



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА  
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ИНОВАЦИИ И  
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТ

*„Интелигентно и социално отговорно развитие на Интелдей“, договор № BG16RFOP002-2.002-0503-C01*

---

## ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

### 1. ПРЕДМЕТ НА ТЕХНИЧЕСКАТА СПЕЦИФИКАЦИЯ

Предметът на поръчката е **„Консултантски услуги за реинженеринг на процесите в Интелдей Солушънс АД“**.

### 2. ОБХВАТ НА УСЛУГАТА

Интелдей Солушънс АД е бенефициент по договор за безвъзмездна финансова помощ BG16RFOP002-2.002-0503-C01 „Интелигентно и социално отговорно развитие на Интелдей“ финансиран по ОП “Иновации и конкурентоспособност” 2014-2020, процедура: BG16RFOP002-2.002 „Развитие на управленския капацитет и растеж на МСП“

В рамките на този договор следва да се постигнат следните резултати:

1. Реорганизация на всички ключови управленски процеси и въвеждане на фундаментално нова организационна структура, която да подпомогне и да завърши преобразуването и адаптацията на бенефициента към новоразвитите сегменти на вътрешния и външния пазар;
2. Подобряване възможностите за мониторинг на уеб комуникациите за въвеждане постоянно учене и подобрене на постигнатите резултати (PDCA подход);
3. Въвеждане на механизми и инструменти за проактивно обслужване на клиенти (използване на текущи събития като инструмент за повишаване на продажбите);
4. Осигуряване на сертификация на Интелдей за екомениджмънт и корпоративна социална отговорност като средство за участие в частни търгове и държавни поръчки в страната и в чужбина

### 3. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ УСЛУГИТЕ

Настоящата покана е насочена към постигане на първия от гореописаните резултати. Услугата ще включва следните дейности:

Етап 1:

- Съвместна работа с мениджмънта и ключови експерти от Интелдей Солушънс АД с цел анализ на текущите управленски и производствени процеси в компанията;
- Провеждане на серия от интервюта с ръководители и персонал на компанията по отношение на прилаганите процеси, възможни оптимизации, проблемни моменти и др.

*Проект „Интелигентно и социално отговорно развитие на Интелдей“, договор № BG16RFOP002-2.002-0503-C01 на Интелдей Солушънс АД, финансиран от Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие.*



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА  
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ИНОВАЦИИ И  
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТ

*„Интелигентно и социално отговорно развитие на Интелдей“, договор № BG16RFOP002-2.002-0503-C01*

- Провеждане на одит и диагностициране на процесите в дружеството и разписване на препоръки за реорганизация на процесите;
- Реинженеринг и предефиниране на управленски и производствени процеси, избрани от Бенефициента въз основа на резултатите от одита и диагностиката, вкл. чрез техническо описание и обосновка на предложените процеси, необходими инструменти и ресурси за това;
- Като част от обосновката на представените препоръки и очаквания от тях резултат, избраният изпълнител следва да представи финансов анализ на избрани регистрирани в България компании, с основен код на икономическата дейност на ниво Група по КИД 2008, съответстващ на този на възложителя. Анализът трябва да включва ключови метрики (напр. рентабилност на активите, средногодишен ръст на приходите, приходи на единица зает и др.п.), които ще се използват за изчисляване на бенчмарк /целева, съпоставителна стойност/, спрямо която ще бъде измерван ефектът от предложените процесни реорганизации.

Важно: Предложените препоръки (дейности и мерки) трябва да са с процесно-организационен и управленски характер, като не трябва да предвиждат инвестиционни, маркетингови или други разходи и ангажименти, извън предвидените в бюджета на проекта дейности.

Горните дейности приключват с предоставяне на **одитен доклад**, който включва описание (вкл. техническо) на одитираните процеси и тези, препоръчани за реинженеринг.

Етап 2:

**Изпълнението на етап 2 започва само след приемането на етап 1 с предварителен двустранен приемо-предавателен протокол.**

- Изготвяне на **техническо задание** за инструментите, които не са налични при бенефициента (вкл. BI софтуерна управленска система);
- Предоставяне на **насоки** за предприемане на необходимите действия за подбор на консултантска/и организация/и за разработване и внедряване ISO 14001 и SA 8001 управленски системи в съответствие с реорганизираните и препроектирани процеси в дружеството;

Изпълнението на етап 2 приключва с предоставяне на техническо задание за инструментите, които не са налични при бенефициента (вкл. BI платформа) и насоки за подбор на организация/и за внедряване ISO 14001 и SA 8001 управленски системи.

