



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ИНОВАЦИИ И
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТ

ДО
ДИАНИД ЕООД
(Бенефициент- наименование)
ул. Неофит Рилски, № 11
(Адрес на бенефициента)

О Ф Е Р Т А

ОТ: _____
(наименование на кандидата)

за участие в процедура „Избор с публична покана“ за определяне на изпълнител с предмет:
**Разработка и внедряване на ИКТ базиран софтуер за управление на
взаимоотношенията с клиенти в ДИАНИД ЕООД - Единна система за управление на
взаимоотношенията с клиенти (CRM)**
(наименование на предмета на процедурата)

с адрес: гр. _____ ул. _____, № _____,
тел.: _____, факс: _____, e-mail: _____
регистриран по ф.д. № _____ / _____ г. по описа на _____ съд,
ЕИК /Булстат: _____,
представявано от _____, в качеството му на _____.

УВАЖАЕМИ ГОСПОДА,

С настоящото Ви представяме нашата оферта за участие в обявената от Вас процедура за определяне на изпълнител с предмет:

**Разработка и внедряване на ИКТ базиран софтуер за управление на
взаимоотношенията с клиенти в ДИАНИД ЕООД - Единна система за управление на
взаимоотношенията с клиенти (CRM)**
(наименование на предмета на процедурата)

Декларираме, че сме разгледали документацията за участие и сме запознати с указанията и условията за участие в обявената от Вас процедура. Съгласни сме с поставените от Вас условия и ги приемаме без възражения.

Запознати сме и приемаме условията на проекта на договора. Ако бъдем определени за изпълнител, ще сключим договор в нормативноустановения срок.

Заявяваме, че при изпълнение на обекта на процедурата _____
подизпълнители. _____
ще ползваме/няма да ползваме

Предлагаме срок за изпълнение на предмета на процедурата _____
календарни дни/месеца, считано от датата на подписване на договора за изпълнение.

Декларираме, че представената от нас оферта е валидна до _____ (посочва се срокът, определен от бенефициента в публичната покана).

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Относно изискванията и условията, свързани с изпълнението на предмета на настоящата процедура, ще изпълним следното:

Изисквания и условия на ДИАНИД ЕООД (наименование на бенефициента)	Предложение на кандидата <i>Марка/модел/производител/технически характеристики</i>	Забележка
Изисквания към изпълнението и качеството на етоките / услугите / строителството: Единна система за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM) следва да събира, разпределя и обобщава в едно информацията от извършваните продажби, потенциални клиенти, изготвянето на оферти спрямо производствената натоваряемост на предприятието и др. дейности, притежаваща следните основни характеристики: Продажби, Маркетинг, Кампании и др. Възможност за разпределение на разговори/мейли по групи клиенти; Създаване и автоматично извеждане на досие на клиента на екрана на оператора, възможност за провеждане на комуникация с клиента директно от неговото досие; Съхранение на информацията в единна база данни; Възможност за интеграция с вече съществуващи системи в организацията, експорт, импорт на данни с ERP системата; Разпределяне на задачи на търговците и автоматично следене за тяхното изпълнение; Контрол върху правата на служителите за достъп до информация; Възможност за мониторинг в реално време на работата на системата; Възможност за изготвяне на статистически справки и отчети за работата на всеки служител/търговец и маркетинг; Възможност за автоматично подготвяне и изпращане на типови документи –		

оферти, договори и др.; Функция за изпращане на индивидуален и сериен документ, електронна поща до регистрираните в системата клиенти; Възможност за извеждане на обобщени справки за дейността на фирмата във всеки един момент по желани показатели (брой проведени разговори, приети заявки и др.); Възможност за разпечатване и локално съхраняване (напр. в xls или txt формат) на всички справки и отчети в системата; Допълнителни технически и функционални характеристики, които Бенефициентът ще оцени съгласно Методиката за оценка: 1. Модул за финансов мениджмънт, включващ всички необходими финансови атрибути за извършване на управление на вътрешно-финансови дейности, като обработка на фактури, бюджетни планове, плащания, зареждания в банкиране; <i>* Доказва се с представяне на линк към демонстрационна версия към модула;</i> 2. Инструмент за разработване на бизнес процеси с възможност за автоматично генериране на RACI таблица с цел по-качествено внедряване на разработената система. Инструментът трябва да може да генерира и "Rest API" и "C++" код и да позволява автоматичен качествен контрол на бизнес модела; <i>* Доказва се с представяне на "скрийншот/ти" от екран/ни;</i>		
Изисквания към гаранционната и извънгаранционната поддръжка (ако е приложимо): - Гаранционен срок на поддръжка /в месеци/; <i>* Предложен гаранционен срок за период по-дълъг от 60 месеца ще се смята за нереалистичен. Предложения, попадащи извън посочения диапазон, ще бъдат</i>		

