

АГЕНЦИЯ ПО ВПИСВАНИЯТА	
Изм. рег. №	93-00-4
Дата:	15-01-2019 г.

ДОГОВОР

№ 93-00-4 / 15-01-2019

Днес, 15-01-2019 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

„Смарт Сървис Сълюшънс“ **ЕООД**, **ЕИК 204211887**, гр. София, п.к. 1784, район Младост, бул. „Цариградско шосе“ №17, ет. 4, ydeshev@smartservice.bg, тел. за контакт +359 876 030 942, представлявано от Мария Камбурова - управител, наричано за краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна,

СТРАНИТЕ СЕ СПОРАЗУМЯХА ЗА СЛЕДНОТО:

I. 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 4 956 лева (четири хиляди деветстотин петдесет и шест) без ДДС, или 5 947,20 лева (пет хиляди деветстотин четиридесет и седем лв. 20 ст.) с включен ДДС.

(2) За целия период на действие на договора стойността е в размер на **59 472,00 лв. без ДДС** (петдесет и девет хиляди четиристотин седемдесет и два); съответно **71 366,40 лв. с ДДС** (седемдесет и една хиляди триста шестдесет и шест лв. 0,40).

(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: BG02FINV91501016812581

IBAN: FINVBGSF

(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 17:30 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

Бианка Георгиева, началник-отдел „Информационни системи на регистрите“ в Главна дирекция „Регистри“, тел.: 02/9486 199, e-mail: bianka.trifonova@registryagency.bg , при негово/нейно отсъствие

Теодора Георгиева, старши експерт в отдел „Информационни системи на регистрите“ в Главна дирекция „Регистри“, тел.: 02/9486 192, e-mail: teodora.georgieva@registryagency.bg

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

„Смарт Сървис Сьлюшънс“ ЕООД, с адрес: гр. София, 1784, район Младост, бул. „Цариградско шосе“ № 17, ет. 4, сграда „Образование и наука“, ет. 4

Явор Дешев, Оперативен директор, тел.: +359 876 030 942, e-mail: ydeshev@smartservice.bg

(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:



Чл. 2 ЗЗЛД

ГАБРИЕЛА КОЗАРЕВА

ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР

n /

РАЙНА ДАВИДОВА
ДИРЕКТОР ДИРЕКЦИЯ „ФСДУС”

Чл. 2 ЗЗЛД

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:



Чл. 2 ЗЗЛД

Утвърдил:

Чл. 2 ЗЗЛД

Габриела Козарева
Изпълнителен директор

МИНИСТЕРСТВО НА ПРАВОСЪДИЕТО
АГЕНЦИЯ ПО ВПИСВАНИЯТА

ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ

за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:

„Предоставяне на услуга на контактен център“

I. ПЪЛНО ОПИСАНИЕ НА ПРЕДМЕТА НА ПОРЪЧКАТА

1. Информация за Възложителя

1.1. Създаване и правомощия

Агенцията по вписванията е създадена на 31 юли 2004 г. с приемането на §27 от Закона за изменение и допълнение на Закона за кадастъра и имотния регистър (обн. ДВ, бр.36 от 30 април 2004 г.) и Устройствения правилник на Агенцията (ДВ, бр.63 от 20 юли 2004 г., в сила от 31 юли, 2004 г.). При създаването на новата институция към нея преминават 112-те Служби по вписванията към Районните съдилища. В настоящия момент Службите са 113. Техните служители обработват всички подлежащи на вписване актове и въз основа на тях се извършват справки, издават се удостоверения и се правят преписи. По този начин се дава публичност и гласност на извършените вписвания, което гарантира сигурност при извършване на сделки с недвижими имоти.

От създаването си Агенцията по вписванията получава правомощия да води имотния регистър. През 2006 г. са положени основите за цялостното му реформиране. Две години по-късно беше изградена и внедрена единна, централизирана и електронна система по проекта „Кадастър и имотен регистър“. По този начин се съкратиха сроковете за въвеждането и издаването на документи. Предимство на системата е, че дава възможност да се осъществява вътрешен и външен мониторинг на извършваните сделки на територията на цялата страна.

