

ВЪЗЛОЖИТЕЛ: ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО

ИЗПЪЛНИТЕЛ: „МИБМ ЕКСПРЕС” ООД, гр. София

ПРЕДМЕТ: Предоставяне на пощенски услуги за нуждите на Община Велико Търново, и включените към нея кметства и кметски наместничества, по обособени позиции:

Позиция 2: Куриерски услуги.

ДОГОВОР

На основание чл. 101е, ал.1 от ЗОП във връзка с чл. 14, ал. 4, т. 2 от ЗОП

Днес 15.02.2016 г. в град Велико Търново, между:

1. ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО, наричана по-долу **”ВЪЗЛОЖИТЕЛ”**, с адрес: град Велико Търново, пл. “Майка България”, № 2, с БУЛСТАТ: 000133634, представлявана от инж. ДАНИЕЛ ПАНОВ – Кмет на Общината, от една страна,

и

2. „МИБМ ЕКСПРЕС” ООД, гр. София, наричано по-долу **“ИЗПЪЛНИТЕЛ”**, със седалище и адрес: гр. София, ул. ”Струма” № 3Б, тел: 02/805 17 15, 02/805 17 16, факс: 02/805 17 17, e-mail: elica.borisova@mbm-bg.com, с ЕИК: 131394882, представлявано от Павел Петров – управител, от друга страна,

СЕ СКЛЮЧИ ТОЗИ ДОГОВОР ЗА СЛЕДНОТО:

I. ПРЕДМЕТ, ЦЕНИ И СРОК ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДОГОВОРА

Чл.1(1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ приема да извърши услуга по: предоставяне на пощенски услуги за нуждите на Община Велико Търново, и включените към нея кметства и кметски наместничества, а именно: **извършване на куриерски услуги.**

(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да извърши възложената услуга с обем и характеристики, и срещу възнаграждение, съгласно представената от него оферта, неразделна част от този договор, като ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ заплаща за услугите, съгласно предложените от участника цени. Услугата ще се извършва на територията на Република България и в чужбина.

(3) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ изготвя справки за извършените услуги с обозначаване на вида услуга и количества, дати на изпълнение и дължими възнаграждения. Същите се подписват от представител на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и представител на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. Справката съдържа информация и за статус на доставяне /доставен/недоставен; причини; дата/, както и приспадане на отстъпки от цената, ако има такива с обозначаване на тяхната стойност.

(4) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ заплаща услугите по цени, съгласно представената оферта, както следва: **Цена за вътрешна куриерска пратка, взета от адреса на подателя с тегло до 250 г. между различни населени места: 2,99 /два лева и деветдесет и девет стотинки/ лева без ДДС, а с ДДС 20 % - 3,59 /три лева и петдесет и девет стотинки/ лева.**

ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ ще заплаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ извършените услуги ежемесечно, в срок от **30 /тридесет/ дни**, след одобряване на фактурата и двустранно подписана справка за реално

Предоставяне на пощенски услуги за нуждите на Община Велико Търново, и включените към нея кметства и кметски наместничества, по обособени позиции:

Позиция 2: Куриерски услуги.

извършените услуги през месеца, от представител на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и представител на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ. Фактурирането се извършва по данни на съответния разпоредител с бюджет, от който ще се извършва плащането - Приложение към настоящия договор.

- Отстъпки от цените на предлаганите услуги:

За подадено еднократно количество пратки: **29 %**

За подадено месечно количество пратки: **29 %**

За подадена групова пратка, съдържащи единични пратки, от един подател, адресирани до един и същи получател: **29 %**

(5) Възложителят дължи плащане само на действително извършени услуги, приети с подписване на справка за реализиране на услугата с посочване на конкретни количества и видове услуги.

(6) При всяка нормативно определена промяна на цените Изпълнителят се задължава да уведоми писмено Възложителя, както и за нормативно утвърдени отстъпки от цените на услугите.

Чл.2(1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ следва да извърши възложената работа на свой риск със свои ресурси и персонал.

(2) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не дължи заплащане за извършени работи по изпълнение на услугата, ако са в следствие на:

1. Несъгласувано с ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ отклонение от техническата документация, от договора, от указанията на представителите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, от приетата оферта.

2. Нарушаване на законодателството във връзка с извършваната дейност;

(3) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не дължи заплащане за работи, неприети с подписване на справка за тяхното извършване, както и при констатиране на некачествено извършена услуга.

Чл.3(1) Договорът се сключва за срок **от 1/една/ година**, считано от датата на подписването му. Ако преди изтичане на този срок бъде достигната сумата **на прага по чл. 14, ал. 4, т.2 от ЗОП – 66 000.00 /шестдесет и шест хиляди/ лева без ДДС /заедно с други договори с аналогичен предмет /**, договорът се прекратява предсрочно.

(2) Условието и сроковете за извършването на отделните видове услуги, както и начините на подаване на заявка се определят от Общите условия на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, които са неразделна част от настоящия договор.

II. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Чл.4(1) Да подсури средства за разплащане на извършената услуга по договора, съгласно условията в него и да плати на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, съгласно постигнатите договорености.

(2) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да ползва предложените от Изпълнителя отстъпки от цените на услугата, която ползва.

Чл.5 Възложителят е длъжен:

1. чрез свой представител да участва при подписване на справка за изпълнението на възложеното с този договор или на други документи или информация, поискана от него за отчитане на изпълнението;

2. при точно, пълно и качествено изпълнение да заплати на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ уговореното плащане.

Чл.6(1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право по всяко време да иска, в определен от него срок, отчетна информация за реализация на работите от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и да следи за спазването техническите изисквания от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

(2) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право по всяко време да проверява извършването на работата. Да извършва цялостен и текущ контрол.

