

ДОГОВОР 7301

Настоящият договор се сключи на 22.03.2017г., 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

„ПРИНТЕК БЪЛГАРИЯ“ ЕАД, регистрирано в Търговския регистър при Агенция по вписванията с ЕИК 131414235, седалище и адрес на управление: гр. София 1618, бул. България 110, сграда „ЗТОПС“, секция В, ет. 6, представлявано от Паулин Николаев Колев в качеството му на Изпълнителен директор Юлия Йорданова Симеонова - Пеева в качеството ѝ на зам. Председател на СД, 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 42640/ЛК-3572, 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 59 995.40.(петдесет и девет хиляди лева и деветстотин деветдесет и пет лева и четиридесет стотинки) 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: *Наде Гергова*
12. * Контролиращ служител по договора от страна на Изпълнителя:
Никола Мелев

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

/...../
Юлия Йорданова Симеонова Пеева
Финансов директор
„Принтек България“ ЕАД
Изпълнител



/...../
Арно Валто Де Мулиак
Изпълнителен директор
“Софийска вода” АД
Възложител



/...../
Паулин Николаев Колев
Изпълнителен директор
„Принтек България“ ЕАД
Изпълнител

* Попълва се от Възложителя на етап подписване на договора.

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

Сиснал

М. Лазаров

2 VEOLIA

РАЗДЕЛ А: ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ – ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

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

Lucid.

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)

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

	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"> - Централен екран - Софтуер позволяващ визуализация на повиканите билети, както и видео и друг вид съдържание. - 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.
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"> - Приоритетни заявки (Priority calls) - Прехвърляне на функция: повикване на новия клиент с избор на служител и прехвърляне на клиента към други услуги - Списък на изчакване - Промяна на услуги
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"> - Повикване на клиенти (ръчно или автоматизирано) - Прехвърляне на клиенти (по бюра, услуги, брой служители) - Начало и край на услугата - Регистриране на резултатите от услугата със затварящи кодове - Управление на списъка с чакащи и ВИП клиенти - Управление на почивките, с конфигурируеми причини - Предупреждения в случай на надминаване на

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

	<p>предварително зададени лимити.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Използване на кодове за затваряне – правейки приключване на всяко взаимодействие с клиента - Приложението трябва да се уеб-базирано, без да се изисква инсталиране на компютрите на администратора/обслужващия клиенти
24	<p>Системата трябва да има следните конфигурируеми функции:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да задава времеви периоди на администрация - Да показва на базата на време за администрация броя на билетите, които могат да бъдат издавани по време на часовете за работа на офиса - Да подрежда услуги в предварително създадени групи с услуги - Да задава критични бройки на чакащи клиенти за всяко бюро - Да задава сигнала за извикване за всяко бюро - Да задава повикването чрез използване на текст за всяко бюро - Да ограничава разрешенията на потребители за всяко бюро - Да ограничава групите от административни услуги на всяко бюро (разрешение) - Да пренасочва към услуга - Да пренасочва към група услуги - Да пренасочва към бюро - Да ограничава прехвърлянето в случай на всяка услуга (разрешение) - Да ограничава в случай на групи от услуги (разрешения) - Да ограничава в случай на бюро (разрешения) - Да определи по подразбиране администратор - Да определи по подразбиране група от услуги - Да определи по подразбиране цел на пренасочване - Да повика пренасочените клиенти
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
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"> • Вписване и отписване от системата • Повикване на следващия клиент • Автоматично повикване на нови клиенти • Повикване на даден номер на билет от списък • Повикване на клиент, чакащ за дадени услуги • Пренасочване към гише • Пренасочване към услуга • Пренасочване към служител • Промяна на услуга на гишето • Софтуера оперира с операционна система • Падащи менюта • Вградена помощ • Падащо меню: • Записване на времето за обработка (администриране) • Съобщаване на лимита на времето за обработка (администриране) • Управление на списъка с чакащи • Въвеждане на приключване или продуктов код • Приключване на администрирането (обработката) по отделни услуги • Окончателно приключване на клиентска обработка (администриране) • Затваряне на клиент с коментар „не се е явил“ • Автоматично повикване на клиент след приключване на задача • Управление на почивките на служителите

2.4. Изисквания, свързани с мониторинг и докладване

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

	<p>услуги на всички работни станции</p> <ul style="list-style-type: none"> • Опция за регрупиране на групи от услуги за работна станция от работната станция с компютъра на супервайзора • Опция за показване на време <ul style="list-style-type: none"> - за обслужване на клиент, - за обработка на данни след срещата /WRAP/ - за паузи - за фиксирани почивки - за готовност за обслужване на следващия клиент - за вписване /отписване от системата
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"> - Броя услуги извършени от бюро - Време за работа - Брой на клиентите, които не се явяват - Минимално, максимално, средно време за изчакване (час, минута, секунда) - Минимално, максимално, средно време за изпълнение (час, минута, секунда) - Брой пренасочени клиенти
36	<p><u>Статистика за услуги:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Вид на услугата - Брой клиенти - Брой посещения за вид услуга - Минимален, максимален, среден период за изпълнение - Минимално, максимално, средно време за изчакване - Среден брой на отворени бюра - Брой клиенти в разпределение по часове
37	<p><u>Статистика, свързана с клиенти</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Проверка на клиент чрез клиентски номер - Време за издаване на номер - Бюро за услуга (номер)

	<ul style="list-style-type: none"> - Обслужващ служител (администратор) - Време за вземане на билета - Започване на обслужването - Приключване на обслужването - Време за изчакване - Време за обслужване - Общо време за обслужване - Пренасочен ли е клиента
38	<p><u>Статистика за време</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Възможност за задаване на норми - Показване на времето за изчакване - Показване на време за администриране (обслужване) - Показване на среднодневни детайли, разпределени по услуги или бюра - Изчисляване на средната стойност в случай на по-дълъг период, разбити на услуга или бюро
39	<p><u>Статистика за работни часове</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Име на служителя който използва системата в определен ден или в даден период - Общ брой работни часове - Работни часове, прекарани с клиенти - Брой обслужени клиенти
40	<p><u>Детайлна статистика, свързана с администраторите:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Име на администратор - Услуги предоставени от администраторите - Разпределяне по услуги: <ul style="list-style-type: none"> • Брой клиенти • Брой случаи • Средно време за изчакване • Средно време за администриране
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"> - Код и наименование на кода за приключване - Минимално, максимално, средно време за изчакване - Минимален, максимален, среден период за изпълнение
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"> - Име на дейност - Брой клиенти/обслужени случаи - Минимално, максимално, средно време за изчакване - Минимално, максимално, средно време за администриране (изпълнение)
43	<p><u>Статистика, свързана с времеви период от деня</u></p>

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

2.5. Изискванията за услуги по поддръжка

Nr.	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"> - Възстановителни операции, подмяна на повредени устройства, възстановяване на подходящото функциониране на внедрената система. - Поддръжка на софтуер за приложение в рамките на настоящата версия, инсталирана на устройствата - Инсталиране и преинсталиране на оперативна система, софтуер на приложение и подмяна на техническо оборудване, като резултат от инцидент.
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 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 Процедурата 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.