От 11 август 2005 г. Агенцията по вписванията поема още един регистър – БУЛСТАТ. В него се вписват всички юридически лица и клоновете на чуждестранни лица, които не се търговци. На вписване подлежат и лицата със свободни професии, както и тези, които се занимават със занаятчийска дейност. До 1 януари 2008 г. търговците бяха

задължени в 7-дневен срок да се регистрират в Булстат, след това тази дейност се пое от търговския регистър.

След нормативна промяна, от фирмените отделения на окръжните съдилища регистрацията на търговци премина в новоизградения търговски регистър към Агенцията по вписванията. Информационната система на търговския регистър е единна, централизирана база данни. Целта е да се улесни започването на бизнес у нас, както и да се ограничат корупционните практики и заради защита на личните данни на търговските дружества. От 01.01.2013 г. АВ осигурява регистриран достъп до делото на търговеца, съгласно чл. 11 ал. 2 и 3 от ЗТР.

На 1 октомври 2009 г. влезе в сила новият Семейен кодекс, с разпоредбите на който към Агенция по вписванията се изгради Регистър на имуществените отношения на съпрузите. Това е четвъртият национален електронен регистър, който администрира Агенцията по вписванията. Съгласно Наредба № 11 от 16.09.2009 г., чл. 3. (1) Регистърът на имуществените отношения на съпрузите, наричан по-нататък "регистъра", е единна централизирана електронна база данни, съдържаща информация за брачните договори и за приложимия законов режим на имуществените отношения на съпрузите. (2) В регистъра се вписват и промените на режима на имуществените отношения между съпрузите, както и изменението и прекратяването на брачния договор, отбелязани в акта за сключен граждански брак. Регистърът позволява справки и удостоверения се правят за избрания режим на имуществени отношения.

От 01.01.2018 г. Търговският регистър и регистърът на юридическите лица с нестопанска цел е обща електронна база данни, съдържаща обстоятелствата, вписани по силата на закон, и актовете, обявени по силата на закон, за търговците и клоновете на чуждестранни търговци, юридическите лица с нестопанска цел и клоновете на чуждестранни юридически лица с нестопанска цел.

1.2. Структура и органи на управление



1.3. Нормативна уредба

Закон за кадастъра и имотния регистър

Устройствен правилник на Агенцията по вписванията

Правилник за вписванията

Закон за регистър Булстат

Закон за търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел

Търговски закон

Наредба № 1 от 14 февруари 2007 г. за водене, съхраняване и достъп до търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел

Наредба за реда и начина на осъществяване на достъп до търговския регистър по служебен път

Семеен кодекс

Наредба № 11 от 16 септември 2009 г. за реда за водене, съхраняване и достъп до регистъра на имуществените отношения на съпрузите

Образец на уведомление към чл. 10 от НРВСДРИОС

Тарифа за държавните такси, събирани от Агенция по вписванията

Закон за електронния документ и електронния подпис

Закон за електронното управление

Указания за получаването и изпращането на електронни документи, подписани с универсален електронен подпис от и към АВ.

Наредба №3 от 26 октомври 2006 г. за транслитерация на българските географски имена на латиница.

Харта на клиента

Закон за счетоводството

Вътрешни правила за защита на лицата, подаващи сигнали и предложения за корупция, злоупотреба със служебно положение, търговия с влияние и конфликт на интереси срещу служители на Агенция по вписванията, както и за реда на регистрирането и разглеждането на предложенията и сигналите, подадени до административния орган

2. Предмет на обществената поръчка

Предметът на обществената поръчка е *„Предоставяне на услуга на контактен център“*.

3. Описание на предмета на обществената поръчката

Предоставяне на услуга на контактен център

4. Цел на обществената поръчката

Целта на тази обществена поръчка, по отношение на предоставянето на услуга на контактен център е да се подsigури изпълнител, който да планира, управлява, координира дейността на Контактния център, да извършва необходимите анализи и да организира мероприятия за по-ефективното му функциониране. Да се следи за проблеми, свързани със софтуера, хардуера и регламентиранияте технологии за дейността на Контактния център и организира своевременното им отстраняване.