(3) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ или негов представител има право да дава задължителни писмени указания на изпълнителя относно справките за отчитане на дейността, тяхната форма, съдържание и т.н. Задължителни за ИЗПЪЛНИТЕЛЯ са всички указания на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ или на негов представител относно формата и начина за водене на отчетност на изпълнението.

III. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл.7(1) Изпълнителят дължи да извърши дейностите, съгласно изискванията на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, при спазване действащото в страната законодателство и приетите предложения от офертата и предложените от него общи условия, неразделна част от настоящият договор.

(2) Изпълнителя се задължава да опазва в тайна информацията, станала му известна при и повод изпълнението на договора. Изпълнител няма право да разкрива на трети лица предоставената информация. При неизпълнение на задължения за опазване на поверителност на предоставената информация, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ има всички права, съгласно договора срещу ИЗПЪЛНИТЕЛЯ като неизправна страна.

(3) Изпълнителя се задължава да:

- опазва тайната на кореспонденцията;
- изпълнява изискванията за пощенската сигурност;
- оказват съдействие при осъществяване на пощенски услуги при обстоятелствата по чл. 12 от Закона за пощенските услуги.;
- спазва изискванията за защита на класифицираната информация;
- спазва изискванията за защита на личните данни;
- създава условия за осъществяване на наблюдение и контрол върху пощенските услуги от компетентните органи на Министерството на вътрешните работи и Държавна агенция "Национална сигурност" и доставя, монтира, въвежда в експлоатация и поддържа за своя сметка необходимите за дейността му технически устройства и софтуер и при необходимост осигурява ползването им по възмезден начин от други пощенски оператори или ползва при необходимост по възмезден начин такива ресурси на други пощенски оператори;
- съгласува с компетентните органи изискванията за необходимите технически устройства и софтуер в съответствие с наредбата по чл. 14, ал. 2 от Закона за пощенските услуги;
- спазва изискванията за опазване на околната среда, живота и здравето на хората;
- разработи или да има разработени процедури за приемане и обработка на рекламациите и за изплащане на обезщетения, които включват и ред за решаване на спорове с потребителите
- да не разпространява данните и информацията, станали му известни във връзка и по повод извършването на възложените му услуги;
- ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен да връща известията за доставяне/говарителниците на възложителя **не по-късно от 5 /пет/ работни дни** от датата на връчване на препоръчаната пратка, удостоверено със съответния документ.

- ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен да доставя пратките във всички населени места на територията на Община Велико Търново в срок; да ги доставя ежедневно или по график с цел да не се допуска струпване на пратки/кореспонденция от няколко дни.
- в населените места, в които има общински служби/институции, пратката/кореспонденцията следва да се доставя лично на съответния получател /кмет или секретар/, срещу подпис.
- ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен да поставя печат и дата на товарителницата. Да се отбелязва датата на връщане в куриерската служба или в съответното кметство, както и причината, поради която пратката не е доставена.
- да представя на Възложителя справка за всеки месец на действие на договора, включваща всички извършени за съответния месец услуги, дължимите възнаграждения.
- изпълнява други задължения, предвидени в действащото законодателство и свързани с възложеното.

Чл.8(1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да предоставя информация за хода на работата и стадият на изпълнението при поискване от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ.

(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен да води отчетност и представя информация, съгласно указанията на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

(3) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да представя на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ справка за всеки месец на действие от договора, включваща всички извършени за съответния месец услуги, дължимите възнаграждения.

(4) Ако отчетността за дължимите от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ плащания не е съгласно изискванията и задължителните указания на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ или на негов представител, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да откаже заплащането им или да заплати по- малко.

(5) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава за изтеклия месец да изготвя количествено-стойностна сметка и да издава фактура за извършените от него услуги през месеца. Количествено-стойностните сметки/справки съдържат информация за вида и количеството на пощенските пратки/услуги и друга информация.

(6) Ако ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не изпълнява задълженията си за отчитане на изпълнението или отчитането на изпълнението не е съгласно указанията на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ или негов представител, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да развали или прекрати договора.

(7) В случая по предходната алинея ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ няма право на заплащане по изпълнението на работите, които съгласно справките не са приети от представителите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

Чл.9(1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен да организира изпълнението при посочените в документацията условия и съгласно предложените от него общи условия.

(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен да има възможност да доставя пратките във всички населени места на територията на Община В. Търново-ежедневно или по график, и в кметствата - лично на съответните лица /кмет или секретар/, срещу подпис.

Чл.10 ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен да изпълнява услугата, съгласно приетото офертно предложение, като предприема всички необходими мерки за запазване на пратката в количествено и качествено отношение от момента на приемането ѝ до момента на предаването ѝ.

Чл.11(1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен да участва и съдейства за съставяне и подписване на справките по договора.

(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен да запази пратката в количествено и качествено отношение от момента на прием. ѝ до момента на предаването ѝ.

Предоставяне на пощенски услуги за нуждите на Община Велико Търново, и включените към нея кметства и кметски наместничества, по обособени позиции:

Позиция 2: Куриерски услуги.

Чл.12(1) Разпорежданията на представителите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ са задължителни за ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да извършва услугата качествено и в сроковете, съгласно офертата.

Чл.13 Невъзложени от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ услуги не подлежат на заплащане.

Чл.14(1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен да изпълни поръчката с грижата на добър търговец и в защита интересите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. По време на изпълнението на този договор ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен да спазва всички нормативни документи, касаещи изпълнението.