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

Сиснал

- 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. Доставката и инсталирането на системата не трябва да надвишава 10 седмици от възлагателното писмо на контролиращия служително 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 изискани 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.

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

съгласно проекта на договор, обявата и техническо задание, съобразно изискванията на чл. 39, ал. 3 от ЗОП

1. Изисквания към обекта:

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

Принтек България ЕАД има удоволствието да предложи цялостно решение на ONLINET, което има два основни компонента- хардуерен и софтуерен.

Хардуерът представлява надеждна платформа, която от една страна осигурява взаимодействието между клиентите на Софийска вода и системата за управление на опашките и от друга страна се използва като среда, върху която се изгражда приложната част на системата. Хардуерът е с висока надеждност и също така позволява последващо надграждане, така че да може да отговори на бъдещите изисквания на Софийска вода.

Софтуерът от своя страна позволява на Софийска вода да постигне оптимизация на процесите по обслужване на клиентите и също така да има точна информация за обслужването на клиентите във всеки един от клоновете, част от настоящия проект (общо четири на брой). Някои от основните ползи от използването на ONLINET CDS софтуера са: намалено време за обслужване на клиентите, отчитане ефективности на служителите в конкретния клон, изчерпателна информация и статистика свързани с процеса на обслужване на клиентите, която би могла да се използва от ръководството за вземане на информирани решения свързани с оптимизации и промени в процесите, а също за различни маркетингови инициативи.

Предложения софтуер ONLINET CDS позволява създаването на йерархична структура от основни групи услуги и прилежащи подуслуги в съответствие с особеностите и локалните изисквания във всеки един клон. Системата поддържа последователна номерация на билетите, като след генериране на номер на билет за избраната от клиента услуга тотема отпечатва хартиен билет (посредством вграден термален принтер). Звуковото упътване на клиентите е постигнато чрез допълнителен модул CDS Voice за всеки един от офисите и прилежащ комплект от тонколони.

В настоящото предложение, съгласно поставените от Въложителя изисквания, не са предвидени указателни табели и/или дигитални дисплей, които да укават номера на всяко от едно от гишетата за обслужване на клиенти. При интерес от страна на Софийска вода АД Принтек е готов да предложи доставката и монтаж на подобни дисплей.

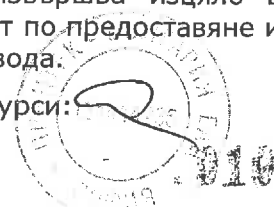
Предвидено е за всеки един от четирите офиса на на Софийска вода, на входа на съответния офис, да бъде инсталирано едно устройство (тотем). Преди всяка инсталация е необходимо да бъдат съгласувани всички детайли свързани както с физическото местоположение на тотема и указателните табели, така и с функционалните изисквания към структурата на предлагани услуги, генериране и отпечатване на билети, гласова известяване и извикване на клиенти, събиране на обратна връзка от вече обслужен клиенти (feedback).

За всяко едно от билетните устройства е редвиден е допълнителен модул CDS Feedback, който предоставя възможност за анкетиране на вече обслужените клиенти за качеството на предоставената по време на конкретното обслужване услуга. Този модул се инсталира директно на тотема и се достъпва от клиентите посредством тъч дисплея на устройството. Всички клиентски отговори се запамяват и могат да бъдат използвани за статистически цели. Настоящото предложение не предвижда доставка на отделни терминални устройства /таблети/ с малък дисплей, които да бъдат използвани за анкетиране на клиентите, както и инсталирането им при всяко гише в отделните клонове. При интерес от страна на Софийска вода към подобна алтернатива Принтек е готов да предостави допълнително предложение.

Комуникацията между работните места и тотема в даден клон, както и тази между отделните клонове и централизирания сървър CDS Mainframe и CDS OMM се извършва изцяло в съществуващата вътрешна мрежа на Софийска вода. Принтек няма ангажимент по предоставяне и поддръжане на комуникационна среда между отделните офиси на Софийска вода.

За реализация на предлаганата система са необходими следните основни ресурси:

Discipl.



- Локален достъп до комуникационната мрежа в клон на Софийска вода
- Осигурен достъп на всеки инсталиран в клон тотем до дейта центъра на Софийска вода, където ще се инсталират ONLINET CDS MAINFRAME и ONLINET CDS OMM
- Резервирано ел. захранване и контакт туп „шуко“ не по-далеч от 1.5 метра от мястото, предвидено за инсталация на всеки тотем, бизнес диплей е плъър
- Осигуряване на Microsoft Windows 7 лиценз за всеки тотем.
- Осигуряване достъп на служители на Принтек до клоновете на Софийска вода и осигуряване на фронт за работата им.
- Съдействие от страна на служителните на Софийска вода по време на реализацията на проекта.

ONLINET предоставя на Софийска вода непрехвърляемо, неизключително право на ползване върху всички Софтуерни лицензи, предмет на настоящото предложение, като Софийска вода не придобива права на собственост (авторски или патентни) върху софтуерните лицензи, а само правото на ползване.

Предложеният тотем разполага със всички необходими хардуерни и софтуерни компоненти, така че да се осигури надеждната работа на устройството. Не с изисква Софийска вода да предоставя допълнителни компоненти- RAM оперативни памети, твърди дискове, мрежови карти.

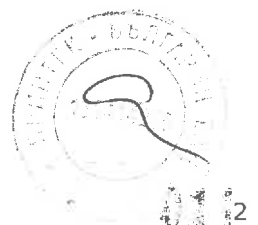
Настоящото предложение е базирано на допускане за поръчка за 4 броя тотема, които следва да бъдат инсталирани и пуснати в експлоатация в 4 различни офиса на Софийска вода, всички находящи се в град София. При стартиране на проекта е необходимо предварително да се съгласува график за извършване на доставките и инсталациите. Необходимо е Софийска вода да предостави списък с точните адреси на клоновете, които ще участват в проекта.

Предложената система е от висок клас и способна да работи във високо натоварен режим.

Настоящото предложение включва безплатна три годишна поддръжка на цялостаната система при подробно описаните по-долу условия.

В определена (не по-късно от 30 работни дни от крайната дата за приемане на предложенията по настоящия търг) от Възложителя седмица, Принтек има готовност да организира в негов офис демонстрация, на която на представители на Софийска вода ще бъдат показани всички функционалности на предложениата система и съответно покриващи поставените в техническото задание изисквания.



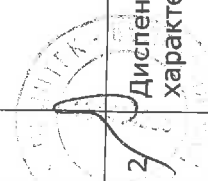


1.2 Подробни технически параметри изисквания.

