

# ДОГОВОР 4716

Настоящият договор се сключи на 05.01.2018, в гр. София на основание Решение ДР-4022 / 15.04.2014 на Възложителя за избор на изпълнител на обществена поръчка с № ТТ001652.

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**

**„МЕЛОН БЪЛГАРИЯ“ ЕАД**, регистрирано в Търговския регистър при Агенция по вписванията с ЕИК 130550702 със седалище и адрес на управление: Гр.София 1335, ж.к.Люлин 10, бул. „Петър Дертлиев“ №25, Търговска сграда „Лабиринт“, ет.4, офис 7-8, представлявано от Николаос Константинос Петракопулос и Панайотис Влахос в качеството им на Изп.директори, **наричано за краткост в този договор Изпълнител**.

Възложителят възлага, а Изпълнителят приема и се задължава да извършва услугите, предмет на обществената поръчка за: **„Внедряване и поддръжка на платформа за Контакт център“** с номер **ТТ001652**, 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 се сключва за срок от 53 (петдесет и три) месеца и влиза в сила от датата на подписването му.
6. Срокът за Внедряване на платформа за Контакт център и пускането ѝ в реална експлоатация (Фаза 3 Go live от т.5 Процедура по приемането,

Раздел А: Техническо задание, предмет на договора) няма да надхвърля 5 (пет) месеца от датата на подписване на договора.

7. Периодът, в който ще се предоставят услуги по поддръжка е 4 (четири) години, както следва:

7.1. една година безплатно гаранционно обслужване;

7.2. три години услуги по поддръжка.

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

- Софтуерни лицензи: **174 600,00 (сто седемдесет и четири хиляди и шестстотин) лева;**
- Услуги по внедряване: **54 000,00 (петдесет и четири хиляди) лева**, от които **15 000,00 (петнадесет хиляди) лева** е цената за внедряване на интерфейса с уебсайта и мобилното приложение;
- Услуги по годишна поддръжка за 2, 3 и 4 - тата година след внедряването - **95 000,00 (деветдесет и пет хиляди) лева;**
- Допълнителни лицензи или услуги, ще бъдат закупувани и/или възлагани в рамките на максималната стойност на договора.

9. Изпълнителят е представил/внесъл гаранция за изпълнение на настоящия Договор в размер на 3% (три процента) от стойността на договора. Гаранцията за изпълнение на договора е с валидност, считано от датата на подписването му до изтичане на срока на действието му.

10. На изпълнителя не са гарантирани количества на допълнително възлаганите допълнителни дейности по договора.

11. 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.**

12. В случай че изпълнителят е обявил в офертата си ползването на подизпълнител/и, то той е длъжен да сключи договор/и за подизпълнение.

13. Контролиращ служител по договора от страна на Възложителя: Габриела Меркоре – Търговски директор; тел: 00 0000 0000

14. Контролиращ служител по договора от страна на Изпълнителя: Панагюлис Влаховс - Изп. директор; .....

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

Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗЛД.

Панагюлис Влаховс  
Изп. директор  
„Мелон България“ ЕАД  
**Изпълнител**

Арно Валто Де Мулиак  
Изп. директор  
„Софийска вода“ АД  
**Възложител**

## **РАЗДЕЛ А: ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ – ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА**

## 1. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

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

## 2. ИЗИСКВАНИЯ ЗА ВНЕДРЯВАНЕ

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

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

#### 2.1.1.Общи изисквания

№г.	Изисквания	Приоритет
1	Да обработва входяща и изходяща комуникация	М
2	Да обработва комуникация по различни канали – гласов, имейл, чат, автоматична система за отговор.	М
3	Да разполага с гласов и мултиканален скил (skills)	М
4	Да поддържа изходящи кампании	М
5	Разпределението на контактите между активните агенти да е на база на скилове (skills)	М
6	Агентски екран с лесна и явна навигация	М
7	Мениджърски екран	М
8	Статистика и отчети в реално време	М
9	Исторически отчети	М
10	Персонализирани отчети	М
11	Запис на обажданията	М
12	Табло за Контактен Център (Wallboard)	М
13	Възможност за добавяне / премахване: Телефонен Център Кампании Скилове Агенти Агентски групи	М
14	Интегриране с други системи: SAP, Фирмен сайт	М
15	Възможност за дефиниране, добавяне, премахване, промяна на правила от ресурси на Софийска вода (ИТ, Супервайзори) без или с минимална външна подкрепа	М
16	Възможност за модифициране на дървото на Автоматичната система за отговор, запис на съобщения, изтриване на съобщения от ресурси на Софийска вода (ИТ, Супервайзори) без или с минимална външна подкрепа	М
17	Тестова среда – възможност за задаване на правила и тестване на резултатите, преди да се имплементира в живата система	М
18	Предоставяне на документация за всички опции за конфигуриране, Наръчник на потребителя (user manual), Наръчник по инсталиране (installation manual), Наръчник за експлоатация (operation manual)	М
19	Предоставяне на документация и описание (библиотека) за всички функции	М
20	Предоставяне на обучение на агентите, супервайзорите, мениджърите и ИТ екипа	М

Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗЛД.

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

№р.	Изисквания	Описание	Приоритет
21	Многоканална комуникация	<b>Входяща мултимедия, включваща:</b>	М
		- Глас	М
		- Имейли	М
		- Контакти през Сайта на Софийска вода	М
		- Сайт чат	М
		- Мобилна апликация	М
22	Получаване на обаждания	- Система за автоматичен отговор - САО (IVR)	М
		<b>Получаване на обаждания от различни канали:</b>	М
		- телекомуникационни мрежи / стационарни и мобилни	М
		- Интернет – Клиентите да имат възможност да звънят през Сайта на компанията	М
		Обаждания през Skype	О
- През мобилната апликация, чрез натискане на бутон	М		
23	Осъществяване на обаждания	<b>Възможност агентите да осъществяват изходящи обаждания</b>	М
		- външни (до клиентите)	М
		- вътрешни чрез вътрешната централа на фирмата (до колеги)	М
24	Телефонен номер на обаждания се (Caller ID)	Възможност на агентския екран и / или телефон да се вижда номера на обаждания	М
25	Телефонен номер на обаждания се при изходящи обаждания (Outbound caller ID)	Възможност да се избере най-подходящия телефонен номер, който да се визуализира към получаващия обаждането, когато се извършват изходящи обаждания от Софийска вода АД. Например: Когато обажданията се извършват от Телефонния Център, телефонния номер на Телефонния Център да се визуализира.	О
26	Управление на обажданията	Позволява на агентите да контролират функции като трансфер на обаждания,	М

Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗЛД.

		<p>задържане на разговора, без звук, затваряне и т.н. чрез натискане на бутони на агентския екран.</p> <p>Когато обаждането е поставено на Изчакване, Без звук или Трансфериране, клиентът да чува музика.</p>	
27	<b>Опашки на обажданията (Call Queues)</b>	1. Когато обаждането е в опашката клиентът да чува съобщение	M
		2. Възможност за персонализиране на съобщението чрез избор от различни възможности за музика или на предварително записани съобщения, които да предоставят релевантна информация за фирмата, докато клиентът чака в опашката.	O
		3. Вътрешни ресурси (ИТ и / или КЦ администратор да имат възможност да извършват промени без или с минимална външна помощ.	M
28	<b>Запис на обажданията</b>	1. Запис на входящи и изходящи обаждания и съхраняване на записите за минимум 1 година	M
		2. Възможност за прослушване на записаните обаждания по всяко време чрез филтриране на съответните обаждания по различни критерии като: по агент, по кампания, по Телефонен център	M
		3. В избрания списък за всяко обаждане да се визуализира типа на обаждането (входящо / изходящо), номера на обаждания, агент #/ име, начална дата и час, крайна дата и час, продължителност на обаждането, продължителност на разговора, време за обслужване. Възможност за сортиране и филтриране по избраните критерии.	M
		4. Възможност за запис на екрана (screen recording). Записите да бъдат съхранявани минимум 1 месец.	A
29	<b>Мултимедия база данни на контактите в КЦплатформата</b>	<p>При нов входящ контакт да се създава автоматично запис:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- канал за комуникация</li> <li>- тип на контакта – входящ / изходящ</li> <li>- име на агента (който е обслужил контакта)</li> <li>- начало / дата, час</li> <li>- край / дата, час</li> <li>- код за разпореждане</li> <li>- статус на код за разпореждане</li> </ul>	O

		- бележки - празни полета с възможност за редактиране (агентите да добавят например клиентски номер при необходимост)	
		2. Въведените от агент данни да бъдат съхранени към съответния контакт (например разпореждане за контакт, бележки към контакт)	○
		3. Системата да търси в базата данни за телефон на клиента и / или имейл / клиентски номер. В случай, че клиентът не съществува в базата данни, системата създава нов запис за клиента, както и нов контакт и запис на отговора. Контактът се затваря автоматично.	○
30	<b>Кодове за разпореждане (Call Disposition Codes) и бележки към обажданията</b>	1. Кодове за разпореждане и бележки, които да отбелязват входящи и изходящи обаждания, нуждаещи се от проследяване с цел целия екип да е информиран. След всяко обаждане агентът може да избере / добави код за разпореждане и да добави бележка за съдържанието на обаждането (контакта).	○
		2. Възможност за промяна на статуса (например създаден, чакащ, приключен) – на база на предефиниран списък	○
		3. Възможност за създаване на толкова кодове, колкото налага бизнес необходимостта. Вътрешни ресурси (ИТ и / или КЦ администратор) да имат възможност да извършват промените без или с минимална външна подкрепа.	○
		4. Възможност за проследяване на информацията чрез филтриране на база на код за разпореждане, времеви период и т.н., както и да се извличат отчети.	○
		5. Възможност за редактиране на вече създаден код за разпореждане за клиент.	○
		6. При получено входящо обаждане, на база на номера на клиента всички въведени кодове за разпореждане / бележки за този номер да се появяват на екрана на агента. Да е налична възможност за филтриране.	○

Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗЛД.

