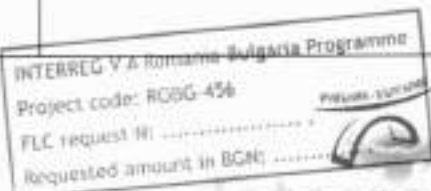




Таблица 1. Мерки за обезпечаване на присъствието на експертите

	Мярка 1 - Съставяне на график за работа и изпълнение	Мярка 2 - Прилагане на метода на взаимозаменяемост на експертите
1. Същност и обхват	Всеки един от ключовите експерти, отговорен за подготовка на отделната част за всеки един от основните документи, ще трябва да спазва предварително съставен и одобрен от Ръководителя екип график за изпълнение на работа.	За да се обезпечи присъствието на експертите на необходимото място сме предвидели да приложим метода за взаимозаменяемост на експертите, като по този начин по всяко време и на всеки етап от подготовката на всеки един от основните документи да разполагаме с ключов експерт.
2. Конкретни действия	За да се обезпечи присъствието на експерти на необходимо място и време за изпълнение на техните задължения всеки от експертите ще попълва графика с информацията за постигнатия от него напредък във връзка с предварително съставен график, като обобщения график ще се обработва от Ключов експерт № 2 и ще се изпраща на всички членове от екипа.	Изпълнителят разполага с достатъчен брой квалифицирани специалисти, за да обезпечи присъствието в необходимите моменти на необходимите места на експертите, които са взаимозаменяеми. Предвидена е адекватна система за вътрешнофирмена координация между отделните експерти, която дава информация за навременна и бърза комуникация.
3. Отговорен експерт и неговите задължения	Ключов експерт № 2 ще следи спазването на графика от членовете на екипа. Той ще ги изготвя и ще ги изпраща на всички членове от екипа, след което ще обобщава получената информация.	Ключов експерт № 2 ще упражнява контрол и ще следи прилагането на тази мярка, като се ръководи от определените от системата за управление на качеството принципи и правила.
4. Отговорен експерт, който ще извършва контрол върху изпълнението. Взаимовръзка между отговорния	Ръководителят екип ще извършва текущ контрол върху работата на Ключов експерт № 2 и спазването на графика от експертите, следвайки утвърдените в Изпълнителя стандарти за качество.	Контрол върху изпълнението на работата на отговорния експерт ще се осъществява от Ключов експерт № 2, който ще получава от отговорния експерт периодичната информация и отчети за степента и нивото на комуникацията между отделните експерти.





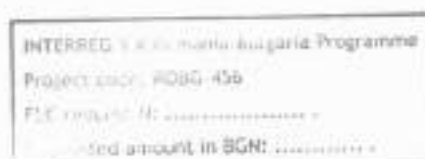
експерт и контролирани експерти		
5. Очакваното въздействие и резултат на конкретната мярка	Чрез прилагането на тази мярка се постига контрол на две нива, веднъж от Ключов експерт № 2, и на следващото ниво от Ръководителя екип, като по този начин се гарантира спазването на графици и всички участници в процеса са запознати с напредъка на другите членове на екипа.	Чрез прилагането на тази мярка се постига гарантирано присъствието на експертите на необходимото място и време. По този начин ще можем да реагираме адекватно при всяка ситуация и да осигурим необходимото присъствие на експерт, като по този начин гарантираме недопускане на неизпълнение или забавяне на изпълнение на конкретни задължения на експертите.

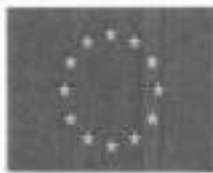
**II.4. Система за взаимозаменяемост и обезпечаване на присъствието на експертите във всички необходими места и във всички необходими моменти:**

Екипът от специалисти е изграден по такъв начин, че ключовите експерти, участващи в изготвяне на документацията са взаимозаменяеми. Система за вътрешнофирмена координация между отделните експерти, която дава информация за наличие на адекватна и бърза комуникация, предполага постоянно наличие на Ключов експерт № 1, който при необходимост да предоставя необходимата информация или да се включи в екипа по подготовка на всеки един от основните документи, разпределен на друг ключов експерт. Постоянната обмяна на текуща информация чрез попълване на графици, които се обобщават от Ключов експерт № 2 и се изпращат до всички членове на екипа, позволява на всеки един от членовете да бъде запознат за напредъка на останалите и да има поглед върху цялостното изпълнение на предмета на договора.

