



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА  
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ИНОВАЦИИ И  
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТ

**ДО**

ЗЕТА ХОСТИНГ СОЛЮШЪНС ООД

(Бенефициент- наименование)

Гр.София, ж.к.ДИАНАБАД, бл. 11,

вх.Д, ет. 3, ап. 98

(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:  
**„Доставка на ИКТ базиран софтуер 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:

**„Доставка на ИКТ базиран софтуер 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 нормативно установения 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, 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:

<b>Изисквания и условия на ЗЕТА ХОСТИНГ СОЛЮШЪНС ООД</b> (наименование на бенефициента)	<b>Предложение на кандидата</b> <i>Марка/модел/производител/технически характеристики</i>	<b>Забележка</b>
<p>Изисквания към изпълнението и качеството на доставката на ИКТ базиран софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM), със следните компоненти и функционалности:</p> <p><b>1. Модул интеграция с хостинг система.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ XML базиран комуникационен модул, който комуникира по SOAP протокол със изграденият API интерфейс на хостинг системата ZHS Panel и/или съвместим еквивалент;</li> <li>✓ Комуникационният модул поддържа регистрация с потребителско име и парола към системата и установяване на потребителска сесия;</li> <li>✓ (Import/Export) Извличане и наливане на потребителски данни от и към базата данни на хостинг системата ZHS Panel и съхранението им в централизираната база данни на CRM системата.</li> </ul> <p><b>2. Модул за управление, поддръжка и администрация на клиентски профили.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Управление на страниците свързани с клиентските профили.</li> <li>✓ Управление на началния екран, продукти, категории, атрибути.</li> <li>✓ Управление на фирмения профил, обекти, административни потребители, права за достъп.</li> <li>✓ Управление на клиентите и поръчките регистрирани в системата.</li> <li>✓ Статистики на потреблението.</li> </ul> <p><b>3. Модул сегментация на клиентите.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Извличане на данни от регистрация на потребителите от Фейсбук и Google plus и/или съвместим еквивалент, ( - Следене и сегментация на потребителите на база на техните поръчките и активност в хостинг системата ZHS Panel;</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Конфигурационен файл за настройка на сегментационните критерии.</li> </ul> <p><b>4. Модул Маркетинг и маркетинг кампании и социални мрежи</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Избор на дизайн от библиотека с тематично предефинирани дизайни, които позволяват настройка на цветовата гама и стиловете в съответствие с корпоративната идентичност на клиента.</li> <li>✓ Респонсивен дизайн на темплейтите за кампаниите (Проектиран да работи еднакво добре на РС и на мобилни устройства, таблет, телефон).</li> <li>✓ дигитален маркетинг</li> <li>✓ управление на маркетинг кампании</li> <li>✓ Възможност за интеграция на системата и маркетинг кампаниите в съществуващите вече сайтове на фирмата.</li> </ul> <p><b>5. Модул Електронен бюлетин, SMS/Външна комуникация/</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Live синхронизация с хостинг системата ZHS Panel на предлаганите продуктите (наличности, цени и наименования)</li> <li>✓ Live синхронизация с хостинг системата ZHS Panel на поръчките от менюто.</li> <li>✓ Поръчка за вкъщи по телефон, продуктите се събират в кошницата и накрая излиза телефон за поръчка.</li> <li>✓ Динамична страница за промоционални продукти, които се администрират през админ панел.</li> <li>✓ Админ панел за изработка и поддръжка на неограничен брой електронни бюлетини с информация, снимки, мултимедия.</li> </ul> <p><b>6. Модул Управление на ресурсите.</b> Представява модул за набиране и подбор на квалифициран персонал.</p> <p><b>7. Модул Справки и анализи.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Timeline функционалност с milestones по проекта, анонсиране на съобщения в работното пространство, видими за потребителите. Отчитане на изработеното време от служителите по задачи Времето се отчита</li> </ul>	<p><b>Моля, опишете дали</b></p>	
---	----------------------------------	--

