



## ОБЯВА

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

Номер на обявата: [92-04-71..... ]

**Възложител:** Агенция по вписванията

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

**Партида в регистъра на обществените поръчки:** 00447

**Адрес:** гр. София, район Слатина, п.к. 1111, ул. „Елисавета Багряна“ №20

**Лице за контакт** (може и повече от едно лица): Бианка Георгиева, началник- отдел „Информационни системи на регистрите“, Главна дирекция „Регистри“

**Телефон:** 02/9486 199

**E-mail:** [bianka.trifonova@registryagency.bg](mailto:bianka.trifonova@registryagency.bg)

**Достъпът до документацията за поръчката е ограничен:**  Да  Не

**Допълнителна информация може да бъде получена от:**

Горепосоченото/ите място/места за контакт

Друг адрес: (моля, посочете друг адрес)

**Приемане на документи и оферти по електронен път:**  Да  Не

**Обект на поръчката:**

Строителство

Доставки

Услуги

**Предмет на поръчката:** „Предоставяне на услуга на контактния център“

**Кратко описание:** Планиране, управляване, координиране дейността на контактния център на Агенция по вписванията, извършване на анализи и организиране на мероприятия за по-ефективното функциониране на центъра. Изпълнителят следи за проблеми, свързани със софтуера, хардуера и регламентирани технологии за дейността на контактния център и организира своевременното им отстраняване.

Услугата се предоставя чрез:

- Обслужване на входяща линия – приемане и обработване на обаждания.
- Предоставяне на консултации на клиенти и филтриране на обажданията.

Срокът за изпълнението на договора е **12 (дванадесет) месеца**.

**Място на извършване:** гр. София, код NUTS: BG411

Код CPV: 79510000-2 Услуги, предоставени чрез телефон

Допълнителен код: 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

**Обща прогнозна стойност на поръчката (в лв., без ДДС): 60 000 лв.** (шестдесет хиляди лева), без ДДС.

**Обособени позиции (когато е приложимо):**  Да  Не

**Номер на обособената позиция:** [ ]

**Наименование:** [.....]

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

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

**Условия, на които трябва да отговарят участниците (когато е приложимо), в т.ч.:**

**Изисквания за личното състояние:**

В обществената поръчка може да участва всяко българско или чуждестранно физическо или юридическо лице, както и техни обединения, което отговаря на условията, посочени в Закона за обществените поръчки (ЗОП) и обявените изисквания от Възложителя в настоящата Обява и приложенията към нея.

Възложителят отстранява участник, за когото са налице основания за отстраняване по чл. 54, ал. 1, т. 1 – 5 и т. 7 от ЗОП, възникнали преди или по време на възлагането на поръчката:

1. е осъден с влязла в сила присъда, освен ако е реабилитиран, за престъпление по 108а, чл. 159а - 159г, чл. 172, чл. 192а, чл. 194 - 217, чл. 219 - 252, чл. 253 - 260, чл. 301 - 307, чл. 321, 321а и чл. 352 - 353е от Наказателния кодекс;
2. е осъден с влязла в сила присъда, освен ако е реабилитиран, за престъпление, аналогично на тези по т. 1, в друга държава членка или трета страна;
3. има задължения за данъци и задължителни осигурителни вноски по смисъла на чл. 162, ал. 2, т. 1 от Данъчно-осигурителния процесуален кодекс и лихвите по тях, към държавата или към общината по седалището на възложителя и участника, или аналогични задължения, установени с акт на компетентен орган, съгласно законодателството на държавата, в която участникът е установен, освен ако е допуснато разсрочване, отсрочване или обезпечение на задълженията или задължението е по акт, който не е влязъл в сила;
4. е налице неравнопоставеност в случаите по чл. 44, ал. 5 от ЗОП;
5. е установено, че:
  - а) е представил документ с невярно съдържание, свързан с удостоверяване липсата на основания за отстраняване или изпълнението на критериите за подбор;
  - б) не е предоставил изискваща се информация, свързана с удостоверяване липсата на основания за отстраняване или изпълнението на критериите за подбор;
- б. е налице конфликт на интереси, който не може да бъде отстранен;

Когато участникът е обединение от физически и/или юридически лица, основанията за отстраняване се прилагат и за всеки член на обединението. В случаите, в които участниците

се позовават на капацитета на трети лица, по смисъла на чл. 65 от ЗОП, основанията за отстраняване се прилагат и по отношение на третите лица.

Основанията за отстраняване се прилагат до изтичане на сроковете по чл. 57, ал. 3 от ЗОП.