Процесите на работа и вътрешната комуникация са изградени по такъв начин, че Ръководителят екипа при необходимост може да бъде заменен от Ключов експерт № 1, а Ключов експерт № 2 да бъде заменен от Ключов експерт № 1 или от Ръководителя екип. Ръководителят екип може да се включи към екипа за подготовка на всеки един от основните документи.

Системата за взаимозаменяемост, а също така и моделът за вътрешно фирмената координация са показани по-долу в схематична форма:





Фигура 1. Система за координация с Възложителя



Възложителят ще бъде сезиран от Изпълнителя на Договора за предоставяне на необходимата информация за изготвяне на всеки един от основните документи. Изпълнителят ще формира първоначален набор от въпроси за становище и инструкции, които ще бъдат обсъдени на първоначалната среща. На срещата ще бъдат уточнени правила за комуникация и координация с Възложителя в процеса на изготвяне на всеки един от основните документи. „ТОНУС 21“ ЕООД ще работи в тясно сътрудничество с Възложителя. Ние считаме, че предоставената подкрепа, съдействие и ангажираност от страна на Възложителя са изключително важни за изпълнението на настоящата поръчка. Активната и ефективна комуникация и доброто взаимодействие между участниците е от ключово значение за успеха по изпълнението на Договора. Отговорно лице от екипа специалисти, което ще извършва комуникацията с Възложителя, е *Ключов експерт № 2 - Румяна Методиева*.

Ние предлагаме комуникацията с Възложителя при изпълнение на поръчката да се осъществява по няколко основни направления, които са се доказали като успешна практика при изпълнението на подобни обществени поръчки, а именно:

- ✓ Провеждане на първоначална информационна среща и междинни при необходимост;
- ✓ Официална кореспонденция: писмено, предоставяна по поща или на ръка;
- ✓ Неофициална кореспонденция - електронна поща;
- ✓ Устна комуникация;





- ✓ Срещите във връзка с предаването на изготвените основни документи.

Писмените форми за комуникация - протоколи, съобщения, уведомления, записки, официални писма и други - са важни в изпълнението на поръчката, защото те доказват изпълнението на ангажиментите и взаимните договорености. *Ключов експерт № 2* ще носи основната отговорност за цялостната координация и комуникация с Възложителя. Тук също предвиждаме качествена мярка *Определяне на лице по комуникация, което ще бъде отговорно за комуникацията с Възложителя и други заинтересовани лица по време на изпълнение на услугата.*

## II.5. Мерки за контрол с цел осигуряване на качеството на изпълнение, заложено в техническите спецификации

Управлението на качеството ще се извършва в съответствие с изискванията на международния стандарт EN ISO 9001:2015. Изпълнителят е сертифициран по този стандарт. Всички служители на дружеството, както и ангажираните за целите на настоящата поръчка експерти, са предварително запознати с принципите и се задължават да спазват установените правила за управление и контрол.

Основният начин за постигане на вътрешен контрол при управление на Договора се базира на следното:

- Система за управление на качеството на изпълнението

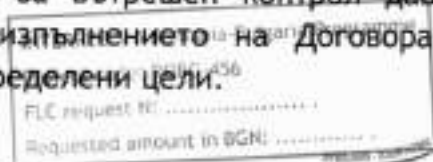
Системата включва следните управленски процеси:

- ✓ Управление на ресурсите;
- ✓ Осигуряване на вътрешен обмен на информация;
- ✓ Разпределяне на правомощията и отговорностите/ задачите на експертния екип;
- ✓ Планиране (изисквания за качеството на постигнатите резултати);
- ✓ Наблюдение и измерване на всички процеси и крайни срокове;
- ✓ Периодични прегледи на извършените дейности.

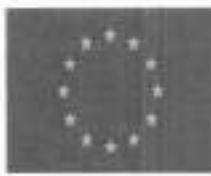
- Система за вътрешен контрол на качеството

Изпълнителят ще въведе система за вътрешен контрол, за да осигури ефективно и качествено управление на дейностите по проектите и постигане на заложените резултати. Основната цел на системата е да се установи фактическо състояние на проверявания документ и да се идентифицират потенциални отклонения и/или несъответствия.

Системата за вътрешен контрол дава достатъчно, но не дава абсолютни гаранции, че изпълнението на Договора няма да бъде възпрепятствано при постигането определени цели.







Системата за вътрешен контрол се основава на принципите посочени във фигурата по-долу.

