

ДОГОВОР 8752

„Събиране на просрочени вземания от клиенти на „Софийска вода“ АД“

Днес, 20.10.2020, в гр. София, между:

„СОФИЙСКА ВОДА“ АД, със седалище и адрес на управление гр. София, кв. Младост, ул. „Бизнес парк София“ №1, сграда 2А, регистрирано в Търговския регистър при Агенция по вписванията, ЕИК 130175000, представлявано от Васил Тренев в качеството му на Изпълнителен директор, наричано за краткост в този договор **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна,

и

„Финанс Про Колект“ ООД, със седалище и адрес на управление: гр. София, бул. „България“ №81, вх.Б, ет.1, с ЕИК: 201678810, представлявано от Султанка Иванова Цимпарова – Управител, наричан/а/о за краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна,

(ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ и ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ наричани заедно „Страните“, а всеки от тях поотделно „Страна“);

на основание чл. 112 от Закона за обществените поръчки „ЗОП“ и Решение СН...:185/14.09.20 на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за определяне на ИЗПЪЛНИТЕЛ на обществена поръчка с предмет: „Събиране на просрочени вземания от клиенти на „Софийска вода“ АД“, с реф.№ № ТТ001918.

се сключи този договор („Договора/Договорът“) за следното:

ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл.1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ приема да предоставя, срещу възнаграждение и при условията на този Договор, следните услуги: „Събиране на просрочени вземания от клиенти на „Софийска вода“ АД“, наричани за краткост „Услугите“.

Чл.2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да предоставя Услугите в съответствие с Техническите изисквания, Техническата спецификация на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, Ценовото предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, съставляващи съответно Приложения № 1, 2 и 3 към този Договор („Приложенията“) и представляващи неразделна част от него.

Чл.3. В срок до 5 дни от датата на сключване на Договора, но най-късно преди започване на неговото изпълнение, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ уведомява ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за името, данните за контакт и представителите на подизпълнителите, посочени в офертата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ уведомява ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за всякакви промени в предоставената информация в хода на изпълнението на Договора в срок до 5 дни от настъпване на съответното обстоятелство.

СРОК НА ДОГОВОРА. СРОК И МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 4. (1) Договорът влиза в сила считано от датата на подписването му и е със срок на действие 2 (две) години, считано от датата на първото възлагане.

(2) В случай че до 24.11.2020 г. не е направено възлагане, срокът му започва да тече, считано от тази дата.

Чл. 5. Мястото на изпълнение на Договора е гр. София, на територията на регионите, описани в т.5 от Приложение 2 към договора.

ЦЕНА, РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ

Чл. 6. (1) За предоставяне на Услугите, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ заплаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ цена, определена на база единичните цени, предложени от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в ценовото му предложение, като максималната стойност на договора не може да надвишава 300 000 (триста

хиляди) лева без включен ДДС и 360 000 (триста и шестдесет хиляди) лева с включен ДДС (наричана по-нататък „Цената“ или „Стойността на Договора“), в която стойност не е включена стойността на опциите.

(2) Цените, посочени в ценовата таблица са крайни и включват всички договорни задължения на Изпълнителя по Договора, като ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не дължи заплащането на каквито и да е други разноски, направени от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

(3) Единичните цени посочени в Ценовото предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, са фиксирани за времето на изпълнение на Договора и не подлежат на промяна освен в случаите, изрично уговорени в този Договор и в съответствие с разпоредбите на ЗОП.

(4) Уговорената цена включва всички преки и непреки разходи за изпълнение на Договора, както и дължимите данъци и такси, и не може да бъде променяна, освен в случаите, изрично уговорени в този Договор и в съответствие с разпоредбите на ЗОП.

(5) Всички цени са в български лева, без ДДС и до втория знак след десетичната запетая.

Чл. 7. Този Договор може да бъде изменян само с допълнителни споразумения, изготвени в писмена форма и подписани от двете Страни, в съответствие с изискванията и ограниченията на ЗОП.

Чл. 8. (1) До 5 работни дни от получаване на месечния отчет с информация за клиентите, с които Изпълнителят е осъществил контакт през предходния месец, Контролиращият служител на Възложителя, въз основа на постъпилите при Възложителя плащания през предходния месец, изготвя и изпраща на Изпълнителя обобщена информация за съответните събрани през предходния месец просрочени вземания от длъжници на „Софийска вода“ АД, в резултат на извършените от Изпълнителя дейности по изпълнението на предмета на договора.

(2) Въз основа на изпратената от Контролиращия служител по договора обобщена информация за съответните събрани през предходния месец просрочени вземания на клиенти на „Софийска вода“ АД в резултат на извършените от Изпълнителя дейности по изпълнението на предмета на договора, Изпълнителят до 15-то число на текущия месец издава фактура за плащане за услугите за предходния месец съгласно цените по договора, която трябва да бъде одобрена от Контролиращия служител и предадена на Финансова дирекция на Възложителя.

(3) 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.

(4) В случай че Изпълнителят е обединение, представените от Изпълнителя фактури за плащане по договора трябва да бъдат издадени от името на обединението.

Чл. 9. (1) Всички плащания по този Договор се извършват в лева чрез банков превод по следната банкова сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Банка: [.....]; BIC: 50UBBG6F [.....]; IBAN: BG [5050MB91301053314001]

(2) Изпълнителят е длъжен да уведомява писмено Възложителя за всички последващи промени по ал. 1 в срок от 3 (три) дни, считано от момента на промяната. В случай че Изпълнителят не уведоми Възложителя в този срок, счита се, че плащанията са надлежно извършени.

ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Гаранция за изпълнение

Чл. 10. При подписването на този Договор, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ представя на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ гаранция за изпълнение в размер на 3% от максималната стойност на Договора без ДДС без опции и подновявания, а именно 9000 (девет хиляди) лева („Гаранцията за изпълнение“), която служи за обезпечаване на изпълнението на задълженията на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ по Договора.

Чл. 11. (1) В случай на изменение на Договора, извършено в съответствие с този Договор и приложимото право, включително когато изменението е свързано с индексиране на Цената, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да предприеме необходимите действия за привеждане на Гаранцията за изпълнение в съответствие с изменените условия на Договора, в срок 5 (пет) дни от подписването на допълнително споразумение за изменението.

(2) Действията за привеждане на Гаранцията за изпълнение в съответствие с изменените условия на Договора могат да включват, по избор на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

1. внасяне на допълнителна парична сума по банковата сметка на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, при спазване на изискванията на чл. 12 от Договора; и/или;

2. предоставяне на документ за изменение на първоначалната банкова гаранция или нова банкова гаранция, при спазване на изискванията на чл. 16 от Договора; и/или

3. предоставяне на документ за изменение на първоначалната застраховка или нова застраховка, при спазване на изискванията на чл. 14 от Договора.