1.2.1

Изисквания, свързани с диспенсърте за билетчета и дигитално оборудване (digital signage)

№	Изисквания	Предложение на участника	Забележка
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"> - Диспенсър за билети (Tickets dispensers) - Централен екран в комплект с допълнителен софтуер / хардуер, да позволява визуализация и управление на видео и допълнителни функционалности - Софтуер за управление на приоритетни заявки, прехвърляне на функции, списък с услуги, статистика и мониторинг и софтуерен терминал за служители (staff software terminal) - Софтуер за гласови съобщения (Voice calling software) 	<p>Доставчикът ще 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"> - Диспенсър за билети (Tickets dispensers) - Централен екран с размер 55" в комплект с допълнителен софтуер / хардуер, да позволява визуализация и управление на видео и допълнителни функционалности - Софтуер за управление на приоритетни заявки, прехвърляне на функции, списък с услуги, статистика и мониторинг и софтуерен терминал за служители (staff software terminal) - Софтуер за гласови съобщения (Voice calling software). Комплект от две тонколони за всеки от четирите офиса за звуково повикване на клиентите. - Лиценз за софтуер за централизиран мониторинг и управление на софтуера за управление на опашките- ONLINET CDS MAINFRAME. Предложения лиценз е за присъединяване на до 10 броя офиси. С цел пуск в експлуатация е необходимо Възложителят да предостави физически сървър със стандартна конфигурация. - Лиценз за софтуер за централизиран мониторинг и управление на системата за разпространение на дигитално видео съдържание ONLINET OMM. Предложения лиценз е за присъединяване на до 10 броя офиси. С цел пуск в експлуатация е необходимо Възложителят да предостави физически сървър със стандартна конфигурация. 	Съответства
2	<p>Диспенсърът за билети трябва да има следните характеристики:</p>	<p>Диспенсърът за билети, модел ONLINET EpiQ 19, има следните характеристики:</p>	Съответства



Lucial

№.	Изисквания	Предложение на участника	Забележка
	<ul style="list-style-type: none"> - Солидна метална кутия - Поставка за под - Врата за обслужване с възможност за заключване в задната част - Дисплей с тъчскрийн (Touchscreen display), с минимум 19" диагонален размер (за 3 офиса) и минимум 7" (за един офис). - Термичен принтер (Thermal printer) 3" / 80 мм ширина на хартията - Вграден компютър (Build-in PC) с оперативна система - Възможност за издаване на минимум 10 000 билета на ден 	<ul style="list-style-type: none"> - Солидна метална кутия - Поставка за под - Врата за обслужване с възможност за заключване в задната част - Дисплей с тъчскрийн (Touchscreen display), с 19" диагонален размер- за всички 4 броя офиси. - Термичен принтер (Thermal printer) 3" / 80 мм ширина на хартията - Вграден компютър (Build-in PC) с оперативна система - Възможност за издаване на минимум 10 000 билета на ден <p>За всеки един от предложените диспенсьри е необходимо Възложителят да предостави лиценз за WINDOWS операционна система.</p>	
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>	<p>Менюто на тъчскрийна ще бъде конфигурируемо и може да се променя от крайни потребители, позволяващо показването на различни опции, на минимум две нива на детайл.</p>	Съответства
4	<p>Когато клиента избере услуга, екрана трябва да бъде визуализиран на тъчскрийн екрана по следния начин:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Лого и групи от услуги - Прозорец с подгрупи от услуги - След избора на услуга, принтиране на билет съдържаш най-малко: лого на компанията, серийен номер, вид услуга, дата, час на издаване 	<p>Когато клиента избере услуга, екрана ще бъде визуализиран на тъчскрийн екрана по следния начин:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Лого и групи от услуги - Прозорец с подгрупи от услуги - След избора на услуга, принтиране на билет съдържаш най-малко: лого на компанията, серийен номер, вид услуга, дата, час на издаване 	Съответства
5	<p>Оформлението на билета трябва да бъде лесно конфигурируемо, позволявайки промяна на показаната информация, според нуждите на Възложителя.</p>	<p>Оформлението на билета ще бъде лесно конфигурируемо, позволявайки промяна на показаната информация, според нуждите на Възложителя.</p>	Съответства
6	<p>Доставчикът трябва да представи интегрирано решение за дигитално оборудване (digital signage), съдържашо:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Централен екран - Софтуер позволяващ визуализация на повиканите билети, както и видео и друг вид съдържание. 	<p>Доставчикът ще представи интегрирано решение за дигитално оборудване (digital signage), съдържашо:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Централен екран с размер 55" - Софтуер позволяващ визуализация на повиканите билети, както и видео и друг вид съдържание. 	Съответства

№г.	Изисквания	Предложение на участника	Забележка
	<p>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.</p>	<p>Системата за дигитално оборудване (digital signage) ще бъде напълно интегрирана със система за управление на опашката (queue management system) и ще показва също номерата на билетите в опашка. В допълнение на това, рекламите ще бъдат показани автоматично в предефиниран ред.</p>	
7	Екраните трябва да са налични със следния размер: 55"	Екраните ще са налични със следния размер: 55"	Съответства
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.	Софтуерът ще 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 ще позволява гъвкава конфигурация на начина, по който съдържанието е показано на екрана и времето и начина на показване на различните видове съдържание.	Съответства
9	Стандартното показване на номера на билета и бюрата трябва да бъде налично на български език.	Стандартното показване на номера на билета и бюрата е налично на български език.	Съответства
10	Дигиталното оборудване (digital signage) трябва да бъде независимо по размер и доставчик на дигиталните екрани.	Дигиталното оборудване (digital signage) е независимо по размер и доставчик на дигиталните екрани и следователно е съвместимо с различни по вид и размер екрани, които имат поне по един HDMI вход и един DP вход.	Съответства
11	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. 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.	Системата позволява следните формати за показване: PC video formats(video playlist); PC picture formats (слайдшоу на снимки); Анимирани презентации; директно показване на DVD/Blu-ray (вкл. HD качество); показване на ТВ канали. 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.	Съответства
12	Всеки допълнителен необходим хардуер трябва да е включен в завършеното решение на дигиталното оборудване (signage solution).	Всеки допълнителен необходим хардуер е включен в завършеното решение на дигиталното оборудване (signage solution).	Съответства

Success!

№г.	Изисквания	Предложение на участника	Забележка
		<p>За Офиси 1, 2 и 3 е предвидена доставка на комплект от следното оборудване за дигиталното оборудване (digital signage solution):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Бизнес дисплей 55" - 1 брой - Плеър за възпроизвеждане на дигитално видео съдържание- 1 брой - Софтуер ONCLINET OMP за инсталация върху плеъра- 1 лиценз <p>Предложението е достатъчно за пуск в експлоатация на стандартна функционалност на digital signage платформа и не се изисква от Възложителя да предоставя допълнителен хардуер/софтуер/ лицензи за целите на digital signage системата.</p> <p>Съгласно предоставения от Възложителя проектко договор и т. 4.5 Принтек няма задължение по дейности, свързани с мрежово и електрическо окабеляване на офисите. При стартиране на проекта предлагаме да бъде извършен съвместен оглед на всеки един от четирите офиса и да бъдат съгласувани местата за инсталация, така че, Възложителят да бъде в състояние предварително да извърши необходимите дейности по окабеляване.</p>	
13	<p>Опции за настройка: Създаване на група от клонове; създаване на екран, панел и ticker групи; създаване на кампанийни групи; определяне срокове на валидност („expiry terms“) на плейлисти</p>	<p>Системата има следнит опции за настройка: Създаване на група от клонове; създаване на екран, панел и ticker групи; създаване на кампанийни групи; създаване на плейлист; определяне срокове на валидност („expiry terms“) на плейлисти</p>	Съответства
14	<p>Статистика: медия съдържание, което е било пускано (по клонове, по екрани, по период от време). Детайлни данни за кампанийни групи.</p>	<p>Системата поддържа следната статистика: медия съдържание, което е било пускано (по клонове, по екрани, по период от време). Детайлни данни за кампанийни групи.</p>	Съответства
15	<p>Мониторинг: Медиа съдържание показано понастоящем; Настоящ статус на екрана; Настоящ статус на кампанийни групи; Предупреждение за достигането на настояща граници.</p>	<p>Системата поддържа следният мониторинг: Медиа съдържание показано понастоящем; Настоящ статус на екрана; Настоящ статус на кампанийни групи; Предупреждение за достигането на настояща граници.</p>	Съответства