**Фигура 2. Система за вътрешен контрол**



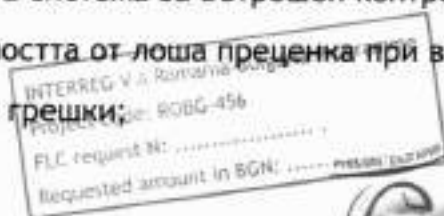
Тази система обхваща политиките, процесите, задачите, поведението и други аспекти, които, взети заедно, улесняват ефективното и ефективно управление на средствата от ЕС чрез предоставяне на възможност да се реагира адекватно на оперативни, финансови, рискове за съответствие и други рискове за постигане целите на Програма Interreg V-A Румъния-България 2014-2020 г.

Това от своя страна включва:

- ✓ Опазването на европейските и национални средства от неподходяща употреба или от загуба и/или измама;
- ✓ Осигуряването на качеството на вътрешната и външната отчетност, която изисква поддържането на подходяща документация и процеси, които генерират поток от своевременна, необходима и достоверна информация от и извън българските институции;
- ✓ Осигуряването на съответствие с приложимите европейски и национални закони и подзаконови актове, както и с политиките по отношение на съответния етичен кодекс.

Стабилната система за вътрешен контрол намалява (но не може да елиминира):

- Възможността от лоша преценка при вземането на решения;
- Човешки грешки;





- Контрол на процесите като умишлено се заобикаля чрез служители и други;
- Управление на висш контрол;
- Възникване на непредвидени обстоятелства.

С цел да се създаде ясно разграничение на задачите по отношение на вътрешния контрол следва да се направи и ясно разграничение между предварителен контрол и последващ контрол.

Основни етапи на осъществяването на вътрешен контрол са:

**Предварителен контрол:**

Осъществяването на ефективен предварителен контрол предполага, че всички процеси са предмет на контрол, при който най-малко двама души независимо един от друг преглеждат всеки документ, преди подаване за одобрение от следващото ниво или надзор.

Подходът за осигуряване на качествено изпълнение на дейностите при предварителен контрол включва следните процедури:

**А) Осигурен контрол посредством преглед и одобряване на работните и официалните документи преди тяхното представяне на Възложителя:**

Изпълнителят предлага принципен подход, базиран на функционалното разпределение на отговорностите/ задачите на експертите от екипа по Договора, който ще бъде приложен на практика при изпълнението на настоящата обществена поръчка. При изготвянето на всеки документ, необходим за целите на конкретен проект, независимо дали е работен или официален, ще бъде спазван „принципът на четирите очи“. За целта ще бъдат въведени следните две функционално обособени отговорности при управлението на всеки процес:

- Изпълняващ процеса;
- Контролиращ процеса.

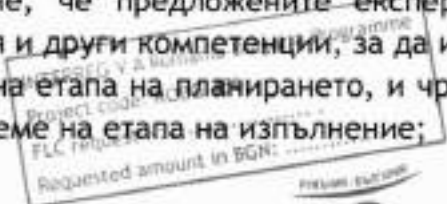
**Б) Вътрешни оценки:**

Ръководителят екип трябва да е уверен, че е налице подходящо наблюдение на изпълнението на ангажиментите във връзка с изпълнението на поръчката.

Наблюдението е процес, който започва с планирането и продължава през фазите на проверка, оценка, комуникация и проследяване на ангажимента.

Наблюдението включва:

✓ Осигуряване, че предложените експерти притежават необходимите опит, познания, умения и други компетенции, за да изпълнят ангажимента. Това трябва да бъде направено на етапа на планирането, и чрез даване на насоки и осъществяване на преглед по време на етапа на изпълнение;





- ✓ Предоставяне на съответните инструкции при планирането на ангажимента и одобряване на работен план за изпълнение на Договора;
- ✓ Осигуряване, че одобреният План график за изпълнение на Договора се изпълнява, освен когато промените са както обосновани, така и оторизирани;
- ✓ Осигуряване, че комуникацията по ангажимента е точна, обективна, ясна, сбита, конструктивна и своевременна;
- ✓ Осигуряване, че целите на ангажимента са изпълнени;
- ✓ Осигуряване на възможности за развитие на познанията, уменията и другите компетенции на експертите.

