

**Содержание.**

1. **Основные термины, используемые в Документации запроса цен.**
2. **Общие сведения о запросе цен.**
	1. Наименование, способ и предмет запроса цен.
	2. Отказ от проведения запроса цен.
	3. Затраты на участие в запросе цен.
3. **Требования к претендентам.**
	1. Обязательные требования к претендентам.
4. **Требования к содержанию, форме и составу Заявки, инструкция по ее**
5. **заполнению.**
	1. Форма Заявки.
	2. Подготовка Заявки.
	3. Порядок оформления Заявки.
	4. Оформление и подписание Заявки.
	5. Опечатывание и маркировка конвертов с Заявками.
	6. Возврат Заявок.
	7. Уточнение Заказчиком сведений состава Заявок.
6. **Порядок проведения запроса цен и заключения договора.**
	1. Получение документации запроса цен.
	2. Разъяснение положений Документации запроса цен.
	3. Официальный язык запроса цен.
	4. Валюта запроса цен.
	5. Подача и прием конвертов с Заявками.
	6. Опоздавшие Заявки.
	7. Изменение Заявок и их отзыв.
	8. Вскрытие и рассмотрение Заявок.
	9. Оценка Заявок.
	10. Определение Победителя запроса цен.
	11. Порядок заключения договора.
7. **Информационная карта.**
8. **Техническая часть.**
9. **Проект договора.**
10. **Образцы Форм и документов для заполнения участниками запроса цен.**

# ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОКУМЕНТАЦИИ ЗАПРОСА ЦЕН.

Содержание терминов, используемых в настоящей Документации запроса цен, определено Положением о закупках товаров, работ, услуг для административно-хозяйственных нужд некоммерческой организации «Фонд - региональный оператор капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах» (далее по тексту - Положение о закупке), утвержденного решением Правления некоммерческой организации «Фонд - региональный оператор капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах» (протокол заседания Правления от 17.12.2013г. №2)

# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ЗАПРОСЕ ЦЕН.

#### Наименование, способ и предмет запроса цен.

* + 1. Запрос цен, регламентируемой настоящей Документацией, является Запросом цен на право заключения договора оказания услуг колл-центра для нужд Фонда. Форма проведения запроса цен устанавливается в разделе 6 «ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА» Документации запроса цен (далее по тексту ссылки на разделы, статьи, формы, пункты и подпункты относятся исключительно к настоящей Документации, если рядом с такой ссылкой не указано иного).

#### Отказ от проведения запроса цен.

* + 1. Организатор вправе отказаться от проведения запроса цен в любой момент до подведения его итогов, не неся при этом никакой ответственности перед претендентами и участниками запроса цен, которым такое действие может принести убытки.

#### Затраты на участие в запросе цен.

* + 1. Претендент и участник запроса цен несет все расходы, связанные с подготовкой своей Заявки и непосредственно участием в запросе цен, а Организатор не имеет никаких обязательств, в связи с такими расходами.

# ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕТЕНДЕНТАМ.

#### Обязательные требования к претендентам.

* + 1. Претендентом может выступать любое юридическое или физическое лицо.
		2. Претендент, для того, чтобы принять участие в запросе цен, должен удовлетворять требованиям, установленным в пункте 3.1.3 настоящей Документации.
		3. Обязательные требования к претендентам:
			1. не иметь задолженности по уплате налогов (сборов, пеней, налоговых санкций) в бюджеты всех уровней и обязательных платежей в государственные внебюджетные фонды;
			2. не находиться в процессе ликвидации;
			3. не быть признанным несостоятельным (банкротом);
			4. на его имущество не должен быть наложен арест, его экономическая деятельность не должна быть приостановлена;
			5. соответствовать требованиям, устанавливаемым в соответствии с законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг, являющихся предметом закупки;
			6. обладать исключительными правами на объекты интеллектуальной собственности, если в связи с исполнением договора Организатор приобретает права на объекты интеллектуальной собственности (за исключением программ для ЭВМ, баз данных).
		4. Для участия в запросе цен претендент должен своевременно подготовить и подать Заявку в соответствии с Документацией запроса цен.

# ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ, ФОРМЕ И СОСТАВУ ЗАЯВКИ, ИНСТРУКЦИЯ ПО ЕЕ ЗАПОЛНЕНИЮ.

#### Форма Заявки.

* + 1. Претендент подает Заявку в письменной форме в запечатанном конверте в порядке, установленном в разделе 6 «ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА»

#### Подготовка Заявки.

* + 1. Заявка должна быть подготовлена на русском языке.
		2. Заявка на участие в запросе цен должна содержать следующие документы претендента:

 4.2.2.1. Письмо о подаче Заявки на участие в запросе цен (форма 1), подписанное руководителем претендента или уполномоченным им лицом, а также главным бухгалтером претендента, содержащее сведения о претенденте, подавшем Заявку, в том числе:

* наименование поставляемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг согласно предмету закупки (в случае закупки товаров указываются характеристики поставляемых товаров);
* наименование, местонахождение юридического лица, фамилия, имя, отчество, место жительства физического лица, банковские реквизиты претендента;
* идентификационный номер налогоплательщика;
* согласие претендента с условиями договора, указанными в запросе цен;
* цена товаров, работ, услуг с указанием сведений о включенных или не включенных в нее расходах (расходах на перевозку, страхование, уплату таможенных пошлин, налогов, сборов и других обязательных платежей);

4.2.2.2. техническое предложение (форма 2), подписанное руководителем претендента или уполномоченным им лицом;

 4.2.2.3 коммерческое предложение (форма 3), подписанное руководителем претендента или уполномоченным им лицом;

 4.2.2.4. анкета (форма 4), подписанная руководителем претендента или уполномоченным им лицом;

4.2.2.5. подписанный проект договора п.8.

 4.2.2.6. документы, предоставляемые в подтверждение соответствия претендента установленным требованиям:

* копии учредительных документов (копия устава предприятия, копия учредительного договора или решения об учреждении), заверенные печатью претендента и подписью уполномоченного лица претендента на каждом листе;
* копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица, заверенная печатью претендента и подписью уполномоченного лица претендента;
* копия свидетельства о постановке на налоговый учет, заверенная печатью претендента и подписью уполномоченного лица претендента;
* документ, подтверждающий полномочия лица на осуществление действий от имени претендента – юридического лица (копия решения о назначении или приказа о назначении). В случае, если от имени претендента действует иное лицо, Заявка на участие в запросе цен должна содержать также доверенность на осуществление действий от имени претендента, заверенная печатью претендента и подписанную руководителем претендента;

 4.2.2.7. опись представленных документов.

* + 1. В Заявке претендента должен быть установлен срок действия Заявки. Указанный срок должен быть не менее 30 (тридцать) календарных дней со дня окончания срока подачи Заявок.
		2. В Заявке претендента устанавливаются обязательства претендента заключить Договор (Проект договора п.8 Документации) с Организатором закупки в случае признания его Победителем запроса цен.
		3. Претендент вправе предоставить в составе Заявки дополнительные документы по своему выбору.
		4. Претендентам недопустимо указывать в Заявках неверные или неточные сведения. Указание неверных или неточных сведений, наличие разночтений и противоречий в составе Заявки и приложениях к ней, а также, неполное представление документов или представление документов с отклонением от установленных в разделе 9 «ОБРАЗЦЫ ФОРМ И ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ ПРЕТЕНДЕНТАМИ», будет расценено Комиссией по закупкам как несоответствие Заявки требованиям, установленным в настоящей Документации запроса цен и будет являться основанием для отклонения Заявки.