(2) При неизпълнение на задълженията по този договор или произтичащи от закона, както и при неточно изпълнение, поради причини за които някоя от страните отговаря, неизправната страна носи отговорност съобразно чл. 79 - 98 от Закона за задълженията и договорите.

(3) В случай на забавяне или неточно изпълнение на услугите, предмет на този договор ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ дължи обезщетение на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ при условията и реда, предвидени в ЗПУ и/или други действащи към момента на изпълнението нормативни актове и/ или общи условия.

Чл.15 ИЗПЪЛНИТЕЛЯ е длъжен да уведоми своевременно ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението на този договор.

Чл.16(1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ носи отговорност пред ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, ако при извършване на работата е допуснал отклонения от изискванията, предвидени в техническата документация, от изисквания, задължителни съгласно нормативни актове или от указанията на представителите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ гарантира, че няма да разпространява на трети лица факти, данни, обстоятелства и друга информация, свързана с предмета на дейност на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и станала му известна по време и във връзка с изпълнението на този договор.

IV. ОТГОВОРНОСТ И САНКЦИИ

Чл.17 ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ носи пълна отговорност за работата и действията на ангажираните от него лица за изпълнение на възложеното.

Чл.18 Ако ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не изпълнява услугата в договорените срокове, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да търси дължимите обезщетения и/или неустойки, съгласно общите условия .

Чл.19(1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да прекрати или развали договора, ако ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ:

1. при извършване на възложените работи се е отклонил съществено от уговореното в този договор;
2. не изпълнява или не е изпълнил задълженията си за съставяне и представяне на справки.
3. при извършване на възложените работи се отклонил от указанията на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.
4. не е изпълнил други задължения по договора.

(2) В случая по предходната алинея ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ няма право на заплащане по изпълнението на работите, които съгласно справките не са приети от представител на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

Чл.20 Некачествено изпълнение на работите от страна на Изпълнителя, липсата на изпълнение или друго неизпълнение по договора се удостоверява с двустранно подписан протокол между страните, а при отказ от страна на Изпълнителя, с констативен протокол /подписан от двама свидетели/ и представител на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

V. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл.21 (1) Настоящият договор може да бъде прекратен:

1. По взаимно съгласие на страните, изразено писмено.

2. При виновно неизпълнение на задълженията на една от страните по договора с писмено предизвестие от изправната до неизправната страна. Неизправната страна, заплаща дължимите поради забавеното или некачествено или друго неизпълнение неустойки в срок и по начин, определен от изправната страна.

3. Едностранно от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, с писмено предизвестие, като заплаща действително извършената работа до момента на прекратяването при условия на доказани действително извършени качествени работи, съгласно указанията на възложителя и договореното с този договор.

4. При изтичане на срока на договора съгласно чл. 3 от същия.

(2) При разваляне или прекратяване на договора по вина на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, същият няма право на заплащане по изпълнението на работите, които съгласно справките не са приети от представителите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

(3) В случай, че ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ прекрати едностранно договора, същият дължи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ неустойка в размер на 10 % от стойността на извършените до момента услуги, доказани със справка/и, подписана/и от представител на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и представител на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

(4) Стойността на обществена поръчка, заедно с други договори с аналогичен предмет, не може да надхвърля прага по чл. 14, ал. 4, т. 2 от ЗОП – 66 000.00 (шестдесет и шест хиляди) лева без ДДС. При достигане на прага ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ упражнява правата си, съгласно договора, за едностранно прекратяване и преди изтичане на срока на договора, без да дължи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ обезщетение.

(5) Едностранно от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, с писмено предизвестие при отнемане на лицензията за дейността или при възникване на други обстоятелства в резултат на които ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ няма право или не може да изпълнява задълженията си по договора.

VI. ДРУГИ УСЛОВИЯ

Чл.23 За всеки спор относно съществуването и действието на сключения договор или във връзка с неговото нарушаване, включително спорове и разногласия относно действителността, тълкуването, прекратяването, изпълнението или неизпълнението му, неуредени в този договор, се прилага българското гражданско и търговско право, като страните уреждат отношенията си чрез споразумение. При непостигане на съгласие спорът се отнася за решаване пред компетентния съд.

Чл.24 Нищожността на някоя от клаузите на договора или на допълнително уговорените условия не води до нищожност на друга клауза или на договора като цяло.

Предоставяне на пощенски услуги за нуждите на Община Велико Търново, и включените към нея кметства и кметски наместничества, по обособени позиции:

Позиция 2: Курьерски услуги.

Този договор се състави в два еднообразни екземпляра, по един за всяка от страните. Неразделна част към настоящият договор е офертата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

ВЪЗЛОЖИТЕЛ:

инж.ДАНИЕЛ ПАНОВ

/Кмет на Община Велико Търново/

ИЗПЪЛНИТЕЛ:

Даниела Данчева
Началник отдел „Бюджет“

Съгласуван с:
Мина Илиева
Секретар на Община В.Търново

Десислава Йонкова
Директор на дирекция „Правна“

Розалия Стефанов
Директор на дирекция „Административно обслужване“

Надя Петрова:
Директор на дирекция ОСОП

Пенка Игнатова
Директор на дирекция ОМДС

Нелина Църва
Директор на дирекция „Култура и туризъм“

Росица Димитрова
Директор дирекция „Социални дейности и здравеопазване“

Благовеста Факирова
Гл. специалист в дирекция СДЗ

Павлинка Калбанова
Гл.счетоводител дирекция ОМЛС

Антония Папазова
Гл. счетоводител дирекция „Култура и туризъм“

Анка Ганева
Гл. счетоводител ЦСУ

ИЗХ. № 16-36/15.01.2016г.