предложени за отстраняване и няма да бъдат разглеждани. - Следгаранционна поддръжка /в месеци/; * Предложена следгаранционна поддръжка за период по-дълъг от 60 месеца ще се смята за нереалистичен. Предложения, попадащи извън посочения диапазон, ще бъдат предложени за отстраняване и няма да бъдат разглеждани.		
Изисквания към документацията, съпровождаща изпълнението на предмета на процедурата (ако е приложимо): • Документацията по софтуера и учебните материали следва да бъдат представени преведени на български език; • Гаранционна карта включваща описание на гаранционните условия; • Следгаранционна карта включваща описание на следгаранционните условия;		
Изисквания към правата на собственост и правата на ползване на интелектуални продукти (ако е приложимо). • Авторските права върху специализирания софтуер (ИКТ базиран софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти в ДИАНИД ЕООД - Единна система за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM) и неговите елементи, както и правата върху всяка технологична информация, сорс кодове, идеи, материали, дизайн, спецификации, скици и друга информация или елементи, се прехвърлят на възложителя ДИАНИД ЕООД от момента на подписване на договора за изпълнение.		
Изисквания за обучение на персонала на бенефициента за експлоатация : • Обучението на персонала на бенефициента е за сметка на изпълнителя;		

• Осигурено обучение на 2 души от персонала на бенефициента за минимум 2 месеца;		
Подпомагащи дейности и условия от бенефициента (ако е приложимо). Методология за разработка на - Единна система за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM): 1. Планиране на проекта и анализ на изискванията: По време на този етап трябва да бъдат извършени следните дейности: • Дефиниране на работни екипи. • Съставяне на план-график на задачите, план на обучението, план за организация и администриране на проекта. • Изготвяне на анализ на изискванията; • Подробен анализ на изискванията: Чрез подробен анализ на изискванията следва да бъдат идентифицирани, систематизирани, описани и моделирани в максимални детайли всички изисквания по отношение на обхванати процеси, функционалност, информационен обхват, информационни потоци и ограничения, при които да бъде въведена в експлоатация софтуерната система; • Специфициране на метод за внедряване: На база на извършения подробен анализ на изискванията да бъде специфициран метода, по които трябва да бъде внедрена системата; • Дефиниране на архитектурата на Система за програмиране. На база на извършения подробен анализ на изискванията да бъде дефинирана и архитектурата на системата; 2. Разработка на софтуера: Разработка на софтуерната система на база направеният анализ от етап Планиране на проекта и анализ на изискванията; 3. Инсталиране на софтуер и база данни:		

Инсталиране на софтуера и база данни върху сървър на Изпълнителя през целият гаранционен и след гаранционен период. Изграждане на предвидените бизнес процеси и процедури. В тази фаза се изгражда предвидената функционалност на системата и всички необходими процедури, интерфейси и справки за да работни пълно и коректно в съответствие с изискванията на клиента. Конфигурация и тестване на готовите бизнес процеси, интерфейси и справки. Първоначално тестване на всяка готова процедура, интерфейс и справка; 4. Внедряване: По време на този етап е необходимо да бъдат извършени следните дейности: • Внедряване и конфигуриране функционалностите (пилот) на Системата в среда одобрена от ДИАНИД ЕООД; • Корекция на несъответствия открити по време на пилотно ползване - при наличие на несъответствия със проекта, грешки от какъвто е род и да се отработят от експертния екип; • Въвеждане на Софтуерната система в редовна експлоатация с всички функционалности, описани в техническата спецификация от етап Планиране на проекта и анализ на изискванията; 4. Обучение на крайните и администраторските потребители: Организиране и провеждане на 5 бр. Минимум обучения на крайните потребители в условията на ежедневната им работа; 5. Тестване на решението: Тестване на решението в реално работещи условия. Импорт на съществуващите данни. След като се системата е готова за употреба и е предвидено първоначално зареждане на данни от външни системи то се извършва на този етап. Пускане на системата в действие. Настройки и корекции в процедурите. Предаване на Проекта. Безплатна поддръжка и доработки на		
---	--	--