#### Порядок оформления Заявки.

* + 1. Описание поставляемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг, которые являются предметом запроса цен, количественных и качественных характеристик определяются разделом 7 «ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ».
		2. Предложение о функциональных, количественных и качественных характеристиках товаров, работ, услуг должно быть оформлено в соответствии с требованиями раздела 9 «ОБРАЗЦЫ ФОРМ И ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ ПРЕТЕНДЕНТАМИ». Конкретные требования к составу Заявки о функциональных, количественных и качественных характеристиках товаров, работ, услуг, прочей информации, а также к форме ее представления содержатся в п. 4.2.2.

#### Оформление и подписание Заявки.

* + 1. При описании условий и предложений претендентами должны приниматься общепринятые обозначения и наименования в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов.
		2. Сведения, которые содержатся в Заявках претендентов, не должны допускать двусмысленных толкований.
		3. Претендент подготавливает комплект документов, входящих в Заявку и приложения к ней в соответствии с требованиями Документации запроса цен.
		4. Все документы, представленные, в Заявке должны быть четко отпечатаны.
		5. При подготовке Заявки и документов, прилагаемых к этой Заявке, не допускается применение факсимильных подписей.
		6. Все листы Заявки должны быть прошиты и пронумерованы. Заявка должна содержать опись входящих в ее состав документов, которые должны быть скреплены печатью претендента (если правом страны, где учреждено юридическое лицо, предусмотрено наличие печати) и подписаны претендентом или лицом, им уполномоченным.
		7. При нумерации листов Заявки номера на оригиналах официальных документов, выданных претенденту третьими лицами и содержащими печать (лицензии, доверенности, нотариально заверенные копии и др.) проставляются простым карандашом на обороте страницы в левом нижнем углу.
		8. Никакие исправления не будут иметь силу, за исключением тех случаев, когда они оговорены и заверены лицом или лицами, имеющими право подписывать Заявку.
		9. Претендент вправе подать только одну заявку запроса цен, внесение изменений в которую не допускается.

#### Опечатывание и маркировка конвертов с Заявками

* + 1. При подаче Заявок на конверте, в котором оно направляется, указывается наименование организатора запроса цен, на участие в котором подается данная Заявка. Заявка может быть подана претендентом лично (в том числе представителем претендента), посредством почты или курьерской службы.
		2. Конверт должен быть запечатан способом, исключающим возможность вскрытия конверта без разрушения его целостности.
		3. Конверт должен быть промаркирован с указанием наименования запроса цен, на участие в котором подается данная Заявка, номера и даты извещения о проведении Запроса цен, без возможности идентификации претендента.
		4. Если конверт не опечатан или маркирован с нарушением требований настоящего пункта, Организатор закупки не несет ответственности в случае его потери или вскрытия раньше срока.

#### Возврат Заявок

* + 1. Все Заявки, а также отдельные документы, входящие в ее состав, присланные на участие в запросе цен, не возвращаются.

#### Уточнение Организатором закупки сведений состава Заявок

* + 1. В ходе рассмотрения Заявок, Комиссия по закупкам может направлять за подписью председателя Комиссии по закупкам претендентам запросы:
* О предоставлении непредставленных, представленных не в полном объеме или в нечитаемом виде документов, входящих в состав Заявки.
* Об исправлении выявленных в ходе рассмотрения арифметических и грамматических ошибок в документах, представленных в составе Заявки.
* Об уточнении и (или) разъяснении положений Заявки.
	+ 1. Допускается направление претенденту уточняющих запросов, в том числе по техническим условиям, изложенным в Заявке. При этом данные уточнения не должны изменять Предмет закупки, объем и номенклатуру предлагаемой претендентом Продукции.

# ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ЗАПРОСА ЦЕН И ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

#### 5.1. Получение Документации запроса цен.

5.1.1. В разделе 6 «ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА» может быть предусмотрена возможность предоставления претендентам Документации запроса цен в бумажной форме.

#### 5.2. Разъяснение положений Документации запроса цен.

5.2.1. Любой претендент вправе направить в письменной форме, в том числе, запрос Организатору закупки о разъяснении положений Извещения о проведении запроса цен и/или Документации запроса цен (далее - Запрос).

#### Официальный язык запроса цен.

* + 1. Заявка, подготовленная претендентом, а также вся корреспонденция и документация, связанная с Заявкой, которыми обмениваются претенденты и Организатор закупки, должны быть написаны на русском языке.

#### Валюта запроса цен.

* + 1. Валютой запроса цен является рубль Российской Федерации.
		2. Все суммы денежных средств, указанные в Заявке и приложениях к нему, должны быть выражены в российских рублях.

#### Подача и прием конвертов с Заявками.

* + 1. Место, порядок и срок подачи Заявок указаны в разделе 6 «ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА».
		2. Извещение о проведении запроса цен, с приложением Документации запроса цен, размещается на сайте Фонда не позднее, чем за 7 (семь) календарных дней до окончания срока предоставления Заявок запроса цен.

#### Опоздавшие Заявки.

* + 1. Заявки, поданные после окончания срока подачи, не рассматриваются и возвращаются претендентам в день их поступления.

#### Изменение состава Заявок и их отзыв.

* + 1. Претендент может отозвать свою Заявку в любое время после ее подачи, но не позднее момента вскрытия Комиссией по закупкам конвертов с Заявками, направив соответствующее уведомление в порядке, в котором подана соответствующая Заявка.

#### Вскрытие и рассмотрение Заявок.

* + 1. Комиссия по закупкам, в установленные Извещением и Документацией запроса цен время и дату, вскрывает поступившие конверты с Заявками, объявляет и заносит в Протокол наименование каждого претендента, условия исполнения Договора, указанные в Заявке претендента и приступает к рассмотрению и оценке Заявок. Протокол подписывается всеми присутствующими членами Комиссии по закупкам. Представители претендентов могут присутствовать на процедуре вскрытия Заявок, поданных для участия в запросе цен.
		2. При рассмотрении Заявок претендентов Комиссия по закупкам проверяет:
* Правильность оформления Заявок и их соответствие требованиям Документации запроса цен;
* Соответствие претендентов для исполнения Договора требованиям Документации запроса цен.
	+ 1. Заявка претендента отклоняется и не допускается к участию в запросе цен в следующих случаях:
* отказ от проведения запроса цен;
* указание в Заявке претендента предельной (максимальной) цены товаров, работ, услуг выше установленной в запросе цен.
* несоответствие заявки требованиям, указанным в документации запроса цен.

#### Оценка Заявок.

* + 1. Результаты рассмотрения Заявок претендента указываются Комиссией по закупкам в протоколе рассмотрения и оценки.
		2. Комиссия по закупкам осуществляет оценку Заявок Участников запроса цен, допущенных к участию в запросе цен, на основании информации, содержащейся в таких Заявках и приложенных к ним документах.
		3. В рамках стадии оценки Заявок и выбора Победителя запроса цен Комиссия по закупкам оценивает и сопоставляет Заявки на предмет соответствия критериям, установленным в запросе цен, в том числе предложению по цене.
		4. Критериями оценки Заявки являются:

5.9.4.1. Цена договора.

* + 1. Лучшей признается Заявка, которая отвечает всем требованиям, установленным в запросе цен, и содержит наиболее низкую цену договора, указанной в п. 4.2.2.3. При наличии нескольких равнозначных Заявок лучшей признается та, которая поступила ранее других Заявок.