5. Място за изпълнение на поръчката

Мястото за изпълнение на поръчката е на територията на Република България.

6. Срок за изпълнение на поръчката

6.1. Срокът за изпълнение на поръчката е 1 (една) година от датата на сключването на договора.

6.2. Дейностите по услугата от тази поръчка се изпълняват постоянно (без прекъсване) за срока на договора.

II. ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ

• Предоставяне на услуга на контактен център

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

1.1. Обхват на услугата на контактен център

Контактният център представлява единна входна точка и обратна връзка между гражданите и администрацията на Агенция по вписванията за всички искания за информация и проблеми, подадени от тях по телефон.

1.2. Технически спецификации

Изпълнителят следва да осигури приемане на обаждания от минимум четирима оператори с искане за информация или при възникнали проблеми с използване на услугите, предоставяни от Агенция по вписванията от физически и юридически лица, подадени чрез единния телефонен номер на Агенция по вписванията 0 700 121 07.

Контактният център представлява единна входна точка и обратна връзка между гражданите и администрацията на Агенция по вписванията за всички искания за информация и проблем, подадени от тях по телефон;

Контактният център е необходимо да изпълнява следните основни функции:

1. Приемане, регистрация и регламентирана обработка на въпроси, постъпващи от физически и юридически лица.
2. Извършване на автоматичен запис на проведените разговори, чрез система за запис на разговорите;
3. Анализиране и обработване на събраната информация относно възникнали въпроси и проблеми свързани с използването на предоставяните от Агенция по вписванията услуги;
4. Проследяване развитието на неразрешени въпроси и проблеми свързани с услугите предоставяни от АВ и получаване на обратна информация за тях от съответните звена на АВ, до окончателното им приключване;
5. Приключване на разрешени въпроси и проблеми, след анализ на информацията, получена от отговорните звена на АВ;
6. Извършване на справки по искане от физически и юридически лица в публично достъпната информация поддържана във всеки регистър от АВ;
7. Предоставяне на обща информация за функциите, местоположението, работното време и възможностите за контакт с Агенция по вписванията;

8. Предоставяне на обща информация за услугите, предлагани от Агенция по вписванията, начина за тяхното получаване, както и за всички други действия, свързани с предмета на отправеното запитване; Забраняват се тълкувания, на нормативната уредба;
9. Оказване на съдействие на клиенти на АВ;
10. Изготвяне на анализи и предоставяне на статистическа информация за регистрираните въпроси и сигнали или искания за информация;
11. Съхраняване и архивиране на всички данни от работата на информационната системата на Контактния център.

Функции

Функциите по администриране на техническите и софтуерните средства на Контактния център се извършва от Изпълнителя.

Изпълнителят планира, управлява, координира дейността на Контактния център, извършва необходимите анализи и организира мероприятия за по-ефективното му функциониране. Следи за проблеми, свързани със софтуера, хардуера и регламентиранияте технологии за дейността на Контактния център и организира своевременното им отстраняване. Изготвя справки, отчети, анализи и други документи, свързани с дейността на Контактния център.

При постъпване на въпроси и сигнали или искания за информация чрез телефонни обаждания към Контактния център, операторът ги приема и в зависимост от техния характер извършва следните дейности:

1. Приема подадените въпроси, сигнали или искания и събира за най-кратко време максимално точна и подробна информация, свързана с тях;
2. Предоставя обща информация за функциите, местоположението, работното време и възможностите за контакт с Агенция по вписванията;
3. Предоставя обща информация за услугите на Агенция по вписванията, начина за тяхното получаване, необходими документи (не се дават правни консултации и тълкуване на нормативната уредба), както и за други необходими действия, свързани с предмета на отправеното запитване;
4. Предоставя своевременна информация за проблеми по подадени сигнали, по които агенция по вписванията е предприела или ще предприеме действия;
5. Оказва съдействие на гражданите;

Взаимодействие със звената на Агенция по вписванията

При постъпване на обаждане, свързано с проблем или искане за информация, за които операторът не може да даде отговор, операторът препраща въпроса към компетентните звена от АВ (чрез електронна поща или по телефон). Служителите на Агенция по вписванията реагират в зависимост от характера на проблема и създадената собствена организация на работата.