Възложителят ще отстрани от участие лице, което няма право да участва в обществени поръчки на основание чл. 3, т. 8 от Закона за икономическите и финансовите отношения с дружествата, регистрирани в юрисдикции с преференциален данъчен режим, контролираните от тях лица и техните действителни собственици (ЗИФОДРЮДРКЛГДС), освен когато не са налице условията по чл. 4 от закона.

### **Правоспособност за упражняване на професионална дейност:**

Неприложимо.

### **Икономическо и финансово състояние:**

Неприложимо

### **Технически и професионални способности:**

Участникът в процедурата трябва да отговаря на следните минимални изисквания за технически възможности и/или квалификация:

**1.1.** През последните 3 (три) години, считано от датата на подаване на офертата, да е изпълнил услуги, сходни или еднакви с предмета и обема на обществената поръчка.\*

*\* Под сходен предмет се разбира услуги за предоставяне на информация и разрешаване на проблеми, подадени от клиенти по телефон.*

*Под сходен обем се разбира покриване на вариращ брой обаждания в зависимост от натовареността (напр. средно 103 обаждания на ден базирано на статистика от месец Октомври 2018г.)*

**1.2.** Да разполага с персонал и/или с ръководен състав за изпълнението на поръчката. (Минимум 4 оператора).

**1.3.** Да разполага с инструменти, съоръжения и техническо оборудване, необходими за изпълнение на поръчката (напр. компютри, слушалки, телефони, интернет, офис оборудване)

**1.4.** Участникът няма право да ползва подизпълнители за целите на изпълнението на настоящата обществена поръчка.

**2.** За доказване на техническите възможности и/или квалификацията си участниците представят следните документи:

**2.1.** Списък-декларация на изпълнените услуги (съгласно приложен в документацията образец), сходни или еднакви с предмета на обществената поръчка, изпълнени през последните 3 (три) години, считано от датата на подаване на офертата, с посочване на стойностите, датите и получателите, съгласно чл. 64, ал. 1, т. 2 от ЗОП, заедно с доказателство за извършената услуга.

**2.2.** Списък-декларация (съгласно приложен в документацията образец) на персонала, който ще изпълнява услугата. Списъкът следва да съдържа имената и длъжността, която ще изпълнява лицето при изпълнение на обществената поръчка, съгласно чл. 64, ал. 1, т. 6 от ЗОП.

**2.3.** Списък-декларация (съгласно приложен в документацията образец) на техническото оборудване, което ще бъде използвано за изпълнението на поръчката,

съгласно чл. 64, ал. 1, т. 9 от ЗОП.

**2.4** Участникът попълва декларация (съгласно приложен в документацията образец) по чл. 66 от ЗОП, че няма да ползва подизпълнител.

**Обединение:**

В случай, че участникът участва като обединение (или консорциум), което не е регистрирано като самостоятелно юридическо лице, тогава участниците в обединението (или консорциума) сключват споразумение. Споразумението трябва да съдържа клаузи, които гарантират, че всички членове на обединението/консорциума носят солидарна отговорност за участието в обществената поръчка и за периода на изпълнение на договора.

В случай, че Участникът участва като обединение, което не е регистрирано като самостоятелно юридическо лице, съответствието с критериите за подбор се доказва от обединението-участник, а не от всяко от лицата, включени в него, с изключение на съответна регистрация, представяне на сертификат или друго условие, необходимо за изпълнение на поръчката, съгласно изискванията на нормативен или административен акт и съобразно разпределението на участието на лицата при изпълнение на дейностите, предвидено в договора за създаване на обединението.

Възложителят не поставя каквито и да е изисквания относно правната форма, под която Обединението ще участва в процедурата за възлагане на поръчката.

Когато Участникът е обединение, което не е регистрирано като самостоятелно юридическо лице, се представя учредителният акт, споразумение и/или друг приложим документ, от който да е видно правното основание за създаване на обединението, както и следната информация във връзка с конкретната обществена поръчка:

- правата и задълженията на участниците в обединението;
- дейностите, които ще изпълнява всеки член на обединението

Когато участникът е обединение, което не е юридическо лице, следва да бъде определен и посочен партньор/партньори, който/които да представлява/представяват обединението за целите на настоящата обществена поръчка. Членовете (партньорите) в обединението трябва да уговорят солидарна отговорност, когато такава не е предвидена съгласно приложимото законодателство.

В случай че обединението е регистрирано по БУЛСТАТ, преди датата на подаване на офертата за настоящата обществена поръчка се посочва БУЛСТАТ и/или друга идентифицираща информация в съответствие със законодателството на държавата, в която участникът е установен, както и адрес, включително електронен, за кореспонденция при провеждането на процедурата. В случай, че не е регистрирано при възлагане изпълнението на дейностите, предмет на настоящата обществена поръчка, Изпълнителят следва да извърши данъчна регистрация и регистрация по БУЛСТАТ или еквивалентна, съгласно законодателството на държавата, в която обединението е установено, след уведомяването му за извършеното класиране и преди подписване на Договора за възлагане на настоящата обществена поръчка.