#### Определение Победителя запроса цен.

* + 1. По результатам рассмотрения Заявок Комиссия по закупкам принимает решение о выборе Победителя запроса цен не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента вскрытия конвертов с Заявками.
		2. Комиссия по закупкам ведет протокол рассмотрения и оценки Заявок, в котором должны содержаться сведения:
* о месте, дате, времени рассмотрения и оценки Заявок;
* наименование товаров, работ, услуг, на закупку которых проводился запрос цен, существенные условия договора;
* наименование претендентов, подавших Заявки;
* отклоненные Заявки с обоснованием причин отклонения;
* наиболее низкая цена товаров, работ, услуг;
* принятое комиссией по закупкам решение, в том числе информация о Заявках, которым присвоен первый и второй номера.
	+ 1. Протокол рассмотрения и оценки Заявок подписывается всеми присутствующими членами Комиссии по закупкам. Протокол рассмотрения и оценки Заявок составляется в одном экземпляре, который хранится в Административно-хозяйственном отделе. Организатор закупок направляет Победителю запроса цен уведомление об итогах.
		2. Запрос цен признается состоявшимся, если подано не менее 2 заявок, соответствующих требованиям, установленным в запросе цен, и ни одна из них не была отозвана до подведения итогов запроса цен.
		3. В случае если подано менее 2 Заявок, либо все полученные Заявки не соответствуют требованиям, установленным в запросе цен, в том числе цена, указанная в Заявке, превышает предельную (максимальную) цену, указанную в запросе цен, Запрос цен признается несостоявшимся, Организатор закупок вправе провести новый запрос цен.
		4. В случае, если Участник запроса цен, Заявка которого признана лучшей, отказывается от подписания договора, то он признается уклонившимся от заключения Договора и Организатор закупки вправе заключить Договор с другим Участником запроса цен, Заявке которого присвоен второй номер.
		5. В случае, если Участник запроса цен, Заявка которого присвоен второй номер, также отказывается подписывать Договор, Организатор закупки вправе осуществить закупку у единственного поставщика либо провести новый запрос цен.

#### Порядок заключения Договора

* + 1. Победитель запроса цен предоставляет Организатору закупки подписанный со своей стороны Договор (п.8 Документации запроса цен) не позднее 3 (трех) рабочих дней после получения выписки из Протокола рассмотрения и оценки Заявок. Договор между Победителем и Фондом должен быть подписан обеими сторонами не позднее 5 (пяти) рабочих дней после получения Победителем выписки из протокола.

# ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА

6.1. Информация и данные для Запроса цен на право заключения договора оказания услуг колл-центра для нужд Фонда.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Название раздела, статьи, пункта** | **Текст пояснений** |
| 1 | Наименование Организатора/ Организатора запроса цен контактная информация | Сведения об Организаторе закупки: Некоммерческая организация «Фонд - региональный оператор капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах».Адрес Организатора: Местонахождение: 191023, г. Санкт-Петербург, пл. Островского, д.11;Почтовый адрес: 194044, г. Санкт-Петербург, ул. Тобольская, д. 6, лит. А; Контактные лица: - по общим вопросам: Даламан Сергей Петрович, тел.: (812) 703-57-12; адрес электронной почты: sdalaman@fkr-spb.ru;- по техническим вопросам:Михайлушкин Павел Владимирович, тел.: (812) 703-57-17; адрес электронной почты: pmihaylushkin@fkr-spb.ru |
| 2 | Способ закупки | Запрос цен  |
| 3 | Форма проведения закупки | Письменная форма |
| 4 | Форма подачи Заявки | Один экземпляр Заявки в бумажном виде, заверенный подписями ответственных лиц и печатью претендента.Заявка должна содержать документы, указанные в п.4.2.2 данной Документации запроса цен. |
| 5 | Место, порядок и сроки подачи Заявок | Почтовый адрес (Адрес подачи Заявок): **194044, г. Санкт-Петербург, ул. Тобольская, д. 6, лит. А, 10 эт.;** Прием Заявок осуществляется с 16 часов 00 минут «28» апреля 2016 года, в рабочие дни с 09.00 до 18.00, до даты окончания срока подачи Заявок «06» мая 2016 года 10 часов 00 минут. |
| 6 | Дата и место вскрытия конвертов с Заявками | «06» мая 2016 года в 14 часов 30 минут по адресу: 194044, г. Санкт-Петербург, ул. Тобольская, д. 6, лит. А, 8 эт. |
| 7 | Дата окончания рассмотрения и оценки Заявок, подведение итогов запроса цен | Заявки рассматриваются до 18:00 «13» мая 2016 года по адресу Организатора закупки: 194044, г. Санкт-Петербург, ул. Тобольская, д.6, лит. А, 10 эт. |
| 8 | Порядок предоставления документации | Информация о запросе цен размещена на сайте Фонда www.fkr-spb.ruВозможно ознакомление с документацией в бумажном виде по адресу Организатору: 194044, г. Санкт-Петербург, ул. Тобольская, д. 6, лит. А; |
| 9 | Порядок формирования начальной (максимальной) цены договора | Структура цены определяется в соответствии с мониторингом коммерческих предложений. |
| 10 | Начальная (максимальная) цена договора: | **2 650 000 (Два миллиона шестьсот пятьдесят тысяч) руб. 00 коп. с НДС**. |
| 11 | Сведения о валюте, используемой для формирования начальной (максимальной) цены договора и расчетов с поставщиками | Валютой договора является рубль Российской Федерации |
| 12 | Размер обеспечения заявки | Не требуется |
| 13 | Размер обеспечения исполнения договора, срок и порядок его предоставления | Не требуется |
| 14 | Требования к качеству, техническим характеристикам продукции, требования к функциональным характеристикам (потребительским свойствам) отгрузке продукции и иные показатели | В соответствии с требованиями договора и Разделом 7 «Техническая часть» |
| 15 | Требования к сроку и (или) объему предоставления предмета закупки | В соответствии с договором. |
| 16 | Место, сроки (периоды) и условия исполнения договора: | В соответствии с договором |
| 17 | Форма, сроки и порядок оплаты по договору: | Форма оплаты по договору: Безналичный расчет в рублях РФ.Оплата производится в соответствии с условиями договора. |
| 18 | Основание для проведения запроса цен | План закупок некоммерческой организации «Фонд – региональный оператор капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах» |

# ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ (Техническое задание).

* 1. **Предмет договора:** Оказание услуг колл-центра для нужд некоммерческой организации «Фонд - региональный оператор капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах» - далее Фонд.
	2. **Место и сроки оказания услуг:** г. Санкт-Петербург, с даты подписания договора по 31.10.2016 г. Период приема звонков с 01.06.2016 г. по 31.10.2016 г.
	3. **Цели и задачи оказания услуг:** Оперативное информирование граждан по вопросам, связанным с капитальным ремонтом многоквартирных домов в Санкт-Петербурге. Прием входящих вызовов, предоставление консультаций по телефону о деятельности Заказчика.
	4. **Требования к Исполнителю услуг:**
		1. Опыт оказания услуг колл-центра за период не менее 3 лет.
			1. Исполнитель предоставляет копии (при наличии) договоров (контрактов), подтверждающие опыт оказания услуг колл-центра, заключенных в период с 01.01.2013г. по 31.03.2016г и копий актов выполненных работ (по указанным договорам), за весь период их действия.
		2. Исполнитель должен предоставить рекомендательные письма не менее чем от 5 клиентов. Рекомендательные письма должны быть датированы не ранее чем 01.01.2014 г.
		3. Исполнитель должен быть оператором персональных данных, зарегистрированным в соответствии с Федеральным законом РФ "О персональных данных", N 152-ФЗ от 27.07.2006. Подтверждается регистрационным номером в «Реестре операторов, осуществляющих обработку персональных данных» Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций.
		4. Операционный офис Исполнителя, на территории которого планируется оказание услуг, должен иметь не менее 2-х каналов связи от различных поставщиков (подтверждается копиями договоров с операторами связи).
		5. Наличие минимум двух операционных офисов (операторские площадки) в двух разных регионах Российской Федерации. Подтверждается копиями действующих договоров аренды.
		6. Наличие исполнительного органа или официального представительства на территории Санкт-Петербурга, уполномоченного действовать от имени Исполнителя в целях оказания услуг в соответствии с настоящим Техническим заданием. Декларируется письмом исполнителя с приложением подтверждающих документов.
		7. Возможность обработки звонков по IP-телефонии / SIP-протоколу. Подтверждается письмом Исполнителя.
	5. **Требования к оказываемым услугам:**
		1. Объем услуг: не менее 60 000 минут работы операторов в месяц. Пиковая нагрузка более 2000 звонков в день. Средняя продолжительность звонка - 210 секунд. Количество минут переадресации на городской телефонный номер Заказчика: Не менее 20 000 минут в месяц.
		2. Обслуживание неравномерного трафика звонков в течение месяца без потери качества.
		3. Сценарий телефонного разговора и алгоритм обработки звонков должен быть согласован с Заказчиком и поддаваться оперативной корректировке.
		4. При невозможности ответа абоненту оператором колл-центра по причине отсутствия необходимой информации, звонок переводится на номер стационарной связи Заказчика для получения ответа специалиста. При отсутствии ответа со стороны специалиста Заказчика формируется карточка (заявка) для обратного звонка абоненту. Карточка должна содержать: дату и время звонка, контактный телефон, ФИО, предмет обращения.
		5. Для обеспечения требуемого качества услуг, по согласованию с Заказчиком, Исполнитель может самостоятельно осуществлять обратные звонки абонентам в рамках утвержденного сценария телефонного разговора.
		6. Требования по качеству услуг:
			1. Доля правильных ответов (соответствующих информационным материалам Заказчика) операторов должна составлять не менее 95 % от выборочно проконтролированных записей разговоров.
			2. Максимальное время ожидания ответа 30 секунд.
			3. Количество звонков, которые должны быть соединены с оператором в течение 30 секунд, должно составлять не менее 70% от общего числа входящих звонков.
		7. Максимальное количество потерянных звонков 10 % от общего числа входящих звонков за месяц.
		8. Обязательное наличие сервисов:
			1. Автосекретарь (приветствие) (текст приветствия согласовывается с Заказчиком).
			2. Очередь ожидания (с оповещением абонента о порядковом номере в очереди ожидания и звуковым/музыкальным сопровождением во время ожидания), либо альтернативная равнозначная замена.
		9. Исполнитель обязуется хранить у себя аудиозаписи всех телефонных разговоров с абонентами в течение 3-х месяцев и предоставлять их выборочно, по запросу Заказчика.
		10. Наличие лица, ответственного за исполнение договора со стороны Исполнителя. Ответственное лицо, должно обладать необходимыми профессиональными знаниями и опытом ведения аналогичных договоров.
	6. **Условия оказания услуг:**
		1. Исполнитель организует оказание услуг колл-центра, а именно, приём и обработку телефонных вызовов по прямому городскому многоканальному телефонному номеру +7 (812) \_\_\_-\_\_\_-\_\_\_. (номер согласовывается с Заказчиком) Периодичность оказания услуг: Ежедневно с 09:00 до 22:00. Исполнитель обязан обеспечить техническую возможность приема и обработки телефонных вызовов с многоканального номера заказчика +7 (812) 703-57-30
		2. Срок внедрения проекта, с момента заключения договора – 7 рабочих дней
		3. Исполнитель обеспечивает контроль качества оказания услуг посредством выборочной проверки записей диалогов операторов Исполнителя с клиентами Заказчика на предмет соответствия предоставленным справочным материалам.
		4. Стоимость услуг включает в себя:
			1. Разовый платеж за запуск проекта (настройка программного обеспечения, согласование формата отчетов, обучение операторов, программирование сценария разговора, корректировка сценария, настройка автоответчика и другие действия, требуемые для начала оказания услуг); Настройка переадресации с многоканального номера Заказчика на номер Исполнителя.
			2. Абонентская плата за выделенный исполнителем многоканальный номер.
			3. Передача данных on-line из системы сценариев (данные по карточкам обратного звонка отсылаются на электронный адрес Заказчика немедленно по завершению обработки звонка оператором колл-центра).
			4. Предоставление ежедневных и ежемесячных отчетов в соответствии с п. 7 настоящего Технического задания
			5. Переадресация вызовов на городской телефонный номер заказчика по будням: с 9:00 до 18:00 часов.
			6. Работа операторов-консультантов в режиме приема входящих вызовов (включая работу со специализированным программным обеспечением заказчика, в т.ч. ввод информации, содержащей данные абонента, предоставленные им в разговоре), а также совершения исходящих вызовов (переадресация) на номер заказчика и в соответствии с п.5.5 настоящего Технического задания.
	7. **Требования к содержанию и периодичности предоставления отчетности по проекту.**
		1. **Общие требования у отчетности:**
			1. Отчетность предоставляется в электронном виде (таблица Microsoft Excel) на электронную почту Заказчика или через on-line сервис Исполнителя.
			2. Каждой записи соответствует одна ячейка таблицы
			3. Каждое поле (строка, столбец) содержит уникальный заголовок
			4. Должна быть обеспечена возможность редактирования и анализа данных в таблице.
		2. **Отчеты, предоставляемые на ежедневной основе должны содержать:**
			1. Общее количество поступивших вызовов, количество принятых вызовов, количество потерянных вызовов, количество переадресованных вызовов;
			2. Количество минут работы операторов, количество переадресованных минут;
			3. Среднее время ожидания ответа оператора
			4. Распределение звонков по предмету обращения (по согласованию с Заказчиком);
		3. **Отчеты, предоставляемые на ежемесячной основе должны содержать:**
			1. Установленные соединения: сведения о дате, времени, продолжительности и стоимости соединений;
			2. Переадресованные звонки: сведения о дате, времени, продолжительности и стоимости соединений;
			3. Количество разговоров по дням, средняя суммарная длительность;
			4. Распределение звонков по часам и по дням;
			5. Распределение звонков по дням недели
			6. Количество обслуженных вызовов при ожидании менее 30 секунд.
	8. **Дополнительная информация:**
		1. Лицо ответственное за ход проекта со стороны Заказчика: ФИО, должность, телефон, факс, моб. телефон, email.
		2. Лицо ответственное за ход проекта со стороны Исполнителя: ФИО, должность, телефон, факс, моб. телефон, email.
1. **ПРОЕКТ ДОГОВОРА**

# ДОГОВОР № \_\_\_\_\_

**на оказание услуг**

г. Санкт-Петербург  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г.