Чл. 12. Когато като Гаранция за изпълнение се представя парична сума, сумата се внася по следната банкова сметка на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

Банка: "Експресбанк" АД; BIC: TTBB BG22; IBAN: BG28 TTBB 9400 1523 0569 25

Чл. 13. (1) Когато като гаранция за изпълнение се представя банкова гаранция, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ предава на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ оригинален екземпляр на банкова гаранция, издадена в полза на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, която трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да бъде безусловна и неотменяема банкова гаранция във форма, предварително съгласувана с ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и да съдържа задължение на банката - гарант да извърши плащане при първо писмено искане от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, деклариращо, че е налице неизпълнение на задължение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ или друго основание за задържане на Гаранцията за изпълнение по този Договор;

2. да бъде със срок на валидност за целия срок на действие на Договора плюс 30 (тридесет) дни след прекратяването на Договора, като при необходимост срокът на валидност на банковата гаранция се удължава или се издава нова;

3. в банковата гаранция да бъде посочено, че същата се подчинява на "Еднообразните правила за гаранциите, платими при поискване" (URDG – Uniform Rules for Demand Guarantees,) публикация 758, ревизия 2010 г. на Международната търговска камара (ICC), Париж.

(2) Банковите разходи по откриването и поддържането на Гаранцията за изпълнение във формата на банкова гаранция, както и по усвояването на средства от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, при наличието на основание за това, са за сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

Чл. 14. (1) Когато като Гаранция за изпълнение се представя застраховка, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ предава на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ оригинален екземпляр на застрахователна полица, издадена в полза на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, в която ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е посочен като трето ползващо се лице (бенефициер), която трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да обезпечава изпълнението на този Договор чрез покритие на отговорността на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;

2. да бъде със срок на валидност за целия срок на действие на Договора плюс 30 (тридесет) дни след прекратяването на Договора.

3. застрахователната премия да е платена изцяло при представянето ѝ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ преди сключване на договора за обществената поръчка.

(2) Разходите по сключването на застрахователния договор и поддържането на валидността на застраховката за изисквания срок, както и по всяко изплащане на застрахователно обезщетение в полза на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, са за сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

Чл. 15. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ освобождава Гаранцията за изпълнение в срок до 45 (четиридесет и пет) дни след прекратяването на Договора в пълен размер, ако липсват основания за задържането от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ на каквато и да е сума по нея.

(2) Освобождаването на Гаранцията за изпълнение се извършва, както следва:

1. когато е във формата на парична сума – чрез превеждане на сумата по банковата сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, посочена в чл. 9 от Договора, чиято актуалност ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ потвърждава писмено на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;

2. когато е във формата на банкова гаранция – чрез връщане на нейния оригинал на представителя на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ или упълномощено от него лице;

3. когато е във формата на застраховка – чрез връщане на оригинала на застрахователната полица на представителя на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ или упълномощено от него лице.

(3) Гаранцията или съответната част от нея не се освобождава от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, ако в процеса на изпълнение на Договора е възникнал спор между Страните относно неизпълнение на задълженията на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и въпросът е отнесен за решаване пред съд. При решаване на спора в полза на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ той може да пристъпи към усвояване на гаранциите.

(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.

Чл. 16. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да задържи съответна част и да се удовлетвори от Гаранцията за изпълнение, когато ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не изпълни някое от неговите задължения по Договора, както и в случаите на лошо, частично и забавено изпълнение на което и да е задължение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, като усвои такава част от Гаранцията за изпълнение, която съответства на уговорената в Договора неустойка за съответния случай на неизпълнение.

Чл. 17. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да задържи Гаранцията за изпълнение в пълен размер, в следните случаи:

1. при пълно неизпълнение, в т.ч. когато Услугите не отговарят на изискванията на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, и разваляне на Договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ на това основание;
2. при прекратяване на дейността на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ или при обявяването му в несъстоятелност.
3. в случай че в срока на договора, на ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ бъде отнет лицензът за предоставяне на услугите предмет на договора.

Чл. 18. Във всеки случай на задържане на Гаранцията за изпълнение, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ уведомява ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за задържането и неговото основание. Задържането на Гаранцията за изпълнение изцяло или частично не изчерпва правата на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ да търси обезщетение в по-голям размер.

Чл. 19. Когато ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се е удовлетворил от Гаранцията за изпълнение и Договорът продължава да е в сила, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава в срок до 5 (пет) дни да допълни Гаранцията за изпълнение, като внесе усвоената от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ сума по сметката на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ или предостави документ за изменение на първоначалната банкова гаранция или нова банкова гаранция, съответно застраховка, така че във всеки момент от действието на Договора размерът на Гаранцията за изпълнение да бъде в съответствие с чл. 13 от Договора.

Общи условия относно Гаранцията за изпълнение

Чл. 20. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не дължи лихва за времето, през което средствата по Гаранцията за изпълнение са престояли при него законосъобразно.

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл. 21. Изброяването на конкретни права и задължения на Страните в този раздел от Договора е неизчерпателно и не засяга действието на други клаузи от Договора или от приложимото право, предвиждащи права и/или задължения на която и да е от Страните.

Общи права и задължения на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл. 22. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право:

- (1) да получи възнаграждение в размера, сроковете и при условията на този договор;
- (2) да иска и да получава от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ необходимото съдействие за изпълнение на задълженията по този Договор, както и всички необходими документи, информация и данни, пряко свързани или необходими за изпълнение на Договора;
- (3) да определя Контролиращ служител по договора, както и лице, което го замества, като посочва координати за връзка – телефон, и-мейл, факс.
- (4) да предоставя качествени услуги, отговарящи на изискванията на документацията и добрата търговска практика;
- (5) да пази поверителна Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл. 37 от Договора;
- (6) да уведоми писмено ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, за промяна на Контролиращия служител.

Чл. 23. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава:

(1) В срок до 10 дни от подписване на договора Изпълнителят представя на Възложителя писмен етичен кодекс, който трябва да бъде съгласуван с Възложителя.

(2) Изпълнителят търси активно осъществяване на контакт поне веднъж месечно с всеки един от клиентите на Възложителя, като използва поне един от описаните по-горе в този раздел методи.

(3) При контакт с клиентите Изпълнителя съблюдава принципа на запазване авторитета на Възложителя и достойнството на клиента-длъжник.

(4)Изпълнителят изготвя и предоставя ежедневно информация в електронен файл, в одобрен от Възложителя формат за предприетите действия към клиенти-длъжници, включително и резултат от контакта. Форматът и съдържанието на електронният файл се съгласува между страните и одобрява от Възложителя в срок до 10 дни от подписването на договора.

(5)Изпълнителят предоставя в срок до 5-то число на текущия месец подписана декларация, че е осъществил контакт с всички клиенти от възложения работен пакет през предходния месец. В случай, че има клиенти, с които Изпълнителят не е осъществил контакт през предходния месец, изготвя и предоставя обобщена информация в електронен файл, в одобрен от Възложителя формат за клиентите, с които не е осъществен контакт през предходния месец и причините за липсата на такъв. Форматът и съдържанието на електронният файл се съгласува между страните и одобрява от Възложителя в срок до 10 дни от подписването на договора.