<p>регулярно предварително дефиниран времеви период.</p> <p><b>Допълнителни технически и функционални характеристики, подлежащи на оценка:</b></p> <p><i>* Допълнителните технически и функционални характеристики са предмет на оценка и нямат задължителен характер. Офертата на кандидат, предложил ИКТ базиран софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM) без наличие на допълнителните параметри не може да бъде отхвърлена на това основание. Ако кандидата не е предложил един или повече от един елемент от допълнително техническо изискване, то неговата цялост ще се счита, че не е предложена и следователно, кандидата ще получи 0 /нула точки/ за съответното допълнително техническо изискване.</i></p> <p><b>1. Модул (Site Widgets) Отдалечена интеграция в уебсайтове:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Автоматизирана потребителска регистрация</li> <li>✓ Списъци на подкрепяните благотворителни каузи</li> <li>✓ Списъци на партньорите, участващи в лоялната програма</li> <li>✓ Потребителска регистрация и заявление за издаване на физическа лоялна карта (в момента има само един формуляр за принтиране)</li> <li>✓ Потребителски помощник "стъпка по стъпка" за обясняване на продуктите и услугите и ползите за потребителите</li> <li>✓ Регистрация, сваляне и инсталация на мобилното приложение</li> </ul> <p><b>2. Модул мобилно приложение</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Брандиране с корпоративната идентичност на компанията;</li> <li>✓ Потребителски параметри, статистики, ниво в йерархията на препоръчителство;</li> <li>✓ Последна транзакция;</li> <li>✓ Последна консумация (в цялата система);</li> <li>✓ Последна благотворителна активност (в цялата система);</li> </ul>	<p><b>разработеният базиран на ИКТ базиран софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM) има наличните от изброените технически и функционални характеристики</b></p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Автоматизиран, криптиран достъп (вход) в потребителския профил;</li> <li>✓ Функционалност - "Покани приятел";</li> <li>✓ Функционалност - "Push Notifications" съобщения на телефона;</li> <li>✓ Мобилното приложение е предвидено да може напълно да замени физическите лоялни карти;</li> <li>✓ QR и Bar кодове и/или съвместим еквивалент, могат да бъдат изобразявани за сканиране директно от телефона;</li> </ul> <p>3. Мулти-сървърна конфигурация на работа за балансиране на натоварването;</p> <p>4. Поддръжка на модерен – Open Source базиран MVC ориентиран PHP Framework и/или съвместим еквивалент;</p> <p>5. Към Модул интеграция с хостинг система. Пълна интеграция със хостинг системата ZHS- Panel – на ниво административен интерфейс, възможност за прехвърляне на данни on-demand на даден потребител от хостинг платформата в CRM системата;</p> <p>6. Мултиезична CRM система, разработена на PHP и базирана на MySQL сървър с поддръжка за смяна на базата данни на друг продукт при нужда и/или съвместим еквивалент:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Мултиезичност – системата трябва да поддържа Български и Английски език, но да има възможност за добавяне на превод от страна на клиента и на допълнителни езици.</li> <li>✓ Централизирана база данни за съхранение на потребителските данни, настройки и предпочитания и навици на потребление – поддръжка на MySQL и други драйвери на бази данни.</li> <li>✓ Системата трябва да бъде разработена на PHP на MVC базиран</li> </ul>		
---	--	--

<p>Framework, който да дава възможност за бързо разработване на допълнителни функционалности в стандартизиран вид от екипи от специалисти, които да могат да работят едновременно по проекта.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Фреймуъркът трябва да поддържа паралелизъм в изпълнението на задачите.</li> </ul> <p>7. Логическо разделение на функционалността: Софтуерната система трябва да предоставя набор от полезни инструменти, които целят да подпомогнат и оптимизират работата на три ключови нива.</p> <p><b>Ниво 1. Корпоративно-административно ниво,</b> да има на разположение богат набор от инструменти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Администриране на CRM-а</li> <li>✓ Статистически анализи, справки и статистики</li> <li>✓ Създаване на бизнес коалиции, които да добавят стойност за клиента и да реализират конкурентно предимство на пред други доставчици, с което да спечелят лоялността на клиентите</li> <li>✓ Подобрена форма на презентирание в интернет на услугите и предимствата на компанията</li> <li>✓ Формиране на социално-отговорно корпоративно поведение</li> <li>✓ Поддръжка на благотворителни дейности и създаване на дарителски каузи</li> <li>✓ Администриране на иновативни маркетингови кампании свързани със он- и оф-лайн социални мрежи и начини на общуване</li> <li>✓ Анализ на резултатите от провежданите маркетингови кампании</li> </ul> <p><b>Ниво 2. Брокери-сътрудници и бизнес партньори,</b> да включва функционалност за:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Покани, набиране и регистрация на нови клиенти</li> <li>✓ Обслужване на съществуващите клиенти</li> <li>✓ Инструменти за комуникация на</li> </ul>		
--	--	--