системата през гаранционният срок на софтуерната система.
Оказване на съдействие при необходимост.

Начин на Работна комуникация:

Задължение на ръководителя на проекта е да следи за състоянието на проекта.

За целите на комуникацията се предвиждат:

- Ежеседмични срещи между ръководителя на проекта и ръководният екип от ДИАНИД ЕООД – Целта на тези срещи е да се докладва за напредъка, проблемите и рисковете по проекта, както и да се вземат решения относно следващи стъпки. В зависимост от нуждите към даденият момент на тези срещи могат да бъдат канени и други членове от екипа по проекта. Поканата се осъществява от ръководителя на проекта;
- Ежедневни срещи между експертен екип и ръководител на проекта – Ежедневни срещи за проверка на напредъка и проблемите по конкретните текущи задачи;
- В допълнение към личните срещи, комуникация може да се осъществява по телефон или електронна поща.
- Информацията за актуалното състояние на всяка текуща задача е предавана от експертният екип към ръководителя на проекта;

За постигане на успешни резултати е необходимо Изпълнителя да изгради система за взаимодействие вътре в екипа с ясно разпределени задачи, отговорности и линии на отчитане, които са от основно значение.

Отговорност за разпределение на оперативните задачи в рамките на отговорностите на всеки от членовете на екипа има ръководителя на екипа.

Това разпределение, заедно с поставянето на съответни срокове е част от вътре-екипната комуникация, като членовете на екипа на индикират, там където е приложимо, възможности за оптимизация в разпределения им задачи, които се дискутират.

Крайното решение за разпределението на

задачите или промяна в него се взема от ръководителя на екипа. * Доказва се с декларация свободен текст, че кандидата е съгласен с поставените условия за качествено изпълнение на предмета на процедурата;		
Други: – Възможност за надграждане на ИКТ базиран софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM); – ИКТ базиран софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM) следва да е уеб базиран; – ИКТ базиран софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM) следва да е съобразен с корпоративната идентичност на ДИАНИД ЕООД; – Безплатни доработки на ИКТ базиран софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM) за периода на гаранционния срок;		

При така предложените от нас условия, в нашето ценово предложение сме включили всички разходи, свързани с качествено изпълнение на предмета на процедурата в описания вид и обхват, както следва:

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

I. ЦЕНА И УСЛОВИЯ НА ДОСТАВКА

Изпълнението на предмета на процедурата ще извършим при следните цени:

№	Описание на доставките/услугите/дейностите/ строителството	К-во /бр./	Единична цена в лева (с изключение на процедурите с предмет услуги)	Обща цена в лева без ДДС (не се попълва при извършване на периодични доставки)
1	Разработка и внедряване на ИКТ базиран софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти в ДИАНИД ЕООД - Единна система за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM);	1		

За изпълнение предмета на процедурата в съответствие с условията на настоящата процедура, общата цена¹ на нашата оферта възлиза на:

Цифром: _____ **Словом:** _____
(посочва се цифром и словом стойността без ДДС)

Декларираме, че в предложената цена е спазено изискването за минимална цена на труда (за случаите, когато процедурата е за избор на изпълнител на договор за строителство).

II. НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Предлаганият от нас начин на плащане е, както следва: _____
(описва се)

При разминаване между предложените единична и обща цена, валидна ще бъде ~~единичната~~/общата (моля, уточнете) цена на офертата. В случай че бъде открито такова несъответствие, ще бъдем задължени да приведем ~~общата~~/единичната (моля, уточнете) цена в съответствие с ~~единичната~~/общата (моля, уточнете) цена на офертата.