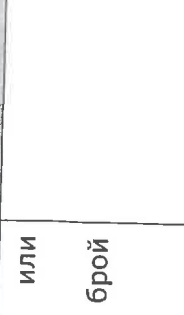
Lucell

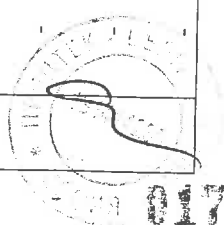
[Handwritten signature]

№г.	Изисквания	Предложение на участника	Забележка
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.	Системата има следните функционалности на дизайна: Големина на панели и tickers; вид на шрифта за панели и tickers и Възможност за показване автоматично на данни, получени онлайн.	Съответства

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

№г.	Изискване	Предложение на участника	Забележка
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.	Системата ще предостави Контрол върху и информация за работния процес и потока на клиенти в Центрове за обслужване на клиенти на Софийска вода.	Съответства
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.	Системата има възможност 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.	Съответства
19	Софтуерът трябва да се справя с: - Приоритетни заявки (Priority calls) - Прехвърляне на функция: повикване на новия клиент с избор на служител и прехвърляне на клиента към други услуги - Списък на изчакване - Промяна на услуги	Софтуерът има възможност да се справя с: - Приоритетни заявки (Priority calls) - Прехвърляне на функция: повикване на новия клиент с избор на служител и прехвърляне на клиента към други услуги - Списък на изчакване - Промяна на услуги	Съответства
20	Системата трябва да разпределя потока от клиенти, чакащи според предварително зададени групи на работните станции, в съответствие с услуги/подгрупи.	Системата има възможност да разпределя потока от клиенти, чакащи според предварително зададени групи на работните станции, в съответствие с услуги/подгрупи.	Съответства
21	Софтуерът трябва да има функция съобщаване по имейл, в случай че има голям брой чакащи клиенти.	Софтуерът има функция съобщаване по имейл, в случай че има голям брой чакащи клиенти.	Съответства
22	Софтуерът трябва да има възможност да изпраща също текстови съобщения, ако броя на чакащите клиенти достигне до определен лимит.	Софтуерът има възможност да изпраща също текстови съобщения, ако броя на чакащите клиенти достигне до определен лимит.	Съответства
23	Системата трябва да има софтуерен терминал за персонала (staff software terminal), позволяващ:	Системата има софтуерен терминал за персонала (staff software terminal), позволяващ:	Съответства

№г.	Изискване	Предложение на участника	Забележка
<p>24</p> 	<p>Изискване трябва да има следните конфигурируеми функции:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да задава времеви периоди на администрация - Да показва на базата на време за администрация броя на билетите, които могат да бъдат издавани по време на часовете за работа на офиса - Да подрежда услуги в предварително създадени групи с услуги - Да задава критични бройки на чакащи клиенти за всяко бюро - Да задава сигнала за извикване за всяко бюро 	<p>Предложение на участника</p> <ul style="list-style-type: none"> - Повикване на клиенти (ръчно или автоматизирано) - Прехвърляне на клиенти (по бюра, услуги, брой служители) - Начало и край на услугата - Регистриране на резултатите от услугата със затварящи кодове - Управление на списъка с чакащи и ВИП клиенти. За постигане на функционалност управление на ВИП клиенти е необходими предложениите билетни диспенсъри да бъдат допълнително оборудвани със хардуерен модул за разчитане на карти и прилежащ софтуерен пакет за управление. Управлението на ВИП клиентни е извън обхвата на настоящото предложение и може да бъде допълнително предложено от Принтек. - Управление на почивките, с конфигурируеми причини - Предупреждения в случай на надминаване на предварително зададени лимити. - Използване на кодове за затваряне – правейки приключване на всяко взаимодействие с клиента - Приложението е веб-базирано, без да се изисква инсталиране на компютрите на администратора/обслужващия клиенти 	<p>Съответства</p>

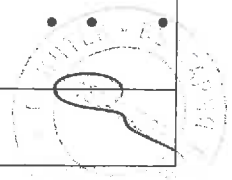


№г.	Изискване	Предложение на участника	Забележка
	<ul style="list-style-type: none"> - Да задава повикването чрез използване на текст за всяко бюро - Да ограничава разрешенията на потребители за всяко бюро - Да ограничава групите от административни услуги на всяко бюро (разрешение) - Да пренасочва към услуга - Да пренасочва към група услуги - Да пренасочва към бюро - Да ограничава прехвърлянето в случай на всяка услуга (разрешение) - Да ограничава в случай на групи от услуги (разрешения) - Да ограничава в случай на бюро (разрешения) - Да определи по подразбиране администратор - Да определи по подразбиране група от услуги - Да определи по подразбиране цел на пренасочване - Да повика пренасочените клиенти 	<ul style="list-style-type: none"> - Задава повикването чрез използване на текст за всяко бюро - Ограничава разрешенията на потребители за всяко бюро - Ограничава групите от административни услуги на всяко бюро (разрешение) - Пренасочва към услуга - Пренасочва към група услуги - Пренасочва към бюро - Ограничава прехвърлянето в случай на всяка услуга (разрешение) - Ограничава в случай на групи от услуги (разрешения) - Ограничава в случай на бюро (разрешения) - Определи по подразбиране администратор - Определи по подразбиране група от услуги - Определи по подразбиране цел на пренасочване - Повика пренасочените клиенти 	
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 диспечърите на билетите и местата за обслужване.</p>	<p>Достъпът до системата за управление и отчитане е предоставен на неограничен брой потребители от всяко ниво (мениджъри, администратори, ръководители, служители), без да се изискват допълнителни лицензи, с изключение на лицензите за диспечърите на билетите и местата за обслужване.</p>	Съответства

1.2.3 Изисквания, свързани със софтуера за повикване (voice calling software)

№г.	Изискване	Предложение на участника	Забележка
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>	<p>Системата има софтуер за повикване (voice calling software), правейки възможно да се използват гласови съобщения, когато и да се повика и покаже билет. Услугата е налична или персонализирана на български език. Предвиден е допълнителният модул ONLINET CDS VOICE, който предоставя възможност за звуково повикване на клиентите. Когато служител на Софийска вода повика клиент, тогава звуково ще извести клиента</p>	Съответства