(6)Веднъж, след изтичането на всеки три пълни месеца от началото на договора, Изпълнителят изготвя и предоставя в електронен файл, в одобрен от Възложителя формат с анализ на движението на групите клиенти, съдържащ и препоръки, и предложения за повишаване събираемостта на дължимите задължения от тези клиенти. Анализът се предоставя до 5 работни дни след изтичане на съответното тримесечие като форматът и съдържанието на електронният файл се съгласува между страните и одобрява от Възложителя в срок до 10 дни от подписването на договора.

(7)При изпълнение на договора, Изпълнителят ще осигурява обработка на случаите в работни дни в широк часови диапазон (мин. 12 часа, контакт с клиентите-длъжници не по-рано от 7:30 и не по-късно от 21:00) и в съботните дни (мин. 8 часа, контакт с клиентите-длъжници не по-рано от 9:00 и не по-късно от 17:00), с оглед повишаване контактността на портфейла и увеличаване на събираемостта на вземанията.

(8)Изпълнителят трябва да разполага със специализиран софтуер за управление на клиентските случаи и поне 2 (две) лица със съответната подготовка за анализ на резултатите, чрез които да изготвя и предоставя доклади и анализи за състоянието на групите, а също така и детайлни исторически справки за всички извършени действия по обработката на всеки конкретен случай (вкл. вид на действието, дата, час, продължителност, служител извършил действието).

(9)Изпълнителят трябва да разполага с добре обучен, квалифициран и компетентен персонал в областта на управлението и събирането на просрочени вземания, който да може да изпълнява ефективно и ефикасно възложената работа по договора, като същевременно опазва фирмената тайна и личните данни, както по отношение на Възложителя, така и по отношение на клиентите.

(10)Изпълнителят се задължава да обработва данните на клиентите на Възложителя единствено за целите на изпълнение на предмета на настоящия договор и да предприеме необходимите организационни и технически мерки за правилното съхраняване, обработване и унищожаване на данните след постигане на целта на обработката им.

Чл.24. Взаимодействие между Възложителя и Изпълнителя:

(1)Изпълнителят няма право да изисква и получава плащания от клиенти на Възложителя. Той консултира клиентите с просрочие за изплащане на задълженията им чрез някоя от възможностите за плащане, които предлага Възложителят.

(2)При установен проблем на клиент, чието решение е единствено от компетентността на Възложителя, той отпада от списъка и от предприемане на последващи действия от страна на Изпълнителя, за което Възложителя своевременно уведомява Изпълнителя.

Чл.25. Измерване на изпълнението - спазването на договора ще бъде проследявано съгласно ежедневното и ежемесечно предоставяне на информация от страна на Изпълнителя за осъществените инициативи и контакти с клиентите както следва:

(1)Изпълнителят се задължава да постига средномесечно отношение на реализирана събираемост не по-малко от 3% (три процента).

(2)Изпълнението на реализираната средномесечна събираемост по горната точка се изчислява на всеки 3 (три) календарни месеца считано от първо число на месеца, следващ датата на влизането на договора в сила.

(3)Средномесечното отношение на реализираната събираемост се изчислява като отношение на:

(4)Реализираната средномесечна събрана сума дълг, изчислена като сума на всички събрани суми за календарния тримесечен период, с вкл. ДДС (съгласно обобщената информация за съответните събрани през всеки от предходните месеци просрочени вземания по **Чл. 8. (1)** от Раздел Б: Цени и данни), разделена на 3 (три) към

(5)Стойността на сумата на дълга, с вкл. ДДС, която е предоставена на Изпълнителя за работа в Работния пакет от началото на календарното тримесечие (за първото тримесечие, за което ще се измерва изпълнението – в Работния пакет по чл.27, ал.1, за всяко следващо тримесечие – в Работния пакет по чл. 27, ал.2).

(6)За целите на изчислението на реализираната събираемост сумата на дълга съгласно Работния пакет от началото на тримесечие няма да бъде коригирана с увеличени или намалени в рамките на изтеклото тримесечие суми на дълга. Такива изменения се очаква да бъдат несъществени.

(6)Възложителят изчислява реализираното отношение на средномесечна събираемост в процентно изражение до втория знак след десетичната запетая.

(7)Съгласно изчисленото отношение на реализираната събираемост Възложителят има право да наложи намаление във възнаграждението (санкция) на Изпълнителя както следва:

Целева минимална събираемост	Неизпълнение при изчислена реализирана средномесечна събираемост:	Санкция (еднократно за отчетеното тримесечие) при съответното посочено в предходната колона неизпълнение
3,00%	между 2,00% и 2,75%	4 000 лв. без ДДС
	под 2,00%	8 000 лв. без ДДС

(8)За начислена санкция съгласно посоченото по-горе Възложителят издава отделна фактура, плащането по която се прихваща от дължимите суми по издадени от Изпълнителя фактури.

(9)В края на срока на договора, в случай че не е налице пълно тримесечие, за което да бъде измерено изпълнението, Възложителят няма да прилага предвиденото в тази точка.

Общи права и задължения на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Чл. 26. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

- (1) да определя Контролиращ служител, името на който се вписва при сключване на договора.
- (2) да заменя Контролиращия служител за срока на договора по свое усмотрение, за което ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ писмено уведомява ИЗПЪЛНИТЕЛЯ. Контролиращият служител не може да упражнява правата на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ по договора, свързани с прекратяване и/или изменение на договора.
- (3) да изисква от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ да изпълни възложените услуги качествено и в срок без отклонение от договорените условия.
- (4) да изиска от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ смяна на контролиращия служител, в случай на неизпълнение на задълженията съобразно уговореното в настоящия договор.
- (5) Възложителят, по всяко време, има право да изиска от Изпълнителя да преустанови работа по изрично посочени от Възложителя клиенти, като Изпълнителят е длъжен да прекрати незабавно работата по подадените от Възложителя клиентски случаи.

(6) на информационни запитвания за предприетите действия по събиране на вземания, клиентски жалби или други запитвания, които Възложителя може да изпрати в писмена форма или по електронна поща до Изпълнителя. Изпълнителят е длъжен да отговори на информационните запитвания и/или да изпрати изисканите документи на Възложителя в рамките на 3 работни дни от датата на получаване на информационното запитване.

Чл. 27. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

(1) До 5 (пет) работни дни след влизане на договора в сила Възложителят предава на Изпълнителя за събиране Работен пакет, съдържащ просрочени вземания от клиенти, обособени в две групи, както е посочено по-горе.

Информацията, с която Възложителят разполага за клиентите, ще бъде структурирана в електронни файлове, които, при наличност на информацията при Възложителя, ще съдържат името на клиента, адреса на имота, адрес за кореспонденция, размер на просроченото и текущото задължение;

При наличие в информационната система на Възложителя се предоставя информация и за телефонен номер на длъжника.

(2) Ежеседмично предоставя актуална информация за текущия дължим баланс на клиентите от Работния пакет. Периодично, в срок до 5-то (пето) число на всяко календарно тримесечие от подписване на договора, Възложителят предоставя за работа актуализиран Работен пакет, който включва освен вече подадените клиенти и нови такива, които до този момент не са предоставяни за работа на Изпълнителя в Работния пакет, като по своя преценка Възложителя може да изключва от Работния пакет вече предоставени към Изпълнителя клиенти.