<p>маркетингови послания, нови продукти, услуги и пазарни предимства, които биха заинтересували съществуващите и биха привлекли нови клиенти. (имейл, СМС, социални мрежи, ПР кампании, директен контакт)</p> <p><b>Ниво 3. Потребителско ниво</b> – то е неделима част от предходните две и представлява първата линия в грижата за клиента и неговото удобство. Това ниво трябва да предоставя на клиентите следното:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Интуитивни инструменти за всекидневна употреба, които улесняват и мотивират клиента да използва услугите и продуктите на компанията, реализирайки ефективна лоялност.</li> <li>✓ Недостижимо пазарно предимство в получаването на отстъпки и бонуси от бизнес групата.</li> <li>✓ Електронен заместител на пластмасовите лоялни карти.</li> <li>✓ Потребителски профил за проследяване на собствената активност и консумация.</li> <li>✓ Канал за информирание за предстоящи промоции, събития, отстъпки и др.</li> <li>✓ Канал за комуникация с компанията и поддръжка на клиентите.</li> <li>✓ Инструменти за участие и подкрепа на благотворителните каузи издигнати от компанията.</li> </ul>		
<p>Изисквания към гаранционната и извънгаранционната поддръжка (ако е приложимо):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Гаранционният срок на „ИКТ базиран софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти - CRM“</b></li> <li>➤ <b>Срок/време за отстраняване на повреда на място/в часове/</b></li> </ul> <p><b>Забележка:</b> Минимално време за отстраняване на повредата на място – 1 час.</p>		

<p>Максимално време за отстраняване на повредата на място – 6 часа.</p> <p>Забележка: Участниците не могат да предлагат срок/време за отстраняване на повреда на място под 1/един/ час и над 6/шест/ часа. Предложения, попадащи извън посочения диапазон, ще се смятат за нереалистични и няма да бъдат разглеждани.</p>		
<p>Изисквания към документацията, съпровождаща изпълнението на предмета на процедурата (ако е приложимо):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>доставката на ИКТ базиран софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM)</b> следва да е съпроводена със съответната документация съгласно изискванията на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“ – приемо-предавателни протоколи, гаранционни карти и технически паспорти.</li> </ul>		
<p>Изисквания към правата на собственост и правата на ползване на интелектуални продукти (ако е приложимо).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Авторските права за по-нататъшно развитие, разработка, разпространение, съблицензиране и продажба, целият source code на ИКТ базиран софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM) се прехвърлят на възложителя ЗЕТА ХОСТИНГ СОЛЮШЪНС ООД .</li> </ul>		
<p>Изисквания за обучение на персонала на бенефициента за експлоатация :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Обучението на персонала на бенефициента е за сметка на изпълнителя;</b></li> </ul>		
<p>Подпомагащи дейности и условия от бенефициента (ако е приложимо).</p> <p><b>Не е приложимо</b></p>		
<p>Други: не е приложимо</p>		

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 ДОСТАВКАТА

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) ----- 8

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност 2014-2020г“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи ЗЕТА ХОСТИНГ СОЛЮШЪНС ООД и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган



**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	Придобиване и въвеждане на ИКТ базиран софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти - CRM	1 бр.		

За изпълнение предмета на процедурата в съответствие с условията на настоящата процедура, общата цена<sup>1</sup> 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 цена на офертата. В случай че бъде открито такова несъответствие, ще бъдем задължени да приведем общата цена в съответствие с единичната 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:

1. Декларация с посочване на ЕИК/ Удостоверение за актуално състояние, а когато е физическо лице - документ за самоличност;
2. Декларация по чл. 12, ал. 1, т. 1 от ПМС № 160/01.07.2016 г.
3. 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.
4. 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“;

<sup>1</sup> Не се посочва при извършване на периодични доставки.

5. Доказателства за икономическо и финансово състояние (ако такива се изискват);
- 5.1. Копия от 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”)
6. Доказателства за технически възможности и/или квалификация (ако такива се изискват);
- 6.1. Списък на основните доставки, с предмет сходен с настоящата процедура, изпълнени за последните три години, преди 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 предоставения софтуер или хардуер или софтуерни системи или информационни системи или еквивалент, време на изпълнение).  
Под „доставки с предмет, сходен на настоящата процедура“ ще се считат доставка на софтуер или хардуер или интернет сайтове или софтуерни продукти или мрежи или еквивалент.
- 6.2. Референции за добро изпълнение от поне 2/двама/ клиента от списъка по т.1., заверени копия с подпис печат и изрази „Вярно с оригинал“.
- 6.3. Валиден сертификат за:
  - управление на качеството ISO 9001 или еквивалент с обхват сходен с настоящата процедура;

Изискването се доказва с представяне на заверено от кандидата копие с подпис и изрази „Вярно с оригинала” на сертификата.

Под „обхват, сходен на настоящата процедура, ще се счита: доставка или поддръжка на софтуер или хардуер или софтуерни продукти или инсталиране и поддръжка на продукти на информационните технологии или интернет сайтове или еквивалент”.

- 6.4. Декларация – списък на експертите, които участникът ще осигури за изпълнение на поръчката. За доказване на допълнителната професионалната квалификация(сертификати) на експертите се представят: копия на сертификати за придобита квалификация или еквивалент. За доказване на специфичният/професионален опит се прилага референция от работодател или други документи или еквивалент.
7. 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);
8. 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);
9. 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)