		7. На екрана на агента – възможност за търсене по клиентски номер – наличните телефонни номера да се появяват с налична „Кликнете, за да се обадите“ възможност, както и останалата въведена информация.	O
31	Бизнес часове	<b>Възможност за конфигуриране на бизнес часове:</b>	O
		- за телефонен номер / кампания / Телефонен Център	O
		- Агентите да нямат възможност да се впишат в системата преди и след специфичен час	O
		- Агентите да бъдат автоматично отписани от системата след специфичен час (часови период на база на конфигурирано правило) в случай, че все още са вписани.	O
		Локални ресурси (ИТ и / или КЦ администратор) да имат възможност да правят промените без или с минимална външна подкрепа.	M
32	Блокиране на входящи обаждания	Възможност за създаване на черен списък, да се добавят / премахват номера от него по всяко време. Номерата в списъка ще бъдат с блокиран достъп до КЦ моментално.	M
33	Кликнете за обаждане (Click-to-Call )	Възможност за провеждане на изходящи обаждания директно от агентския интерфейс чрез кликване, на който и да е телефонен номер (бутон)	M
34	Получаване на имейли	1. Получаване на имейли от Сайта на СВ	M
		2. Апликацията трябва да има възможност да получава контакти от Сайта на СВ и Мобилната апликация, като тези контакти трябва да се идентифицират по канал и това трябва да е отразено съответно и в отчетите.	O
		3. Контактите, които са със специфични теми, избрани от клиента, да бъдат получавани в Контактния Център и да не са видими във сайта.	O
		4. Останалата част от имейлите с тема, различна от предефинираните за Контактния Център, да останат в сайта за последваща обработка.	O
		5. Автоматично появяване на SAP апликация за входящ канал на комуникация на база на различни идентификатори за клиента като телефонен номер, клиентски номер,	O

Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗЛД.



		имейл.	
		6. В случай, че контакт, предназначен за обслужване от Писмена кореспонденция, е насочен към Контактен Център – контактът да бъде пренасочен обратно към Сайта, за да се появи в списъка на Писмена кореспонденция като препратен / очакващ обработка.	О
35	Обработка на имейли	1. Възможност агентите да: Приемат входящ контакт Изпращат отговор Прикачват файл Вмъкват темплейт или авто подпис Препращат имейл Приключват имейл Проверка на правописа	М
		2. Възможност Администратор / Супервайзор да зададе „време за отлагане“ по подразбиране и неприключения контакт автоматично да се отваря наново, когато това време изтече.	О
36	Получаване на чат	Заявките за чат – от Сайта на компанията / Мобилната апликация чрез функцията за Web комуникация, агентите могат да комуникират директно с клиентите в реално време през интернет.	М
37	Обработка на чат	Приемане на входящ контакт Преглед и актуализация на клиентската информация Изпращане на автоматичен отговор – предефинирани отговори, изречения, които да инициират / приключат разговора. Проверка на времето от последното действие на клиента и дали в момента клиентът пише съобщение Отговор до клиента (имейл или телефонен разговор), ако е необходима по-голям обем информация или допълнителни доуточнения Приключване на сесията Проверка на правописа	М
38	Обаждания към системата за автоматичен отговор - САО	1. Автоматично самообслужване – клиентът взаимодейства със системата, за да получи информация без да говори с агент и / или директно	М

(IVR)	да се обади на агент.	
	2. Възможност за конфигуриране на менюта на системата изцяло в системата.	М
	3. Възможност за прилагане на предварително записани файлове за съобщения и информация.	М
	4. Възможност за запис на персонализирани съобщения от интерфейс или от текст – към – реч софтуер, който автоматично да генерира съобщение в системата.	М
	5. Възможност да се променя / добавя / премахва CAO информация към специфично меню толкова често, колкото се налага, включително и от агентите в КЦ; Възможност да се променя реда на съобщенията. Новодобавеното съобщение да не се записва върху вече съществуващо. Например: Днес в 9:00 в съответното меню на CAO е записано съобщение за прекъсване на водоподаването, засягащо 10 домакинства. В 10:00 е добавено ново съобщение за прекъсване на водоподаването, засягащо 3000 домакинства. Агентът да има възможност да постави второто съобщение на първо място в списъка така, че когато клиент избере това меню, да чуе първо информация за спирането на водоподаването, засягащо по-голям брой домакинства, а след това да чуе и следващата записана информация за други спирания.	О
	6. Възможност чрез CAO да се предостави на клиента информация, която съдържа данни от SAP. Например: Меню „Баланс“ За да чуе информация за своя баланс, клиентът трябва да въведе клиентския си номер. Системата проверява дали този номер съществува в базата данни. Ако съществува и клиентът има само една договорна сметка, системата взема данни за текущия баланс от САП базата данни и дава съответната информация на клиента.	О

Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗЛД.

	7. CAO анкета за получаване на обратна връзка от клиента – предварително записан автоматичен въпросник, чрез който клиентът да отговори на въпросите чрез натискане на числа от клавиатурата на телефона. На клиента се предоставя възможност да даде обратна връзка чрез CAO (без необходимост агент да прехвърли клиента към анкетата) като автоматично се прехвърля към анкетата след приключване на обаждането.	О
	8. Обратен обаждане на разговори в опашката (Queue Callback)	М
	Когато клиент се обажда на „Софийска вода“ АД и няма свободни агенти, обаждането се изпраща като чакащо към опашката. Веднъж подредено в опашката от чакащи обаждания, първото съобщение, което клиентът ще чуе ще бъде „Съобщение за обратно обаждане“, което ще му предостави възможност да избере дали да остане в опашката и да изчака свързване с агент или да поиска обратно обаждане. Ако избере „обратно обаждане“, клиентът ще чуе подходящо съобщение. След това той може да затвори и да очаква обратно обаждане. Системата ще позвъни на номера, от който клиентът се е обадил. Следващият свободен агент ще получи обаждане (искане за обратно обаждане). Цялата информация за клиента, който е избрал обратно обаждане, ще се появи на екрана на агента, подобно на обикновено обаждане. Когато заявката за обратно обаждане се изпълни от системата, агентът отговаря на заявката по същия начин, по който би отговорил на обикновено входящо обаждане. Системата автоматично ще избере клиента, който е заявил обратно обаждане и ще го свърже с агента.	М
	- Когато клиентът избере опцията за обратно обаждане – да има възможност да запише / остави съобщение	О
	9. Налична тестова среда – всички промени първо да се правят в тази среда, преди да бъдат преместени към	М

	оперативната система	
	10. Вътрешни ресурси (ИТ и / или КЦ администратор) да имат възможност да правят промени в САО без или с минимална външна подкрепа.	М

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

№р.	Изисквания	Описание	Приоритет
39	Изходяща кампания	Администраторите създават Изходящи кампании, използвайки клиентска база данни, персонализирани скриптове и настройки, които определят как обажданията ще бъдат разпределени и представени на агентите със специфичен набор от умения (skills). На база на това как Администраторът е конфигурирал кампанията, обажданията могат да се извършат от системата или от агент, като контактите се подават към агент автоматично или с време за преглед на информацията.	М
		1. Възможност клиентите да се контактуват (избират) ръчно	М
		2. Възможност за използване на Автоматично избиране (Auto dialer) , който да обхожда лист с данни за контакт, да разпознава, че се е свързал с автоматичен секретар, факс, сигнал за заето и да пропуска контакти с телефонни номера, маркирани като „да не се контактува“, за да осигури съответствие с определени регулации и автоматично да коригира обажданията на база на предварително зададени бизнес правила	М
		3. Автоматично избиране с преглед на информацията „натисни, за да се обадиш“ (preview autodialer and click to call option) – агентите преглеждат наличната информация за клиента чрез появяващ се САП екран и взимат решение кога да направят обаждането – „натисни, за да се обадиш“ опцията е налична	О
		4. Автоматично избиране чрез предсказване (Predictive auto dialer) – набира списък с телефонни номера в едно и също време, докато получи отговор и свързва обажданията със свободните агенти.	М

Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗЛД.

		5. Автоматично избиране с (Power auto dialer) – автоматично извършва изходящи обаждания, когато агент стане свободен. Ако клиентът не отговори на обаждането, системата избира следващия контакт.	O
		6. CAO / гласова емисия – възможност за доставяне на съобщение за специфична изходяща кампания, без да се говори с клиентите. Например – списък с длъжници, чието просрочие е до 10 дни – CAO напомнящо съобщение ще бъде пуснато, когато системата за автоматично избиране се свърже с клиента.	M
		7. В зависимост от съответната изходяща кампания – възможност да се присъедини към най-подходящия тип система за автоматично избиране	M
		8. Администраторът да има възможност да импортва списък за обаждания и да проследява текущото му състояние	M
		9. Администраторът да има възможност да филтрира списъка за избиране и да коригира конфигурацията дори в момент, в който кампанията тече	M
		10. Автоматично връщане на обаждането – когато телефонната линия е заета, автоматично да се прави второ обаждане, когато линията се освободи	O
		11. Запис на разговорите – възможност да се записват всички разговори (По кампания, агент и т.н., подобно на входящите разговори / Изисквания, отнасящи се до изх. Комуникация – т.8)	M
40	Динамичен телефонен номер (Dynamic Caller ID)	Възможност да се представят различни номера като телефонен номер на обаждания се	M
41	Кодове за разпореждане и бележки	Възможност да се маркират обаждания и да се добавят бележки – също като при входящите обаждания / Изисквания, отнасящи се до изх. Комуникация – т.10	O
42	Изходящи анкети	1. Възможност за използване на маркетингови скриптове – операторите, обслужващи кампанията, могат да използват маркетингови скриптове (анкети), в които да попълват и изпратят информацията, получена от клиента.	O
		2. Възможност резултатите от анкетата да се извличат в excel файл.	O

Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗЛД.