При несъответствие между сумата, написана с цифри, и тази, написана с думи, важи сумата, написана с думи.

Като неразделна част от настоящата Оферта, прилагаме следните документи:

Декларация с посочване на ЕИК/ Удостоверение за актуално състояние, а когато е физическо лице - документ за самоличност;

Декларация по чл. 12, ал. 1, т. 1 от ПМС № 160/01.07.2016 г.

Други документи (ако е приложимо).

- В случай че кандидата е Обединение, кандидатите следва да представят документ в които задължително се посочва представляващият Обединението, като документа е необходимо да бъде подписан от всички лица в Обединението;
- В случай, че кандидатът е чуждестранно юридическо лице се прилагат аналогични на посочените изискуеми официални документи от съответната страна - оригинал или заверено (с подпис, печат и „Вярно с оригинала“) копие, придружено с превод на български език.

Нотариално заверено изрично пълномощно на лицето, упълномощено да представлява участника в процедурата, предмет на настоящата публична покана за същата(тогава, когато участникът не се представлява от лицата, които имат право на това, съгласно документите му за съдебна регистрация) – оригинал или заверено от кандидата копие с подпис, печат и думите „Вярно с оригинала“;

1. Доказателства за икономическо и финансово състояние (ако такива се изискват);

Копия от Счетоводен баланс и Отчет за приходите и разходите за последните 3 (три) приключени финансови години в зависимост от датата, на която кандидатът е учреден или е започнал дейността си. (заверени от кандидата с подпис, печат и текст „Вярно с оригинала“).

2. Доказателства за технически възможности и/или квалификация (ако такива се изискват);

Списък на успешно извършени/изпълнени подобни доставки, изпълнени за

¹ Не се посочва при извършване на периодични доставки.

последните три години, от датата на подаване на офертата, в зависимост от датата, на която кандидатът е учреден или е започнал дейността си. (съдържащ име на клиент, вид на доставения специализиран софтуер и/или софтуерни системи и/или софтуерни модули и/или програмно осигуряване и/или софтуерни приложения за управление).

Референции поне от един клиент по т.1

Справка на лицата, които ще бъдат ангажирани с изпълнението на предмета на процедурата. За доказване на образованието и професионалната квалификация на експертите се представят: копия на дипломи за завършено висше образование или за придобита научна степен и/или сертификати за придобита квалификация;

Документ/и удостоверяващ/и въведена/и в предприятието на кандидата сертифицирана/и Система/и за управление на качеството по стандарт ISO 9001 и/или еквивалент и ISO 14001 и/или еквивалент - копие/я на валиден/и сертификат/и, заверен/и от кандидата с подпис, печат и текст „Вярно с оригинала”.

В рамките на гаранционния срок предложен от кандидатите, същите следва да осигурят сертифициран специалист на мястото на изпълнение на ДБФП (гр. Видин) за целия период на гаранционния срок; Специалистът ще бъде изпращан на мястото на изпълнение на ДБФП само в случаи, при които техническите проблеми не могат да се отстранят дистанционно;

За доказване на образованието и професионалната квалификация на експертите се представят: копия на дипломи за завършено висше образование или за придобита научна степен, оторизационни сертификати и/или еквивалент за гаранционна поддръжка на софтуер и/или софтуерни системи;

3. Декларация за подизпълнителите, които ще участват в изпълнението на предмета на процедурата и дела на тяхното участие *(ако кандидатът е декларирал, че ще ползва подизпълнители)*;

4. Документи по т. 1, 2 ,3 и 4 за всеки от подизпълнителите в съответствие с Постановление № 160 на Министерския съвет от 2016 г. *(когато се предвижда участието на подизпълнители)*;

5. Други документи и доказателства, изискани и посочени от бенефициента в документацията за участие;

ДАТА: _____ г.

ПОДПИС и ПЕЧАТ: _____

(име и фамилия)

(длъжност на представляващия кандидата)