Образец № 2

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Настоящата оферта е подадена от „МиБМ Експрес“ ООД

и подписано от Павел

Петров, ЕГН

в качеството му на Управител

Уважаеми членове на Комисията,

1. Заявяваме, че желаем да участваме в обществена поръчка с предмет: **"Предоставяне на пощенски услуги за нуждите на Община Велико Търново, и включените към нея кметства и кметски наместничества", за обособена позиция 2: Куриерски услуги**

при условията, посочени в публичната покана и приети от нас.

2. Приемаме да се считаме обвързани от предложенията направени с офертата, до изтичане на **2 /два/ месеца**, считано от крайния срок за получаване на офертата.

3. Гарантираме, че сме в състояние да изпълняваме качествено поръчката в пълно съответствие с направените от нас предложения **в срок от 1 година или до достигане на прага по чл. 14, ал. 4, т.2 от ЗОП – 66 000.00 /шестдесет и шест хиляди/ лева без ДДС, заедно с други договори с аналогичен предмет.** Задължаваме се да изпълняваме услугата в съответствие с условията на предложен от Вас договор.

4. Техническо предложение:

„МиБМ Експрес“ ООД е водещ български пощенски оператор, част от групата на Австрийските пощи предоставящ широка гама от пощенски, куриерски и разширени логистични услуги с високо качество и първокласно ниво на обслужване. Фирмата разполага с напълно разгърната собствена мрежа и ресурси и успешно развива и налага на пазара търговската марка *Национална Поща M&BM Express*, която потребителите разпознават с отличното ниво на обслужване, индивидуалния подход и професионализма на служителите си.

Резюме на техническите, административните и човешките ресурси:

- ✓ Над 65 офиса отговарящи на всички утвърдени стандарти с места за достъп, разположени в областните и общински центрове;
- ✓ Над 2 800 души пряко заети в дейността.
- ✓ Собствена национална транспортно-логистична схема, осигуряваща ежедневна връзка и обмяна на пратки между опорните 28 разменно-сортировъчни центрове.
- ✓ ISO 9001:2008 за пълния набор пощенски, куриерски услуги и хибридна поща, обхващаща изцяло наличните звена и офиси в мрежата на МиБМ Експрес ООД.
- ✓ ISO 27001 за управление на въпросите свързани с информационната сигурност.
- ✓ Уникален за българския пазар капацитет за печат на 3.0 млн. страници и автоматично пликуване на 1.8 млн. пратки в денонощие. Разпределен национален капацитет в принтинг центровете на дружеството в София, Варна, В.Търново, Пловдив, позволяващ гъвкаво управление на натовареността и стриктно спазване на сроковете за услугите.
- ✓ Пълна проследяемост и отчетност на пощенските пратки на всеки етап от технологичния процес.

Заличена информация на основание чл.22б, ал.3 от ЗОП във връзка с чл.23 от ЗЗЛД.



- ✓ Национален контактен център 0700 10 100 осигуряващ своевременно съдействие на потребителите.
- ✓ Обезпечаваме обслужването на над 6.5 млн. броя пратки месечно.

Организационната структура на МиБМ Експрес ООД е съобразена с дейностите, обемите и районите, които се обслужват, а конкретно в офис Велико Търново структурата обхваща следните длъжности е:

- Регионален Директор – отговарящ за всички организационни и оперативни дейности, свързани с изпълнението на всички договори и клиенти на територията на областта;
- Заместник регионален Директор – отговарящ изцяло за оперативното изпълнение и контрол над извършваните дейности по разнос и доставка на всички видове пратки, преминаващи през офис Велико Търново, като транзитни и/или отнасящи се за доставка на територията на област Велико Търново;
- Ръководител екип – трима ръководител екипи, които пряко отговарят за дейностите и действията извършвани от куриери и пощальони, свързано с изпълнението на преките им задължения. Те са хората които проверяват на място изпълнението на всички ангажменти и задължения по конкретни договори и/или клиенти, както и проследяват и прецизират спазването на сроковете и връщане на обратна информация към мениджмънта на компанията.;
- Куриери, сортировачи, пощальони и шофьор – куриери – това са длъжностите, които пряко са отговорни за извършването на физическата доставка на всички видове пратки. Начин на работа на тези служители е на принципа на географско райониране, т.е. всеки от тях покрива определен район в градската среда или в извънградски условия, като например общински центрове и/или селата в област Велико Търново. Структурата в област Велико Търново покрива на 100% обслужване на всички населени места в областта.
- Офис координатор (организатори) – тези служители са отговорни за проследяването на целия процес, а именно приемане - завеждане на пратката на конкретен куриер – проследяване на сроковете на доставка и връщане на информацията от куриера – отчитане на доставените и/или недоставените пратки в системата.

Отличителна черта на пощенските услуги в т.ч. куриерски услуги предоставяни от „МиБМ Експрес“ ООД е индивидуалното маркиране на пратката с баркод. Подходът ни е уникален с това, че се прилага за всички видове пощенски пратки/услуги. Регистрирането на баркода в специализирания пощенски софтуер предоставя възможност за текуща идентификация на пратката на всеки от технологичните етапи на извършване на услугата. По този начин се позволява оперативно предоставяне на различни по вид справки и разрези във връзка с ползваните услуги по заявители, разходни центрове и др.