Избор Сценарий: Изследване на клиентската удовлетвореност от експлоатационната дейност на Дружеството

Адреса

Тема

1. В какъв интервал от време, етикет „Същ.“
2. Следвателите предоставя ли се свободно и
3. Как оценявате повечето на удовлетвореност?
4. Разм ли се развет проблем при първото по...
5. Кога особено се решават проблем?
6. Доволен ли сте от резултата след изпитията

И на въпроса: Имя на оператора  
Драгана Слово Георгиев

Изследване на клиентската удовлетвореност от експлоатационната дейност на Дружеството

а По-малко от 24 часа  
 б Между 1 - 2 дни  
 в Между 3 - 5 дни  
 г Понеже от 5 дни  
 д Никой не е посетил

Промяна

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

№г.	Изисквания	Описание	Приоритет
43	Автоматично разпределение на обажданията	1. Разпределя входящия трафик към определен активен агент / група от активни агенти или към CAO на база на избраната от клиента опция от менюто на CAO	M
		2. Създава различни опашки от чакащи за обслужване контакти за различните екипи от агенти	M
44	Система за автоматичен отговор -CAO (IVR)	1. CAO с множество нива (Multi-level IVR)	M
		2. Менютата да водят към определена кампания, клиентска информация, друго – на база на бизнес правила	M
45	Маршрутизиране на база на скилове	1. Осигурява всеки контакт (обаждане, чат, имейл) да бъде обслужен от най-подходящия агент	M
		2. Възлага контакти на определени агенти или екип на база на предварително зададени правила	M
		3. Възможност за конфигуриране на правилата толкова често, колкото е необходимо	M
		4. Вътрешни ресурси (ИТ и/или Администратор / Супервайзор) да имат възможност да създават / редактират правилата без или с минимална външна поддръжка	M
46	Маршрутизиране и приоритизиране на опашката	1. Възможност за управление на опашката от контакти, чакащи обслужване, на базата на предварително зададени бизнес правила, време за чакане, лимит за чакане и т.н. – определя кой контакт в опашката, на база на приоритизация, трябва да се насочи към агент, когато агентът се освободи	M

		2. Време за чакане – максималното време, през което системата чака обаждането да бъде прието от агент. След този времеви период обаждането ще се пренасочи към функцията „Обратно обаждане“ (Queue call back)	М
		3. Лимит за чакане – в случай, че клиентът избере да остане в опашката (функцията „Обратно обаждане“) – максималното време, което системата чака обаждането да бъде прието от агент. След този времеви период системата ще разпадне връзката с клиента. Преди разпадането системата ще предложи на клиента да остави съобщение (Гореща линия).	О
		4. Възможност за управление на опашката от имейли и чат съобщения на база на предварително зададени бизнес правила, време за чакане, лимит за чакане и т.н. – определя кой контакт в опашката, на база на приоритизация, трябва да се насочи към агент, когато се освободи.	М
47	Избор на оператор при изходящи обаждания (LCR)	Избор на насоката при изходяща комуникация на база на минимален разход.	М


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

№	Изисквания	Описание	Приоритет
48	Панел – Контрол на обажданията	Базиран на бутони – агентът да контролира телефонните функции чрез натискане на бутон, включително възможността да задава кодове за разпореждане.	М
49	Панел – кодове за прекъсване	1. Възможност агентите да избират работен статус на база на дейността им в момента (вписване / отписване, в готовност, не в готовност, пауза и т.н.)	М
		2. Възможност Супервайзорите да променят имената на статусите по подразбиране и също да дефинират нови статуси като „прекъсване“, „среща на екипа“, „обяд“, „обучение“ и т.н.	М
50	Панел – Приключване (wгар)	1. Възможност агентите да избират режима на приключване, като преглед на информацията, създаване на работна заявка и т.н.	М

Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗЛД.

		2. Възможност Супервайзорите да променят имената на статусите по подразбиране и да добавят нови статуси, както и да премахват статуси	М
51	Панел – Телефонен Център / Кампания / Скил	1. На агентския екран да се показва релевантна информация на база на това към кой Телефонен Център / Кампания / Скил е назначен агента	М
		2. В случай, че Супервайзор назначи агент към нова кампания / скил и т.н., информацията на екрана на агента да се опреснява автоматично	М
		3. Да избира кампанията от списъка с кампании, към които е назначен, за да допълни информацията за контакта.	М
		4. Да избира Телефонен Център от списъка с Телефонни Центрове, към които е назначен, за да допълни информацията за контакта.	М
52	Лента със статус на контактите	1. Възможност да приеме / освободи контакта	М
		2. Появява се таймер, отчитащ времето по време на контакта	М
		3. Екрана на агента се разширява, за да покаже детайли за клиента от мултимедия базата данни, включително история на контактите	О
53	Имейл и чат комуникация	Приетите входящи контакти се появяват и са достъпни за обработка в отделен панел, който не припокрива секцията с клиентските контакти	О
54	Агентско искане за съдействие от супервайзор	1. Когато е необходимо съдействие от супервайзор, агентът може да натисне бутон/и СЪДЕЙСТВИЕ, за да се свърже с определения супервайзор – за по-голяма ефективност би било добре да има такъв бутон, предназначен за всеки отделен супервайзор.	О
		2. Бутонът за съдействие се използва в случай, че агент изисква незабавно съдействие от супервайзор по време на разговор. Например, ако агентът говори с клиент и не е сигурен за определена информация, той може чрез бутона да присъедини супервайзора към разговора моментално. Обажданият се клиент не е поставен на изчакване, когато супервайзорът е свързан конферентно в случай на спешност. Агентът натиска „Тихо“ в лентата за контрол на телефона, добавя супервайзора към разговора и супервайзора може да посъветва агента без клиентът да знае. Супервайзорът може да натисне Край на разговора, за да	О



		напусне обаждането. Агентът също може да натисне „Тихо“ отново, за да се чува с клиента.	
		3. В случай, че супервайзор е зает с друг разговор или агент, поискал съдействие, или е вписан в системата като агент – да уведомява агента, който е поискал съдействието.	O
55	Панел – Бързи връзки	Лента с икони на линкове към сайтове, използвани като допълнителен инструмент за обработване на контактите	M
56	Панел – Често задавани въпроси	1.Лесен за навигиране и търсене инструмент, достъпен за редактиране от Супервайзор и доставящ на агентите полезна информация / отговори на често задавани въпроси	M
		2.Организацията на информацията да бъде под формата на папки, подпапки, файлове, подфайлове с възможност за разлистване/разширяване Да има възможност информацията да бъде под формата на текст, снимки, файлове,таблицы и т.н. според бизнес необходимостта. Да няма ограничение в размера на информацията, като дължина на текст, размер на файла / снимката-битове. Екранът, в който се визуализира информацията да бъде достатъчно голям за да се избегне в максимална степен скролване за да се обхване информацията (препоръчителен е размера на 1 ppt страница)	O
		3. Секцията да бъде достъпна чрез натискане на бутон 	O
57	Панел – информация за клиента (Мултимедия база данни)	1. Детайли за клиента – преглед и редактиране на информация за клиента	O
		2. Търсене на клиент – в мултимедия базата данни чрез използване на налични идентификатори	O
		3. Търсене на контакт – в мултимедия базата данни чрез използване на налични индикатори, включително кодове за	O

		разпореждане.	
		4. Сортиране и филтриране на информацията	O
58	Панел – Табло (Dashboard)	1. Визуализиране на агентския екран на информация във връзка с ключови показатели, сметени от КЦ мениджмънт за най-подходящи (например брой контакти чакащи в опашка за канал, пропуснати обаждания, обслужени обаждания, обаждания към САО и т.н.)	O
		2. Възможност информацията да бъде визуализирана като таблица или графика	O
59	Сигнали за входящи контакти	Агентският екран да дава визуални сигнали, когато се появи входящ контакт	M

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

№г.	Изисквания	Описание	Приоритет
60	Управление на контактите	1. Възможност да се управляват (създава, променя, трие) правилата за маршрутизиране на контактите	M
		2. Да добавя, редактира, преглежда и трие Телефонен Център / Кампания / Агентска група / Агент	M
		3. Възможност да присъединява, премахва, променя агентите към различните скилове, да променя агентските приоритети, типове контакти, присъединени към даден агент.	M
		4. Възможност за управление на приоритизирането на каналите, налични за потребител (например – да не получава чат, ако в момента разговаря по телефона)	M
61	Дисплей в реално време	1. Да виждат всички агенти и техните статуси	M
		2. Да виждат и редактират агентски реквизити, включително скиловете, към които агента е присъединен	M
		3. В скил частта – да създава ново временно „агент към скил” назначаване и да променя приоритетите на скиловете, вече назначени към агентите	M
		4. Отчети в реално време – възможност да се генерират при необходимост и за избор на времеви диапазон, агенти, кампании, опашки, канал на контакта и т.н.	M

Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗЛД.

		5.Цветово кодирано табло – възможност за конфигуриране на лимити на ключови показатели, които ще променят цветовете си при стойности над лимита, за да уведомят супервайзора за проблем	O
		6.Статус на Агентите – дава възможност на супервайзорите да наблюдават статусите в реално време	M
		7.Статистика за агентите – включително персонализиран изглед на представянето във връзка с обажданията на всички агенти и агентски групи	M
		Опашка – Статус на опашката в реално време	M
62	Осигуряване на качеството	Прослушване на записаните разговори – възможност за филтриране по агент / дата / време на разговор	M
63	Обучение (Whisper coaching)	Дава възможност на супервайзорите да се включат в реален разговор и да говорят с агента без обажданията да знае – (за обучение на нови агенти). Супервайзорът може да говори с агента по телефона без клиента да чува разговора.	O
64	Изходящи кампании	1. Да импортва и експортва списъци в съществуваща кампания, да филтрира списъците за избиране, както и да добавя данни ръчно	M
		2. Да определя сетинги за кампанията	M
		3. Да наблюдава прогреса и резултатите за кампанията	M
65	Често задавани въпроси	Възможност да гледа, преглежда, редактира секцията с въпроси и отговори на всяко ниво (папка / подпапка / текст)	M
66	Отчети	Достъп до панела за отчети	M

### 2.1.7.Изисквания, отнасящи се до Доклади

№.	Изисквания	Описание	Приоритет
67	Доклади в реално време		M
68	Исторически доклади		M
69	Персонализирани доклади		M
70	Предварително създадени доклади		M
71	Агентски доклади		M
72	За всички типове доклади	1. Възможност за избор на най-подходящия измерител / ключов индикатор за всеки тип доклад	M
		2. Библиотека с обяснения за значението на всеки измерител и ключов индикатор и начина, по който се изчислява	O

Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗЛД.