Клиенти, за които от предоставената информация по 6.2 е видно, че са погасили изцяло своите просрочени задължения ще бъдат текущо изключвани от Работния пакет.

(3) да заплати на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ Цената в размера, по реда и при условията, предвидени в този Договор;

(4) да пази поверителна Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл. 44 от Договора;

(5) да оказва съдействие на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ във връзка с изпълнението на този Договор;

(6) да освободи представената от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ Гаранция за изпълнение, съгласно клаузите на Договора;

ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Чл. 28. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

(1) да приеме услугата, когато отговаря на договореното;

(2) когато бъдат установени несъответствия с уговореното или бъдат констатирани недостатъци, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да откаже приемане на изпълнението до отстраняване на недостатъците, като даде подходящ срок за отстраняването им за сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;

(3) да откаже да приеме изпълнението в случай, че констатирани недостатъци са от такова естество, че не могат да бъдат отстранени в рамките на срока за изпълнение по Договора и/или резултатът от изпълнението става безполезен за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

НЕУСТОЙКИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл.29. В случай че ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не изпълнява своите задължения по договора, Изпълнителят се задължава да изплати на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ следните неустойки:

(1) В случай че Изпълнителят едностранно прекрати настоящия Договор, без да има правно основание за това, Изпълнителят дължи неустойка в размер на 10 % (десет процента) от максималната стойност на Договора като в този случай Възложителя задържа и гаранцията за изпълнение на Изпълнителя.

(2) В случай че Изпълнителят не осъществи контакт с клиент за даден едномесечен отчетен период, без обективни причини, същия дължи неустойка в размер 100 (сто) лева за всеки отделен случай.

(3) Възложителят контролира точността на изпълнението на услугата, предмет на настоящия договор. В случай че при проверка се установи, че някой от служителите на Изпълнителя не е изпълнил задълженията за запазване авторитета на Възложителя и/или достойнството на клиента – длъжник, и/или е предоставил на клиенти информация и съвети, които не са в интерес

на Възложителя и събирането на дължимите от длъжника суми от Възложителя, то Възложителят може да изиска от Изпълнителя, в срок до 30 дни от писмено уведомление, да отстрани тези лица от работа по Договора. Изпълнителят се задължава да възстанови всички причинени вреди и пропуснати ползи от некоректни действия на своите служители на Възложителя и/или трети лица и да заплати неустойка в размер на 200 (двеста) лева за всеки отделен случай.

(4) В случай че Изпълнителят не предостави поисканата от Възложителя информация и/или документи в определените срокове съгласно Раздел А, същият дължи неустойка в размер на 100 (сто) лева на ден за всеки отделен случай.

(5) В случай че в рамките на 9 (девет) пълни месеца, на Изпълнителя се наложат повече от 2 (две) санкции, в съответствие с чл.25, ал.7, ще се счита, че Изпълнителят е в съществено неизпълнение на Договора. В такъв случай, Възложителят има право да прекрати едностранно Договора поради неизпълнение от страна на Изпълнителя и да му наложи неустойка в размер на 3% (три процента) от стойността на Договора.

(6) Изпълнителят е длъжен да изплати наложената му неустойка в срок до 5 (пет) работни дни от получаването на писмено уведомление от Възложителя за налагането на съответната неустойка.

САНКЦИИ, НАЛАГАНИ НА "СОФИЙСКА ВОДА" АД

Чл.30. (1) В случай че в който и да е момент, във връзка с изпълнение на дейностите в договора, поради действие или бездействие от страна на изпълнителя и/или негови служители, на "Софийска вода" АД бъдат наложени санкции по силата на действащото законодателство, изпълнителят се задължава да обезщети Възложителя по всички санкции в пълния им размер.

ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 31. (1) Този Договор се прекратява:

1. с изтичане на Срока на Договора
2. с изпълнението на всички задължения на Страните по него;
3. при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правопримство, по смисъла на законодателството на държавата, в която съответното лице е установено;
4. при условията по чл. 5, ал. 1, т. 3 от ЗИФОДРЮПДРСЛ.

Чл.32 (1) Договорът може да бъде прекратен

1. по взаимно съгласие на Страните, изразено в писмена форма;
2. когато за ИЗПЪЛНИТЕЛЯ бъде открито производство по несъстоятелност или ликвидация – по искане на всяка от Страните.
3. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да прекрати договора с едномесечно писмено предизвестие.

(2) Всяка от Страните може да развали Договора при виновно неизпълнение на съществено задължение на другата страна по Договора, при условията и с последиците съгласно чл. 87 и сл. от Закона за задълженията и договорите, чрез отправяне на писмено предупреждение от изправната Страна до неизправната и определяне на подходящ срок за изпълнение. Разваляне на Договора не се допуска, когато неизпълнената част от задължението е незначителна с оглед на интереса на изправната Страна.

За целите на този Договор, Страните ще считат за виновно неизпълнение на съществено задължение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

1.Случаите, посочени като съществено неизпълнение в Раздел НЕУСТОЙКИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ.

2.случаите, когато ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е допуснал съществено отклонение от Условията за изпълнение на поръчката, Техническата спецификация и Техническите изисквания.

(3) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да развали Договора само с писмено уведомление до ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и без да му даде допълнителен срок за изпълнение, ако поради забава на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ то е станало безполезно или ако задължението е трябвало да се изпълни непременно в уговореното време.

Чл. 33. Във всички случаи на прекратяване на Договора, освен при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правопримство:

1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ и ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ съставят констативен протокол за извършената към момента на прекратяване работа и размера на евентуално дължимите плащания; и
2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава:

- а) да преустанови предоставянето на Услугите, с изключение на такива дейности, каквито може да бъдат необходими и поискани от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
- б) да предаде на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ всички работи, изготвени от него в изпълнение на Договора до датата на прекратяването; и
- в) да върне на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ всички документи и материали, които са собственост на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и са били предоставени на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ във връзка с предмета на Договора.

Чл. 34. При предсрочно прекратяване на Договора, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е длъжен да заплати на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ реално изпълнените и приети по установения ред Услуги.

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Дефинирани понятия и тълкуване

Чл. 35. (1) Освен ако са дефинирани изрично по друг начин в този Договор, използваните в него понятия имат значението, дадено им в ЗОП, съответно в легалните дефиниции в Допълнителните разпоредби на ЗОП или, ако няма такива за някои понятия – според значението, което им се придава в основните разпоредби на ЗОП.

(2) При противоречие между различни разпоредби или условия, съдържащи се в Договора и Приложенията, се прилагат следните правила:

1. специалните разпоредби имат предимство пред общите разпоредби;
2. разпоредбите на Приложенията имат предимство пред разпоредбите на Договора по реда, в който са номерирани в края на договора.

