:00 и 17:00 часа през работни дни.   |
| 47 | Услугите по поддръжка трябва да бъдат договорени на определен/конкретен имейл и телефонен номер предоставен от доставчика; всеки сигнал трябва да бъде регистриран и проследяван от гледна точка на време за разрешаване.  |
| 48 | <p>Време за отговор: до 4 часа</p> <p>Време за разрешаване: не по-късно от следващия работен ден.</p>  |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  | <b>Документ по БЗР</b><br>(BS OHSAS 18001:2007)                  | <b>П-БЗР 4.4.6-1- Д 1</b>               |  |
|  | <b>Формуляр за компетентност по БЗР</b><br><b>на контрактори</b> | Издание: 03   15/08/2012<br>Стр. 1 от 3 |  |


Приложение № 1  
П-БЗР 4.4.6-1- Д 1

## Формуляр за компетентност по БЗР на контрактори

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| Име и адрес на контрактора: |   |
| Лице за контакт:            |   |
| Тел. No: , GSM: E-Mail:     | Факс No:  |
| Предмет на договора         | Доставка, внедряване и поддръжка на система за управление на опашката   |
| Бр. служители:              |   |
| <b>1. ДЕКЛАРИРАМ :</b>      |   |
| 1.                          | Извършил съм оценка на риска съгласно изискванията на Наредба №5/99, ДВ бр.47/99г. За реда начина и периодичността на оценка на риска.  |
| 2.                          | Безопасните методи и начини при осъществяване на дейността си са разписани в утвърдените от мен инструкции за безопасна работа  |
| 3.                          | Персоналът ми зает с дейността предмет на договора притежава изискващата се от съответната национална нормативна уредба квалификация и компетентност, както и специфични умения в зависимост от извършваната дейност.   |
| 4.                          | При използване на опасни вещества спазвам изискванията на Закона за защита от вредното въздействие на химическите вещества и препарати и подзаконовите му актове  |
| 5.                          | Дейности свързани с разрушаване /демонтаж на етернитови водопроводи ще се извършва само с лица посочени в Разрешението по чл.73 от Закона за здравето ДВ, бр.70/2004  |
| 6.                          | Дейности свързани с обслужване ремонт или реконструкция на водоснабдителни съоръжения и обекти и санитарно охранителните зони , ще извършвам само с персонал притежащи здравни книжки – (Наредба №15, ДВ бр.57/2006 г. За здравните изисквания на лица работещи във ....и водоснабдителни обекти) . |
| 7.                          | Брой злополуки през последните две години:<br>1. докладвани ...../загуба на време .....за ..... год.<br>2. докладвани ...../загуба на време .....за .....год.   |

Този документ е собственост на "Софийска вода" АД, гр. София.  
Копирането и предоставянето на документа на служители на "Софийска вода" АД и външни лица се разрешава само от упълномощените представители на ръководството, отговорни за съответната система за управление.



|  |  |                           |             |
|--|--|---------------------------|-------------|
|  | <b>Документ по БЗР</b><br>(BS OHSAS 18001:2007)                  | <b>П-БЗР 4.4.6-1- Д 1</b> |             |
|  | <b>Формуляр за компетентност по БЗР</b><br><b>на контрактори</b> | Издание: 03   15/08/2012  | Стр. 2 от 3 |

**Ще докажа с документи горните твърдения в определения от Възложителя срок преди подписване на договора**

**По т.1** – Карта – оценка на риска на основните професии за дейността

**По т.3** – Копия от документи за правоспособност:

- Квалификационна група по ел. безопасност на ел. персонала, като кв. група съответства на извършваната работа, съгласно изискванията на ПРАВИЛНИК за безопасност и здраве при работа по електрообзавеждането с напрежение до 1000 V

Контрактор:  
 Име.....  
 Позиция ..... / подпис..... / дата .....