№г.	Изискване	Предложение на участника	Забележка
27	Софтуерът трябва да е пуснат на компютрите на служителите и на екрана да има pop-up функционалност. Бутоните ще бъдат наименовани според функциите.	със следното примерно съобщение „Клиент xxx заповядайте на гише ууу %“. Софтуерът ще бъде пуснат на компютрите на служителите и на екрана ще има pop-up функционалност. Бутоните ще бъдат наименовани според функциите.	Съответства
28	<p>Системата трябва да има следните особености:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вписване и отписване от системата • Повикване на следващия клиент • Автоматично повикване на нови клиенти • Повикване на даден номер на билет от списък • Повикване на клиент, чакащ за дадени услуги • Пренасочване към гише • Пренасочване към услуга • Пренасочване към служител • Промяна на услуга на гишето • Софтуера оперира с операционна система • Падащи менюта • Вградена помощ • Падащо меню: • Записване на времето за обработка (администриране) • Съобщаване на лимита на времето за обработка (администриране) • Управление на списъка с чакащи • Въвеждане на приключване или продуктов код • Приключване на администрирането (обработката) по отделни услуги • Окончателно приключване на клиентска обработка (администриране) • Затваряне на клиент с коментар „не се е явил“ • Автоматично повикване на клиент след приключване на задача • Управление на почивките на служителите 	<p>Системата има следните особености:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вписване и отписване от системата • Повикване на следващия клиент • Автоматично повикване на нови клиенти • Повикване на даден номер на билет от списък • Повикване на клиент, чакащ за дадени услуги • Пренасочване към гише • Пренасочване към услуга • Пренасочване към служител • Промяна на услуга на гишето • Софтуера оперира с операционна система • Падащи менюта • Вградена помощ • Падащо меню: • Записване на времето за обработка (администриране) • Съобщаване на лимита на времето за обработка (администриране) • Управление на списъка с чакащи • Въвеждане на приключване или продуктов код • Приключване на администрирането (обработката) по отделни услуги • Окончателно приключване на клиентска обработка (администриране) • Затваряне на клиент с коментар „не се е явил“ • Автоматично повикване на клиент след приключване на задача • Управление на почивките на служителите 	Съответства



1.2.4 Изисквания, свързани с мониторинг и докладване

№г.	Изискване	Предложение на участника	Забележка
29	<p>Системата трябва да предостави следните функции за мониторинг:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Визуализация на всички служители включени в системата и тяхното разпределение по подгрупи от услуги на всяка работна станция • Визуализация на заявените чакащи номера и подгрупи от услуги на всички работни станции • Опция за регрупиране на групи от услуги за работна станция от работната станция с компютъра на супервайзора • Опция за показване на време <ul style="list-style-type: none"> - за обслужване на клиент, - за обработка на данни след срещата /WRAP/ - за паузи - за фиксирани почивки - за готовност за обслужване на следващия клиент - за вписване /отписване от системата 	<p>Системата ще предоставя следните функции за мониторинг:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Визуализация на всички служители включени в системата и тяхното разпределение по подгрупи от услуги на всяка работна станция • Визуализация на заявените чакащи номера и подгрупи от услуги на всички работни станции • Опция за регрупиране на групи от услуги за работна станция от работната станция с компютъра на супервайзора • Опция за показване на време <ul style="list-style-type: none"> - за обслужване на клиент, - за обработка на данни след срещата /WRAP/ - за паузи - за фиксирани почивки - за готовност за обслужване на следващия клиент - за вписване /отписване от системата 	Съответства
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>	<p>Системата ще 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>	Съответства
31	<p>Докладите трябва да бъдат извеждани на различни нива: всички центрове за обслужване на клиенти, специфични клонове и служители.</p>	<p>Докладите ще бъдат извеждани на различни нива: всички центрове за обслужване на клиенти, специфични клонове и служители.</p>	Съответства
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>	<p>Докладите ще са налични онлайн, в реално време и като исторически данни ретроспективно, с опция за избор на определен период от време.</p>	Съответства
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>	<p>Системата ще предоставя 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>	Съответства

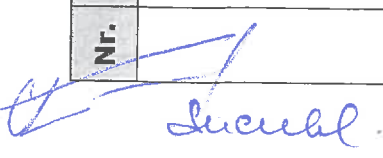
№г.	Изискване	Предложение на участника	Забележка
34	<p>Броя на обслужени клиенти от всеки служител с данни за подгрупи от услуги и време.</p>	<p>Системата ще предоставя доклад за броя на обслужени клиенти от всеки служител с данни за подгрупи от услуги и време.</p>	Съответства
35	<p><u>Статистика на бюрата (гישета):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Броя услуги извършени от бюро - Време за работа - Брой на клиентите, които не се явяват - Минимално, максимално, средно време за изчакване (час, минута, секунда) - Минимално, максимално, средно време за изпълнение (час, минута, секунда) - Брой пренасочени клиенти 	<p><u>Системата ще предоставя статистика на бюрата (гישета):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Броя услуги извършени от бюро - Време за работа - Брой на клиентите, които не се явяват - Минимално, максимално, средно време за изчакване (час, минута, секунда) - Минимално, максимално, средно време за изпълнение (час, минута, секунда) - Брой пренасочени клиенти 	Съответства
36	<p><u>Статистика за услуги:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Вид на услугата - Брой клиенти - Брой посещения за вид услуга - Минимален, максимален, среден период за изпълнение - Минимално, максимално, средно време за изчакване - Среден брой на отворени бюра - Брой клиенти в разпределение по часове 	<p><u>Системата ще предоставя статистика за следните услуги:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Вид на услугата - Брой клиенти - Брой посещения за вид услуга - Минимален, максимален, среден период за изпълнение - Минимално, максимално, средно време за изчакване - Среден брой на отворени бюра - Брой клиенти в разпределение по часове 	Съответства
37	<p><u>Статистика, свързана с клиенти</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Проверка на клиент чрез клиентски номер - Време за издаване на номер - Бюро за услуга (номер) - Обслужващ служител (администратор) - Време за вземане на билета - Започване на обслужването - Приключване на обслужването - Време за изчакване 	<p><u>Системата ще предоставя статистика, свързана с клиенти</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Проверка на клиент чрез клиентски номер - Време за издаване на номер - Бюро за услуга (номер) - Обслужващ служител (администратор) - Време за вземане на билета - Започване на обслужването - Приключване на обслужването - Време за изчакване - Време за обслужване 	Съответства

