

ДОГОВОР

№/.....

Днес,2018 г., на осн. чл. 194 от ЗОП, в гр. София се сключи настоящият договор с предмет „Предоставяне на услуга на контактен център“ между:

АГЕНЦИЯ ПО ВПИСВАНИЯТА, с адрес: гр. София 1111, ул. “Елисавета Багряна“ № 20, БУЛСТАТ 131282355, представлявана от Габриела Козарева – изпълнителен директор и служителя по чл. 13, ал. 3, т. 3 от ЗФУКПС Райна Давидова – директор на дирекция „ФСДУС”, наричана за краткост **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна и
....., ЕИК, със
седалище и адрес на управление:
....., представлявано от
....., наричано за краткост
ИЗПЪЛНИТЕЛ, от друга страна,

СТРАНИТЕ СЕ СПОРАЗУМЯХА ЗА СЛЕДНОТО:

І. ПРЕДМЕТ И СРОК НА ДОГОВОРА

Чл. 1. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предостави услуги на контактен център (наричани по-долу „Услугата“), изразяващи се в следното:

А) Обслужване на входяща линия:

- приемане и обработване на обаждания;
- канали за комуникация с клиентите – по телефон.

Б) Предоставяне на техническата консултация на клиенти на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, филтриране на обажданията и пренасочване към експерти в Агенция по вписванията, както следва:

1. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** ще предоставя консултации на клиента на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, относно дейността и услугите, които предоставя Агенцията.

2. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** ще осигури електронен адрес, който **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** да предоставя на клиенти, при специфични въпроси, които изискват намеса на специалист.

3. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** ще прехвърля към съответен специалист от Агенция по вписванията само и единствено при ситуации, които изискват незабавна експертна намеса в продължение на първия месец от изпълнение на договора. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да предостави на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** списък със специалисти, отговорни за четирите регистъра, поддържани от Агенция по вписванията.

(2) Услугата ще се осъществява от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** с минимум 4 (четирима) оператори.

(3) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предоставя консултация на клиенти на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и информация, свързана с естеството на предоставяната от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и информация, свързана с естеството на предоставяната от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** услуга (в това число, но не само във връзка с услугите предоставяне от Регистрите, водени от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, нормативната уредба в областта на извършваните вписвания и заличавания от Регистрите и др.), съобразно изричните указания на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**. При подписване на настоящия договор **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** предоставя ръководство на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, представляващо Приложение 4 към договора, съдържащо целия набор от информация, свързана с работата на Регистрите, която **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** има право да предоставя на клиенти на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(4) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** запазва номера на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** тип (0 700 121 07), предоставен на сайта на Агенция по вписванията с цел гражданите и представителите на фирми да могат да получават информация, както до този момент.

(5) Съществуващият номер по ал. 4 ще бъде прехвърлен към централата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, и всички постъпващи обаждания ще се приемат от операторите на същия в офиса му в гр. София.

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

II. СРОК НА ДОГОВОРА

Чл. 2 (1) Настоящият договор се сключва за срок от 12 месеца, считано от датата на подписването му от двете страни и извеждане от деловодството на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

III. ЦЕНА И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл. 3 (1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** заплаща за услугата месечно възнаграждение в размер на лева (.....) без ДДС, или лева (.....) с включен ДДС.

(2) За целия период на действие на договора стойността е в размер на лева (.....) без ДДС или (.....) с включен ДДС.

(3) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** ще извършва плащането на абонаментен принцип – ежемесечно, по банков път, по банкова сметка на

ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, до 30 (тридесет) дни след представяне на фактура оригинал и двустранно подписан протокол за извършени дейности през предходния период.

(4) Плащането се извършва в лева по банкова сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, както следва:

BIG:

IBAN:

(5) Плащането се счита за извършено след заверяване на сметката на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** с преведената сума.

(6) Плащане не се извършва в случай, че за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** е получена информация от Националната агенция за приходите или Агенция „Митници“ за наличие на публични задължения, съгласно Решение на МС № 592/21.08.2018 г. В този случай плащането се извършва съгласно указанията на органите на данъчната и митническата администрация.

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Чл. 4 ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

1. Да контролира изпълнението на задълженията на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по настоящия договор, без това да пречи на оперативната дейност на последния;

2. Да отправя писмени бележки и препоръки към работата на операторите в срок от 5 (пет) работни дни от получаване на месечните анализи по чл. 7, ал. 7.