Във връзка с горното, всяка приета пощенска пратка – било то адрес на подател или в наш офис - се регистрира в информационната система на оператора, чрез индивидуален баркод, който е със структура, зависеща от вида на заявената пощенска услуга. Пратките от обхвата неуниверсалните пощенски услуги в т.ч. куриерски пратки се клеймоват в деня на приемане в наш офис. В случай, че подателят има сключен договор пратки се приемат с ежедневен опис (приемо-предавателен протокол по образец), който аналогично се клеймова, след съответната проверка и валидиране на съответствието описани-приети пратки. Пратките се получават грижливо опаковани и запечатани, без да е нарушена тяхната цялост, вкл. измачкани, изцапани и др., и с надписани върху плика адрес за доставка и лице за получаване. Датата на клеймото на ежедневния опис отговаря на датата на прием на пратките като клеймования опис се връща на съответния възложител-подател своевременно, след приключване на

[Заличена информация на основание чл.22б, ал.3 от ЗОП във връзка с чл.23 от ЗЗЛД.](#)

регистрацията на пратката за всеки баркод в софтуерната система се съдържа запис за подател, вид услуга, включително допълнителни услуги, тегло на пратката и получател (за пратки доставяни срещу подпис; за пратки доставяни до пощенска кутия се води запис за направлението по местодоставяне). Обработката в приемащ офис завършва с подготовка на съответната ежедневна експедиция по местоназначение. Наличините ресурси и организация в опорните 28 РСЦ (Разменно - Сортировъчни Центрове) позволява приемът на пратки да приключва в срок така, че получените през работно време в съответния ден пратки физически да се експедират по местоназначение в същия ден чрез ежедневната национална транспортно-логистична схема. Важно е да се отбележи, че насочването по направление на изходящата експедиция се контролира като както с помощта на програмните средства (пример: липсващ пощенски код и др.), така и чрез физическа проверка от страна на отговорните служби. Последното минимизира потенциалните грешки от насочване, а оттам елиминира евентуално забавяне при изпълнение на услугата, в резултат на неясни, недостатъчни адреси или непълна адресна информация. Всички последващи обработки на пратката до завършване на услугата, а именно транзитно движение между основните разменно-сортировъчни центрове, пренасочване и прием в офис по местодоставяне прием, зачисляване на обслужващ екип/куриер, доставка на получател и/или връщане към получател (в случай на недоставена пратка с обозначаване на съответните причини или на известие за доставяне/обратна разписка за доставени пратки) се извършват на база на съответния баркод.

След транспортиране на пратките до съответния РСЦ по местоназначение започва процес за подготовка на доставката. Процесът включва преглед и валидиране на входящата за деня в РСЦ поща от всички направления, сортиране по направления о основни транспортни трактове, обслужвани от съответния РСЦ и последващо, второ ниво на сортиране в рамките на конкретното направление по местодоставяне (населено място) и район на куриер/пощальон. Допълнително, входящите за РСЦ пратки от обхвата на неуниверсалната пощенска услуга се клеймоват. Описаните дейности се извършват от съответните служби по строго определни графици и с параметри така, че да се гарантира прецизно и навременно насочване на пратката към обслужващ куриер/пощальон. Последващ етап в технологичната обработка е валидиране на така сортираната поща и от страна на обслужващ куриер/пощальон, което допълнително елиминира възможни грешки в насочването вътре в РСЦ, а оттам и потенциално забавяне в доставката, в резултат на неясно адресиране, което като такова би могло евентуално да не се идентифицира на предходните етапи на обработка. Процесът в РСЦ или обработващ офис приключва, чрез зачисляване на съответните пратки за доставка на куриера/пощальона. Важна особеност е, че зачисляването е персонално, с протокол, съдържащ пълен запис за съответните пратки – подател, адрес на доставка или направление/брой за обикновени, услуги (препоръка, известие за доставяне, обявена стойност и др.). Отчитането на протоколите т.е. на извършената работата на обслужващ куриер/пощальон се контролира ежедневно, което също така е свързано с проследяване коректността и срока за извършване на отделните пощенски услуги.

Краен резултат от описаните процеси и дейности, е окончателния запис за приключване на услугата, които според ситуацията може да бъде връщане на недоставена пратка или известие за доставяне за доставена пратка на изпращача. Въпросният окончателен запис се извършва чрез приемо-предавателен протокол с подробна информация за съответните недоставени или ИД на доставени пратки. Всички стъпки от технологичния процес, след приключване в съответните срокове за извършването им задължително, се отразяват в информационната система на оператора, а съответните записи по доставката се архивират в национален архив, към Дирекция „Пощенска сигурност и Архив“ на „МИБМ Експрес“. Изброеното до тук позволява статуса на пратки, обслужвани от дружеството да се проследява при условие, че подателят е предоставил съответния баркод така, че операторът

Заличена информация на основание чл.22б, ал.3 от ЗОП във връзка с чл.23 от ЗЗЛД.

еднозначно да идентифицира пратката, извърши последваща проверка и предостави обратна връзка на заявителя.

Отчитане на доставките. Връщане на документи за доставка. Контрол

Описва се редът за отчитане на доставката, връщането на документите за извършена доставка и на недоставените пратки и осъществяване на краен контрол.

1.Общи положения:

1.1. Доставките се отчитат в информационната система от офис-организатора на офиса Доставчик.

1.2. Документите за доставката се връщат на Подателя в случаите, когато, клиентът е с договор, в който е уговорено връщане на документите за доставка.

1.3. Недоставените пратки се връщат на Подателя винаги, освен в случаите, когато е уговорено друго.

1.4. Контрол за навременното отчитане на пратките срещу подпис се извършва и от Национален контактен център.

2. Отчитане на доставката:

2.1. Отговорни за отчитането на доставката са куриер, офис-организатор, контактното лице/ отговорник по договор, Директор Логистика, Ръководител Офис.