Ред за препращане на въпроси към звената на АВ:

1. Операторът се свързва по телефона с посочено лице от Агенция по вписванията, съгласно „Списък на лицата“, който ще бъде предоставен след сключване на договор с избрания изпълнител.

2. След свързване с отговорното лице от Агенция по вписванията, операторът отговаря на запитването на клиента, съгласно предоставената информация от служителя на АВ.
3. За препратените въпроси към АВ операторите водят дневник.

Принципи

Дейността на Контактния център обслужващ Агенция по вписванията е необходимо да се основава на следните принципи:

1. Сигурност - гарантиране сигурността на личните данни на физическите лица и на данни на юридическите лица (извън законоустановените публични данни), които са предоставени единствено с цел идентификация на потребителите на Контактния център;
2. Ефективност и бързина - осигуряване на бърза и точна информация по поставените от от гражданите и фирмите въпроси. Обработка на запитванията и при необходимост насочването им към звената на Агенция по вписванията, компетентни за тяхното решаване;
3. Професионализъм - обслужване, осъществявано от служители с подходяща квалификация
4. Дружелюбност - добронамерено и търпеливо отношение към проблемите на потребителите и максимално съдействие за осигуряване на разрешаването им.

При събиране на данни от физически лица, операторите нямат право да изискват от обаждащите се данни за раса, етническа принадлежност, произход, религия или вяра, убеждения, политическа принадлежност, лично или обществено положение, сексуална ориентация, имуществено състояние. Операторите не обработват лични данни, отнасящи се до психическа, икономическа, културна и социална идентичност, в случай че са предоставени такива.

Потребители, подали лъжливи и злоумишлени сигнали, могат да се включват в „забранителен списък“.

Съдържание и архивиране на информацията в регистъра

Всички постъпили в Контактния център запитвания и сигнали се регистрират в електронен регистър.

В регистъра се вписват следните данни: уникален номер на повикването, информацията, която операторът/събира и предава при наличие на такава: кратко описание на проблема. В регистъра се съхраняват и отговорите на сигналите, получени от отговорните структурни звена.

Проведените разговори (входящи и изходящи) в Контактния център на телефонен номер 0 700 121 07 се записват автоматично, чрез система за запис на разговорите. Директният достъп до записите на разговорите е наличен за срок от 1 (един) месец, считано от момента на постъпване на информацията.

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ
за участие във възлагане на обществена поръчка с предмет:
„Предоставяне на услуга на контактен център”

От „Смарт Сървис Сълюшънс“ ЕООД
наименование на участника
Адрес на управление, ЕИК: гр. София, 1784, район Младост, бул. „Цариградско шосе“ № 17,
ет. 4, ЕИК 204211887
трите имена на физическото лице, което представлява участника: Мария Колева Камбурова
в качеството на Управител

Във връзка с възлагане на обществена поръчка с горепосочения предмет и след като се запознах с документацията за участие, съм съгласен да предоставям услугата, обект на обществената поръчка, в съответствие с документацията за участие, като предлагам настоящото техническо предложение за изпълнение на поръчката.

I. В съответствие с техническата спецификация на възложителя и пълното описание на предмета на поръчката от документацията за участие предлагаме да изпълним следните дейности:

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

(моля опишете дейностите от предмета на поръчката, които ще изпълните)

I.a. Поемаме ангажимент да изпълним предмета на поръчката в сроковете от Документацията за участие.

I.b. В случай че бъдем определени за изпълнител, при сключване на договора ще представим документите по чл. 58, ал. 1 от ЗОП.