№г.	Изискване	Предложение на участника	Забележка
	<ul style="list-style-type: none"> - Време за обслужване - Общо време за обслужване - Пренасочен ли е клиента 	<ul style="list-style-type: none"> - Общо време за обслужване - Пренасочен ли е клиента 	
38	<p><u>Статистика за време</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Възможност за задаване на норми - Показване на времето за изчакване - Показване на време за администриране (обслужване) - Показване на среднодневни детайли, разпределени по услуги или бюра - Изчисляване на средната стойност в случай на по-дълъг период, разбити на услуга или бюро 	<p><u>Системата ще предоставя статистика за време</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Възможност за задаване на норми - Показване на времето за изчакване - Показване на време за администриране (обслужване) - Показване на среднодневни детайли, разпределени по услуги или бюра - Изчисляване на средната стойност в случай на по-дълъг период, разбити на услуга или бюро 	Съответства
39	<p><u>Статистика за работни часове</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Име на служителя който използва системата в определен ден или в даден период - Общ брой работни часове - Работни часове, прекарани с клиенти - Брой обслужени клиенти 	<p><u>Системата ще предоставя статистика за работни часове</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Име на служителя който използва системата в определен ден или в даден период - Общ брой работни часове - Работни часове, прекарани с клиенти - Брой обслужени клиенти 	Съответства
40	<p><u>Детайлна статистика, свързана с администраторите:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Име на администратор - Услуги предоставени от администраторите - Разпределяне по услуги: <ul style="list-style-type: none"> • Брой клиенти • Брой случаи • Средно време за изчакване • Средно време за администриране 	<p><u>Системата ще предоставя детайлна статистика, свързана с администраторите:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Име на администратор - Услуги предоставени от администраторите - Разпределяне по услуги: <ul style="list-style-type: none"> • Брой клиенти • Брой случаи • Средно време за изчакване • Средно време за администриране 	Съответства
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"> - Код и наименование на кода за приключване 	<p><u>Системата ще предоставя статистика за затварящи кодове:</u></p> <p>Ще 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"> - Код и наименование на кода за приключване 	Съответства

№г.	Изискване	Предложение на участника	Забележка
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"> - Име на дейност - Брой клиенти/обслужени случаи - Минимално, максимално, средно време за изчакване - Минимално, максимално, средно време за администриране (изпълнение) 	<p><u>Системата ще предоставя статистика за дейностите</u></p> <p>Ще 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"> - Име на дейност - Брой клиенти/обслужени случаи - Минимално, максимално, средно време за изчакване - Минимално, максимално, средно време за администриране (изпълнение) 	Съответства
43	<p><u>Статистика, свързана с времеви период от деня</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Брой клиенти <ul style="list-style-type: none"> o Минимален, максимален и среден брой от клиенти o Средно време за изчакване o Средно време за обслужване - Време на престой <ul style="list-style-type: none"> o Минимално, максимално, средно и общо време на престой в Център за Обслужване на Клиенти - Подробна информация за управление на случаите <ul style="list-style-type: none"> o Всички детайли на заявени билети могат да бъдат проучени. 	<p><u>Системата ще предоставя статистика, свързана с времеви период от деня</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Брой клиенти <ul style="list-style-type: none"> o Минимален, максимален и среден брой от клиенти o Средно време за изчакване o Средно време за обслужване - Време на престой <ul style="list-style-type: none"> o Минимално, максимално, средно и общо време на престой в Център за Обслужване на Клиенти - Подробна информация за управление на случаите <ul style="list-style-type: none"> o Всички детайли на заявени билети могат да бъдат проучени. 	Съответства

1.2.5 Изискванията за услуги по поддръжка

№г.	Изискване	Предложение на участника	Забележка
44	<p>Системата трябва да има три години безплатно гаранционно обслужване, покриващо всички неизправности на предоставените устройства и софтуер</p>	<p>Системата има три години безплатно гаранционно обслужване, покриващо всички неизправности на предоставените устройства и софтуер от датата на</p>	Съответства

№г.	Изискване	Предложение на участника	Забележка
		<p>подписване на приемо-предавателен протокол за окончателно приемане на системата съгласно чл. 5.1 от Раздел А: Техническо задание – Предмет на договора от Проекта на договор. Гаранционната поддръжка се извършва на мястото, където е инсталирана системата, на територията на град София.</p> <p>След изтичане на гаранционната поддръжка Софийска вода може да закупи следгаранционната сервисна поддръжка, така че да гарантира безотказната работа на системата. Следгаранционната сервисна поддръжка е извън обхвата на настоящото предложение и може да бъде допълнително уговорена между двете страни.</p> <p>Сервисните дейности, описани в настоящото предложение, се осъществяват от квалифицирани инженери на Принтек България.</p> <p>Сервисните дейности се извършват в съответствие с изискванията на производителя ONLINET и включват възстановителни операции, замяна на части и осъществяване на промени с оглед правилното функциониране на системите и оборудването, предмет на поддръжка.</p>	
45	<p>Безплатната поддръжка ще включва:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Възстановителни операции, подмяна на повредени устройства, възстановяване на подходящото функциониране на внедрената система. - Поддръжка на софтуер за приложение в рамките на настоящата версия, инсталирана на устройствата - Инсталиране и преинсталиране на оперативна система, софтуер на приложение и подмяна на техническо оборудване, като резултат от инцидент. 	<p>Безплатната поддръжка включва:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Възстановителни операции, подмяна на повредени устройства, възстановяване на подходящото функциониране на внедрената система. - Поддръжка на софтуер за приложение в рамките на настоящата версия, инсталирана на устройствата - Инсталиране и преинсталиране на оперативна система, софтуер на приложение и подмяна на техническо оборудване, като резултат от инцидент. - замяна на дефектирани възли и блокове. - поддръжане на приложния софтуер в рамките на текущата версия, инсталирана на устройствата. <p>Безплатната поддръжка не включва:</p> <ul style="list-style-type: none"> - доставка на консумативи; 	Съответства

№г.	Изискване	Предложение на участника	Забележка
46	Услугите по поддръжка трябва да са налични най-малко между 9:00 и 17:00 часа през работни дни.	<ul style="list-style-type: none"> - отстраняване на повреди, причинени от неспазване на изискванията по отношение на помещението, електрозахранването, климатичните условия и др. - отстраняване на повреди, причинени от злополуки, природни бедствия, форсмажор, неправилна употреба от страна на клиента или трети лица; - разработване на допълнителни функционалности <p>Услугите по поддръжка ще да са налични между 9:00 и 17:00 часа през работни дни- от понеделник до петък (с изключение на официалните празници)</p>	Съответства
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.	<p>За целите на услугите по поддръжка Принтек осигурява на Софийска вода до неговата HelpDesk система посредством телефон и e-mail: тел: 02/ 981-73-53 <u>BUL_ATM_Service_Request@printecgroup.com</u></p>	Съответства
48	<p>Време за отговор: до 4 часа</p> <p>Време за разрешаване: не по-късно от следващия работен ден.</p>	<p>Време за отговор: до 4 часа</p> <p>Време за разрешаване на проблем: не по-късно от следващия работен ден след деня неговото потвърждаване от страна на Принтек.</p>	Съответства

Lucian



Валидността на нашата оферта е до 24 часа на 25.07.2017 г. от крайния срок за получаване на офертите и ще остане обвързващо за нас, като може да бъде прието по всяко време преди изтичане на този срок.

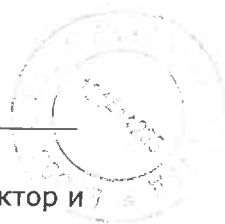
ПРИНТЕК БЪЛГАРИЯ ЕАД ще осигури доставка, инсталация и конфигурация на системата, подробно описана по-горе, в срок до 10 седмици от получаване на възлагателното писмо на контролиращия служител по договора на посочено от Възложителя място за доставка.