Спазване на приложими норми

Чл. 36. При изпълнението на Договора, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ и неговите подизпълнители са длъжни да спазват всички приложими нормативни актове, разпоредби, стандарти и други изисквания, свързани с предмета на Договора, и в частност, 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 към чл. 115 от ЗОП.

Конфиденциалност

Чл. 37. (1) Всяка от Страните по този Договор се задължава да пази в поверителност и да не разкрива или разпространява информация за другата Страна, станала ѝ известна при или по повод изпълнението на Договора („**Конфиденциална информация**“). Конфиденциална информация включва, без да се ограничава до: обстоятелства, свързани с търговската дейност, техническите процеси, проекти или финанси на Страните, както и ноу-хау, изобретения, полезни модели или други права от подобен характер, свързани с изпълнението на Договора. Не се смята за конфиденциална информацията, касаеща наименованието на изпълнения проект, стойността и предмета на този Договор, с оглед бъдещо позоваване на придобит професионален опит от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

(2) С изключение на случаите, посочени в ал.3 на този член, Конфиденциална информация може да бъде разкривана само след предварително писмено одобрение от другата Страна, като това съгласие не може да бъде отказано безпричинно.

(3) Не се счита за нарушение на задълженията за неразкриване на Конфиденциална информация, когато:

1. информацията е станала или става публично достъпна, без нарушаване на този Договор от която и да е от Страните;
2. информацията се изисква по силата на закон, приложим спрямо която и да е от Страните; или
3. предоставянето на информацията се изисква от регулаторен или друг компетентен орган и съответната Страна е длъжна да изпълни такова изискване;

В случаите по точки 2 или 3 Страната, която следва да предостави информацията, уведомява незабавно другата Страна по Договора.

(4) Задълженията по тази клауза се отнасят до ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, всички негови поделения, контролирани от него фирми и организации, всички негови служители и наети от него физически или юридически лица, като ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ отговаря за изпълнението на тези задължения от страна на такива лица.

Задълженията, свързани с неразкриване на Конфиденциалната информация остават в сила и след прекратяване на Договора на каквото и да е основание.

Публични изявления

Чл.38. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ няма право да дава публични изявления и съобщения, да разкрива или разгласява каквато и да е информация, която е получил във връзка с извършване на Услугите, предмет на този Договор, независимо дали е въз основа на данни и материали на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ или на резултати от работата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, без предварителното писмено съгласие на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, което съгласие няма да бъде безпричинно отказано или забавено.

Авторски права

Чл. 39. (1) Страните се съгласяват, на основание чл. 42, ал. 1 от Закона за авторското право и сродните му права, че авторските права върху всички документи и материали, и всякакви други елементи или компоненти, създадени в резултат на или във връзка с изпълнението на Договора, принадлежат изцяло на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ в същия обем, в който биха принадлежали на автора. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ декларира и гарантира, че трети лица не притежават права върху изготвените документи и други резултати от изпълнението на Договора, които могат да бъдат обект на авторско право.

(2) В случай че бъде установено с влязло в сила съдебно решение или в случай че ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ и/или ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ установят, че с изготвянето, въвеждането и използването на документи или други материали, съставени при изпълнението на този Договор, е нарушено авторско право на трето лице, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да направи възможно за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ използването им:

1. чрез промяна на съответния документ или материал; или
2. чрез замяната на елемент от него със защитени авторски права с друг елемент със същата функция, който не нарушава авторските права на трети лица; или
3. като получи за своя сметка разрешение за ползване на продукта от третото лице, чиито права са нарушени.

(3) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ уведомява ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за претенциите за нарушени авторски права от страна на трети лица в срок до 7 дни от узнаването им. В случай, че трети лица предявят основателни претенции, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ носи пълната отговорност и понася всички щети, произтичащи от това. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ привлича ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в евентуален спор за нарушено авторско право във връзка с изпълнението по Договора.

(4) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ заплаща на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ обезщетение за претърпените вреди и пропуснатите ползи вследствие на окончателно признато нарушение на авторски права на трети лица.

Прехвърляне на поава и задължения

Чл. 40. Никоя от Страните няма право да прехвърля никое от правата и задълженията, произтичащи от този Договор, без съгласието на другата Страна. Паричните вземания по Договора могат да бъдат прехвърляни или залагани съгласно приложимото право.

Изменения

Чл. 41. (1) Този Договор може да бъде изменян само с допълнителни споразумения, изготвени в писмена форма и подписани от двете Страни, в съответствие с изискванията и ограниченията на ЗОП.

(2) Когато към момента на изтичане на срока на настоящия договор възложителят не разполага с текущ договор за възлагане на услугите, предмет на настоящия договор, настоящият договор се подновява за срок до сключване на нов договор, но с не повече от 6 месеца, със стойност на подновяването до 75 000,00 (седемдесет и пет хиляди) лева без ДДС, към които се прибавя остатъчната (неизразходваната) прогнозна/максимална стойност на договора (когато е налична такава).

(3) В случай на изчерпване на прогнозната/максималната стойност на договора преди изтичане на срока за възлагане и наличие за възложителя на текущи нужди от услуги, предмет на договора, при наличие на взаимно съгласие между страните, възложителят има право да възлага при условията на договора необходимите му услуги на обща стойност до 60 000 (шестдесет хиляди) лева без ДДС или не повече от 20% от прогнозната/максималната стойност на договора.

(4) В случаите на посоченото изменение възложителят има право да изиска допълнителна гаранция за изпълнение, в размер на процента на гаранцията за изпълнение по договора, приложен върху прогнозната стойност на съответната опция.

(3) В случай, че ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ - обработващ лични данни, включва друг обработващ лични данни за извършването на специфични дейности по обработване от името на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, на това друго лице се налагат същите задължения за защита на данните, както задълженията между ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, предвидени в настоящия договор и по-специално, да предостави достатъчно гаранции за прилагане на подходящи технически и организационни мерки, така че обработването да отговаря на изискванията на Регламента. Когато другият обработващ лични данни не изпълни задължението си за защита на данните, първоначалният обработващ данните продължава да носи пълна отговорност пред ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за изпълнението на задълженията на този друг обработващ лични данни.

Антикорупционна клауза

Чл. 49 (1) При изпълнение на настоящия договор, страните се задължават да спазват стриктно приложимите закони, забраняващи подкупването на лица, заемщи публични длъжности, и физически лица, търговията с влияние, прането на пари, които по-конкретно могат да доведат до недопускане до обществена поръчка, включително Закона за чуждестранните корупционни практики на САЩ от 1977 г.; Закона за подкупите на Обединеното Кралство от 2010 г., Френския антикорупционен закон „Сапен“ от 2016 г., както и Закона за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество, Закона за мерките срещу изпиране на пари, както и всички други приложими нормативни и административни актове.

(2) Страните се задължават да внедрят и изпълняват всички необходими и разумни политики и мерки с цел предотвратяване на корупция.