**ДЕКЛАРАЦИЯ**

За осигурена техническа поддръжка, и проверка на използваните от контрактора машини и оборудване съобразно предмета на договора

Долуподписаният

.....  
 /трите имена/

Представляващ фирма

.....

Като :


.....

**Декларирам:**

1. Използваните работно оборудване, автомобилна техника, технологии , материали и вещества , и помощни към тях средства /приспособления съответстват на характера на извършваната дейност- предмет на договора.
2. Същите са в съответствие на нормите и изискванията за безопасност и здраве при работа, за опазване на околната среда, за ПБ , съдържащи се в приложимите за това оборудване нормативни актове, свързани с оценяване на съответствието.
3. При използване на работно оборудване, което е в номенклатурата на съоръжения с повишена опасност **СЕ СПАЗВАТ** изискванията на специфичните за тях нормативни актове и приложимите за това оборудване нормативни актове, свързани с оценяване на съответствието
4. При използване на електрически уредби и съоръжения, уреди, инструменти и друго ел. работно оборудване в т. ч и преносимо ел. оборудване **СЕ СПАЗВАТ** изискванията на действащата нормативна уредба:
  - Наредба №16-116 за техническа експлоатация на енергообзавеждането;
  - Наредба №3 за устройството на електрическите уредби и електропроводните линии
  - Наредба № 1 за проектиране , изграждане и поддържане на електрически уредби за ниско напрежение в сгради

*Този документ е собственост на "Софийска вода" АД, гр. София.  
 Копирането и предоставянето на документа на служители на "Софийска вода" АД и външни лица се разрешава само от упълномощените представители на ръководството, отговорни за съответната система за управление.*



|   |  |                    |            |
|---|--|--------------------|------------|
|  Софийска вода | Документ по БЗР<br>(BS OHSAS 18001:2007)           | П-БЗР 4.4.6-1- Д 1 |            |
|   | Формуляр за компетентност по БЗР<br>на контрактори | Издание: 03        | 15/08/2012 |
|   |  | Стр. 3 от 3        |            |

- Правилник за безопасност и здраве при работа в електрически уредби на електрически и топлофикационни централи и по електрическите мрежи.
- Правилник по БЗР по електрообзавеждането с напрежение до 1000 V.

5. На ползваното работно оборудване по т. 1, 2 и 3 в т.ч и противопожарните средства и средствата за индивидуална и колективна защита е **ОСИГУРЕНО** техническа поддръжка и ремонт, прегледи, проверки, лабораторни и технически изпитвания в съответствие с изискванията на нормативните актове и специфичните изисквания на съпроводителната, технологичната и ремонтната документация и утвърдени графици за ремонт.

Подпис:

дата...../.....

*Този документ е собственост на "Софийска вода" АД, гр. София.  
Копирането и предоставянето на документа на служители на "Софийска вода" АД и външни лица се разрешава само от упълномощените представители на ръководството, отговорни за съответната система за управление.*



**ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ПРИЕМАНЕ НА УСЛОВИЯТА В ПРОЕКТА НА ДОГОВОР**

Обществена поръчка възлагана чрез обява с предмет „.....“.

С подаването на настоящия документ декларираме, че приемаме условията и ще подпишем, в случай че бъдем избрани Проектно-договора, включващи разделите и приложенията му, с които сме се запознали в качеството ни на участник от публичната покана и приложенията към нея.

С настоящето предлагаме да извършим дейностите предмет на обявата, на цени, които ще бъдат посочени в офертата ни, в съответствие на условията на проекта на договора включително разделите и приложенията.

**Тази оферта остава валидна за срок от ..... дни.**

**Минимален срок 90 дни, считано от датата определена за краен срок за получаване на оферти.**

Име: .....

в качеството на: .....

Фирма/участник: .....

Адрес за кореспонденция:  
.....

Телефон: ..... Факс: .....

Електронен адрес: .....

ЕИК/Булстат: .....

Седалище и адрес на управление:  
.....  
.....