Безплатното гаранционно обслужване, покриващо всички неизправности на предоставените устройства и софтуер е 3 (три) години от датата на подписване на приемо-предавателен протокол за окончателно приемане на системата съгласно чл. 5.1 от Раздел А: Техническо задание – Предмет на договора от Проекта на договор.

Дата: 19.01.2017 г.

Подпис: _____

Паулин Колев-
Изпълнителен Директор и
представяващ
„ПРИНТЕК БЪЛГАРИЯ“ ЕАД



Handwritten signature in blue ink.

На бланка на
Онлинет Груп (Onlinet Group)

Оторизация от производителя

До:

Да послужи където е необходимо

Като се има в предвид, че **Онлинет Груп** е официален производител на **Системите за управление на опашки (произведени в ЕС)**, притежаващ завод в **Европа, Унгария, 1112 – Будапеща, Будаорси Роуд 161**, с настоящото оторизира **Принтек България (адрес: бул. България 110, секция В, етаж 4,5 и 6, Манастирски ливади – Западна Област 1618, София, България)** да предлага следните стоки и услуги произведени и осигурени от нас, а именно: Системи за управление на опашките и Системи за насочване на клиентите, Системи за управление на дигитално съдържание, Информационни киоски и киоски на самообслужване, Софтуер за бизнес решения, както и впоследствие да преговаря и да подписва каквито и да било договори за продажба/поддръжка/услуги/обслужване.

28.09.2015г.

Подпис

(не се чете)

Печат на Онлинет

Ласло Пензес

Ръководител Отдел Износ



Certificate of Registration

Intertek

Този сертификат потвърждава, че Системата за управление на околната среда на

ПРИНТЕК БЪЛГАРИЯ ЕАД

бул. България № 110
гр. София, България

е одитирана и регистрирана от Intertek за съответствие с изискванията на:

ISO 14001:2004

Системата за управление по околна среда е приложима към управлението на аспектите на околната среда свързани със:

*Продажба, инсталация и сервизна поддръжка на оборудване за финансовия, телекомуникационния, обществения и частния сектори. IT консултации, консултации по информационна сигурност и "Service desk" обслужване.
Проектиране, адаптиране и инсталация на софтуерни продукти.
Внедряване на системни решения за финансовия, телекомуникационния, обществения и частния сектори, в това число системи за физическа и информационна сигурност и автоматизирани решения за самообслужване.
Управление на проекти и програми в посочените по-горе области.*

Сертификат номер:
Издаден на:
Валиден до:

EMS 071124-01
12 Май 2016
14 Септември 2018



014

Authorised Signature: *Calin Moldovean* – President, Business Assurance
Intertek Certification Limited, 10A Victory Park, Victory Road, Derby DE24 8ZF, United Kingdom

Intertek Certification Limited is a UKAS accredited body under schedule of accreditation 14001

С издаването на този сертификат, Intertek не поема отговорност към никоя страна, различна от клиента и в този случай само в съответствие с договора за сертификация. Този сертификат е валиден само ако организацията поддържа системата си за управление в съответствие с изискванията на Intertek за сертификация на системи. Валидността може да бъде потвърдена чрез запитване на електронен адрес certificate.validation@intertek.com или чрез сканиране на кода в дясно със смартфон.

Сертификатът остава собственост на Intertek, на когото трябва да бъде върнат при поискване.



037

Certificate of Registration



Този сертификат потвърждава, че Системата за управление на здравословните и безопасни условия на труд на

ПРИНТЕК БЪЛГАРИЯ ЕАД

бул. България № 110
гр. София, България

е одитирана и регистрирана от Intertek за съответствие с изискванията на:

OHSAS 18001:2007

Системата за управление на здравословните и безопасни условия на труд е приложима към управлението на рисковете за здравето и безопасността при работа относими към:

*Продажба, инсталация и сервизна поддръжка на оборудване за финансовия, телекомуникационния, обществения и частния сектори. IT консултации, консултации по информационна сигурност и "Service desk" обслужване.
Проектиране, адаптиране и инсталация на софтуерни продукти.
Внедряване на системни решения за финансовия, телекомуникационния, обществения и частния сектори, в това число системи за физическа и информационна сигурност и автоматизирани решения за самообслужване.
Управление на проекти и програми в посочените по-горе области.*

Сертификат номер:	OHS 23265-03
Издаден на:	14 Март 2016
Съществува от:	20 Февруари 2012
Валиден до:	19 Февруари 2018



014

Authorised Signature: Calin Moldovean – President, Business Assurance
Intertek Certification Limited, 10A Victory Park, Victory Road, Derby DE24 8ZF, United Kingdom

Intertek Certification Limited is a UKAS accredited body under schedule of accreditation no. 014.

С издаването на този сертификат, Intertek не поема отговорност към никоя страна, различна от клиента и в този случай само в съответствие с договора за сертификация. Този сертификат е валиден само ако организацията поддържа системата си за управление в съответствие с изискванията на Intertek за сертификация на системи. Валидността може да бъде потвърдена чрез запитване на електронен адрес certificate.validation@intertek.com или чрез сканиране на кода в дясно със смартфон.

Сертификатът остава собственост на Intertek, на когото трябва да бъде върнат при поискване.



Certificate of Registration

Intertek

Този сертификат потвърждава, че
Системата за управление на информационната сигурност на:

ПРИНТЕК БЪЛГАРИЯ ЕАД

бул. България № 110
гр. София, България

е одитирана и регистрирана от Intertek за съответствие с изискванията на

BS ISO/IEC 27001:2013

Системата за управление на информационната сигурност е приложима за

Продажба, инсталация и сервизна поддръжка на оборудване за финансовия, телекомуникационния, обществен и частния сектори. IT консултации, консултации по информационна сигурност и "Service desk" обслужване.

Проектиране, адаптиране и инсталация на софтуерни продукти. Внедряване на системни решения за финансовия, телекомуникационния, обществен и частния сектори, в това число системи за физическа и информационна сигурност и автоматизирани решения за самообслужване. Управление на проекти и програми в посочените по-горе области.

Посоченият обхват е в съответствие с Декларация за приложимост Вер.01 от 20.10.2015

Сертификат номер: ISMS 071124-01
Издаден на: 14 Март 2016
Валиден до: 13 Март 2019



Authorised Signature: Calin Moldovean – President, Business Assurance
Intertek Certification Limited, 10A Victory Park, Victory Road, Derby DE24 8ZF, United Kingdom

Intertek Certification Limited is a UKAS accredited body under schedule of accreditation no. 014.

С издаването на този сертификат, Intertek не поема отговорност към никоя страна, различна от клиента и в този случай само в съответствие с договора за сертификация. Този сертификат е валиден само ако организацията поддържа системата си в съответствие с изискванията на Intertek за сертификация на системи. Валидността може да бъде потвърдена чрез запитване на електронен адрес certificate.validation@intertek.com или чрез сканиране на кода в дясно със смартфон.