(3) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ декларира, че доколкото му е известно, законните му представители, директори, служители, представители и всяко лице, което извършва услуги, съгласно този договор за или от името на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и/или други дружества от групата Веолия, не е и няма пряко или косвено да предлага, дава, съгласява се да дава, разрешава, иска или приема даването на пари или друга облага, или да предоставя предимство или подарък на лице, компания или предприятие, включително държавни чиновници или служители, представители на политически партии, кандидати за политически длъжности, лице, заемщо длъжност в административен орган или орган на законодателната или съдебна власт, за или от името на страна, държавна агенция или държавна компания, длъжностно лице от публична организация или международна организация, за целите на корупционно влияние върху такова лице в заеманата от него служебна длъжност, или за целите на възнаграждаване на или склоняване към неточно изпълнение на съответно задължение или дейност от лице, за да се постигне или запази даден бизнес за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и/или други дружества от групата Веолия или да се извлече полза при осъществяването на бизнес за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и/или други дружества от групата Веолия.

(4) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ приема да уведомява ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за всяко нарушаване на условие от този член в разумен срок.

(5) В случай че ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ уведоми ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ, че има основателни причини да счита, че ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е нарушил условие от този раздел:

т.1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да спре изпълнението на настоящия Договор без предизвестие, доколкото ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ счита за необходимо да разследва съответното поведение, без това да води до възникването на каквито и да било задължения или отговорност пред ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ за такова спиране;

т.2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да предприеме всички разумни стъпки, за да предотврати загубата или унищожаването на документални доказателства във връзка със съответното поведение.

(6) Ако ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ наруши някое условие на настоящия раздел:

т.1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може незабавно да прекрати този Договор без предизвестие и без да има каквито и да било задължения.

т.2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да обезщети ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, до максималната степен, позволена от закона, за загуби, вреди или разходи, понесени от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, възникващи от такова нарушение.

Екземпляри

Чл. 50. Този Договор е изготвен и подписан в два еднообразни екземпляра – по един за всяка от Страните.

Приложения:

Чл. 51. Към този Договор се прилагат и са неразделна част от него следните приложения:

- Приложение № 1 – Технически изисквания;
- Приложение № 2 – Техническо предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ
- Приложение № 3 – Ценово предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;
- Приложение № 4 – Гаранция за изпълнение;

Заличена информация на основание чл. 5 и чл. 6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Васил Тренев
Изпълнителен директор
Софийска вода АД
Възложител

Султанка Малцова
.....
Управител
.....
Финанс Про Проект ООД
Изпълнител

ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ

Общи изисквания

- 1. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА** е събиране на просрочени вземания от клиенти на „Софийска вода“ АД на територията на Столична Община.
- 2.** Изпълнителят извършва събиране на просрочени вземания на клиентите на „Софийска вода“ АД посредством съобразени с Възложителя, предизвестия (писма) и преговори за погасяване на задълженията, чрез писма, смс-и, телефонни разговори и личен контакт.
- 3.** Услугата „Събиране на просрочени вземания“, извършвана от Изпълнителя включва следните дейности:
 - 3.1. Контакт с клиентите на „Софийска вода“ АД, с цел изискване и постигане на плащане на просрочените задължения, на групи от длъжници зададени от Възложителя.
 - 3.2. При преговори с клиенти Изпълнителят трябва да съблюдава принципа на запазване репутацията на Възложителя и достойнството на клиента-длъжник.
 - 3.3. Осъществяването на контакт с клиента може да бъде чрез:
 - 3.3.1. Изпращане на писмена покана за издължаване – минимум 6 напомнителни писма (покани за издължаване) към един клиент за срок от 12 месеца, но само и единствено в случай след направени минимум 2 (два) телефонни контакта преди изпращането на всяко отделно писмо;
 - 3.3.2. Преговори за изплащане на дълга по телефона;
 - 3.3.3. Изпращане на покана за издължаване или информация за поет ангажимент за плащане чрез кратко тестово съобщение (SMS);
 - 3.3.4. Провеждане на лична среща;
 - 3.3.5. Преговори до врата с клиента.
 - 3.4. Проучване на клиенти – при подадено от Възложителя запитване за информация за данни за даден клиент/и Изпълнителя проучва и при възможност уточнява актуалните, след което предоставя събраната информация на Възложителя.
- 4.** Възложителят си запазва правото да изисква доказателства от Изпълнителя, че получените плащания от клиенти, предмет на настоящия договор, са в резултат на предприетите действия от страна на Изпълнителя във връзка с т. 3 от този раздел.
- 5.** Изпълнителят извършва събиране на просрочени вземания от длъжниците на „Софийска вода“ АД в границите на териториалния обхват на Столична Община, включващ клиенти от регионите: гр. Бухово, ж.к. Бухово, с. Балша, в.з. Банкя, в.з. Градоман, в.з. Иваняне, гр. Банкя, кв. Вердикал, кв. Градоман, кв. Изгрев, кв. Михайлово, кв. Св. Стефан, м. Бели брег, в.з. Бистрица, в.з. Бункера, в.з. Косанин дол, в.з. Малинова долина-Герена, в.з. Манастира, ж.к. Градини Бистрица, ж.к. Камбаните, с. Бистрица, с. Бусманци, с. Чепинци, с. Долни Богров, с. Доброславци, с. Долни Пасарел, с. Горни Богров, в.з. Врана-Герман, в.з. Лозето, м. Смреката, с. Герман, с. Иваняне, с. Кубратово, в.з. Бяла нива, в.з. Китката, в.з. Кокалянски ханчета, м. Михово блато, м. Свлачището, с. Кокаляне, Аврамица, м. Плоча, м. Щетница, с. Кривина, с. Кътина, кв. Видните, с. Казичене, с. Локорско, в.з. Врана-Лозен триъгълника, в.з. Св. Митър, м. Азмаците, м. Караджин, м. Крушите, с. Лозен, Махала Бурновска, Махала Казашка, Махала Толумска, с. Мърчаево, в.з. Мало Бучино, м. Манилов дол, с. Мало Бучино, с. Мирояне, с. Мрамор, с. Негован, в.з. Къпина, в.з. Ласка, в.з. Радеви круши, в.з. Ранова нива, ж.к. Военни жилища, кв. Гниляне, кв. Изгрев, кв. Кумарица, кв. Курило, кв. Славовци, в.з. Пресвета, с. Подгумер, Махала Турмачка, Махала Велчева, Махала Чаршийска, Махала Чорбаджийска, Махала Масова, Махала Риджова, в.з. Градището, в.з. Ловджийска чешма, м. Дебело гуно, м. Детски град, м. Криво торище, м. Ширините, с. Панчарево, С. Равно Поле, 7-ми 11-ти километър, 7-ми 11-ти километър, БАН IV км., в.з. Американски колеж, в.з. Беловодски път, в.з. Бояна, в.з. Габаро Азмата, в.з. Горна баня, в.з. Драгалевци лифта, в.з. Килиите, в.з. Киноцентъра, в.з. Киноцентъра III