2.2. Офис организаторът на офиса извършващ доставката, отчита доставката на база предоставените от куриера документи - Протокол за предадени пратки на куриер, Товарителница, като:

2.2.1. Вписва датата на връщане на протокола в Дневника на предадените протоколи и се подписва за проверил.

2.2.2. Проверява дали документите са попълнени коректно: за пратки срещу подпис – име и фамилия на Получател, дата и час на доставка и име/номер на куриер, извършил доставката; за пратки до ПК - брой доставени, брой недоставени пратки и причина за недоставяне.

Отличителна черта на услуги предоставяни от „МиБМ Експрес“ ООД е индивидуалното маркиране на пратката с баркод. Подходът ни е уникален с това, че се прилага за всички видове пощенски пратки/услуги. Регистрирането на баркода в специализирания пощенски софтуер предоставя възможност за текуща идентификация на пратката на всеки от технологичните етапи на извършване на услугата. По този начин се позволява оперативно предоставяне на различни по вид справки и разрези във връзка с ползваните услуги по заявители, разходни центрове и др.

2.2.3. Отчита доставката на пратките в СУК - модул Отчитане на протоколи за разнос или Частично отчетен протокол за разнос.

3. Връщане на документите за доставка и недоставените пратки:

3.1. На недоставените пратки, куриерът отбелязва причината върху печат с причини за недоставяне на гърба на пратките. Офис – организаторът валидира отбелязаната причина за недоставяне и се подписва, с което удостоверява невалидността му.

3.2. Товарителници и недоставените пратки се разпределят по офиси, обслужващи Подателите и се опаковат в плик.

3.3. Предаването им за съответния офис се регистрира в СУК в модул Прехвърляне на пратки, като се маркира „Офис -> На път“.

3.4. Генерираният от системата протокол се разпечатва и се поставя върху плика.

3.5. Документите за доставка се предават заедно с останалите пратки за транспортиране до съответния офис.

3.6. Получаването им в офиса, обслужващ Подателя се регистрира в СУК в модул Прехвърляне на пратки, като се маркира „Пратки на път -> Приемане на пратки“.

3.7. Офис-организаторът на офиса, обслужващ Подателя разпределя документите за доставка и недоставените пратки, предназначени за връщане, по клиент Изпращач.

3.8. За съхранение в офиса, обслужващ Подателя остава един екземпляр от подписаната от Получателя товарителница. Ако е наличен само един екземпляр от

[Заличена информация на основание чл.22б, ал.3 от ЗОП във връзка с чл.23 от ЗЗЛД.](#)

товарителницата, предназначена за връщане на Подателя се прави копие, което остава за съхранение в офиса.

3.9. Връщането на документите за доставка и недоставените пратки на Подателя се регистрира в СУК в модул Протокол за предаване на върнати пратки/товарителници.

3.10. Протоколът се разпечатва в два екземпляра и се предава заедно с документите за доставка и недоставените пратки на куриер за връщане на Подателя.

3.11. При предаване на документите за доставка и недоставените пратки от куриера на Подателя, протоколът се подписва от двете страни (предал и приел). Единият екземпляр остава при Подателя, а другият се връща за съхранение в офиса.

3.12. За връщане на обратни документи се създава товарителница – при предаването им се изисква подпис от Подателя - единият екземпляр остава за Подателя, а другият се връща в офиса за съхранение.

4. Контрол

4.1. Пратки с доставка срещу подпис задължително се проследяват за спазване на срока за доставка и срок за отчет. Контрол върху отчета на пратки срещу подпис се извършва от – Направление Управление и контрол на проекти, Дирекция Пощенска и търговска дейности, Бизнес развитие и Национален контактен център;

4.2. Контрол върху доставката и отчета на пратки срещу подпис, Национален контактен център осъществява, използвайки Справка за недоставени пратки към дата:

4.2.1. Проверката се извършва всеки работен ден до 12 часа - справка за неотчетените в срок пратки (товарителници) се изпраща до всички офиси;

4.2.2. До 17 часа всичко маркирано за деня трябва да бъде отчетено. В случай, че има обективни причини, поради които не може да бъде спазен срокът, трябва да бъде уведомен Национален контактен център;

4.2.3. В периода 17:00 – 17:45 часа Регионални Директори/Областни ръководители/ Директор Логистика, трябва да предоставят на Национален контактен център писмени обяснения за неотчетените в срок пратки (ако има такива);

- В края на работния ден Национален контактен център предоставя на Управителя справка за неотчетените в срок пратки.

- Контрол върху доставката и отчета на пратки, Направление управление и контрол на проекти осъществява, използвайки Справка в СУК за недоставените пратки от този вид:

- Проверката се извършва веднъж седмично – справката за неотчетените в срок пратки се изпраща до всички офиси и Регионални/Областни директори;

- Периодът, за който се прави проверката, е в зависимост от показаните резултати за миналите периоди;

- В случай, че се установи системно неотчитане на пратки от даден офис, се иска подробен отчет за всички неотчетени пратки;

- Всяка седмица справката, в обобщен вид, се предоставя на Управителя.

4. Правила за обслужване доставка на пратки срещу подпис на получателите

Доставката на пратки срещу подпис на получателите на територията на цялата страна и/или се извършва при съблюдаване на долу описаните правила.