*Проект „Интелигентно и социално отговорно развитие на Интелдей“, договор № BG16RFOP002-2.002-0503-C01 на Интелдей Солушънс АД, финансиран от Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие.*



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА  
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ



*„Интелигентно и социално отговорно развитие на Интелдей“, договор № BG16RFOP002-2.002-0503-C01*

Етап 3:

**Изпълнението на етап 3 започва само след приемането на етап 2 с предварителен двустранен приемо-предавателен протокол.**

- Коучинг на избрани експерти от дружеството (до 10 души) в посока адаптация към и успешно прилагане на нови и реорганизирани процеси в организацията, свързани с въвеждането на нови продукти, услуги и системи в компанията и изместване на фокуса от ПР към информационни услуги.
- Участие в организацията на конкретни проекти за крайни клиенти на дружеството като метод за практическо обучение по прилагането на предписаните мерки като дейност с експериментален характер за оценка на ефективността им.

Важно: За изпълнението на Етап 3 Изпълнителят следва да гарантира, че предложеният екип от консултанти е изцяло на разположение на Възложителя до края на Договора за безвъзмездна финансова помощ (срок за изпълнение на проекта).

Изпълнението на етап 3 приключва с подписване на двустранен приемо-предавателен протокол, с който се удостоверява проведен коучинг на избрани от Възложителя експерти, както и участието в организацията на конкретни проекти, с приложение на предписаните мерки и реорганизирани процеси.

Етап 4:

- Като последен етап от изпълнение на услугите, следва да бъде проведен одит на приложението на представените и съгласувани промени в процесите на дружеството, въвеждането на инструменти и системи за управление.

Тази дейност задължително приключва с издаването на документ, удостоверяващ изпълнението на предписанията от извършения реинженеринг на процесите.

#### **4. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ТЕХНИЧЕСКОТО ПРЕДЛОЖЕНИЕ**

В техническото си предложение кандидатът задължително трябва да посочи:

- 4.1. Екип за изпълнение на проекта, вкл. отговорности на всеки от посочените експерти;
- 4.2. Срокове за изпълнение на всяка задача и всеки етап – график за изпълнение на дейностите на проекта с описание на дейностите във всеки етап;
- 4.3. Като приложение към техническото си предложение кандидатът трябва да представи образец на одитен доклад, който предлага да бъде изготвен в изпълнение на етап 1 на услугата (във формат .doc, .docx, или еквивалент), като посочи

*Проект „Интелигентно и социално отговорно развитие на Интелдей“, договор № BG16RFOP002-2.002-0503-C01 на Интелдей Солушънс АД, финансиран от Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие.*



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА  
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ИНОВАЦИИ И  
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТ

*„Интелигентно и социално отговорно развитие на Интелдей“, договор № BG16RFOP002-2.002-0503-C01*

компаниите (с наименование и ЕИК), които възнамерява да включи в обосновката/финансовия анализ на етап 1, както и конкретните показатели и методиката, която възнамерява да използва за изчисляването на бенчмарк показатели. Показателите трябва да включват най-малко следните данни за 2014 и 2015 г: нетни приходи от продажби, печалба, размер на активите, средносписъчен брой на заетите лица и др.

Предложеният брой компании, които ще бъдат включени във финансовия анализ в рамките на одитния доклад ще бъдат предмет на оценка

- 4.4. Кандидатът трябва задължително да посочи срок за изпълнение на услугите и етапите в календарни дни. Максималният срок за изпълнение на услугите е до 300 календарни дни.

## **1. ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА УСЛУГАТА.**

- Етап 1 – одитен доклад, който включва описание (вкл. техническо) на одитираните процеси и тези, препоръчани за реинженеринг.

Следва да бъдат представени препоръки за промяна на най-малко пет процеса.

- Етап 2 - техническо задание за въвеждане на Business Intelligence система и насоки за въвеждането на ISO 14001 и SA 8001 в съответствие с препроектираните процеси в компанията.
- Етап 3
  - проведен коучинг на избрани експерти, удостоверено с протоколи;
  - доклад от участие в организацията и оценка на ефективността на предложените мерки.
- Етап 4 – Издаване на документ, удостоверяващ изпълнението на предписанията от извършения реинженеринг на процесите.

## **2. СРОК ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА**

Срокът за изпълнението на поръчката е до 300 (триста) календарни дни след сключване на договор, но не по-късно от срока за изпълнение на ДБФП.