Некоммерческая организация «Фонд-региональный оператор капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах», именуемая в дальнейшем «Заказчик», в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», а вместе именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА
	1. По настоящему договору возмездного оказания услуг Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказать услуги колл-центра, указанные в п.1.2 настоящего договора, а Заказчик обязуется эти услуги оплатить.
	2. Исполнитель обязуется **организовать приём и обработку телефонных вызовов по прямому многоканальному телефонному номеру с помощью информационной базы данных возможных вопросов и ответов, созданной по указаниям Заказчика, а также организовать ввод и актуализацию данных в этой базе** (в дальнейшем «Услуги»).
	3. Полный состав, условия, цели и задачи оказания Услуг определяются в письменной форме в виде Технического задания, являющегося неотъемлемой частью настоящего договора (Приложение №1).
	4. Дополнительные услуги, а также изменения состава основных услуг или сроков в ходе реализации Договора могут быть произведены по письменной заявке Заказчика.
2. **СРОКИ И ЭТАПЫ**
	1. **Календарный план.**
		1. Исполнитель приступает к оказанию услуг в течение 7 календарных дней, с момента подписания Договора.
		2. Сроки выполнения конкретных этапов оказания Услугопределяются в письменной форме в виде Календарного плана, являющегося неотъемлемой частью настоящего договора (Приложение №2).
		3. Сроки выполнения дополнительных услуг, а также изменения состава основных услуг, производимых по заявке Заказчика в ходе исполнения Договора, согласовываются отдельно, в зависимости от сложности необходимых работ.
	2. **Подготовка сценария телефонных интервью.**
		1. После получения всех исходных данных, необходимых для разработки текста и логики сценария, Исполнитель разрабатывает и предоставляет на согласование Заказчику сценарий разговора в текстовом виде. В отдельных случаях Исполнитель может предварительно представить на утверждение логическую схему разговора.
		2. Заказчик утверждает логическую схему (при необходимости) и сценарий разговора и передает их Исполнителю с печатью и подписью Заказчика либо с печатью и подписью ответственного сотрудника Заказчика, назначенного в соответствии с п. 3.2.2 настоящего Договора.
		3. В случае отказа от утверждения текста сценария разговора, Заказчик передает Исполнителю мотивированный отказ в письменном виде с перечнем необходимых доработок. Доработка сценария должна быть произведена Исполнителем в течение 2 (двух) рабочих дней.
		4. После получения от Заказчика утверждённого текста сценария, Исполнитель разрабатывает на его основе компьютерный сценарий телефонного разговора, который будет использоваться при проведении телефонных интервью.
	3. **Проведение закрытого запуска (внутреннего тестирования услуги).**
		1. По требованию Заказчика до начала приема звонков может быть проведен закрытый запуск с участием представителей Заказчика. Дата проведения закрытого запуска устанавливается Заказчиком в Календарном плане (Приложение №2), но не ранее окончания этапа 2.2 (Подготовка сценария телефонных интервью.) и завершения обучения по проекту. В случае сдвига сроков выполнения какого-либо из предыдущих этапов, новая дата проведения закрытого запуска согласовывается отдельно.
		2. После завершения закрытого запуска в случае необходимости, Исполнитель предлагает изменения в сценарии и производит корректировку компьютерного сценария после согласования изменений с Заказчиком в соответствии с п. 2.2.2. Стоимость возможной корректировки сценария после проведения закрытого запуска входит в стоимость разработки сценария.
	4. **Приём и обработка телефонных звонков.**
		1. Условия приёма и обработки телефонных звонков устанавливаются Заказчиком в Техническом задании (Приложение №1).
	5. **Подготовка и передача данных.**
		1. Форма и периодичность предоставления результатов и отчетности в ходе проекта устанавливается Заказчиком в Техническом задании (Приложение №1).

1. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
	1. **Исполнитель обязан:**
		1. Оказать услуги с надлежащим качеством и в соответствии с Техническим заданием (Приложение №1) и Календарным планом (Приложение №2).
		2. За свой счет исправить по требованию Заказчика все выявленные недостатки, если в процессе оказания услуг Исполнитель без согласования с Заказчиком допустил отступление от условий договора, ухудшившее качество оказания услуг. Срок рассмотрения претензии Исполнителем — не более 3 (трех) рабочих дней со дня предъявления, срок выполнения — по согласованию.
	2. **Заказчик обязан:**
		1. Оплатить Услуги Исполнителя по расценкам, указанным в Приложении №3 и в порядке, указанном в п. 4 настоящего Договора.
		2. Назначить лицо, ответственное за взаимодействие с Исполнителем и принятие решений в ходе оказания Услуг.
		3. Предоставить Исполнителю всю необходимую информацию для оказания Услуг.
		4. Утвердить сценарий и логическую схему разговора, разработанные Исполнителем в соответствии с п.2.2.1.
		5. Согласовать телефонный номер (номера) для приема звонков.
		6. Сообщить не менее чем за 5 (пять) рабочих дней о мероприятиях, которые могут повлиять на увеличение объема звонков.
	3. **Исполнитель имеет право:**
		1. Приостановить выполнение проекта, немедленно сообщив об этом представителю Заказчика, в случае возникновения обстоятельств, по которым продолжение проекта может вступить в противоречие с интересами Заказчика. В этом случае Исполнитель продолжает оказание услуг либо после устранения указанных обстоятельств, либо после получения письменного указания от Заказчика.
		2. Приостановить оказание услуг в случае нарушения Заказчиком сроков оплаты или условий настоящего Договора.
		3. Включать логотип, название компании Заказчика и краткое описание проекта в список клиентов Исполнителя.
	4. **Заказчик имеет право:**
		1. В любое время осуществлять контроль за ходом оказания Исполнителем услуг в рамках настоящего Договора; при обнаружении нарушений Заказчик вправе потребовать приостановления оказания услуг и устранения нарушений, а также оказания услуг в соответствии с условиями настоящего Договора.
	5. **Стороны обязуются:**
		1. Выполнять свои обязательства в сроки, указанные в настоящем Договоре, в том числе, в Календарном плане (Приложение №2).
		2. Незамедлительно информировать друг друга письменно обо всех случаях и обстоятельствах, которые прямо или косвенно препятствуют выполнению обязательств по настоящему Договору, таких как сбой телефонной системы колл-центра, отказы линий связи, сбои в компьютерных системах и т.п.
		3. Соблюдать конфиденциальность в отношении информации о Заказчике или Исполнителе, ставшей известной в связи с исполнением настоящего Договора, за исключением информации, подлежащей раскрытию третьим лицам в соответствии с законодательством РФ.
		4. Не разглашать содержание настоящего Договора и другую информацию, переданную сторонами друг другу в процессе его исполнения, никакой третьей стороне без предварительного письменного согласия другой стороны при условии, что информация не является общедоступной или не становится общедоступной, кроме как в нарушение настоящего Договора.
2. **СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**
	1. Цена Услуг по настоящему Договору определяется Приложением №3, являющемся неотъемлемой частью настоящего Договора. Расчеты по настоящему Договору производятся в рублях.
	2. Вместе с результатами проекта, предоставляемыми в соответствии с п. 2.5, Исполнитель предоставляет Заказчику Счет, выставленный в рублях на сумму фактической стоимости оказанных услуг и Акт сдачи-приемки оказанных Услуг.
	3. Заказчик в течение 10 (десяти) банковских дней с даты получения Счета обязан оплатить выставленный Счет с учетом положений пункта 6.1 настоящего Договора. Датой выполнения обязательств Заказчика по оплате услуг считается дата списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.
	4. В случае возникновения претензий Заказчика в отношении качества оказанных услуг исполнение обязательства по оплате со стороны Заказчика приостанавливается на период с даты обнаружения нарушения условий о качестве и до даты устранения выявленных нарушений Исполнителем. В данном случае Заказчик не несет ответственность за задержку оплаты оказанных услуг.
3. **ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ УСЛУГ**
	1. Приемка выполненных услуг осуществляется на основании Акта сдачи-приемки оказанных Услуг.
	2. Заказчик обязан подписать Акт сдачи-приемки оказанных Услуг в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения, либо направить в адрес Исполнителя мотивированные возражения.
4. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
	1. Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за качество оказываемых услуг в следующих случаях и размерах:
		1. Проведение телефонного разговора не по сценарию телефонного разговора, предусмотренного пунктом 2.2.4 настоящего Договора, в том числе ответы не по существу задаваемого абонентом вопроса; ответы, искажающие информацию; некорректные ответы; ответы, вводящие абонента в заблуждение; затягивание разговора с абонентом (далее – некачественные звонки).

По итогам каждого месяца, в течение 10 (десяти) рабочих дней сотрудники Заказчика проводят случайную выборку звонков, состоящую из 100 звонков, следующих подряд –один за другим, принятых Исполнителем в течение любого периода времени, по выбору Заказчика. В случае, если 10 % и более проверенных звонков признаются Заказчиком некачественными, Заказчик вправе уменьшить сумму оплаты за оказанные Исполнителем услуги за отчетный месяц на 5 %.

* + 1. Пропущенные звонки.

В случае если количество пропущенных звонков составляет 10% и более от общего количества принятых Исполнителем звонков в месяц, Заказчик вправе снизить сумму оплаты услуг за соответствующий месяц пропорционально количеству непринятых вызовов в части превышающей 10%.