1. Разнос срещу подпис

При условията на този процес, услугата **“доставка на пратка срещу подпис на получателя”** означава доставка на пратката срещу подпис на посочения получател. По смисъла на този договор, страните се съгласяват и приемат други възможности за доставка на пратките, съобразно реда на изброяването им по-долу:

На домашен адрес

- ✓ получател;

[Заличена информация на основание чл.22б, ал.3 от ЗОП във връзка с чл.23 от ЗЗЛД.](#)

- ✓ друг пълнолетен член на домакинството, наличен в момента на доставка на пратката, като за целта в товарителницата се указва име и родствена връзка на лицето, приело пратката;

На служебен/бизнес адреса

- ✓ получател;
- ✓ служител на охрана, наличен в момента на доставка на пратката, като за целта в товарителницата се указва име и длъжност на лицето, приело пратката;
- ✓ служител на рецепция, наличен в момента на доставка на пратката, като за целта в товарителницата се указва име и длъжност на лицето, приело пратката;
- ✓ служител в деловодство, наличен в момента на доставка на пратката, като за целта в товарителницата се указва име и длъжност на лицето приело пратката;

МиБМ Експрес извършва посещение на адреса на получателя за доставка на пратката. При това, в случай, че получателят отсъства, МиБМ Експрес поставя стикер-известие за извършено посещение. В случай, че получателят върне обаждане и потърси пратката си, МиБМ Експрес уговаря нов ден и час и извършва повторна доставка на пратката на адреса на получателя съобразно установените срокове. В случай, че пратката не бъде потърсена от получателя в срок, същата се отчита като недоставена окончателно.

Особени случаи на доставка и възможни причини за недоставяне при разнос – срещу подпис могат да бъдат още:

- където има причина **Няма такова лице/фирма**, но адреса за кореспонденция е точен и реално съществуващ - пратката не се доставя и се връща като недоставена по съответна причина;
- **Няма адрес** - липсва адрес за кореспонденция (върху плика е записано само име на получателя, населено място и пощенски код на населеното място) – пратката не се доставя, освен, ако не е село, в което няма улици на улиците не са присвоени административни адреси - пратката не се доставя и се връща като недоставена по съответна причина;
- където има **Непълн адрес** - върху пратката няма изписан само номера на апартамента - пратката не се доставя и се връща като недоставена по съответна причина;
- **При Грешен адрес**

посоченият адрес за кореспонденция е грешен (напр. в адреса за кореспонденция е посочено име на улица, но реално на адреса няма улица с такова име – пратката не се доставя и се връща като недоставена по съответна причина;

или

в посочения вход няма номер на апартамента, съответстващ на посочения върху плика – пратката се поставя на видно място

или

в дадения блок няма вход съответстващ на посочения върху плика – пратката не се доставя

- където има причина **Сменен адрес на получателя** - пратката не се доставя и се връща като недоставена по съответна причина;
- **Незастроен парцел** - на посочения адрес за кореспонденция има празен парцел. Например все още не е стартирано изграждането на нова сграда или съборена стара сграда или е имало временна постройка - павилион, фургон и други от този тип – пратката не се доставя и се връща като недоставена по съответна причина;

Заличена информация на основание чл.226, ал.3 от ЗОП във връзка с чл.23 от ЗЗЛД.

➤ **Сградата е в строеж/ремонт**

сградата е в процес на строеж и/или ремонт (напр. недостроена или новострояща се сграда, която все още е необитаема и в която все още няма поставени пощенски кутии) – пратката се доставя на видно място;

или

ако сградата е в строеж, но липсват само ПК – пратката се доставя на видно място;

или

ако строежът на сградата не е завършен – пратката се предава на охраната на обекта или ръководителя на строежа. В случай, че такива липсват, пратка се връща като недоставена по съответна причина.

- където има **Отказ за получаване**, но адреса за кореспонденция е точен и реално съществуващ - пратката не се доставя и се връща като недоставена по съответна причина;

Физическо връщане на недоставените пратки. Процесът по връщане на недоставените пратки се извършва по следните правила:

1. МиБМ Експрес изпраща на предварително съгласувани електронните адреси, протокол по Образец съдържащ информация за всички недоставени пратки, подготвени за връщане;
2. Представителите на МиБМ Експрес връщат недоставените пратки описани в протокола по т.1.

5. Приемане, разглеждане, решаване и отговор по рекламации от клиенти. Структура и управление на процеса. Коригиращи и Превантивни действия.

В случаи на рекламации от страна на клиенти постъпили след изтичане на сроковете за разнос, страните полагат усилия за решаване на възникналите спорове.

За отговорно управление на процеса по разглеждане и решаване на рекламации от клиентите и с оглед на предприемане на следващи коригиращи и превантивни действия, МиБМ Експрес е създал, структурирал и автоматизирал вътрешен процес за обслужване на постъпили рекламации, както на национално, така и на регионално ниво. Като част от процеса, компанията разполага и със специализиран софтуер за изследване, анализиране и управление на процеса свързан с качеството на предоставяните услуги и като част от това на рекламации от клиенти. Разполагаме с клиентска база данни, в която се съхраняват клиентски досиета за история, развитие и предприети коригиращи и превантивни действия във връзка с постъпили рекламации за всеки един краен клиент на Възложителя по отделно.

В структурата на компанията са налични и специализирани звена отговорни за своевременно проследяване и анализ на качеството на предоставяните услуги и съответствие с договореностите с клиентите. Контролни блокове опериращи на територията на цялата страна, извършват периодични проверки в микро и макро районите на компанията, като наблюденията, анализите, мненията и препоръките в следствие на проверките, се докладват седмично лично на управителя на компанията. Като част от функционалностите на тези блокове е и извършване на независими проверки във връзка с конкретни сигнали и рекламации на клиентите. Резултатите от тези проверки, отново се докладват лично на мениджмънта на компанията отговорен за цялостното управление и контрол на договорите с клиентите и свързано с това обслужване на процеса по разглеждане и решаване на рекламации и качеството на предоставяните услуги изобщо. Най-малко веднъж месечно, експертна група съставена от мениджмънта на компанията, се събира за обсъждане, анализ и набелязване на мерки – коригиращи и превантивни, за разрешаване на идентифицирани вътрешни проблеми свързани с качеството на услугите. Експертната група излиза с конкретни препоръки и предложения до управителя, както за санкции, така и за действия по целесъобразност в следствие на набелязани проблеми.