**Подпис:** ..... **Дата:**.....



**ДЕКЛАРАЦИЯ**

Долуподписаният ....., в качеството си на ..... на фирма ....., при изпълнение на обществена поръчка възлагана чрез обява с предмет „.....“.

**ДЕКЛАРИРАМ:**

Намерение да използвам подизпълнител/и .....

(посочва се ДА или НЕ)

**Забележка:** Моля попълнете информацията по-долу, в случай че ще използвате подизпълнител/и.

Предвиждам да използвам в горепосочената процедура следните подизпълнители (посочва се: наименование на подизпълнителя, ЕИК/ЕГН):

.....  
.....  
.....

Видове работи от предмета на процедурата, които ще се предложат на подизпълнители и съответстващият на тези работи дял в проценти от стойността на обществената поръчка: .....

**Дата:** .....

**Декларатор:** .....

Декларацията се попълва от лицата, представляващи участника.

## ДЕКЛАРАЦИЯ

по чл. 97, ал. 5 от ППЗОП

(за обстоятелствата по чл. 54, ал. 1, т. 1, 2 и 7 от ЗОП)

Долуподписаният ....., в качеството  
си на ....., на фирма  
....., при изпълнение на обществена поръчка  
възлагана чрез обява с предмет „.....“.

### ДЕКЛАРИРАМ, ЧЕ:

1. Не съм осъден с влязла в сила присъда 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.352-353 от Наказателния кодекс.
2. Не съм осъден с влязла в сила присъда, освен ако съм реабилитиран, за престъпление, аналогично на тези по т.1, в друга държава членка или трета страна.
3. Не е налице конфликт на интереси, съобразно §2, т.21 от Допълнителни разпоредби от ЗОП, който не може да бъде отстранен.
4. Задължавам се да уведомя Възложителя за всички настъпили промени в декларираните по-горе обстоятелства в 7-дневен срок от настъпването им.
5. Известна ми е отговорността по чл.313 от Наказателния кодекс за посочване на неверни данни.

Дата: .....

Декларатор: .....

*Декларацията за липсата на обстоятелствата по чл.54, ал.1, т.1, 2 и 7 от ЗОП се подписва от лицата, които представляват участника. (чл. 40 от ППЗОП).*

## ДЕКЛАРАЦИЯ по чл. 97, ал. 5 от ППЗОП

(за обстоятелствата по чл. 54, ал. 1, т. 3-5 от ЗОП)

Долуподписаният ....., в качеството  
си на ..... на фирма  
....., при изпълнение на обществена поръчка  
възлагана чрез обява с предмет „.....“.

### ДЕКЛАРИРАМ, ЧЕ ПРЕДСТАВЛЯВАНИЯТ ОТ МЕН УЧАСТНИК:

1. Няма 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 участника, или аналогични задължения, установени с акт на компетентен орган, съгласно законодателството на държавата, в която участникът е установен, освен ако е допуснато разсрочване, отсрочване или обезпечение на задълженията или задължението е по акт, който не е влязъл в сила.
2. Не е налице неравнопоставеност в случаите по чл.44, ал.5 от ЗОП.
3. Не е установено, че:
  - a. е представил документ с невярно съдържание, свързан с удостоверяване липсата на основания за отстраняване или изпълнението на критериите за подбор;
  - b. не е предоставил изискваща се информация, свързана с удостоверяване липсата на основания за отстраняване или изпълнението на критериите за подбор;
4. Задължавам се да уведомя Възложителя за всички настъпили промени в декларираните по-горе обстоятелства в 7-дневен срок от настъпването им.
5. Известна ми е отговорността по чл.313 от Наказателния кодекс за посочване на неверни данни.

Дата: .....

Декларатор: .....