Наблюдението върви наравно с отговорността за всички професионални преценки. Изпълнителят носи отговорност за всички съществени преценки в хода на изпълнението на Договора. Подходящите инструменти за успешното реализиране на тази отговорност са:

- ✓ да се минимизира рискът, че експертите от екипа правят професионални преценки, които са в противоречие с установените правила и добрите практики и които могат да имат значителен отрицателен ефект върху изпълнението на Договора. Основната процедура за управление на този риск е, че не трябва да се осъществява комуникация без знанието и съгласието на Ръководителя екип или съответния ключов експерт;

- ✓ да се разрешат различията в професионалната преценка на Ръководителя екип и ключовите експерти /ако има такива/. Тези инструменти могат да включват:

- обсъждане на съответните факти;
- задаване на допълнителни въпроси и/или извършване на проучване;
- документиране и разполагане на различните гледни точки в работните документи.

**Последващ контрол (мониторинг на изпълнението):**

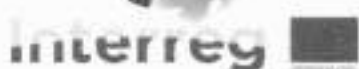
Процесът на мониторинг е процес на систематично и непрекъснато събиране, обработване и анализ на информация за целите на управлението на съответния договор от съответния проект.

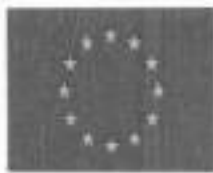
**Външни оценки:**

През целия период на изпълнение на Договора, Възложителят ще има възможност да извършва проверки относно качество, етап на изпълнение и технически параметри. За целта ще могат да бъдат използвани инструменти, като:

- ✓ Официална и неформална/ работна комуникация и кореспонденция между Възложителя и Изпълнителя;

This is a request for funding under the Operational Program "Regional Development" of the Republic of Bulgaria. The requested amount is BGN: 456.





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



ОБЩИНА ДОБРИЧКА

- ✓ Предварителен контрол по отношение на някои от дейностите;
- ✓ Съставяне на приемо-предавателни протоколи;
- ✓ Становища на Възложителя по работата на Изпълнителя и други.

Допълнителна гаранция за осигуряване на качеството при изпълнение на поръчката е съдействието, което Възложител и Изпълнител ще си оказват текущо.

#### Процес за мониторинг като част от системата за контрол на качеството:

Процесът на мониторинг се основава на:

- ✓ Съвместна работа между експертите на Изпълнителя и представителите на Общината. Тя служи за осигуряване на координация на планове, дейности и резултати между заинтересованите страни;
- ✓ Събиране и анализиране на информацията, предоставена по време на изпълнение на дейностите;
- ✓ Сравняване на информацията и дейностите, въведени в заявлението за кандидатстване и планираните дейности.

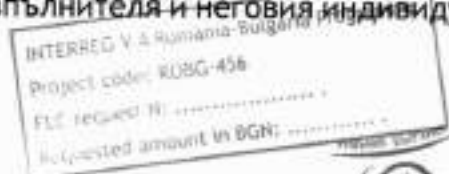
Ефективната система за мониторинг - като част от системата за контрол на качеството - също така се основава на следните предпоставки:

- ✓ Спазване на принципа за разделение на задълженията и отговорността;
- ✓ Документиране и съхраняване на съответните доказателства;
- ✓ Упражняване на контрол върху служител с по-нисък ранг от длъжностно лице с по-висок ранг;
- ✓ Правилно отчитане на извършените дейности и резултатите от тях;
- ✓ Ясно дефинирани мерки за отстраняване на констатираните нередности и за управлението на рисковете.

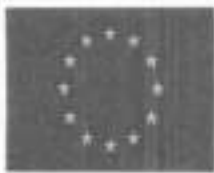
#### Управление на качеството на информацията:

Практически всеки етап и елемент от планирането и организацията, както и изпълнението на дейностите, е в съответствие с най-добрите практики в теорията и практиката за управление и изпълнение на договор по проект, финансиран с европейски средства, с което се гарантира повишаване сигурността и качеството на предоставяната експертна и техническа услуга.

Качеството на предоставяната услуга ще бъде осигурено и чрез използването на допълнителни специализирани инструменти/ механизми за контрол на качеството, които се прилагат в практиката според спецификата на конкретния метод за работа от страна на Изпълнителя и неговия индивидуален подход към изпълнението на всеки договор.







Експертите от екипа на Изпълнителя ще проверяват използваните документи, които ще бъдат изготвени в хода на Договора за адекватността на съдържащата се в тях информация. Контролът на качеството ще бъде един непрекъснат процес, който ще подпомага екипът за откриване на евентуални проблеми на ранен етап, с цел своевременното им отстраняване.