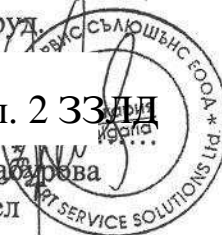
II. Приемаме условията в проекта на договор, неразделна част от документацията за участие.

III. Заявявам, че подадената от нас оферта е валидна за периода от 07.03.2018/3 месеца/ (посочват се броя на месеците и/или последната дата на валидност, съобразени с условията на поръчката, съгласно **Обявата**) и ние ще сме обвързани с нея.

IV. При изготвяне на офертата са спазени задълженията, свързани с данъци и осигуровки, опазване на околната среда, закрила на заетостта и условията на труд.

Дата: 06.12.2018 г.

Чл. 2 ЗЗЗД
Подпис и печат:.....
Мария Камбурова
Управител



Предложение за изпълнение на „Предоставяне на услуга на контактен център“

Смарт Сървис Сълюшънс ЕООД, на база опит и експертиза качествено и в срок ще предостави цялостна услуга за контактен център.

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

1. Обхват на услугата на контактен център

Контактният център представлява единна входна точка и обратна връзка между гражданите и администрацията на Агенция по вписванията за всички искания за информация и проблеми подадени от тях по телефон.

2. Технически спецификации

Смарт Сървис Сълюшънс ЕООД ще осигури четирима оператора (агенти), които ще отговарят на постъпили искания за информация или при възникнали проблеми с използване на услугите, предоставяни от Агенция по вписванията от физически и юридически лица, подадени чрез единния телефонен номер на Агенция по вписванията 0 700 121 07. Съществуващия номер ще бъде прехвърлен към централата на Смарт Сървис Сълюшънс ЕООД, и всички постъпващи обаждания ще се приемат от операторите на дружеството.

Смарт Сървис Сълюшънс ЕООД разполага с най-модерната технология за Център за Обслужване на Клиенти. Виртуалната централа в облака позволява пълен контрол върху всички постъпващи обаждания и увеличава качеството на услугата. Също така Смарт Сървис Сълюшънс ЕООД ще предоставя услугата от две различни точки на територията на Република България, като това ще намали риска от отпадане на услугата. Способността на Контактния център да приема заявки от потребителите е основен приоритет и възможността да поддържа услугата от два офиса е решение, което софтуера използван от компанията позволява.

Контактният център на Смарт Сървис Сълюшънс ЕООД ще изпълнява функцията на единна входяща точка и обратна връзка между гражданите и администрацията на Агенция по вписванията за всички искания за информация и проблем, подадени от тях по телефон.

Смарт Сървис Сълюшънс ЕООД ще изпълнява качествено и в срок по проекта „Предоставяне на услуга на контактен център“ следните основни функции:

- 2.1. Приемане, регистрация и регламентирана обработка на въпроси, постъпващи от физически и юридически лица. – *Смарт Сървис Сълюшънс ЕООД разполага с квалифицирани и обучени за работата оператори, които да приемат, обработват и регистрират постъпили обаждания на единния телефонен номер, съгласно изискванията на Агенцията по вписванията и предоставените от тях материали. Работното време ще е фиксирано в работни дни. Операторите ще приемат обаждания в интервала от 09:00ч до 17:30ч в работни дни. В останалото време клиентите ще се свързват с IVR с предварително записани съобщения;*
- 2.2. Извършване на автоматичен запис на проведените разговори, чрез системата за запис на разговорите. – *Всички разговори ще бъдат записвани и съхранявани за срок от 1 (един)*

