

Държавна агенция за метрологичен и технически надзор бул. "Г. М. Димитров" № 52А, тел. 02 980 63 17	
РЕГИСТРАЦИОНЕН ИНДЕКС	ДАТА
Вх. / Изх. № 92-02-17 / 03.11.2016	
Срок на изпълнение	

Одобрявам:



ПОКАНА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ОФЕРТИ
по обществена поръчка на стойност по чл. 20, ал. 4 от ЗОП

Предмет на поръчката:

„Внедряване на активен контактен център за телефонно обслужване и комуникации при спешни повъзвнявания във връзка с дейността на ДАМТН“

Максимална стойност на обществената поръчка:

Прогнозната стойност на поръчката е до 20 000 лева, без включен ДДС или 24 000 лева с включен ДДС. Посочената прогнозна стойност е максималния финансов ресурс, с който Възложителя разполага за изпълнението на поръчката.

Обществената поръчка се възлага въз основа на икономически най-изгодна оферта:
Икономически най-изгодна оферта се определя въз основа на критерия „най-ниска цена“.

Място на изпълнение на поръчката:

Територията Република България.

Срок за изпълнение на поръчката:

Услугите по настоящата обществена поръчка се предоставят за срок от 12 (дванадесет) месеца.

Условия и начин на плащане:

Предложената от участника цена за целия срок на договора ще се заплаща от Възложителят на равни месечни вноски, по банкова сметка на Изпълнителя извършените услуги, съобразно условията на договора.

Изисквания към изпълнението на поръчката:

1. Входящо обслужване 24/7/365 за приемане, регистрация, обработка и пренасочване по компетентност на всякакви потребителски сигнали на телефон с единен национален номер 0700 111 88 /предоставен на ДАМТН съгласно сключен договор с „БТК“ ЕАД/, по отношение на:

- Инциденти със съоръжения с повишена опасност;
- Качество на разпространяваните на пазара течни горива;
- Качество и съответствие на продуктите в обхвата на надзора на ГД НП;
- Изправност и точност на средствата за измерване;
- Предварително опаковани продукти;
- Безопасната експлоатация на язовирните стени и техните съоръжения;
- Даване на информация за дейността и структурите на ДАМТН и друга обща информация.

2. Изходящо обслужване по отношение на:

- a) Експресно телефонно проучване на общественото мнение за резултатите от дейността на ДАМТН;
- b) Популяризиране на контролни функции на ДАМТН, в реализацията на които е необходимо или е желателно участието на гражданското общество;
- c) Специализирана помощ, връзки с трети лица – bill info, телевотинг;
- d) Специализирано обслужване на степента на удовлетвореност/неудовлетвореност на потребителите на административни услуги, за сравнителен анализ на вътрешно/външно браншовите резултати на ДАМТН и сходните ѝ държавни институции в Министерството на икономиката, на всички държавни агенции.

3. Обслужване на временно или постоянно открити линии за минимизиране на недоволството при обслужване на входящ трафик и схема за справки и консултации по отношение на:

- a) Длъжностни лица във фирми и организации, чиято дейност е в обхвата на контролните функции на ДАМТН;
- b) Претърпени щети от граждани в следствие дейността на фирми и организации, чиято дейност е в обхвата на контролните функции на ДАМТН;
- c) Граждански и обществени организации, които съдействат за решаване на обществено значим проблем, свързан с дейността на ДАМТН.

Изисквания към изпълнителя:

- Да има изграден кол център, обезпечен с необходимите технически средства и ресурси за пълното и качествено реализиране на услугите;
- Да извършва услугите 24/7/365;
- Да изгради защитен канал за осигуряване на надеждна обмяна на информация;
- Да предостави интерфейс за достъп до мрежите на мобилните оператори;
- Да използва единен национален номер 0700 111 88;
- Да осигури възможност за поемане на до пет едновременни повиквания;
- Да извършва запис на телефонните разговори;
- Да осигури възможност за изходящи обаждания;
- Да осигури възможност за IVR съобщения;
- Да осигури възможност за пренасочване на разговори;
- Да осигури възможност за идентификация на викация номер;

Срок за предоставяне на оферти

Лицата могат да подават оферти по настоящата покана в срок до 17:30 часа на 14.11.2016 г. на адреса на Възложителя – гр. София, бул. „Г. М. Димитров“ № 52А, деловодство.

Други указания

Офертата, съдържаща техническо и ценово предложение (*изготвят се от участника*). Към офертата могат да се прилагат документи, доказващи съответствието на участника с поставените от Възложителя изисквания. Документите се поставят в запечатана непрозрачна опаковка, на която се изписват:

- Възложител
- Предмета на обществената поръчка

- Наименование на участника, лице за контакт, адрес, телефон, факс и имейл.

Получаването на документите се удостоверява с номер и дата и час на получаване, които се отбелязват върху опаковката от служител от деловодството на Възложителя.