*Когато участникът се представлява от повече от едно лице, декларацията за обстоятелствата по чл.54, ал.1, т.3 - 5 ЗОП се подписва от лицето, което може самостоятелно да го представлява. (чл. 40 от ППЗОП)*





АГЕНЦИЯ ПО ОБЩЕСТВЕНИ ПОРЪЧКИ  
1000 София, ул. Лере 4  
e-mail: [pk@aop.bg](mailto:pk@aop.bg), [aop@aop.bg](mailto:aop@aop.bg)  
интернет адрес: <http://www.aop.bg>

**ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПУБЛИКУВАНА В ПРОФИЛА НА КУПУВАЧА ОБЯВА ЗА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА НА СТОЙНОСТ ПО ЧЛ. 20, АЛ. 3 ОТ ЗОП**

Информацията е за удължаване на първоначалния срок за получаване на оферти

Номер на обявата: 442640/IK-3572 Дата на публикуване на обявата на профила на купувача  
11/01/2017 дд/мм/гггг

**ДЕЛОВОДНА ИНФОРМАЦИЯ**

|   |
|---|
| <b>Деловодна информация</b><br>Партида на възложителя: 00435<br>Поделение: _____<br>Изходящ номер: СВ-57 от дата 11/01/2017<br>Коментар на възложителя:<br><br><br> |
|---|

**РАЗДЕЛ I: ВЪЗЛОЖИТЕЛ**

|  |                    |   |                |
|--|--------------------|---|----------------|
| <b>I.1) Наименование и адрес</b>   |                    |   |                |
| Официално наименование:<br>Софийска вода АД  |                    | Национален регистрационен номер:<br>130175000 |                |
| Пощенски адрес:<br>район Младост, ж. к. Младост IV, ул. Бизнес парк 1, сграда 2А   |                    |   |                |
| Град:<br>София   | код NUTS:<br>BG412 | Пощенски код:<br>1766                         | Държава:<br>BG |
| Лице за контакт:<br>Иван Къчев   |                    | Телефон:<br>02 8122455                        |                |
| Електронна поща:<br><a href="mailto:ikachev@sofiyskavoda.bg">ikachev@sofiyskavoda.bg</a>   |                    | Факс:<br>02 8122588                           |                |
| Интернет адрес/и   |                    |   |                |
| Основен адрес (URL):<br><a href="http://www.sofiyskavoda.bg/default.aspx">http://www.sofiyskavoda.bg/default.aspx</a>  |                    |   |                |
| Адрес на профила на купувача (URL):<br><a href="http://www.sofiyskavoda.bg/about/publicdocs.aspx?zop=">http://www.sofiyskavoda.bg/about/publicdocs.aspx?zop=</a> |                    |   |                |

**РАЗДЕЛ II**

|  |                                   |  |
|--|-----------------------------------|--|
| <b>Обект на поръчката</b>  |                                   |  |
| <input type="checkbox"/> Строителство  | <input type="checkbox"/> Доставки | <input checked="" type="checkbox"/> Услуги |
| <b>Обща прогнозна стойност на поръчката (в лв. без ДДС)</b>  |                                   |  |
| Предмет на поръчката 60000<br>"Доставка, внедряване и поддръжка на система за управление на опашката (queue management system) " |                                   |  |
| <b>Код съгласно Общия терминологичен речник (CPV)</b>  |                                   |  |
| Осн. предмет   | Осн. код                          | Доп. код (когато е приложимо)              |
|  | 72212445                          |  |

**РАЗДЕЛ III**

|                                       |
|---------------------------------------|
| <b>Срок за получаване на офертите</b> |
| Дата: 19/01/2017 дд/мм/гггг           |
| Час: 16:30                            |

#### РАЗДЕЛ IV

##### Информация относно средства от Европейския съюз

Обществената поръчка е във връзка с проект и/или програма, финансиран/а със средства от европейските фондове и програми

Да  Не

Идентификация на проекта, когато е приложимо:

#### РАЗДЕЛ V

##### Друга информация (по преценка на възложителя)

Допълнителна информация съгласно публикуваното на сайта на възложителя

##### Дата на изпращане на настоящата информация

Дата: 11/01/2017 дд/мм/гггг