- месец. При поискване на записи, такива ще бъдат предоставяни единствено наоторизираните за това лица от Агенция по вписванията;
- 2.3. *Анализиране и обработване на събраната информация относно възникнали въпроси и проблеми свързани с използването на предоставяните от Агенция по вписванията услуги. – Контактният център ще поддържа функционалност интерактивен гласов отговор (IVR), гарантирайки качество на удовлетворение на потребителя съгласно параметрите зададени от Агенцията по Вписванията. Изпълнителят ще предоставя отчетност и анализ за всички параметри от работата на обслужващия център според изискванията на Възложителя;*
 - 2.4. *Проследяване развитието на неразрешени въпроси и проблеми свързани с услугите предоставяни от АВ и получаване на обратна информация за тях от съответните звена на АВ, до окончателното им приключване – Операторите ще бъдат ангажирани да проследяват развитието на неразрешени въпроси и проблеми до окончателното им приключване, за което ще информират клиентите;*
 - 2.5. *Приключване на разрешени въпроси и проблеми, след анализ на информацията, получена от отговорните звена на АВ – Операторите на дружеството ще се ангажират с приключването на разрешени въпроси и проблеми постъпили от клиенти на Възложителя, като отправят запитвания към определените от възложителя входни точки. Операторите ще дадат отговор на клиентите, след получената информация от отговорните звена в АВ;*
 - 2.6. *Извършване на справки по искане от физически и юридически лица в публично достъпната информация поддържана във всички регистри на АВ. – Операторите на Сمارт Сървис Сълъшънс ЕООД ще оказват компетентно и любезно съдействие при постъпили искания от граждани или юридически лица за справки във всички регистри на АВ;*
 - 2.7. *Предоставяне на обща информация за функциите, местоположението, работното време и възможностите за контакт с Агенция по вписванията. – Операторите на Сمارт Сървис Сълъшънс ЕООД са компетентни относно функциите, местоположението работното време и възможностите за контакт с Агенцията по вписванията и ще предоставят общата информация според получените от АВ указания.*
 - 2.8. *Предоставяне на обща информация за услугите, предлагани от Агенция по вписванията, начина за тяхното получаване, както и за всички други действия, свързани с предмета на отправеното запитване; Забраняват се тълкувания, на нормативната уредба – Служителите на Сمارт Сървис Сълъшънс ЕООД са запознати с категоричната забрана за тълкуване на нормативната уредба. Операторите имат опит и познания за услугите предлагани от Агенцията по вписванията, за начина на тяхното получаване, както и с всички други действия свързани с предмета на отправеното запитване;*
 - 2.9. *Оказване на съдействие на клиенти на Агенция по вписванията. – Сمارт Сървис Сълъшънс ЕООД разполага с опитни и обучени за работата оператори, които ще оказват пълно и любезно съдействие на отправените запитвания от клиентите на Агенцията по вписванията;*
 - 2.10. *Изготвяне на анализи и предоставяне на статистическа информация за регистрираните въпроси и сигнали или искания за информация – Сمارт Сървис Сълъшънс ЕООД разполага с виртуална централа в облака от най-ново поколение, чрез която могат да се генерират множество детайлизирани справки. Ежемесечно изпълнителят ще предоставя отчетност за брой постъпили обаждания в работно и извънработно време, брой обслужени обаждания в работно и извънработно време и други справки от работата на обслужващия център според изискванията на възложителя. Ежемесечно*

Възложителя ще получава обратна връзка за представянето на операторите, за нивото на обслужване на гражданите и представителите на фирми;

- 2.11. Съхраняване и архивиране на всички данни от работата на информационната системата на Контактния център – *Смарт Сървис Сълъшънс ЕООД* ще архивира и съхранява на собствен сървър всички данни от работата на контактния център за срок договорен с Възложителят.

3. Функции

Смарт Сървис Сълъшънс ЕООД ще се ангажира с функциите по администриране на техническите и софтуерните средства на Контактния център.

Смарт Сървис Сълъшънс ЕООД ще се ангажира качествено и в срок да планира, управлява и проследява изискванията по предоставянето на услугата.

Смарт Сървис Сълъшънс ЕООД ще осигури четирима квалифицирани и добре обучени оператора, които ще отговарят на постъпили искания за информация или при възникнали проблеми с използване на услугите, предоставяни от Агенция по вписванията от физически и юридически лица. Ще осигурим техническата обезпеченост на проекта, като съществуващия номер ще бъде прехвърлен към централата на Смарт Сървис Сълъшънс ЕООД, и всички постъпващи обаждания ще се приемат от операторите на дружеството. Определянето на ключовите показатели е част от планирането на проекта, тяхното изпълнение е цел на проекта, а тяхното проследяване е проверяване (валидиране) на процеса и се извършва на месечна база. Ключовите показатели (KPI) обикновено се определят от Клиентът, но когато той не е задал показатели, които да бъдат следени, Смарт Сървис Сълъшънс ЕООД е длъжен да определи такива на база досегашен опит от подобни проекти.