* + 1. Письменные жалобы.

# При поступлении в адрес Заказчика жалоб граждан, соответствующих требованиям Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на качество услуг, оказываемых Исполнителем в рамках настоящего договора и при подтверждении указанных в жалобах фактов в результате проверки, проведенной Заказчиком, Заказчик вправе уменьшить стоимость услуг по-настоящему договору на 5% от суммы оказанных за отчетный месяц услуг. Стоимость услуг не уменьшается, если общее количество письменных жалоб, поступивших за отчётный месяц в адрес Заказчика не превышает 1% от общего количества звонков, принятых Исполнителем.

* + 1. Недоступность многоканальной телефонной линии колл-центра.

# В случае если в результате контроля качества услуг на основании п. 3.4. настоящего договора будет выявлена невозможность дозвониться по многоканальному номеру телефона, предоставленному Исполнителем в соответствии с Техническим заданием (Приложение №1), а именно при неоднократных попытках осуществить звонок вместо приветственного автоответчика или ответа оператора будет слышен сигнал «занято», Заказчик вправе уменьшить стоимость услуг по настоящему договору на сумму, рассчитанную пропорционально фактическому времени недоступности исходя из стоимости услуг за отчётный месяц.

* + 1. Недостаточный уровень сервиса.

В случае если по итогам календарного месяца Исполнитель не обеспечил выполнение п. 4.6.3 Технического задания (Приложение №1), Заказчик вправе потребовать, а Исполнитель обязан оплатить штраф в размере 5% от суммы оказанных за отчетный месяц услуг.  Оплата штрафа происходит путем уменьшения суммы услуг, оказанных за календарный месяц, в котором был факт невыполнения показателя "Уровень сервиса по звонкам", на сумму штрафа.

* 1. За просрочку платежа более чем на 10 (десять) банковских дней Исполнитель может потребовать, а Заказчик будет обязан уплатить пени в размере 1/300 ставки рефинансирования от суммы задолженности по оплате по настоящему Договору за каждый банковский день просрочки.
	2. За нарушение сроков оказания услуг более чем на 5 (пять) рабочих дней, Заказчик вправе потребовать, а Исполнитель обязан оплатить пени в размере 0,1% от стоимости услуг, оказанных в данном календарном месяце, за каждый рабочий день просрочки.
	3. Уплата пеней, штрафов, иных мер ответственности не освобождает Стороны от исполнения обязательств по настоящему Договору.
1. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**
	1. Настоящий Договор вступает в силу с даты подписания последней из Сторон и действует до \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ 2016г.
	2. Если за 10 (десять) рабочих дней до истечения, указанного в п. 7.1 настоящего Договора срока ни одна из Сторон не известит другую Сторону о прекращении настоящего Договора, то Договор будет считаться продленным на следующий календарный месяц, при этом количество таких пролонгаций не ограничено.
	3. Заказчик имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке, предупредив об этом Исполнителя за 5 (пять) рабочих дней. При этом в течение этого периода Исполнитель продолжает оказывать услуги, предусмотренные настоящим Договором, а Заказчик обязуется оплатить все оказываемые Исполнителем услуги.
2. **ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**
	1. Заказчик гарантирует Исполнителю, что содержимое баз данных, предоставляемых Заказчиком, сценарий телефонных разговоров, разработанный в соответствии с требованиями Заказчика и утвержденный Заказчиком в соответствии с п. 3.2.4. настоящего договора, а также условия проведения телефонных разговоров, согласованные Заказчиком в Техническом задании (Приложение №1) и Календарном плане (Приложение №2), не нарушают прав третьих лиц, а также законов Российской Федерации. В случае если Исполнитель, без согласования с Заказчиком, допустил отклонения от согласованного сценария, и такие отклонения привели к нарушению прав третьих лиц, а также законов Российской Федерации, ответственность за это несет Исполнитель. Во всех случаях, Стороны не несут ответственность за действия граждан при проведении телефонных разговоров.
	2. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если неисполнение будет являться следствием таких обстоятельств, как наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия, а также война, блокада, военные действия, гражданские волнения, саботаж, забастовки, издание нормативных актов запретительного характера государственными органами Российской Федерации либо субъектов Федерации, или органами местного самоуправления, неполадки на сетях энергоснабжения, передачи данных и телефонных сетях общего пользования, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. Если любое из таких обстоятельств непосредственно повлияло на исполнение одной из Сторон обязательств в срок, установленный в Договоре, то этот срок соразмерно отодвигается на время действия такого обстоятельства.
	3. Стороны не несут ответственности за любой ущерб, включая убытки, а также расходы, связанные с претензиями или требованиями третьих лиц, которые могут возникнуть в результате обстоятельств непреодолимой силы.
3. **ОБЩИЕ УСЛОВИЯ**
	1. В случае возникновения споров по настоящему договору или в связи с ним стороны примут все меры для решения их путем переговоров между собой, а в случае не достижения соглашения на переговорах спор передается в арбитражный суд Санкт-Петербурга и Ленинградской области.
	2. Все изменения и дополнения к настоящему договору действительны, если они совершены письменно и подписаны полномочными представителями Сторон.
	3. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон. Все приложения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью.

**10. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик** | **Исполнитель** |
| Наименование | Наименование |
| **Адрес места нахождения:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Адрес места нахождения:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Почтовый адрес:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Почтовый адрес:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, КПП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ОКВЭД  | ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, КПП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ОКВЭД  |
| Р/счет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Р/счет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |
| **Заказчик** | **Исполнитель** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |
| МП | МП |

**ПРИЛОЖЕНИЕ №1**

 К Договору №

 «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г.

# ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

1. **Предмет договора:** Оказание услуг колл-центра для нужд некоммерческой организации «Фонд - региональный оператор капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах» - далее Фонд.
2. **Место и сроки оказания услуг:** г. Санкт-Петербург, с даты подписания договора по 31.10.2016 г. Период приема звонков с 01.06.2016 г. по 31.10.2016 г.
3. **Цели и задачи оказания услуг:** Оперативное информирование граждан по вопросам, связанным с капитальным ремонтом многоквартирных домов в Санкт-Петербурге. Прием входящих вызовов, предоставление консультаций по телефону о деятельности Заказчика.
4. **Требования к оказываемым услугам:**
	1. Объем услуг: не менее 60 000 минут работы операторов в месяц. Пиковая нагрузка более 2000 звонков в день. Средняя продолжительность звонка - 210 секунд. Количество минут переадресации на городской телефонный номер Заказчика: Не менее 20 000 минут в месяц.
	2. Обслуживание неравномерного трафика звонков в течение месяца без потери качества.
	3. Сценарий телефонного разговора и алгоритм обработки звонков должен быть согласован с Заказчиком и поддаваться оперативной корректировке.
	4. При невозможности ответа абоненту оператором колл-центра по причине отсутствия необходимой информации, звонок переводится на номер стационарной связи Заказчика для получения ответа специалиста. При отсутствии ответа со стороны специалиста Заказчика формируется карточка (заявка) для обратного звонка абоненту. Карточка должна содержать: дату и время звонка, контактный телефон, ФИО, предмет обращения.
	5. Для обеспечения требуемого качества услуг, по согласованию с Заказчиком, Исполнитель может самостоятельно осуществлять обратные звонки абонентам в рамках утвержденного сценария телефонного разговора.
	6. Требования по качеству услуг:
		1. Доля правильных ответов (соответствующих информационным материалам Заказчика) операторов должна составлять не менее 95 % от выборочно проконтролированных записей разговоров.
		2. Максимальное время ожидания ответа 30 секунд.
		3. Количество звонков, которые должны быть соединены с оператором в течение 30 секунд,  должно составлять не менее 70% от общего числа входящих звонков.
	7. Максимальное количество потерянных звонков 10 % от общего числа входящих звонков за месяц.
	8. Обязательное наличие сервисов:
		1. Автосекретарь (приветствие)
		2. Очередь ожидания (с оповещением абонента о порядковом номере в очереди ожидания и звуковым/музыкальным сопровождением во время ожидания), либо альтернативная равнозначная замена.
	9. Исполнитель обязуется хранить у себя аудиозаписи всех телефонных разговоров с абонентами в течение 3-х месяцев и предоставлять их выборочно, по запросу Заказчика.
	10. Наличие лица, ответственного за исполнение договора со стороны Исполнителя. Ответственное лицо, должно обладать необходимыми профессиональными знаниями и опытом ведения аналогичных договоров.
5. **Условия оказания услуг:**
	1. Исполнитель организует оказание услуг колл-центра, а именно, приём и обработку телефонных вызовов по прямому городскому многоканальному телефонному номеру **+7 (812) \_\_\_-\_\_\_-\_\_\_**. (номер согласовывается с Заказчиком) Периодичность оказания услуг: Ежедневно с 09:00 до 22:00. Исполнитель обязан обеспечить техническую возможность приема и обработки телефонных вызовов с многоканального номера заказчика **+7 (812) 703-57-30**
	2. Срок внедрения проекта, с момента заключения договора – 7 рабочих дней
	3. Исполнитель обеспечивает контроль качества оказания услуг посредством выборочной проверки записей диалогов операторов Исполнителя с клиентами Заказчика на предмет соответствия предоставленным справочным материалам.
	4. Стоимость услуг включает в себя:
		1. Разовый платеж за запуск проекта (настройка программного обеспечения, согласование формата отчетов, обучение операторов, программирование сценария разговора, корректировка сценария, настройка автоответчика и другие действия, требуемые для начала оказания услуг); Настройка переадресации с многоканального номера Заказчика на номер Исполнителя.
		2. Абонентская плата за выделенный исполнителем многоканальный номер.
		3. Передача данных on-line из системы сценариев (данные по карточкам обратного звонка отсылаются на электронный адрес Заказчика немедленно по завершению обработки звонка оператором колл-центра).
		4. Предоставление ежедневных и ежемесячных отчетов в соответствии с п. 6 настоящего Технического задания
		5. Переадресация вызовов на городской телефонный номер Заказчика по будням: с 9:00 до 18:00 часов.
		6. Работа операторов-консультантов в режиме приема входящих вызовов (включая работу со специализированным программным обеспечением заказчика, в т.ч. ввод информации, содержащей данные абонента, предоставленные им в разговоре), а также совершения исходящих вызовов (переадресация) на номер заказчика и в соответствии с п.4.5 настоящего Технического задания.
6. **Требования к содержанию и периодичности предоставления отчетности по проекту.**
	1. **Общие требования у отчетности:**
		1. Отчетность предоставляется в электронном виде (таблица Microsoft Excel) на электронную почту Заказчика или через on-line сервис Исполнителя.
		2. Каждой записи соответствует одна ячейка таблицы
		3. Каждое поле (строка, столбец) содержит уникальный заголовок
		4. Должна быть обеспечена возможность редактирования и анализа данных в таблице.
	2. **Отчеты, предоставляемые на ежедневной основе должны содержать:**
		1. Общее количество поступивших вызовов, количество принятых вызовов, количество потерянных вызовов, количество переадресованных вызовов;
		2. Количество минут работы операторов, количество переадресованных минут;
		3. Среднее время ожидания ответа оператора
		4. Распределение звонков по предмету обращения (по согласованию с Заказчиком);
	3. **Отчеты, предоставляемые на ежемесячной основе должны содержать:**
		1. Установленные соединения: сведения о дате, времени, продолжительности и стоимости соединений;
		2. Переадресованные звонки: сведения о дате, времени, продолжительности и стоимости соединений;
		3. Количество разговоров по дням, средняя суммарная длительность;
		4. Распределение звонков по часам и по дням;
		5. Распределение звонков по дням недели
		6. Количество обслуженных вызовов при ожидании менее 30 секунд.
7. **Дополнительная информация:**
	1. Лицо ответственное за ход проекта со стороны Заказчика: ФИО, должность, телефон, факс, моб. телефон, email.
	2. Лицо ответственное за ход проекта со стороны Исполнителя: ФИО, должность, телефон, факс, моб. телефон, email.

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П.****(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П.****(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** |
|  |  |
|  |  |

**ПРИЛОЖЕНИЕ №2**

К Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г.

# Календарный план

1. **Подготовка сценария телефонных интервью.**

Предоставление Заказчиком всех исходных данных, необходимых для разработки текста и логики сценария не позднее   «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Этап** | **Максимальный срок выполнения (рабочих дней)** | **Выполняющая Сторона** |
| 1.1. | Разработка сценария разговора в текстовом виде и его предоставление на утверждение Заказчику. | 4 | Исполнитель |
| 1.2. | Утверждение сценария Заказчиком. | 2 | Заказчик |
| 1.3. | Программирование сценария. | 1 | Исполнитель |

1. **Период приёма звонков:**
	1. Дата закрытого запуска с «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г.
	2. Приём и обработка звонков операторами осуществляется: в период с «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г. с \_\_\_:\_\_\_ до \_\_\_:\_\_\_ часов.
	3. В остальное время входящие вызовы будут переключены на записанное голосовое сообщение, текст которого утверждается Заказчиком.
2. **Сроки предоставления отчетности:**
	1. Предоставление отчетности согласно пункту 2.5.1 Договора обеспечивается в течение 5 (пяти) рабочих дней по окончании отчетного периода, за исключением отчётности, предоставляемой на ежедневной основе.

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П.****(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П.****(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** |

**ПРИЛОЖЕНИЕ №3**

К Договору №\_\_\_\_\_

 «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г.

# Протокол согласования договорной цены

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Стоимость, руб.** |
|  | **Разовый платеж включающий в себя:*** установку услуги (программирование сценария разговора, программирование телефонной станции, проведение пилотного запуска проекта, корректировка сценария после пилотного запуска, обучение операторов)
* выделение и организация приема телефонных вызовов по отдельному городскому многоканальному телефонному номеру в Санкт-Петербурге
* запись голосовых сообщений и настройку автоответчика
 |  |
|  | Абонентская плата за предоставление отдельного прямого петербургского многоканального номера |  |
|  | Передача данных on-line из системы сценариев (данные по карточкам обратного звонка отсылаются на электронный адрес Заказчика немедленно по завершению обработки звонка оператором колл-центра) |  |
|  | Ежедневное предоставление отчетов (общее количество разговоров, количество разговоров по дням, средняя и суммарная продолжительность, распределение разговоров по длительности, распределение разговоров по времени дня, распределение разговоров по дням недели, распределение ответов по сценариям и другие) |  |
|  | Переадресация на офисный номер Заказчика (прямой) |  |
|  | Осуществление обратных звонков абонентам |  |
|  | Работа минуты операторов (вне зависимости от количества обработанных звонков за отчетный период) для учета фактически оказанного объема услуг |  |
|  | **Итого стоимость договора** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П.****(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П.****(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** |

# ОБРАЗЦЫ ФОРМ И ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ ПРЕТЕНДЕНТАМИ

#### ФОРМА ПОДАЧИ ЗАЯВКИ (форма 1)

 На бланке организации

 Дата, исх. Номер

**Письмо о подаче Заявки на**

**участие в запросе цен**

на право заключения Договора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(предмет Запроса цен)

1. Изучив Документацию запроса цен на право заключения вышеупомянутого Договора, а также применимые к данному запросу цен законодательство и нормативно-правовые акты

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фирменное наименование (наименование) претендента, сведения об организационно-правовой форме, о месте нахождения, почтовый адрес (для юридического лица), фамилия, имя, отчество, паспортные данные, сведения о месте жительства (для физического лица))

 в лице, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование должности руководителя (уполномоченного лица) и его Ф.И.О.)