част, в.з. Малинова долина, в.з. Милкова кория, в.з. Могилата, в.з. Симеоново - изток, в.з. Симеоново - север, в.з. Симеоново - юг, в.з. Симеоново-Драгалевци, в.з. Черния кос, Военна рампа, Военна рампа, Група-Зоопарк, ж.к. Банишора, ж.к. Белите брези, ж.к. Ботунец, ж.к. Ботунец 2, ж.к. Бъкстон, ж.к. Бъкстон, ж.к. Връбница 1, ж.к. Връбница 2, ж.к. Връбница 2, ж.к. Гевгелийски, ж.к. Гео Милев, ж.к. Гоце Делчев, ж.к. Градина, ж.к. Дианабад, ж.к. Дружба 1, ж.к. Дружба 2, ж.к. Дървеница, ж.к. Експериментален, ж.к. Западен парк, ж.к. Захарна фабрика, ж.к. Зона Б-18, ж.к. Зона Б-19, ж.к. Зона Б-5, ж.к. Зона Б-5-3, ж.к. Иван Вазов, ж.к. Изгрев, ж.к. Изток, ж.к. Илинден, ж.к. Илинден, ж.к. Красна поляна 1, ж.к. Красна поляна 2, ж.к. Красна поляна 3, ж.к. Красно село, ж.к. Красно село-кв. Борово, ж.к. Кремиковци, ж.к. Лагера, ж.к. Лев Толстой, ж.к. Левски В, ж.к. Левски Г, ж.к. Лозенец, ж.к. Люлин - център, ж.к. Люлин 1, ж.к. Люлин 10, ж.к. Люлин 2, ж.к. Люлин 3, ж.к. Люлин 4, ж.к. Люлин 5, ж.к. Люлин 6, ж.к. Люлин 7, ж.к. Люлин 8, ж.к. Люлин 9, ж.к. Малинова долина, ж.к. Манастирски ливади - Б, ж.к. Младост 1, ж.к. Младост 1, ж.к. Младост 1А, ж.к. Младост 2, ж.к. Младост 3, ж.к. Младост 4, ж.к. Надежда 1, ж.к. Надежда 2, ж.к. Надежда 3, ж.к. Надежда 3, ж.к. Надежда 4, ж.к. Обеля 1, ж.к. Обеля 2, ж.к. Овча купел, ж.к. Овча купел 2, ж.к. Разсадника-Коньовица, ж.к. Света Магдалена, ж.к. Света троица, ж.к. Света троица, ж.к. Свобода, ж.к. Сердика, ж.к. Славия, ж.к. София - вилидж, ж.к. София парк, ж.к. Стрелбище, ж.к. Студентски град, ж.к. Сухата река, ж.к. Триъгълника-Надежда, ж.к. Филиповци, ж.к. Фондови жилища, ж.к. Хаджи Димитър, ж.к. Хиподрума, ж.к. Христо Смирненски, ж.к. Яворов, ж.к. Яворов, Жилищна група Южен парк, Западен парк, Западен парк, кв. Абдовица, кв. Бенковски, кв. Ботунец, кв. Бояна, кв. Васил левски, кв. Витоша, кв. Витоша, кв. Враждебна, кв. Горна баня, кв. Горубляне, кв. Димитър Миленков, кв. Драгалевци, кв. Илиянци, кв. Карпузица, кв. Карпузица, кв. Княжево, кв. Кремиковци, кв. Крива река, кв. Кръстова вада, кв. Кръстова вада, кв. Малинова долина, кв. Манастирски ливади, кв. Манастирски ливади, кв. Модерно предградие, кв. Обеля, кв. Овча купел, кв. Орландовци, кв. Подуяне, кв. Подуяне, кв. Полигона, кв. Република, кв. Република 2, кв. Сеславци, кв. Симеоново, кв. Суходол, ж.к. Требич, кв. Факултета, ж.к. Филиповци, кв. Хладилника, кв. Христо Ботев, кв. Челопечене, Ловен парк, м. Батарейта, м. Воденицата, м. Гърдова глава, м. Кърво, м. Мала кория, м. Национален Киноцентър, м. Нова махала-кв. Враждебна, м. Орехите, м. Подлозище, м. Смърдана, м. Смърдана, м. Толева махала, м. Черно конче, м. Япаджа, НПЗ Дианабад, НПЗ Изток, НПЗ Искър, НПЗ Средец, НПЗ Хаджи Димитър, НПЗ Хаджи Димитър, Парк Ботаническа градина, Парк Въртопо, Парк Въртопо, Промислена зона Илиянци, Промислена зона Илиянци, Промислена зона Хладилника, Северен парк, Складово-производствена зона - Модерно предградие, Складово-производствена зона - Слатина, Трънска махала, Център, Център, Център, Център, Център, Център, Южен парк, с. Световрачене, в.з. Владая, в.з. Приплат, с. Владая, в.з. Русия, м. Вировете, с. Войнеговци, с. Волюяк, с. Яна, м. Лозята, с. Желява, м. Елата, м. Лъката, м. Умни дол, м. Цареве кошари, Махала Чемерник, с. Железница, с. Житен.

5.1. Клиентите са обособени в отделни групи, според възрастта на просрочения дълг:

5.1.1. Група 1 – клиенти с възраст на просрочие на дълга от 90 до 360 дни, за които липсват контакти (телефони) в нашата система;

5.1.2. Група 2 – клиенти с възраст на просрочие на дълга над 360 дни;

5.2. Очакваното съотношение между размера на дълга от Група 2 спрямо Група 1 се очаква да бъде приблизително в отношение 3:1. Това съотношение не е гарантирано и Възложителят си запазва правото да го променя.

6. Отговорности на Възложителят:

6.1. До 5 (пет) работни дни след влизане на договора в сила Възложителят предава на Изпълнителя за събиране Работен пакет, съдържащ просрочени вземания от клиенти, обособени в две групи, както е посочено по-горе.

6.1.1. Информацията, с която Възложителят разполага за клиентите ще бъде структурирана в електронни файлове, които, при наличност на информацията при Възложителя, ще съдържат името на клиента, адреса на имота, адрес за кореспонденция, размер на просроченото и текущото задължение;

6.1.2. При наличие в информационната система на Възложителя се предоставя информация и за телефонен номер на длъжника.

6.2. Ежеседмично предоставя актуална информация за текущият дължим баланс на клиентите от Работния пакет. Периодично, в срок до 5-то (пето) число на всяко календарно тримесечие от подписване на договора Възложителят предоставя за работа актуализиран Работен пакет, който включва освен вече подадените клиенти и нови такива, които до този момент не са предоставяни за работа на Изпълнителя в Работния пакет, като по своя преценка Възложителя може да изключва от Работния пакет вече предоставени към Изпълнителя клиенти.

6.2.1. Клиенти, за които от предоставената информация по 6.2 е видно, че са погасили изцяло своите просрочени задължения ще бъдат текущо изключвани от Работния пакет.

6.3. Възложителят има право на информационни запитвания за предприетите действия по събиране на вземания, клиентски жалби или други запитвания, които Възложителя може да изпрати в писмена форма или по електронна поща до Изпълнителя. Изпълнителят е длъжен да отговори на информационните запитвания и/или да изпрати изисканите документи на Възложителя в рамките на 3 работни дни от датата на получаване на информационното запитване.