Изпълнението и съответствието на определените основни Ключови показатели по проекта за всеки изминал месец ще се изпращат на вниманието на отговорните звена в АВ. Управлението на Ключовите показатели е непрекъснат процес, който има за цел да осигури протичането на проекта без съществени отклонения в стойностите на показателите.

Смарт Сървис Сълъшънс ЕООД ще проследява проекта с цел да се осигури непрекъснато изпълнение на изискванията на клиента и постигане на максимално добро качество.

Операторите на Смарт Сървис Сълъшънс ЕООД ще спазват стриктно определените от Възложителя процеси за координация и комуникация с определените от Агенцията по вписванията звена.

Смарт Сървис Сълъшънс ЕООД ще следи за възникване на проблеми възпрепятстващи дейността на Контактния Център и предприема своевременни мерки за отстраняването им. При възникване на технически проблем, който възпрепятства провеждането на проекта, оператора на Смарт Сървис Сълъшънс ЕООД, установил проблема, уведомява незабавно чрез е-майл или по телефон отговорните лица от техническа поддръжка и служителите от Агенция по вписванията.

- 3.1. Операторите ще приемат подадените въпроси, сигнали или искания и ще събират за най-кратко време максимално точна и подробна информация, свързана с тях, на база досегашния си опит и квалификация и според всички изисквания от предоставените инструкции за работа от АВ;

- 3.2. Операторите на Сمارт Сървис Сълюшънс ЕООД са обучени за функциите, местоположението работното време и възможностите за контакт с Агенцията по вписванията и ще предоставят общата информация според получените от АВ указания.
- 3.3. Служителите на Сمارт Сървис Сълюшънс ЕООД няма да тълкуват нормативната уредба и няма да предоставят правни консултации в процеса на своята работа. Операторите имат опит и познания за услугите предлагани от Агенцията по вписванията, за начина на тяхното получаване, както и с всички други действия свързани с предмета на отправеното запитване;
- 3.4. Операторите на Смарт Сървис Сълюшънс ЕООД ще се запознават и ще предоставят своевременно информация за проблеми по подадени сигнали, по които агенция по вписванията е предприела или ще предприеме действия;
- 3.5. Смарт Сървис Сълюшънс ЕООД разполага с опитни и обучени оператори, които ще оказват пълно и любезно съдействие на отправените запитвания по телефона от граждани;

4. Взаимодействие със звената на Агенция по вписванията

Смарт Сървис Сълюшънс ЕООД ще прехвърлят обажданията, които не са от компетенциите на операторите или ще изпращат електронни писма към заявените от Възложителя звена на Агенция по вписванията. Служителите на Агенция по вписванията реагират в зависимост от характера на проблема и създадената собствена организация на работата. След получено становище, операторите се ангажират да информират подателя на сигнала.

Контактния център ще спазва следния ред за препращане на въпроси към звената на АВ:

- 4.1. Операторът се свързва по телефона с посочено лице от Агенция по вписванията, съгласно „Списък на лицата“, който ще бъде предоставен след сключване на договор с избрания изпълнител.
- 4.2. След свързване с отговорното лице от Агенция по вписванията, операторът отговаря на запитването на клиента, съгласно предоставената информация от служителя на АВ.
- 4.3. Операторите на Смарт Сървис Сълюшънс ЕООД ще водят дневник на препратените въпроси, където ще се води отчета на всички отправени до АВ запитвания и техният текущ статус.