		3. Възможност за избор на времева рамка за отчетите, за които е приложимо	М
		4. Стъпката на времевия диапазон да бъде от 10 минути до 1 час в рамките на избраната дата, в случай че доклада е на база час. (Например – получени обаждания на всеки 10 минути, 20, 30 и т.н. до 60 минути – в зависимост от избрания период)	О
		5. Експорт на данни – възможност за избор на формат (xls, xlsx, csv, etc.)	М
73	Измерители, ключови показатели, шаблони	Списък от минимално необходими измерители и ключови показатели и шаблони на доклади, приложени след т.73 по-долу. Тези доклади трябва да бъдат разработени по време на внедряването на платформата (фаза 1).	О

### Предефинирани доклади към точка 73 по-горе.

#### Доклад 1

Месечен доклад	Ян	Фев	Мар	Апри
	.	т	л	
Бр. на предложени контакти (offered contacts) - обслужени от агент или IVR, както и пропуснати, без обажданията, приключени в IVR преди избор на меню или изчакване на оператор+чат+имейл				
Бр. обслужени контакти				
Пропуснати контакти от оператор (бр.)				
% Пропуснати обаждания				
Брой предложени обаждания				
Брой обслужени обаждания				
Обслужени обаждания от оператори (бр.)				
Обслужени обаждания от оператор (%)				
Обслужени обаждания от IVR (бр)				
Обслужени обаждания от IVR (%)				
Обслужени обаждания от обратно обаждане (бр)				
Обслужени обаждания от обратно обаждане (%)				
Обслужени обаждания от оператор към всички предложени обаждания				
Пропуснати обаждания от оператор (бр.)				
Пропуснати обаждания от оператор (%)				
Средно време за връзка с оператор				
Средна продължителност на обаждания				
Среден брой обаждания на ден, на човек				
Брой изходящи обаждания				
Брой получени интернет контакти (e-mails)				
Интернет контакти отговорени в рамките на Ниво на обслужване				

Отговорени след Ниво на обслужване				
Средна скорост на отговор				
Чакащи контакти				
Ниво на обслужване				
% пропуснати имейли				
Брой получени интернет контакти (чат)				
Интернет контакти отговорени в рамките на Ниво на обслужване				
Отговорени след Ниво на обслужване				
Средна скорост на отговор				
Чакащи контакти				
Ниво на обслужване				
%пропуснати чатове				

## Доклад 2

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

Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗЛД.

Доклад 3

<b>Дневен доклад за e-mails</b>
Бр. Получени
Бр. Изпратени
Бр. Чакащи
Бр. Изпратени, но недоставени (проблем)
Средно време за обработка
Средно време за изчакване

Доклад 4

<b>Дневен доклад за чат</b>
Бр. Получени
Бр. Изпратени
Бр. Чакащи
Средно време за обслужване
Средно време за обработване
Средно време за изчакване

Доклад 5

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

Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗЛД.

## Филтри

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

<b>Минимални изисквания за наличието на параметри за проследяване параметри и КИП за ТЦ</b>
<b>Обаждания - входящи</b>
1. Общ брой обаждания
2. Бр. на предложени обаждания (offered calls) / обслужени от агент или IVR както и пропуснати, без обажданията, приключени в IVR преди избор на меню или изчакване на оператор
3. Бр. обслужени от агент обаждания
4. Бр. обаждания обслужени от IVR
* по IVR меню (прекъсване на водоподаването, сметки, отчитане на водомери, обратно обаждаване, гореща линия)
*Общ бр. обслужени от IVR (клиентът е избрал меню)
5. Бр. пропуснати обаждания (без обаждания, които са приключени в IVR преди да бъде избрано меню или избрано "Свързване с оператор"/изчакване за свързване с оператор)
6. Бр. обаждания, приключени в IVR (без избор на IVR меню или връзка с оператор)
7. Време, до което е затворил абоната (Abandoned time) за обаждания, приключени в IVR
8. Продължителност на разговор обслужен от агент - за разговор
9. Средна продължителност на разговор - агенти
10. Време за обслужване (изчакване за свързване с агент)
11. С Продължителност на разговор обслужен от IVR
12. Средна продължителност на разговора - IVR
13. Време, до което е затворил абоната за пропуснати обаждания - за обаждаване (Abandonend time per call)

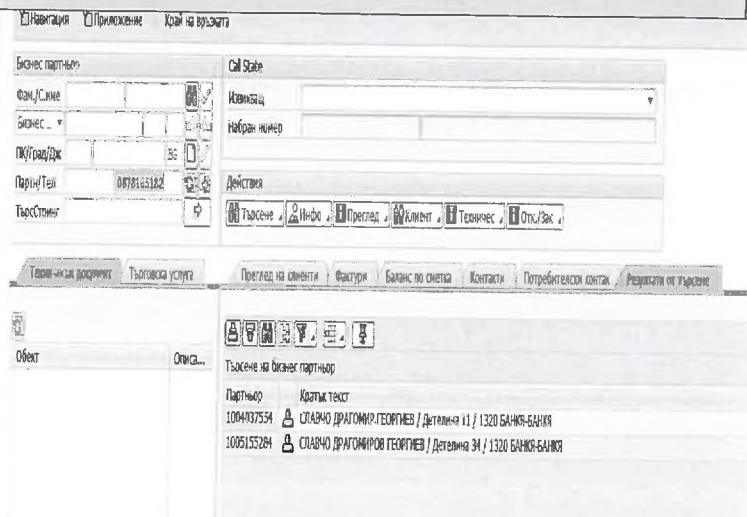
Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗЛД.

14. Средно време за прекратяване ( Avg abandonend time)
15. Бр. обаждания обслужени до пределното време за Нивото на обслужване
16. Време за изчакване
17. Средно време за изчакване
18. Ниво на обслужване
19. % Пропуснати обаждания
20. Обозначени обаждания (кодове за разпореждане)
21. Обратни обаждания от функцията "Обратно обаждане" (Call back calls), които са оставили ние съобщение
22. Обаждания приключили в Гореща линия, които са оставили съобщения
23. Резултати от проучване удовлетвореност на клиентите от IVR
24. Телеком оператор обслужил обаждането
<b>Обаждания - изходящи (изходящи къмпании)</b>
1. Статус
* успешен
* неуспешен
* зает
* факс
* грешен тел. номер
2. Бр. избирания на тел.номер до достигане на определения статус
3. Време за обслужване
4. Средно време за обслужване
5. Продължителност на разговора
6. Средна продължителност на разговора
7. Телеком оператор обслужил обаждането
<b>Параметри и КИП за агентите</b>
1. Вписване на агент
* вписване - дата/ час
* отписване - дата / час
* Продължителност на вписването
2. Време за почивка- дата, час, вид
4. Време на приключване- дата, час, вид
5. Средно време за почивка
6. Средно време за приключване на задачата
7. Време при изпълнение/завършване
8. Средно време при изпълнение/завършване (Avg wrap time)
9. Входящи контакти
10. Изходящи контакти
11. Време за обработка
12. Средно време за обработка
13. Обслужени контакти за период
14. Общо време за обработка
15. Средно време за обработка - според вида контакт
16. Средно време за реакция на агент - входящ контакт
17. Общо време за реакция
18. Уползотворяване на работното време КПД
<b>E-mails</b>



1. Бр. получени и-мейли
2. Бр. отговорени и-мейли
3. Общ бр. обработени и-мейли
4.Общ брой и-мейли (включително очакващи отговор)
5. Статус
* получени
* изпратени
* чакащи
* неизпълнени (проблемни, като грешен и-мейл адрес)
* неотворени
6. Време за обработка
7. Средно време за обработка
<b>Разговори (Chats)</b>
1. Бр. получени чатове
2. Бр. обработени чатове
3. Бр. прекратени чатове
4. % Прекратени (пропуснати)
5. Време, до което абонатът е напуснал чата без да бъде отговорен (Abandoned time)
6. Ниво на обслужване
7. Време за обработване
8. Средно време за обработване
9. Време за отговор (време за обслужване)
10. Средно време за обработване
11.% прехвърлени от чат към разговор

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

№	Изисквания	Описание	Приоритет
74	SAP	 <p>Автоматично появяване на SAP апликацията при входящ / изходящ канал за комуникация на база на различни клиентски идентификатори като телефонен номер,</p>	O

Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗЛД.