#### Управление на изпълнението:

Изпълнението на услугите, обект на настоящата обществена поръчка, ще се осъществява на две нива:

– **Първо ниво.** Всеки един от експертите на Изпълнителя, съобразно своята експертна компетентност, ще отговаря за изпълнението на дейностите и изготвянето на съответните крайни продукти от тях.

– **Второ ниво.** В хода на изпълнение на заложените дейности и при разработване на изискваните отчетни доклади, становища и другите документи /продукти/, ще бъде извършвана проверка (второ ниво на контрол) от страна на Ръководителя екип, като всички продукти, вкл. докладите от дейностите ще се подписват от Ръководителя. В случай на разминаване на мненията на отделните експерти, ще бъде извършван и вътрешноекипен анализ с оглед вземане на най-оптималното решение. Ръководителят екип ще управлява дейностите по Договора, както и рутинните отношения, в тясно сътрудничество с другите основни експерти. Ръководителят ще поддържа постоянна комуникация с членовете на екипа/ите на Възложителя и ще ги информира за напредъка на дейностите, както и за всички проблеми, които могат да възникнат. С цел по-голяма оперативност се предвижда комуникация и между някои от ключовите експерти на Изпълнителя и представители на Възложителя, в зависимост от специфичните казуси, с които се сблъскат екипите.

#### Механизми за осигуряване на качеството:

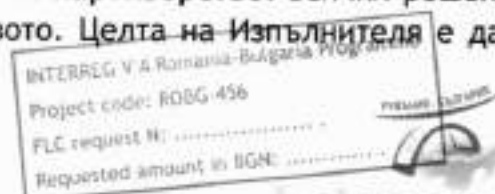
Нашият подход за успешното изпълнение на Договора и осигуряване на качествено изпълнение е основан на следните водещи принципи/ механизми:

**Прецизно планиране на началната фаза на конкретните проекти.**

Използване на подхода „Оценка на пропуските“ и „Отстраняване на установените пропуски“: извършване на задълбочена оценка на качеството и пълнотата на документите в административен и технически аспект и прилагане на корективни мерки спрямо установените пропуски.

Фокусиране върху предаването на практически опит и познания, активно предоставяне на качествени консултации и създаване на система за бърз отговор на въпроси по възникнали проблеми в хода на работния процес - „help desk“.

**Диалог и партньорство:** всички решения ще се вземат на базата на диалога и партньорството. Целта на Изпълнителя е да създаде условия и организация, за да





бъде в състояние бързо, професионално и ефективно да комуникира, подпомага и предоставя експертни и технически услуги на администрацията на Възложителя, както и да обработва, оценява и анализира новопостъпилата информация. Всички действия на Изпълнителя, ако бъде избран за изпълнител, ще бъдат провеждани в пряк контакт с представители на Възложителя и максимално съгласувани с целите на изпълнявания проект.

**Надграждане на опит:** нашият екип притежава богат опит в подготовката, изпълнението и постигането на целите на успешни проекти финансирани със средства от ЕС.

**Надграждане на успех:** ние сме възприели и прилагаме утвърдени европейски практики при разработването и прилагането на ефективни решения.

**Гъвкавост и отзивчивост:** ние ще бъдем гъвкави в прилагането на нашия подход и отзивчиви към нуждите на Възложителя, стига да способстват за трайното постигане на целите на конкретните проекти.

**По време на изпълнението на Договора, ние ще подпомагаме управлението в следните посоки:**

- Обхвата;
- Рисковете;
- Качеството;
- Текущото състояние;
- Времето;
- Промените;
- Проблемите;
- Приемствеността;
- Комуникациите.

Въз основа на спецификата на поръчката, Изпълнителят определя няколко **основни метода**, към които ще се придържа при изпълнение на Договора и съответно при управлението на отделните проекти с цел осигуряване на качество на изпълнението:

➤ **Партньорство.** Изпълнителят възприема концептуалната рамка, според която всички планирани мерки ще се консултират с представители на Възложителя. Изпълнителят, в качеството си на евентуален изпълнител, от своя страна ще разшири партньорствата, за да събере повече мнения и гледни точки с цел успешното изпълнение на задълженията, функциите и отговорностите си по Договора.

➤ **Създаване на Група за взаимодействие.** Това е работна група между

Project code: R0BG-456	PREMIUM CONTACT
FLC request №: .....	
Requested amount in BGN: .....	