След подаването на офертата не се допускат промени в състава при участници-обединения, които не са юридически лица.

Участникът може да се позове на предишни проекти и/или референции, които е изпълнил като главен изпълнител, включително и като член на обединение, но само в рамките на своето собствено участие в този проект.

В случай, че участник в процедурата е обединение, изискванията за технически възможности и/или квалификация трябва да бъдат изпълнени общо от обединението като

цяло.

**Използване на капацитета на трети лица:**

Участник може да използва ресурсите на други физически или юридически лица (трето лице) при изпълнение на поръчката, при условие че докаже, че ще има на свое разположение тези ресурси.

**Информация относно запазени поръчки (когато е приложимо):**

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

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

**Критерий за възлагане:**

Оптимално съотношение качество/цена въз основа на:

Цена и качествени показатели

Разходи и качествени показатели

Ниво на разходите

Най-ниска цена

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

**Име:**

**Име:**

**Срок за получаване на офертите:**

Дата: (dd/mm/yyyy) [07.12..2018] (мин. 7 дни)

Час: (чч:мм) 17:30

**Срок на валидност на офертите:**

Дата: (dd/mm/yyyy) [07.03..2018] (3 месеца)

Час: (чч:мм) 17:30

**Дата и час на отваряне на офертите:**

Дата: (dd/mm/yyyy) [12.12..2018]

Час: (чч:мм) 14:00

**Място на отваряне на офертите:**

Отварянето на офертите е публично и на него могат да присъстват участниците в обществената поръчка или техни упълномощени представители. Отварянето на офертите ще се извърши на адрес: гр. София, ул. „Елисавета Багряна“ № 20.

**Информация относно средства от Европейския съюз:**

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

**Друга информация** (когато е приложимо):

Офертите на участниците следва да съдържат:

1. Списък на представените документи
2. Декларация по чл. 97, ал. 5 от ППЗОП за липсата на обстоятелствата по чл. 54, ал. 1, т. 1, 2 и 7 от ЗОП – Образец № 1;
3. Декларация по чл. 97, ал. 5 от ППЗОП за липсата на обстоятелствата по чл. 54, ал. 1, т. 3-5 от ЗОП – Образец № 2;
4. Декларация по чл. 3, т. 8 и чл. 4 от Закона за икономическите и финансовите отношения с дружествата, регистрирани в юрисдикции с преференциален данъчен режим, контролираните от тях лица и техните действителни собственици – Образец № 3
5. Декларация по чл. 59, ал. 1, т. 3 от ЗМИП – Образец № 4
6. Декларация по чл. 66, ал. 1 от ЗОП (подизпълнител)- Образец № 5
7. Списък на услугите – Образец № 6
8. Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката – Образец № 7
9. Списък на техническото оборудване, което ще бъде използвано за изпълнението на поръчката – Образец № 8
10. Техническо предложение – Образец № 9
11. Ценово предложение – Образец № 10

Всички документи, свързани с участието в избора на изпълнител, следва да бъдат на български език. Ако са приложени документи на чужд език, те следва да са придружени с превод на български език.

По документите не се допускат никакви вписвания между редовете, изтривания или корекции.

Всички документи трябва да са валидни към датата на тяхното представяне.

**Използване на капацитета на трети лица**

Участник може да използва ресурсите на други физически или юридически лица (трето лице) при изпълнение на поръчката, при условие че докаже, че ще има на свое разположение тези ресурси.

Участниците могат да се позоват на капацитета на трети лица, независимо от правната връзка между тях, по отношение на определените от Възложителя критерии, свързани с техническите способности и професионалната компетентност. По отношение на критериите, свързани с професионална компетентност, участниците могат да се позоват на капацитета на трети лица само ако лицата, с чиито образование, квалификация или опит се доказва изпълнение на изискванията на Възложителя, ще участват в изпълнението на частта от поръчката, за която е необходим този капацитет.

Третите лица трябва да отговарят на съответните критерии за подбор, за доказването на които участникът се позовава на техния капацитет, и за тях да не са налице основанията за отстраняване.

**Дата на настоящата обява**

Дата: (dd/mm/yyyy) .....30.11.2018 г.

**Възложител**

**Трите имена:** (Подпис и печат) Габриела Николаева Козарева

**Длъжност:** изпълнителен директор на Агенция по вписванията