		клиентски номер, имейл.	
		Стандартен конектор със SAP	О
		Информация от САП, която да бъде представена в CAO (IVR): Баланс, период на отчет / самоотчет на водомери -	О
75	Сайт и мобилна апликация	1. Получаване на имейл контакти от сайта и мобилната апликация на „Софийска вода“	О
		2. Контактите, въведени от клиентите през сайта или мобилната апликация, трябва да се трансферират към софтуера на контактния център на база на правилата, дефинирани в секция Изисквания отнасящи се до входящата комуникация / т.2 от Бизнес изискванията т. 2.1. КЦ трябва да запази и показва идентификацията на източника на контакта; уебсайт или мобилно приложение.	О
		Получаване чат контакти	М
		Да се предостави детайлна информация как да се осъществи връзката между сайта и мобилната апликация като канали за комуникация със Контакт Център платформата	М

## 2.2. ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ

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

Номер	Параметър	Описание
1	Комуникационна инфраструктура	<p>Необходимо е изграждане на изцяло ново решение за КОНТАКТ ЦЕНТЪР, базирано на съвременни технологии:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Комуникационна свързаност посредством Session Initiation Protocol (SIP);</li> <li>• Виртуална среда за инсталиране на сървърите;</li> <li>• Инсталиране на компонентите на решението в специализиран център за данни;</li> <li>• Агентите ще бъдат в офис, отдалечен от центъра за данни;</li> <li>• Мрежова свързаност - 100Mb/s MAN, между центъра за данни и офиса, в който са разположени агентите;</li> <li>• Използване на софтуерни и/или хардуерни IP телефони от агентите;</li> <li>• Защитна стена (Session Border Controller) между доставчика на комуникационна свързаност и</li> </ul>

		решението.  Комуникационната свързаност, виртуалната среда, ОС и Базите Данни ще бъдат предоставени от „Софийска вода“ АД в съответствие с изискванията на доставчика.
2	Виртуална инфраструктура	„Софийска вода“ АД ще предостави виртуална инфраструктура, базирана на VMware 6.0. Тя се състои от следните компоненти:  Компоненти на текущата инфраструктура в „Софийска вода“ АД: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дисков масив Hitachi Data Systems HUS130;</li> <li>• Fibre Channel комутатори Cisco 9148;</li> <li>• Fibre Channel комутатори Brocade 300;</li> <li>• Cisco UCS Blade System;</li> <li>• Софтуер за сървърна виртуализация – VMware vSphere;</li> </ul> Софтуер за Backup на сървърната инфраструктура – Veeam Backup and replication.
3	Операционни системи.	„Софийска вода“ АД ще предостави минимум ОС MS Windows 2012 R2 за всички компоненти на решението, използващи тази ОС. Ако доставчикът използва компоненти, работещи на друга ОС, той трябва да предостави лицензите за съответната ОС, както и софтуерната осигуровка на тези лицензи за целия срок на договора
4	Бази данни.	„Софийска вода“ АД ще предостави БД MS SQL 2012 SP3 за всички компоненти на решението, използващи тази система от БД. Ако доставчикът използва компоненти, изискващи друга система от БД, той трябва да достави лицензите за съответната БД, както и софтуерна осигуровка на тези лицензи за целия срок на договора.
5	Лицензи за софтуерните компоненти на решението	Доставчикът ще достави всички необходими лицензи за предложеното решение, с изключение на тези, които ще бъдат предоставени от възложителя, описани в т. 4.2 до 4.4. Изпълнителят трябва да осигури софтуерна осигуровка на всички предложени от него лицензи за целия срок на договора

### 2.2.1.Изисквания за експлоатационна среда

№г.	Изисквания	Описание	Приоритет
1.	Свързаност	1. Комуникационна свързаност посредством Session Initiation Protocol (SIP);	М
2.	Виртуална среда	1. Да работи върху VMware 5.5 или по-нова	М

		2. Да работи върху MS Hiper-V	A
3.	Операционна система	1. Да работи минимум върху операционна система Windows 2012 R2	M
		2. Да работи върху друг тип операционна система	A
4.	Бази от данни	1. Да работи минимум с база данни MS SQL 2012 SP3	M
		2. Да работи върху друг тип база от данни.	A
5.	Местоположение	1. Инсталиране на решението в Център за Данни отдалечен от офиса, в който се намират агентите	M
6.	Мрежова свързаност	1. Да работи през MAN със скорост 100Mb/s	M
7.	Крайни устройства	1. Да работи със софтуерни телефони	M
		2. Да работи с хардуерни телефони	A
		1. Клиентската част на приложението да е съвместима минимум с операционни системи Windows 7, 8.1, 10	M
8.	Работни Езици	1. Всички менюта да бъдат на български.	A
		2. Да поддържа минимум още един език - английски	M
9.	Архивиране	1. Да позволява архивиране на групи от данни, които да се изваждат от системата.	M
		2. Архивираните данни да бъдат достъпни от интерфейс, подобен на оперативната среда.	O

### 2.2.2. Изисквания за наличност

Нг.	Изисквания	Описание	Приоритет
10	Висока наличност на решението	1. Да предоставя висока наличност, посредством вградените във виртуалната среда средства	M
		2. Да предоставя висока наличност посредством вградените в самото решение средства	A
		3. Възможност за включване в решение за възстановяване от бедствия и аварии	A
		4. Да предоставя възможност за резервно копиране – процедури и/или инструменти за резервно копиране (backup)	M

### 2.2.3. Изисквания за сигурност

Нг.	Изисквания	Описание	Приоритет
11	Устройство за защита от атаки през комуникационната свързаност (SIP)	1. Устройство (харуерно или софтуерно), предпазващо решението от възможни атаки през комуникационната свързаност с телеком оператора	M
12	Достъп до компонентите на системата	1. Приложението трябва да бъде защитено с потребителско име и парола, използващи потребителското	M

		<p>име и паролата от Активната Директория на „Софийска вода“ АД.</p> <p>2. Възможност за създаване на групи от потребители, с различни нива на достъп.</p> <p>3. Потребителите трябва да могат да са част от няколко групи едновременно.</p>	
--	--	--	--

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

№.	Изисквания	Приоритет
13	Конфигуриране, функционално тестване и верификация на системата по утвърден от Възложителя план	М
14	Миграция на конфигурацията, тестване и верификация на Контакт център системата	М
15	Пускане в експлоатация без функционални прекъсвания на работата на Контакт центъра	М

#### 2.2.5. Изисквания за предоставени документи

№.	Изисквания	Описание	Приоритет
16	Документация	<p>1. Документация с инструкции за инсталиране на системата (Installation Guide).</p> <p>2. Документация за администриране на всички компоненти на системата (Administration Guide).</p> <p>3. Документация за използване на всички компоненти на системата (User Guide).</p> <p>4. Документация, съдържаща описание на структурата на използваните бази данни.</p>	М

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

3.1.	<p><b>Гаранция</b></p> <p>Платформата за КЦ да ползват 1 година безплатно гаранционно обслужване (безплатна поддръжка), което да включва:</p> <p>1.1. Коригиране на грешки в програмирането (bug fixing);</p> <p>1.2.Отстраняване на уязвимости, открити при периодично сканиране с корпоративен инструмент за оценка на уязвимостите</p> <p>1.3.Обновяване на елементите от платформата в случай на необходимост - 1 година достъп до софтуерни ъпгрейди и ъпдейти</p> <p>1.4. Разработване на менюта в Системата за автоматичен отговор (IVR) в случай на необходимост</p>
3.2	<p><b>Услуги по извънгаранционно обслужване в следващите три години от договора</b></p> <p>Ще се предоставят следните услуги:</p> <p>2.1.Отстраняване на проблеми свързани с грешки в програмирането</p>

	(bug fixing) 2.2.Отстраняване на уязвимости, открити посредством корпоративно решение за оценка на уязвимостите 2.3.Промяна във функционалността на платформата КЦ (corrective maintenance); 2.4.Обновяване на елементите на платформата КЦ в случай на необходимост. 2.5. Доставка и внедряване на ъпгрейди и нови версии (upgrades and new version) 2.6.Разработване или добавяне на нови функционалности по заявка от Възложител 2.7. Разработване на менюта в Системата за автоматичен отговор (IVR) в случай на необходимост				
3.3	<b>Споразумение за ниво на обслужване (СНО) в период от 4-те години след внедряването</b>  Изпълнителят ще гарантира правилното функциониране на платформата на КЦ. Всеки проблем ще бъде разрешаван в рамките на следните срокове.				
	<b>Нр.</b>	<b>Ниво на сложност</b>	<b>Време за действие</b>	<b>Време за поправяне</b>	<b>Приоритет</b>
	3.3.1	<b>Максимум</b> КЦ не може да изпълнява входящи / изходящи контакти Няма връзка със сървърите	0,5 час	2-4 часа	М
	3.3.2.	<b>Голямо</b> една или няколко основни функционалности на КЦ платформата не са достъпни или не функционират правилно: Например: Разпределението на обаждания и управлението на опашката, според изискванията, САО менюта не са достъпни, Записването на разговорите не функционира	1 час	2 – 4 часа	М
	3.3.3.	<b>Средно</b> КЦ платформата като цяло функционира, но една незначителна функционалност не работи: Например Задаване на правила САО конфигурации, включително и съобщения	1 час	до 24 часа	М

	Настройки на изходящи кампании Липсващи данни в доклади Статус на агент и/или бутони не работят				
3.3.4.	<b>Малко</b> КЦ платформата като цяло функционира, но една незначителна функционалност не работи, както трябва: Например Пускане на доклади Доклади в реално време Доклади на работен плот Функционалности за контрол на обаждания SAP отваряне не се показва FAQ секция не е възможно да се редактира	1 час	48 - 72 часа	М	
Крайните срокове започват да текат от момента, в който проблема е съобщен по e-mail / sms/ въведен билет през система за билети на Изпълнителя и Изпълнителят има достъп до хостинг сървъра на приложението.					

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

#### 4. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

- 4.1. 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.
- 4.2. Изпълнителят следва да предостави услугите съгласно програмата за изпълнение съгласувана с Възложителя, което не трябва да надвишава крайните срокове определени в чл. 5 от Проекто договора.
- 4.3. Изпълнителят уверява, че услугите по Договора ще се предоставят от консултантите от списъка, предоставен в хода на процедурата, имащи изискващите се опит и познания при подобни проекти за разработка на уебсайтове и мобилни приложения. Каквато и да било промяна в списъка би била възможна само с предварителното съгласие на Възложителя, при условие, че предложеното заместване осигурява същите познания за използваните технологии и опит. За всяко забавяне при графика на изпълнение поради липса на консултанти на разположение, късни смени или смяна без знанието на Възложителя, ще бъде единствено отговорен Изпълнителя.
- 4.4. Изпълнителят ще се съобразява с инструкциите на Възложителя и ще защитава добросъвестно интересите на Възложителя по всяко време.
- 4.5. Изпълнителят следва да предостави услугите и продуктите съгласно изискванията по Договора, а когато те не са прецизирани, по начин, който ще бъде приет от Възложителя.
- 4.6. Изпълнителят ще спазва и предприеме необходимото, за да може неговият екип и/или подизпълнители точно да спазват изискванията на действащото законодателство по отношение на здравословните и безопасни условия на труд и изискванията на Възложителя за безопасност по време на работа.
- 4.7. Изпълнителят следва да извърши необходимите тестове на разработените функционалности преди да ги предостави за тестване от Екипа по проекта на Възложителя. Предварително ще бъде предоставен списък с тестови сценарии с необходимите инструкции за тестване.
- 4.8. Изпълнителят следва да извърши необходимите действия и разработки за да получи интерфейса на контакт център платформата с външните системи, указани в техническите изисквания.