Сертификатът остава собственост на Intertek, на когото трябва да бъде върнат при поискване.

СТ- BS ISO/IEC 27001:2013-UKAS-BG-A4-P-02.jul.14



014

РАЗДЕЛ Б: ЦЕНИ И ДАННИ

Handwritten signature

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

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


Discuss.

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

#	Наименование	Прогнозно количество / м. ед. /	Ед. Цена лева, без ДДС	Обща сума лева без ДДС
I	Доставка на лицензи за система за управление на опашката, за всички клонове, включително централно управление и отчитане	1	5.726,40	5.726,40
Доставка и инсталация на система за управление на опашката (Queue Management System) в офис 1 (15 работни места) включващо:				
1	Доставка и мотанж на диспенсър за билети с минимум 19" екран	1	4.952,70	4.952,70
2	Доставка и конфигуриране на софтуера за диспенсъра за билети	1	1.348,90	1.348,90
3	Доставка и конфигуриране на терминали за повикване на клиенти (customer calling terminals)	15	165,40	2.481,00
4	Доставка и внедряване на Система за гласови повиквания (voice calling system)	1	404,70	404,70
5	Доставка, внедряване и конфигуриране на дигитално оборудване (digital signage), включително и софтуер за дигитално оборудване (digital signage software), всички необходими лицензи, 55" професионален екран	1	6.107,20	6.107,20
II	Общо за офис 1			15.294,50
Доставка и инсталация на система за управление на опашката (Queue Management System) в офис 2 (14 работни места) включващо:				
1	Доставка и мотанж на диспенсър за билети с минимум 19" екран	1	4.952,70	4.952,70
2	Доставка и конфигуриране на софтуера за диспенсъра за билети	1	1.348,90	1.348,90
3	Доставка и конфигуриране на терминали за повикване на клиенти (customer calling terminals)	14	165,40	2.315,60
4	Доставка и внедряване на Система за гласови повиквания (voice calling system)	1	404,70	404,70
5	Доставка, внедряване и конфигуриране на дигитално оборудване (digital signage), включително и софтуер за дигитално оборудване (digital signage software), всички необходими лицензи, 55" професионален екран	1	6.107,20	6.107,20
III	Общо за офис 2			15.129,10
Доставка и инсталация на система за управление на опашката (Queue Management System) в офис 3 (7 работни места) включващо:				
1	Доставка и мотанж на диспенсър за билети с минимум 19" екран	1	4.952,70	4.952,70
2	Доставка и конфигуриране на софтуера за диспенсъра за билети	1	1.348,90	1.348,90
3	Доставка и конфигуриране на терминали за повикване на клиенти (customer calling terminals)	7	165,40	1.157,80
4	Доставка и внедряване на Система за гласови повиквания (voice calling system)	1	404,70	404,70
5	Доставка, внедряване и конфигуриране на дигитално оборудване (digital signage), включително и софтуер за дигитално оборудване (digital signage software), всички необходими лицензи, 55" професионален екран	1	6.107,20	6.107,20
IV	Общо за офис 3			13.971,30
Доставка и инсталация на система за управление на опашката (Queue Management System) в офис 4 (2 работни места) включващо:				
1	Доставка и мотанж на диспенсър за билети с минимум 7" екран	1	7.159,60	7.159,60
2	Доставка и конфигуриране на софтуера за диспенсъра за билети	1	1.348,90	1.348,90
3	Доставка и конфигуриране на терминали за повикване на клиенти (customer calling terminals)	2	165,40	330,80
4	Доставка и внедряване на Система за гласови повиквания (voice calling system)	1	404,70	404,70
V	Общо за офис 4			9.244,00
VI	Обучение на IT и бизнес ключови специалисти	1	630,10	630,10
VII	Общо (I + II + III + IV + V + VI)			59.995,40

Дата: 19.01.2017 г.

Участник:


 Паулин Колев
 Изпълнителен Директор и
 представляващ

„ПРИНТЕК БЪЛГАРИЯ“ ЕАД

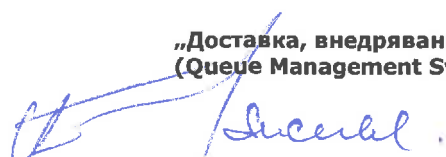
042



Handwritten signature

РАЗДЕЛ В: СПЕЦИФИЧНИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА

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



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

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

Stichel.

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 СЪОРЪЖЕНИЯ
14.	ПРЕДОСТАВЕНИ АКТИВИ
15.	СЛУЖИТЕЛИ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ
16.	УВЕДОМЯВАНЕ ЗА ИНЦИДЕНТИ
17.	ПРИЕМАНЕ
18.	НЕИЗПЪЛНЕНИЕ
19.	ФОРС МАЖОР
20.	ЗАСТРАХОВАНЕ И ОТГОВОРНОСТ
21.	ПРЕОТСТЪПВАНЕ И ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ЗАДЪЛЖЕНИЯ
22.	ПРЕКРАТЯВАНЕ
23.	РАЗДЕЛНОСТ
24.	ПРИЛОЖИМО ПРАВО

Общи условия на договора за услуги

Общите условия на договора за услуги, са както следва:

1. ДЕФИНИЦИИ

Следните понятия следва да имат определеното им по-долу значение. Думи в единствено число следва да се приемат и в множествено и обратно, думи в даден род следва да се възприемат, в който и да е род, ако е необходимо при тълкуването на волята на страните по настоящия договор. Думите, които описват дадено лице, включват всички представлявани от това лице страни по договора, независимо дали са свързани лица по смисъла на Търговския закон или не, освен ако от контекста не е ясно, че са изключени.

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

- 1.1. “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 правоприменници.
- 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.

Handwritten signature

- 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 разноси, разходи, предявени към Възложителя във връзка с изпълнението на настоящия договор и длъжаци се на действия, бездействия или забавя на необходимите 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 способности 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 пречат 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.

Handwritten signature in blue ink.

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 предизвестиято.

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 № 7301

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 22.03.2017 г. на основание чл.18 от ЗЗБУТ се сключи настоящето споразумение между Възложителя – "Софийска вода" АД и Изпълнителя „Принтек България“ ЕАД

Отговорност за осигуряване на ЗБУТ носят:

Възложителя – за дейностите свързани с експлоатацията на **Обслужване на клиенти**

/отдел, станция, звено/

Изпълнителя – за дейностите предмет на договор № 7301

Координирането на съвместното прилагане на настоящето споразумение се възлага на :

От страна на Възложителя:

Контролиращ служител по договора Нав. Гергова

на длъжност.....

От страна на Изпълнителя Мвешка Стоянова

на длъжност Специален Съветски ресурси и ОЗБУТ

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.

Пропускателен 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

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 измият 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.

/...../
Юлия Йорданова Симеонова Пеева
Финансов директор
„Принтек България“ ЕАД
Изпълнител

/...../
Арно Валто Де Мулиак
Изпълнителен директор
“Софийска вода” АД
Възложител

/...../
Паулин Николаев Колев
Изпълнителен директор
„Принтек България“ ЕАД
Изпълнител