[Заличена информация на основание чл.22б, ал.3 от ЗОП във връзка с чл.23 от ЗЗЛД.](#)

Допустими са и предложения за нови процедури и процеси, структурни промени и подмяна на кадровия състав.

Допълнителна информация и възможности

Дружеството първо на пазара предостави възможност на бизнес потребителите да обменят информация с пощенския оператор чрез интегрирана уеб базирана система както за пощенски, така и за куриерски пратки. Т. нар. Електронна Заявка позволява регистриране, проследяване и справки за подадените пратки. При интерес, имаме опит в интегриране на Електронна Заявка в съответната клиентска информационна система. При интерес от страна на Възложителя дружеството разполага с капацитет да съдейства за интегриране на елементи от Електронна Заявка във вътрешно-ведомствената документно-управляваща система така, че да се постигне оптимизация на ресурси във връзка с дейностите по подготовка на изходяща поща.

От 2009г. „МиБМ Експрес“ ООД разполага с разработена и внедрена от фирма „ВАТО СОФТ“ ООД еквивалентна система за управление на качеството на дейностите от тип „Универсална пощенска услуга“ (УПУ) и „Неуниверсална пощенска услуга“ (НУПУ). В стремежа си постоянно да подобрява качеството на предлаганите услуги през месец юли 2011г. дружеството успешно се сертифицира по ISO 9001:2008 за Услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга и неуниверсални пощенски услуги. Паралелно с това в края на месец май 2012г. фирма „МиБМ Експрес“ ООД се присъедини към групата на Австрийските Пощи – мрежа от национални пощенски оператори с лидерски позиции в региона на Централна и Източна Европа.

Всеки пощенски офис на „МиБМ Експрес“ ООД разполага със следното техническо оборудване: компютърна конфигурация, мултифункционално устройство – копир, принтер, скенер, факс; електронна везна, баркод принтер, касов апарат, сейф, UV-тестер за банкноти, охранителна ролетна щора, пощенски шкафове за писма и колети. Операторът разполага с транспортни средства, управлявани чрез GPS система за извършване както на регулярните доставки по сключените договори, така и на експресни по заявки.

Дата: 15.01.2016г.

**Управител:
Павел Петров**

Образец № 3

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

За обществена поръчка с предмет: **"Предоставяне на пощенски услуги за нуждите на Община Велико Търново, и включените към нея кметства и кметски наместничества", за обособена позиция 2: Куриерски услуги**

ОТ: „МиБМ Експрес“ ООД

с адрес: град София 1202, ул. "Струма" № 3Б
тел.: 02 805 17 27, факс: 02 805 17 17, e-mail: elica.borisova@mbm-bg.com,

ЕИК/БУЛСТАТ: 131394882,

Регистрация по ЗДДС: BG131394882

Разплащателна сметка:

IBAN сметка

ВІС код на банката

Банка:

Град/клон/офис:

Адрес на банката: :

УВАЖАЕМИ ЧЛЕНОВЕ НА КОМИСИЯТА,

С настоящото, Ви представяме нашето ценово предложение за участие в обявената чрез публична покана обществена поръчка с предмет: **"Предоставяне на пощенски услуги за нуждите на Община Велико Търново, и включените към нея кметства и кметски наместничества", за обособена позиция: 2 : Куриерски услуги**

Поемаме ангажимент да изпълним поръчката в съответствие с изискванията на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. Поемаме ангажимент да изпълним задачата в срок.

1. Начин на плащане: по банков път, с платежно нареждане в български лева по следната банкова сметка: Банка:

2. За извършените плащания ще се издават надлежно оформени фактури.

3. Предлагано възнаграждение:

II-ра позиция:

3.1. Цена за вътрешна куриерска пратка, взета от адреса на подателя с тегло до 250 г. между различни населени места:

2.99 /два лева и деветдесет и девет стотинки/ лева без ДДС

Заличена информация на основание чл.22б, ал.3 от ЗОП във връзка с чл.23 от ЗЗЛД.



3.59 /три лева и петдесет и девет стотинки/ лева с ДДС

3.2 Предлагани от участника отстъпки от цените на предлаганите услуги:

- за подадено еднократно количество пратки: 29 (двадесет и девет процента) %
- за подадено месечно количество пратки: 29 (двадесет и девет процента) %
- за подадена групова пратка, съдържащи единични пратки, от един подател, адресирани до един и същи получател: 29 (двадесет и девет процента) %

Приложение: Пълна ценова листа на предлаганите куриерски услуги.

4. Срок за плащане: 30 /тридесет/ дни след одобряване на фактурата и двустранно подписана справка за реално извършените услуги през месеца, от представител на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и представител на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

5. Приложима валута и зачитане при несъответствие: цените са в български лева без ДДС. При несъответствие между цифровото и изписаното с думи възнаграждение ще се взема предвид изписаното с думи.

Посоченото възнаграждение включва:

извършване на куриерски услуги, подробно описни в приложение Техническо предложение и съгласно изискванията на Община Велико Търново.

Дата: 15.01.2016г.

**Управител:
Павел Петров**