- 4.9. В случай че Възложителят поиска допълнителна разработка, Изпълнителят е длъжен да изготви и изпрати ценова оферта на Възложителя за нужните човеко-часове за разработка на уебсайта или мобилното приложение, както и крайните срокове за изпълнение. Цената за човеко-час ще бъде цената, указана в ценовата таблица. Възложителят има право да приеме или откаже ценовото предложение. Ако ценовото предложение бъде прието от Възложителя, Изпълнителят ще бъде длъжен да изпълни дейностите, обект на ценовата оферта, при спазване на договорените условия. Ако допълнителните разработки се поискат по време на периода на изпълнение, времетраенето на тяхното осъществяване ще удължи подобаващо периода на изпълнение, при условие, че разработката се осъществява в договорения срок на реализация.
- 4.10. За периода на поддръжка след пускането им в реална експлоатация, Възложителят следва да осигури услугите по поддръжка, указани в техническото изискване и ще предоставя на Възложителя единствено място за контакт при заявки, свързани с поддръжката. Заявките следва да се регистрират и решават съгласно споразуменията за нивата на обслужване, цитирани в подточка 3.3. от т.3 Изисквания отнасящи се до гаранция и услуги по поддръжка, от раздел А: Техническо задание предмет на договора.
- 4.11. При молба от Възложителя, Изпълнителят ще бъде длъжен да предоставя консултации по отношение на използването и работата с контакт център платформата на място на територията на Възложителя, по телефона или имейл.
- 4.12. Изпълнителят следва да поиска приемане на резултатите, определени за всеки етап от проекта, и ще има правото да получи плащането, свързано с всеки етап на проекта, след приемане на етапа, подписано от представителите и на двете Страни.
- 4.13. Изпълнителят следва да поиска приемане на резултатите от възложените по т.4.12 допълнителни разработки и ще има право да получи плащането, свързано с възложената допълнителна разработка след приемането ѝ, подписано от представители и на двете страни.

## **5. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**

- 5.1. Възложителят следва да окаже на Изпълнителя необходимото съдействие по време на изпълнението на Проекта, чрез неговия собствен Екип по проекта под надзора на назначен Мениджър Проект. Екипът, работещ върху проекта, следва да осигурява комуникация на съответната бизнес и техническа информация, да извърши тестването на приложенията, да осъществява

- комуникация с представителите на външни доставчици за необходимите интерфейси.
- 5.2. Възложителят следва да предостави необходимото място и оборудване за Екипа на изпълнителя в случай, че Екипът на Изпълнителя има нужда да работи в обектите на Софийска вода (предоставени за тази цел офиси, с мрежа и интернет връзка), както и място за работни срещи и други дейности, изискващи се от Проекта.
  - 5.3. Възложителят ще бъде отговорен за качеството на данните и информацията, предоставени на Изпълнителя с оглед разработката на контакт център платформата.
  - 5.4. В случай, че Изпълнителят не извърши прецизно възложената работа или работата има недостатъци, Възложителят ще има правото да откаже да я приеме или да плати част или цялото възнаграждение, докато Изпълнителят не изпълни задължението си по договора и не поправи недостатъците, също така и да приложи неустойки за закъснение.

## **6. КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ**

- 6.1. В хода на изпълнение на договора за техническа поддръжка, може да бъде споделена поверителна информация. Под "Поверителна информация" се разбира всяка техническа или не-техническа информация, включително, но не ограничена до: патенти и патентни заявки, собствена информация, техники, процеси, ноу-хау, формули, идеи, изобретения (независимо дали са или не са патентоспособни), софтуерни програми, бъдещите и предлаганите продукти или услуги от всяка от страните, финансова информация, списък на клиенти и информация за клиенти, информацията, свързана с активите на "Софийска вода" АД съхранявана в база от данни, бизнес и договорни отношения, служители, бизнес прогнози, информация по отношение на трети лица, фирмена информация и информация за разработване на продукти и данни (независимо дали са сведени или не до писмен формат и независимо от носителя, на който те се поддържат). Всяка такава поверителна информация остава изключителна собственост на "Софийска вода" АД .
- 6.2. Изпълнителя се задължава :
- 6.3. Да не използва никаква поверителна информация, собственост на "Софийска вода" АД за друга цел, освен при изпълнение на задълженията си по този договор, или ако това не е изрично разрешено по-долу;
- 6.4. Да разкрива такава поверителна информация само на служители, които имат нужда да знаят такава Поверителна информация за

целите на настоящия договор и които са в рамките на задължение за конфиденциалност не по-малко ограничително, отколкото изложеното тук .

- 6.5. Да защитава такава поверителна информация от неоторизирано използване, достъп или разкриване по същия начин, по който защитава своя собствена подобна поверителна информация, но в никакъв случай с по-малко грижа, отколкото един разумно предпазлив бизнес;
- 6.6. Да уведоми незабавно "Софийска вода" АД за реален или потенциален неразрешен достъп или използване на поверителна информация;
- 6.7. Изпълнителят няма право да копира, да изнася, да споделя или да разпространява информация, съхранявана в информационните системи и бази данни на Възложителя по време на поддръжката на системата, предмет на договора за поддръжка. Ограниченията за оповестяване не се прилагат по отношение на информация, която е или ще стане общоизвестна или публично достъпна чрез липса на действие или бездействие от страна на получаващата страна .
- 6.8. Разпоредбите по-горе ще важат и след изпълнение и прекратяване на договора

## **7. ПРОЦЕДУРА ПО ПРИЕМАНЕТО**

- 7.1. Преди старта на Проекта, Изпълнителят следва да разработи с Възложителя детайлен план за изпълнение на проекта, с разпределение на задачите между проектния екип на Възложителя и този на Изпълнителя. Проектните фази са следните:
  - 7.1.1. Фаза 1 – внедряване на платформа за Контактен Център (без интерфейси с мобилно приложение и уебсайт) – инсталация, описание на изискванията за конфигурация, обучение на крайни потребители и на ИТ потребители. Тази фаза не трябва да надвишава 5 (пет) месеца продължителност от подписването на договора.
  - 7.1.2. Фаза 2 – внедряване на интерфейс с Мобилно приложение и уебсайт – инсталиране, описание на изискванията за конфигурация, обучение на крайни потребители и ИТ потребители. Тази фаза не трябва да надвишава 4 (четири) месеца продължителност, считано от датата на възлагателното писмо от Възложителя.
  - 7.1.3. Фаза 3 - Go – live (пускане в експлоатация)
  - 7.1.4. Фаза 4 - Окончателно приемане и услуги по поддръжка - фазата ще включва протоколи за всички от гореспоменатите дейности.

Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗЛД.

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

## 8. ПОДИЗПЪЛНИТЕЛ

- 8.1. Изпълнителят сключва договор за подизпълнение с подизпълнителите, посочени в офертата при участие в процедурата.
- 8.2. 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.
- 8.3. 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 да отхвърли Подизпълнител или да поиска замяната на персонала на Подизпълнител в случай, че не отговаря на изискванията за подобен предишен опит.
- 8.4. Подизпълнителите нямат право да превъзлагат една или повече от дейностите, които са включени в предмета на договора за подизпълнение.

- 8.5. 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.
- 8.6. 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.
- 8.7. Разплащанията по предходната точка се осъществяват въз основа на искане, отправено от подизпълнителя до възложителя чрез Изпълнителя, който е длъжен да го предостави на възложителя в 15-дневен срок от получаването му.
- 8.8. Към искането по предходната точка изпълнителят предоставя становище, от което да е видно дали оспорва плащанията или част от тях като недължими.
- 8.9. Независимо от възможността за използване на подизпълнители отговорността за изпълнение на договора за обществена поръчка е на изпълнителя.
- 8.10. 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.
- 8.11. Замяна или включване на подизпълнител по време на изпълнението на договора се допуска по изключение, когато възникне необходимост, ако са изпълнени едновременно следните условия:
- 8.11.1. за новия подизпълнител не са налице основанията за отстраняване в процедурата;
- 8.12. новият подизпълнител отговаря на критериите за подбор, на които е отговарял предишният подизпълнител, включително по отношение на дела и вида на дейностите, които ще изпълнява, коригирани съобразно изпълнените до момента дейности.
- 8.13. При замяна или включване на подизпълнител изпълнителят представя на възложителя всички документи, които доказват изпълнението на условията по предходната точка.

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

## **РАЗДЕЛ Б: ЦЕНИ И ДАННИ**

## ЦЕНОВИ ДОКУМЕНТ

### 1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Цените на услугите, предложени в ценовите таблици, са в български лева, без ДДС и 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 и ценовите листи, са постоянни за срока на договора, считано от датата на подписването му.
- 1.4. Плащането за услугите от Ценовата таблица се извършва на база документи за поетапно и окончателно приемане (приемо-предавателен протокол) на проектите фази (съгласно т.7 Процедура по приемането от Раздел А: Техническо задание - предмет на договора), както следва:
  - 1.4.1. 70% (седемдесет процента) от цената за П2.1 и П2.2 при Фаза 3 - Go-live (пускане в експлоатация), с изключение на цената за Фаза 2, ако се изпълни след Фаза 3 Go-live.
  - 1.4.2. 30% (тридесет процента) от цената за П2.1 и П2.2 при Фаза 4 - Окончателно приемане и услуги по поддръжка окончателно приемане, с изключение на цената за Фаза 2, ако се изпълни след окончателното приемане.
  - 1.4.3. Цената за Фаза 2 се изплаща след подписване на документ за приемане на фазата.
- 1.5. Плащането по П2.3 „Цена за тригодишна поддръжка на платформата“ от Ценова таблица се извършва на 36 (тридесет и шест) равни месечни вноски за периода на поддръжката на база месечни доклади за приемане, указващи списък с поискани услуги по поддръжка, дата и час на обаждането, дата и час на регистрацията и разрешаване на проблема.
- 1.6. Плащането за допълнителни разработки се извършва на база протокол за приемане и доставка на техническата документация, в които протоколи се посочват отработените човекочасове за съответните допълнителни разработки.