5. Принципи

В процеса на своята работа операторите на контактния център на Смарт Сървис Сълюшънс ЕООД ще спазват отговорно следните принципи на работа:

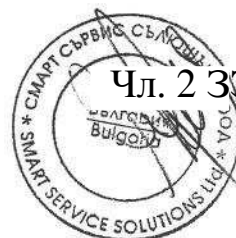
- 5.1. Сигурност – Като администратор на лични данни по Закона за защита на личните данни, Смарт Сървис Сълюшънс ЕООД гарантира сигурността на личните данни на физическите лица и на данни на юридическите лица (извън законоустановените публични данни), които са предоставени единствено с цел идентификация на потребителите на Контактния център;
- 5.2. Ефективност и бързина – Операторите чрез своя опит и висок професионализъм ще предоставят бърза и точна информация по поставени въпроси от граждани и фирми. При обработка на запитвания, изискващи решения от компетентни специализирани звена на АВ, операторите ще отправят своевременно консултации с цел постигане ефективност и бързина на услугата;

- 5.3. **Професионализъм** – Сمارт Сървис Сълюшънс ЕООД разполага с екип от обучени професионалисти, които ще предоставят качествено обслужване отговарящо на изискванията.
- 5.4. **Дружелюбност** – Служителите на Сمارт Сървис Сълюшънс ЕООД са длъжни винаги да обслужват клиентите вежливо и любезно, независимо от тяхното поведение. Недопустимо е грубо говорене, използване на нецензурни изрази, повишаване на тон, провокативно поведение, подигравките и всякакви прояви на неуважително отношение.

При събиране на данни от физически лица, операторите на Смарт Сървис Сълюшънс ЕООД са инструктирани и нямат право да изискват от обаждащите се данни за раса, етническа принадлежност, произход, религия или вяра, убеждения, политическа принадлежност, лично или обществено положение, сексуална ориентация, имуществено състояние. Операторите не обработват лични данни, отнасящи се до психическа, икономическа, културна и социална идентичност, в случай че са предоставени такива. Потребители, подали лъжливи и злоумишлени сигнали, могат да се включват в „забранителен списък“.

6. Съдържание и архивиране на информацията в регистъра

Всички постъпили в Контактния център запитвания и сигнали ще се регистрират в електронен регистър. В регистъра се вписват следните данни: уникален номер на повикването, информацията, която операторът събира и предава при наличие на такава: кратко описание на проблема. В регистъра се съхраняват и отговорите на сигналите, получени от отговорните структурни звена. Проведените разговори (входящи и изходящи) в Контактния център на телефонен номер 0 700 121 07 се записват автоматично, чрез система за запис на разговорите. Директният достъп до записите на разговорите е наличен за срок от 1 (един) месец, считано от момента на постъпване на информацията.



ЦЕНОВА ОФЕРТА

за участие във възлагане на обществена поръчка с предмет:
„Предоставяне на услуга на контактен център“

От „Смарт Сървис Сълوشънс“ ЕООД
наименование на участника

Адрес на управление, ЕИК: гр. София, 1784, район Младост, бул. „Цариградско шосе“ № 17,
ет. 4, ЕИК 204211887

трите имена на физическото лице, което представлява участника: Мария Колева Камбурова
в качеството на Управител

Във връзка с възлагане на обществена поръчка с горепосочения предмет и след като се запознах с документацията за участие, съм съгласен да предоставям услугата, обект на обществената поръчка в съответствие с документацията за участие, като предлагам следната цена:

59 472,00 (петдесет и девет хиляди четиристотин седемдесет и два лева и нула стотинки) без ДДС;

71 366,40 (седемдесет и една хиляди триста шестдесет и шест лева и четиридесет стотинки) с ДДС

Посочената цена включва всички разходи по изпълнение на предмета на поръчката, включително възнаграждения на персонала и осигуровки. Тя е окончателна и обвързваща за целия срок на изпълнение на поръчката. Определена е при пълно съответствие с изискванията от документацията по поръчката.

При разминаване в изписаното с цифри и с думи за вярно ще се приеме изписаното с думи.

Дата: 06.12.2018 г.

Подпис и печат:.....

Мария Камбурова
Управител

Чл. 2 ЗЗЛД