3. Когато бъдат установени несъответствия на изпълненото с уговореното или бъдат констатирани недостатъци, да ги опише в протокола по чл. 13, ал. 1 и да наложи неустойка за тях.

Чл. 5 ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е длъжен:

1. да съдейства на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** при изпълнение на задълженията му по настоящия договор;

2. да заплаща на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** в срок възнагражденията, дължими за услугата по настоящия договор;

3. да съдейства на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** при провеждане на обучение на операторите за обслужване на клиенти, като предоставя ръководство, представляващо Приложение 4 към договора, съдържащо правила за организацията на работата и задълженията на служителите от Контактен център и служителите от Агенция по вписванията, дневник на често задавани въпроси и отговори, информация за услугите предоставяни от Агенция по вписванията, включваща процедурите за четирите регистъра.

4. да представи на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** списък със специалисти, отговорни за четирите регистъра поддържани от

Агенция по вписванията, представляващ неразделна част от Приложение 1 по договора.

V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл. 6 ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право:

1. да получава дължимото му възнаграждение по настоящия договор в срок;
2. да иска съдействие от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за изпълнение на задълженията си по договора.

Чл. 7 ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен:

1. да предоставя услугата качествено и в срок, в съответствие с Техническата спецификация, Техническото предложение и клаузите на настоящия договор;
2. да приема входящи обаждания в интервала от 09:00 часа до 17:00 часа в работни дни. Извън този интервал в работни дни, както и в неработни дни и официални празници клиентите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ ще се свързват с IVR с предварително записани съобщения, предварително одобрени от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
3. да провежда обучение на операторите за обслужване на клиентите;
4. да записва всички разговори и да ги съхранява за срок от 1 (един) месец. При поискване на записите да ги предоставя на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, единствено на упълномощено за това лице;
5. да осигурява IVR (Интерактивен гласов отговор), включващ до 5 (пет) гласови съобщения;
6. да извършва и предоставя на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ ежемесечен анализ за нивото на обслужване на граждани и юридически лица;
7. да изготвя и предоставя ежемесечно статистика и отчетност на разговорите на дневна и месечна база – брой постъпили обаждания;
8. Да изготвя ежемесечен отчет за дейността.

VI. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 8. (1) Настоящият договор се прекратява в следните случаи:

1. по взаимно съгласие на страните;
2. с изтичане на срока на договора;
3. с 30-дневно писмено предизвестие, от изправната страна в случаите на виновно неизпълнение на другата страна, и с предоставяне на допълнителна възможност за изпълнение в рамките на срока на предизвестieto. Договорът се счита прекратен от деня, следващ изтичането на срока на предизвестieto, при условие, че в този срок неизправната страна не е изпълнила задължението си;

4. едностранно от всяка от страните, в случай, че действието на непреодолимата сила продължи повече от 1 (един) месец, чрез писмено известие до другата страна. Договорът се счита прекратен от датата на получаване на известието по предходното изречение.

VII. КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

Чл. 9 (1) Предоставената между страните информация във връзка с настоящия договор не може да бъде разпространявана без предварителното писмено съгласие на предоставилата я страна, освен ако това е необходимо за изпълнение на задълженията по закон или по настоящия договор.

(2) Събраната по време на действие на настоящия договор информация от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** не може да бъде използвана за други цели без изричното съгласие на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

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

(4) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** има право при осъществяване на своята дейност да посочва името на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** като свой клиент при стриктно спазване на всички задължения за конфиденциалност.

Чл. 10 (1) С подписване на настоящия договор страните декларират, че са спазили и ще спазват за в бъдеще относимите разпоредби на нормативните актове, уреждащи защитата на лични данни по отношение на данните, обработвани за целите на изпълнението на настоящия договор.

(2) При обработване на лични данни, за целите на изпълнение на настоящия договор, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** – администратор на лични данни, определя **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за обработващ лични данни.

(3) За целите на изпълнение на настоящия договор се обработват лични данни на неограничен кръг лица, съхранявани от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, които са имена, ЕГН, адрес, телефон, данни на лицето по документ за самоличност, гражданство, заемана позиция, професионална област, професия, номер на банкова сметка и др.

(4) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** задължава **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да обработва предоставените му лични данни единствено с цел изпълнение на настоящия договор

(5) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** може да обработва личните данни допълнително на самостоятелно основание по силата на действащото законодателство.