6.4. Възложителят, по всяко време, има право да изиска от Изпълнителя да преустанови работа по изрично посочени от Възложителя клиенти, като Изпълнителят е длъжен да прекрати незабавно работата по подадените от Възложителя клиентски случаи.

7. Отговорности на Изпълнителят:

7.1. В срок до 10 дни от подписване на договора Изпълнителят представя на Възложителя писмен етичен кодекс, който трябва да бъде съгласуван с Възложителя.

7.2. Изпълнителят търси активно осъществяване на контакт поне веднъж месечно с всеки един от клиентите на Възложителя, като използва поне един от описаните по-горе в този раздел методи.

7.3. При контакт с клиентите Изпълнителят съблюдава принципа на запазване авторитета на Възложителя и достойнството на клиента-длъжник.

7.4. Изпълнителят изготвя и предоставя ежедневно информация в електронен файл, в одобрен от Възложителя формат за предприетите действия към клиенти-длъжници, включително и резултат от контакта. Форматът и съдържанието на електронният файл се съгласува между страните и одобрява от Възложителя в срок до 10 дни от подписването на договора.

7.5. Изпълнителят предоставя в срок до 5-то число на текущия месец подписана декларация, че е осъществил контакт с всички клиенти от възложения работен пакет през предходния месец. В случай, че има клиенти, с които Изпълнителят не е осъществил контакт през предходния месец, изготвя и предоставя обобщена информация в електронен файл, в одобрен от Възложителя формат за клиентите, с които не е осъществен контакт през предходния месец и причините за липсата на такъв. Форматът и съдържанието на електронният файл се съгласува между страните и одобрява от Възложителя в срок до 10 дни от подписването на договора.

7.6. Веднъж, след изтичането на всеки три пълни месеца от началото на договора, Изпълнителят изготвя и предоставя в електронен файл, в одобрен от Възложителя формат с анализ на движението на групите клиенти, съдържащ и препоръки, и предложения за повишаване събираемостта на дължимите задължения от тези клиенти. Анализът се предоставя до 5 работни дни след изтичане на съответното тримесечие като форматът и съдържанието на електронният файл се съгласува между страните и одобрява от Възложителя в срок до 10 дни от подписването на договора.

- 7.7. При изпълнение на договора Изпълнителят ще осигурява обработка на случаите в работни дни в широк часови диапазон (мин. 12 часа, контакт с клиентите-длъжници не по-рано от 7:30 и не по-късно от 21:00) и в съботните дни (мин. 8 часа, контакт с клиентите-длъжници не по-рано от 9:00 и не по-късно от 17:00), с оглед повишаване контактността на портфейла и увеличаване на събираемостта на вземанията.
- 7.8. Изпълнителят трябва да разполага със специализиран софтуер за управление на клиентските случаи и поне 2 (две) лица със съответната подготовка за анализ на резултатите, чрез които да изготвя и предоставя доклади и анализи за състоянието на групите, а също така и детайлни исторически справки за всички извършени действия по обработката на всеки конкретен случай (вкл. вид на действието, дата, час, продължителност, служител извършил действието).
- 7.9. Изпълнителят трябва да разполага с добре обучен, квалифициран и компетентен персонал в областта на управлението и събирането на просрочени вземания, който да може да изпълнява ефективно и ефикасно възложената работа по договора, като същевременно опазва фирмената тайна и личните данни, както по отношение на Възложителя, така и по отношение на клиентите.

8. Взаимодействие между Възложителя и Изпълнителя:

- 8.1. Изпълнителят няма право да изисква и получава плащания от клиенти на Възложителя. Той консултира клиентите с просрочие за изплащане на задълженията им чрез някоя от възможностите за плащане, които предлага Възложителят.
- 8.2. При установен проблем на клиент, чието решение е единствено от компетентността на Възложителя, той отпада от списъка и от предприемане на последващи действия от страна на Изпълнителя, за което Възложителя своевременно уведомява Изпълнителя.

9. Измерване на изпълнението - спазването на договора ще бъде проследявано съгласно ежедневното и ежемесечно предоставяне на информация от страна на Изпълнителя за осъществените инициативи и контакти с клиентите както следва:

- 9.1. Изпълнителят се задължава да постига средномесечно отношение на реализирана събираемост не по-малко от 3% (три процента).
- 9.2. Изпълнението на реализираната средномесечна събираемост по горната точка се изчислява на всеки 3 (три) календарни месеца считано от първо число на месеца, следващ датата на влизането на договора в сила.
- 9.3. Средномесечното отношение на реализираната събираемост се изчислява като отношение на:
- 9.3.1. Реализираната средномесечна събрана сума дълг, изчислена като сума на всички събрани суми за календарния тримесечен период, с вкл. ДДС (съгласно обобщената информация за съответните събрани през всеки от предходните месеци просрочени вземания по т.2.1 от Раздел Б: Цени и данни), разделена на 3 (три) към
- 9.3.2. Стойността на сумата на дълга, с вкл. ДДС, която е предоставена на Изпълнителя за работа в Работния пакет от началото на календарното тримесечие (за първото тримесечие, за което ще се измерва изпълнението – в Работния пакет по т. 6.1 по-горе, за всяко следващо тримесечие – в Работния пакет по т. 6.2 по-горе).
- 9.4. За целите на изчислението на реализираната събираемост сумата на дълга съгласно Работния пакет от началото на тримесечие няма да бъде коригирана с увеличени или намалени в рамките на изтеклото тримесечие суми на дълга. Такива изменения се очаква да бъдат несъществени.

9.5. Възложителят изчислява реализираното отношение на средномесечна събираемост в процентно изражение до втория знак след десетичната запетая.

9.6. Съгласно изчисленото отношение на реализираната събираемост Възложителят има право да наложи намаление във възнаграждението (санкция) на Изпълнителя както следва:

Целева минимална събираемост	Неизпълнение при изчислена реализирана средномесечна събираемост:	Санкция (еднократно за отчетеното тримесечие) при съответното посочено в предходната колона неизпълнение
3,00%	между 2,00% и 2,75%	4 000 лв. без ДДС
	под 2,00%	8 000 лв. без ДДС

9.6.1. За начислена санкция съгласно посоченото по-горе Възложителят издава отделна фактура, плащането по която се прихваща от дължимите суми по издадени от Изпълнителя фактури.

В края на срока на договора, в случай че не е налице пълно тримесечие, за което да бъде измерено изпълнението, Възложителят няма да прилага предвиденото в тази точка.

ЦЕНОВА ТАБЛИЦА

Събиране на просрочени вземания от клиенти на „Софийска вода“ АД

№	ОПИСАНИЕ	ЕДИНИЧНА ЦЕНА В ЛЕВА БЕЗ ДДС
1	Цена за събрано вземане с вкл. ДДС на равностойност 1 (един) лев	0,04

Султанка Цампарова

*Заличена информация на
основание чл. 5 и чл. 6 от
Регламент (ЕС) 2016/679*