### 2. НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

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

### 3. ЦЕНОВА ТАБЛИЦА

Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗЛД.

## ЦЕНОВА ТАБЛИЦА

#	Наименование	Цена в лева без ДДС (с точност до втори знак след десетичната запетая)
П2.1	Цена за софтуерни лицензи*	<b>174 600,00</b>
П2.2	Цена за внедряване на Контакт Център платформа (формира се от сумирането на цената по П2.2.1 и цената по П2.2.2)	<b>54 000,00</b>
П2.2.1	<i>Цена за Фаза 1 - Внедряване на Контакт център платформа (без интерфейси с мобилно приложение и уебсайт)</i>	<b>39 000,00</b>
П2.2.2	<i>Цена за Фаза 2 - Внедряване на интерфейс мобилно приложение и уебсайт</i>	<b>15 000,00</b>
П2.3	Цена за тригодишна поддръжка на платформата	<b>95 000,00</b>
П2.4	Цена за 1 (един) човекочас за допълнителни разработки**	<b>99,00</b>

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

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

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

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

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

Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗЛД.



## ЦЕНОВА ЛИСТА

Поз.	ОПИСАНИЕ НА ЛИЦЕНЗА	К-во	Ед. Цена	Сума без ДДС
1	Voice Inbound	23	551,98	12695,54
2	Intelligent Routing	27	664,63	17945,01
3	Voice prompting	35	112,65	3942,75
4	Outbound Predictive	22	1791,12	39404,64
5	Voice prompting	35	112,65	3942,75
6	Outbound 1VR	1	1115,60	1115,60
7	Integration Server API	4	506,92	2027,68
8	Email	4	664,63	2658,52
9	Online chat	4	664,63	2658,52
10	Calls recording	45	326,68	14700,60
11	uAgent Smart (Script + SAP)	45	957,52	43088,40
12	u A gent SIPphone	45	84,49	3802,05
13	Interface for Supervisor / Manager	5	1126,49	5632,45
14	IT Administrator	2	1126,49	2252,98
15	SBC Controller - SIP Voice Controller (180 max Sessions, 25 Transcoding Sessions) (ex AudioCodecs Mediant VE SBC)	1	18732,51	18732,51
16	Mediant SE/VE Low Capacity (up to 250 sessions) Session Border Controller (SBC) product - with 0 sessions. It is possible to grow to more than 250 sessions in future upgrades only after purchasing either the SW/MSW/L-H or SW/MSW/L-H/R software upgrades first	1	вкл,	вкл.
17	Software upgrade for Mediant SE/VE SBC with additional 30 sessions	6	вкл,	вкл.
18	Software upgrade for Mediant SE/VE for initial/additional 25 transcoding sessions (for any DSP requirement such as: Coder, DTMF, AMD, VAD, CPT, FAX, Silence Suppression, Jitter buffer, Beep detection)	1	вкл,	вкл.
<b>Общо за софтуерни лицензи и SBC контролер без ДДС:</b>				<b>174 600,00</b>

Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗЛД.

**uAgent Smart:** Приложение за агентите обработващи интеракции с вкл. Altitude Scripting Language или CRM приложения с вкл. готови или поръчкови приложения с uAgent .NET API или Integration Server. Лицензът включва също "SAP" функционалността.

**uAgent SIPphone:** Агентите го използват за избиране на Altitude vBox вътрешни номера или вградения SIP телефон за обработка на обаждания.

**Voice Inbound:** Обработка "входящи гласови" интеракции. С този лиценз може да се прави и „ръчно набиране“.

**Outbound Predictive:** Обработка "изходящи гласови" интеракции в preview, power или predictive режими на набиране.

**Email:** Обработка "email" интеракции.

**Chat:** Обработка chat интеракции - клиент към бизнес.

**Interface of Supervisor & Administrator:** Ръководителите на екипи, супервайзорите, Администраторите и други потребители, които имат нужда от достъп до портала за мениджмънт.

**Intelligent Routing:** Интелигентно рутиране (пренасочване) използва или rules based routing (с ГРАФИЧЕН ИНТЕРФЕЙС за дефиниране на правилата) или напълно скрипт базирано рутиране, позволяващо пренасочване на база умение (skill) на агента или чрез база от данни.

**Integration Server API:** API лицензи, необходими за интеграция с други Altitude Back-end системи

**Voice Prompting:** Максималния брой едновременни обаждания, които ще могат да изчакват на опашката и ще имат възможност за тонално (DTMF) въвеждане от опашката за изчакване / самообслужване.

**Outbound IVR:** Напълно автоматизирано изходящо набиране без наличието на агент (човешко присъствие).

**Call recording:** Записване на гласови интеракции.

Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗЛД.

Дата: 29.05.2017г.

Участник:

ПАНАЙОТИС ВЛАХОВ  
Изпълнителен директор на  
"МЕЛОН БЪЛГАРИЯ" ЕООД

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

## СПЕЦИФИЧНИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА

### 1. НЕУСТОЙКИ

- 1.1** В случай че Изпълнителят не изпълнява задълженията си по настоящия договор, Изпълнителят се задължава да изплати на Възложителя неустойка в съответствие с посоченото в този Раздел.
- 1.2** Ако Изпълнителят не спази срока за Внедряване и поддръжка на платформа за Контакт център, съгласно т.6 от договора, то той дължи на Изпълнителя неустойка в размер на 1 % (един процент) от стойността на показател „П2.2:Цена за внедряване на Контакт Център платформа“ от Ценова таблицаза всеки ден закъснение, но не повече от 20% (двадесет процента) от стойността на показател П2.2.
- 1.3** В случай че Изпълнителят забави внедряването на платформата за Контакт център с толкова дни, че Възложителят има право да получи максималния размер на неустойката по предходната точка, ще се счита, че Изпълнителят е в съществено неизпълнение на Договора, като в такъв случай Възложителят има право да прекрати едностранно Договора поради неизпълнение от страна на Изпълнителя и да задържи представената от него гаранция за изпълнение.
- 1.4** В случай на неточно и /или изпълнение с лошо качество от страна на Изпълнителя на някоя от дейностите, съгласно Договора, включително и за допълнителни разработки, услуги по поддръжка, услуги в гаранционно или извънгаранционно обслужване, Възложителят има право да наложи неустойка в размер на 10% /десет процента/ от стойността на съответната неточно и /или изпълнена с лошо качество дейност. В случай че за неточно и /или изпълнената с лошо качество дейност няма отделна цена съобразно условията на договора, неустойката е в размер на 1% (един процент) от стойността на общата цена от Ценовата таблица, в рамките, на която се включва съответната дейност.
- 1.5** Неустойките по точка 1.4. не се налагат за хипотезите по точка 1.7.
- 1.6** В случай че Възложителят не може да отстрани последствията от неточно и / или изпълнение с лошо качество, Възложителят ще има правото да поиска друг изпълнител да ги отстрани за сметка на Изпълнителя или Възложителят да ги отстрани за своя сметка и да приспадне направените разходи, в случай, че Изпълнителят не заплати съответните разходи доброволно.
- 1.7** Ако Изпълнителят не предостави услуги по поддръжка съгласно Споразумение за нивото на обслужване, съгласно Раздел А: Техническо задание, Възложителят ще начисли неустойки за всеки отделен случай както следва: 200 (двеста) лева за всеки час закъснение за ниво на сложност „максимум“ и „голямо“, 300 (триста) лева за всеки ден закъснение за ниво на приоритет „средно“ и „малко“.

Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗЛД.

- 1.8** Изпълнителят следва да заплати дадена неустойка до 5 (пет) дни от получаването на писмено уведомление от Възложителя за налагането на съответната неустойка, като в случай че наложената неустойка не бъде изплатена Възложителят има право да я прихване от бъдещи насрещни фактури
- 1.9** В случай че Изпълнителят едностранно прекрати настоящия договор, без да има правно основание за това, той дължи на Възложителя неустойка в размер на 20% (двадесет процента) от максималната стойност на договора без ДДС.

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

- 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 обезщети Възложителя по всички санкции 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.

Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗЛД.

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

## РАЗДЕЛ Г: ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА ЗА УСЛУГИ

Съдържание:

Член	Наименование
1.	ДЕФИНИЦИИ
2.	ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ
3.	ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ
4.	ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ
5.	НЕУСТОЙКИ
6.	ПЛАЩАНЕ, ДДС И ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ
7.	ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ
8.	КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ
9.	ПУБЛИЧНОСТ
10.	СПЕЦИФИКАЦИЯ
11.	ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
12.	ЗАПОЗНАВАНЕ С УСЛОВИЯТА НА ОБЕКТИТЕ
13.	ИНСПЕКТИРАНЕ И ДОСТЪП ДО ОБЕКТИ И 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 правоприемници.
- 1.3. "Контролиращ служител" означава лицето, определено от Възложителя, за което Изпълнителят е уведомен и което действа от името на Възложителя и като представител на Възложителя за целите на този договор.
- 1.4. "Договор" означава цялостното съглашение между Възложителя и Изпълнителя, състоящо се от следните части, които в случай на несъответствие при тълкуване имат предимство в посочения по – долу ред:
  - Договор;
  - Раздел А: Техническо задание – предмет на договора;
  - Раздел Б: Цени и данни;
  - Раздел В: Специфични условия;
  - Раздел Г: Общи условия.
- 1.5. "Цена по договора" означава цената/те, посочена/и в Раздел Б: Цени и данни
- 1.6. „Максимална стойност на договора“ означава пределната сума, която не може да бъде надвишавана при възлагане и изпълнение на договора.
- 1.7. "Услуги" – означава всички услуги, описани в Раздел А: Техническо задание – предмет на договора.
- 1.8. "Обект" означава всяко местоположение (земя или сграда), в което се предоставят услугите или е предоставено от Възложителя за целите на договора.
- 1.9. "Системи за безопасност на работата" означава комплект от документи на Възложителя или нормативни актове съгласно българското законодателство, които определят начините и методите за опазване здравето и безопасността при предоставяне на услугите, предмет на договора.

Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗЛД.

- 1.10. "Дата на влизане в сила на договора" означава датата на подписване на договора, освен ако не е уговорено друго.
  - 1.11. "Срок на Договора" означава предвидената продължителност на предоставяне на услугите, както е определено в договора.
  - 1.12. "Официална инструкция" означава възлагане, чрез което Възложителят определя началната дата на предоставяне на конкретни услуги, съобразно Раздел А: Техническо задание – предмет на договора.
  - 1.13. "Неустойки" означава санкции или обезщетения, които могат да бъдат налагани на Изпълнителя, в случай, че услугите не бъдат предоставени в съответствие с изискванията, установени в договора и действащата нормативна уредба.
  - 1.14. "Машини и съоръжения" означава всички активи, материали, хардуер и други подобни, предоставени от Възложителя на Изпълнителя във връзка с предоставянето на услугите.
  - 1.15. "Отговорно лице" означава лицето, определено от Изпълнителя, което осъществява задълженията на Изпълнителя, посочени или произтичащи от договора.
  - 1.16. "Гаранция за изпълнение" означава паричната сума или банковата гаранция, която Изпълнителят предоставя на Възложителя, за да гарантира доброто изпълнение на задълженията си по договора.
- 2. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**
- 2.1. При изпълнение на условията на настоящия договор, Възложителят възлага на Изпълнителя да предоставя услугите за срока на договора срещу заплащане на договорната цена.
  - 2.2. Всяка страна приема, че този договор представлява цялостното споразумение между страните, както и че не се базира на различна информация, предоставена от другата страна или нейни служители.
  - 2.3. Настоящият договор не учредява представителство или сдружение между страните по него и никоя от страните няма право да извършва разходи от името и за сметка на другата. В изпълнение на задълженията си по договора нито една от страните не следва да предприема каквото и да е действие, което би могло да накара трето лице да приеме, че действа като законен представител на другата страна.
  - 2.4. Номерът и датата на влизане в сила на договора следва да се цитират на всяка релевантна кореспонденция.
  - 2.5. Заглавията в този договор са само с цел препращане и не следва да се ползват като водещи при тълкуването на клаузите, до които се отнасят.
  - 2.6. Всяко съобщение, изпратено от някоя от страните до другата, следва да се изпраща чрез пратка с обратна разписка или по факс и ще се счита за получено от адресата от датата, отбелязана на обратната разписка, съответно от получаване на факса, ако той е пуснат до правилния факс номер (когато на доклада от факса за изпращане на насрещния факс е изписано „ОК“) на адресата.
  - 2.7. Всяка страна трябва да уведоми другата за промяна или придобиване на нов адрес, телефонен или факс номер за кореспонденция при най-

ранна възможност, но не по-късно от четиридесет и осем (48) часа след такава промяна.

- 2.8. Неуспехът или невъзможността на някоя от страните да изпълни, в който и да е момент, някое от условията на настоящия договор не трябва да се приема като отмяна на съответното условие или на правото да се прилагат всички условия на настоящия договор.
- 2.9. Приема се, че на Изпълнителя е известна отговорността, която би могъл да понесе, съгласно българското законодателство по повод на дейността му, касаеща предоставянето на услугите по договора. Отговорности или разходи, възникнали в резултат на сключването на договора се приема, че са включени в договорната цена.
- 2.10. Евентуален спор или разногласие във връзка с тълкуването и изпълнението на настоящия договор, страните ще решават в дух на разбирателство и взаимен интерес. В случай, че това се окаже невъзможно, спорът ще бъде решен по съдебен ред, освен ако страните не подпишат арбитражно споразумение.
- 2.11. Изпълнителят се задължава да обезщети изцяло Възложителя за всички щети и пропуснати ползи, както и да възстанови в пълния им размер санкциите, наложени от съд или административен орган ведно с дължимите лихви, направените разноски, разходи, предявени към Възложителя във връзка с изпълнението на настоящия договор и дължащи се на действия, бездействия или забава 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 препятстват нормалното изпълнение на работите, както и да допуска до строителната площадка/до обекта, на който се предоставят услугите само квалифицирани работници, които не са употребили алкохол и са в добро здравословно състояние, позволяващо им да изпълняват нормално задълженията си.

#### 4. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

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

- 4.1. Възложителят определя Контролиращ служител, за което своевременно уведомява Изпълнителя. Възложителят може да заменя Контролиращия служител за срока на договора по свое усмотрение.
- 4.2. Контролиращият служител може да упражнява правата на Възложителя съгласно договора, с изключение на правата, свързани с прекратяване и/или изменение на договора. Ако съгласно условията на назначаването си Контролиращият служител следва да получава изрично упълномощаване от Възложителя за упражняването на дадено правомощие, следва да се приеме, че такова му е дадено и липсата му не може да се противопостави на Изпълнителя.
- 4.3. Контролиращият служител може да определи Представител на контролиращия служител, като писмено уведомява Изпълнителя за това.

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

#### 5. НЕУСТОЙКИ

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

#### 6. ПЛАЩАНЕ, ДДС И ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

- 6.1. Контактите между Възложителя и Изпълнителя по повод на ежедневното предоставяне на услугите се осъществяват между Контролиращия служител или Представителя на контролиращия служител и Изпълнителя.
- 6.2. След предоставяне на всички услуги Изпълнителят изготвя Приемо-предавателен протокол и го представя на Контролиращия служител за одобрение. След получаване на Приемо-предавателния протокол

Контролиращият служител проверява данните по него не по-късно от 15 (петнадесет) работни дни след получаването. Възникнали въпроси се разрешат в рамките на този срок.

- 6.3. След като протоколът се подпише от двете страни без възражения, Изпълнителят издава коректно съставена фактура в петдневен срок от възникване на основанието за плащане, съгласно документите, потвърждаващи изпълнението на услугата.
- 6.4. Плащането се извършва в срок от четиридесет и пет дни от датата на представяне от Изпълнителя на коректно съставена фактура в дирекция "Финанси" на Възложителя.
- 6.5. Възложителят може да задържи плащане или да прихване суми срещу насрещни дължими суми без допълнителни разходи за него в случай, че има основания за това.
- 6.6. Всички суми, посочени в договора, са без ДДС, освен ако изрично не е посочено друго. ДДС, което се дължи по повод на тези суми, се начислява допълнително към сумите.
- 6.7. Задържането и освобождаването на Гаранцията за изпълнение на Договора се осъществява съобразно условията и сроковете, посочени в Раздел В: Специфични условия на договора.
7. ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ
  - 7.1. Извън права на Изпълнителя или трети лица, съществуващи преди подписването на договора, документи, включително проекти, чертежи, обяснителни записки и други резултати, следствие от работата по договора, включително изобретения, става собственост на Възложителя, освен ако изрично не е уговорено друго.
  - 7.2. Всяко изобретение, проект, откритие, полезен модел или подобрене 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 такова 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 предизвестieto.
- 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 № 7716.....

**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 05.01.2018 г. на основание чл.18 от ЗЗБУТ се сключи настоящето споразумение между Възложителя – "Софийска вода" АД и Изпълнителя **"МЕЛОН БЪЛГАРИЯ" ЕАД.**

**Отговорност за осигуряване на ЗБУТ носят:**

**Възложителя** – за дейностите свързани с експлоатацията на .....  
/отдел, станция, звено/

**Изпълнителя** – за дейностите предмет на договор № 7716.....

Координирането на съвместното прилагане на настоящето споразумение се възлага на:

От страна на Възложителя:

Контролиращ служител по договора Габриела Меркор  
на длъжност Търговски директор.....

От страна на Изпълнителя Ранко Тотев  
на длъжност ИЗП. директор.....

**Преди започване на работа гореспоменатите лица установяват с протокол изпълнението на необходимите предварителни мероприятия по ЗБУТ, осигуряващи настоящето споразумение.**

### Общи изисквания

1. Нищо от условията на споразумението и приложените към него документи не освобождава Изпълнителя от приложимите нормативни изисквания по безопасност и здраве при работа.
2. Изпълнителят се задължава да осигури ЗБУТ, както за всички свои работещи на обекта, така и на всички останали лица, които по друг повод се намират на територията на обекта.
3. Изпълнителят осигурява ежедневен надзор над своите служители и подизпълнители по осигуряване на безопасно извършване на работата.

### Пропусквателен режим

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 пътица 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 измиват старателно с подходящи измиващи препарати.
15. Изпълнителят осигурява за персонала си и на този на подизпълнителите санитарно-битови помещения и такива за

административно техническа работа, ако изрично не е уговорено друго в договора.

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

### **Организация на работната площадка**

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

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

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

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

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

### **Трудови злополуки и инциденти**

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

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

### **Временно електрическо захранване**

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

**25.** Забранява се превключване от едно място на захранване към друго или включване на допълнителни потребители от Изпълнителя към електрическите съоръжения на Възложителя без разрешението му.

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

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

### **Пожарна безопасност**

28. Извършването на огневи работи от Изпълнителя се започва след предварително съгласуване с Възложителя /ръководителя на обекта, на чиято територия се извършва работата и контролиращия служител по договора/.

29. При капитални ремонти и реконструкции, свързани с непрекъснато извършване на огневи работи, Изпълнителят подготвя план за противопожарно осигуряване. Планът се съгласува с РС ПБЗН и представлява неразделна част от разрешителното.

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

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

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

Заличена информация на основание чл.2 от ЗЗЛД.

.....  
Исп. директор  
„Мелон България“ ЕАД  
Изпълнител

/.....  
Арно Валто Де Мулиак  
Исп. директор  
„Софийска вода“ АД  
Възложител