(6) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** задължава **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да прилага необходимите технически и организационни мерки, за да защити данните от случайно или незаконно унищожаване, или от случайна загуба, от неправомерен достъп, изменение или разпространение, както и от други незаконни форми на обработване.

VIII. ОТГОВОРНОСТ ЗА НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 11. В случай на забава в изпълнението на задълженията на която и да е от страните по договора, неизправната страна дължи на изправната неустойка в размер на 10% от цената за съответния период за всеки просрочен ден върху стойността на дължимата сума при забавено плащане от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, респективно върху стойността на забавеното изпълнение от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, но не повече от 10% от общата стойност на договора.

(2) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да удържи всяка дължима по този Договор неустойка чрез задържане на сума от месечното плащане, като уведоми писмено **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за това.

IX. НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА

Чл. 12. (1) Страните се освобождават от отговорност за неизпълнение на задълженията си, когато невъзможността за изпълнение се дължи на непреодолима сила. Никоя от страните не може да се позовава на непреодолима сила, ако е била в забава и не е информирала другата страна за възникването ѝ.

(2) За целите на този Договор, „непреодолима сила“ има значението на това понятие по смисъла на чл.306, ал.2 от Търговския закон. Страните се съгласяват, че за непреодолима сила ще се считат и изменения в приложимото право, касаещи дейността на която и да е от тях, и възпрепятстващи изпълнението или водещи до невъзможност за изпълнение на поетите с Договора задължения.

(3) Страната, засегната от непреодолимата сила, е длъжна да предприеме всички необходими мерки, за да намали до минимум понесените вреди и загуби, както и да уведоми писмено другата страна в срок от 3 дни от узнаване за настъпването на непреодолимата сила.

(4) Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задължението се спира.

(5) Не може да се позовава на непреодолима сила онази страна, чиято небрежност или умишлени действия или бездействия са довели до невъзможност за изпълнението на договора.

(6) Липсата на парични средства не представлява непреодолима сила.

X. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 13. (1) За изпълнение на услугата се подписва ежемесечен приемо-предавателен протокол за извършване на услуга, който се

подписва от оторизираните представители на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** по настоящия договор.

(2) Адреси, телефони, факс, електронни адреси на страните за контакти, както и техни упълномощени представители, които могат да приемат и представят изявления по изпълнението на настоящия Договор, вкл. да подписват документи, свързани с плащанията, са:

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

Агенция по вписванията, с адрес: гр. София 1111, ул. „Елисавета Багряна“ № 20, факс: 02/9486 194

....., тел.:, e-mail:....., при негово/нейно отсъствие, тел.:, e-mail:

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

.....
Телефон:
Email:

(3) Всички съобщения и уведомления, свързани с изпълнението на този Договор, следва да съдържат наименованието и номера на Договора, да бъдат в писмена форма за действителност.

(4) Страните се задължават да се информират взаимно за всяка промяна на правния си статут, адресите си на управление, телефоните и лицата, които ги представляват.

(5) Официална кореспонденция между Страните се разменя на посочените в настоящия Договор адреси на управление, освен ако Страните не се информират писмено за други свои адреси. При неуведомяване или несвоевременно уведомяване за промяна на адрес, кореспонденцията изпратена на адресите по настоящия член 28 се считат за валидно изпратени и получени от другата Страна.

(6) Всички съобщения и уведомления се изпращат по пощата с препоръчана пратка или по куриер. Писмените уведомления между Страните по настоящия Договор се считат за валидно изпратени по факс с автоматично генерирано съобщение за получаване от адресата или по електронната поща на страните, подписани с електронен подпис.

Чл. 14. Възникналите спорове във връзка с тълкуването, валидността и изпълнението на договора, ще се решават по пътя на преговорите и взаимното споразумение между страните, а когато това се окаже невъзможно – спорът ще се отнася за разглеждане и разрешаване пред компетентния съд.

Чл. 15 За всички неуредени в договора въпроси ще се прилагат разпоредбите на Закона за обществените поръчки, Търговския закон, Закона за задълженията и договорите и гражданското законодателство.

Настоящият договор се състави и подписа в два еднообразни екземпляра – по един за всяка от страните.

Приложения:

1. Техническа спецификация;
2. Техническо предложение;
3. Ценово предложение;
4. Ръководство на изпълнителя;

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

ГАБРИЕЛА КОЗАРЕВА

ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР

РАЙНА ДАВИДОВА
ДИРЕКТОР ДИРЕКЦИЯ „ФСДУС”