сообщает о согласии участвовать в запросе цен на условиях, установленных в указанных выше документах, и направляет настоящую Заявку.

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фирменное наименование (наименование), сведения об организационно-правовой форме, о месте нахождения, почтовый адрес (для юридического лица), фамилия, имя, отчество, паспортные данные, сведения о месте жительства (для физического лица)

предлагает заключить Договор на\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_:

на условиях и в соответствии с Техническим предложением, Коммерческим предложением, проектом договора, являющимися неотъемлемыми приложениями к настоящему письму и составляющими вместе с настоящим письмом Заявку, на общую сумму:

|  |  |
| --- | --- |
| Итоговая стоимость заявки без НДС, руб. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(итоговая стоимость, рублей, без НДС) |
| кроме того НДС, руб. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(НДС по итоговой стоимости, рублей) |
| **итого с НДС, руб.** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****(полная итоговая стоимость, рублей, с НДС)** |

3. Если предложения, изложенные выше, будут приняты,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации или Ф.И.О претендента)

берет на себя обязательство исполнить обязательства по Договору на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в соответствии с требованиями Документации запроса цен, проекта договора.

4. Настоящим (наименование организации или Ф.И.О. претендента)

подтверждает, что против \_\_\_\_\_\_\_\_(наименование организации или Ф.И.О. претендента) не проводится процедура ликвидации, не принято арбитражным судом решения о признании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(наименование организации или Ф.И.О. претендента)\_\_\_\_\_\_\_ банкротом и об открытии Конкурсного производства, деятельность не приостановлена, а также, что отсутствует задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды.

5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование организации или Ф.И.О. претендента) берет на себя обязательства подписать со своей стороны Договор на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в соответствии с требованиями Документации запроса цен и условиями предложений, в срок не менее, чем 3 (трех) дней со дня получения Участником запроса цен Протокола рассмотрения и оценки Заявок.

6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование организации или Ф.И.О. претендента) согласно с тем, что проведение запроса цен, на участие в котором подана настоящая Заявка, может быть приостановлено на любом этапе его проведения

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование организации или Ф.И.О. претендента) понимает и соглашается с тем, что результаты запроса цен могут быть отменены по решению компетентного органа и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование организации или Ф.И.О. претендента) не будет предъявлять никаких претензий, связанных с указанной отменой к Организатору.

7. Мы согласны с тем, что Организатор закупки, Комиссия по закупкам вправе проверять достоверность любой представленной нами информации, в том числе с привлечением третьих лиц.

8. Сообщаем, что для оперативного уведомления нас по вопросам организационного характера и взаимодействия с Организатором закупки, нами уполномочен \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О., телефон представителя претендента).

Все сведения о проведении запроса цен просим сообщать уполномоченному лицу.

9. Настоящая Заявка действует \_\_ дней с даты окончания приема Заявок.

10. Контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, факс \_\_\_\_\_\_\_\_ , e-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, банковские реквизиты\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

11. Корреспонденцию в наш адрес просим направлять по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, факс \_\_\_\_\_\_\_\_ , e-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование документа | Кол-во листов | № стр. |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Руководитель организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

(должность) (подпись) (ФИО)

**М.П.**

Главный бухгалтер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

 (подпись) (ФИО)

* + 1. **Инструкции по заполнению**
			1. Заявку следует оформить на официальном бланке претендента. Претендент присваивает письму дату и номер в соответствии с принятыми у него правилами документооборота.
			2. Претендент должен указать свое полное наименование (с указанием организационно-правовой формы) и юридический адрес.
			3. Претендент должен указать стоимость продукции цифрами и словами, в рублях, без НДС и с НДС в соответствии с Коммерческим предложением (подраздел 9.3., графа «ИТОГО»). Цену цифрами следует указывать в формате ХХХ ХХХ ХХХ,ХХ руб., а также дополнить расшифровкой словами, например: «1 234 567,89 руб. (Один миллион двести тридцать четыре тысячи пятьсот шестьдесят семь руб. восемьдесят девять коп.)».
			4. Претендент должен указать срок действия Заявки согласно требованиям подпункта 4.2.3. Документации запроса цен.
			5. Претендент должен перечислить и указать объем каждого из прилагаемых к Заявке документов, определяющих содержание Технического, Коммерческого предложения претендента.
			6. Заявка должна быть подписана и скреплена печатью. Соблюдение требований подпунктов 4.2. и 4.4. Документации запроса цен обязательно.

* 1. **Техническое предложение на оказание услуг колл-центра (Форма 2).**
		1. **Форма Технического предложения**

**начало формы**

Приложение 1 к письму о подаче заявки
от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Техническое предложение**

Наименование и адрес претендента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Здесь претендент приводит свое техническое предложение, с учетом каждого из требований Технической части Документации запроса цен и всех в совокупности требований Технической части Документации запроса цен)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Подпись уполномоченного представителя) (ФИО и должность подписавшего)

**М.П.**

**конец формы**

* + 1. Инструкция по заполнению
			1. Претендент должен указать свое полное наименование (с указанием организационно-правовой формы) и юридический адрес.
			2. Претендент должен привести свое технического предложение с каждого из требований Технической части Документации запроса цен и всех в совокупности требований Технической части Документации запроса цен.
			3. В части представления конкретных показателей о функциональных, технических и прочих характеристиках в техническом предложении не допускается указание словосочетаний «должен быть» / «должно быть», «не менее» / «не более», «менее» / «более», «не хуже» / «лучше», «выше» / «ниже», «меньше» / «больше», «>» / «<», «≤» / «≥», «превышает» / «не превышает», «превышать» / «не превышать» «или», «+/-», «свыше», по отношению к характеристикам поставляемых товаров. **Указывается только конкретное, точное и достоверное значение функциональных, технических и прочих характеристик товара. Конкретные показатели товара, предоставляемые претендентом запроса цен не должны сопровождаться словами «эквивалент», «аналог». Значения показателей не должны допускать разночтения или двусмысленное толкование.**
			4. Претендент в своей заявке при описании характеристик, показателей и предложений должен применять общепринятые обозначения и наименования в соответствии с требованиями действующих нормативных документов. При подаче сведений должны применяться обозначения (единицы измерения, характеристики, показатели, технические, функциональные параметры) в точном соответствии с обозначениями, установленными в настоящем Техническом задании. Техническое предложение, поданное с нарушением данных требований, признается не соответствующим требованиям установленным документацией запроса цен и будут отклонены.
			5. Разъяснение и применение понятий, используемых в показателях товара: «не более» означает меньше установленного значения и включает крайнее максимальное значение; «не менее» означает больше установленного значения и включает крайнее минимальное значение; «более» означает больше установленного значения и не включает крайнее минимальное значение; «менее» означает меньше установленного значения и не включает крайнее максимальное значение; «от... до... » или «в пределах», «в интервале» означает диапазон значений и включает крайние значения, подлежит указанию в диапазоне, что считается указанием конкретного показателя товара; «свыше» означает больше установленного значения и не включает крайнее минимальное значение; «выше» означает большее значение, чем установлено значение и не включает крайнее минимальное значение; «ниже» означает меньшее значение, где показатель имеет более низкое значение; «превышает, превышать» означает больше установленного значения и не включает крайнее минимальное значение; «не превышает, не превышать» означает меньше установленного значения и включает крайнее максимальное значение; «меньше» означает менее установленного значения и не включает крайнее максимальное значение; «больше» означает более установленного значения и не включает крайнее минимальное значение; «наличие» означает реализацию конкретной заданной характеристики непосредственно в товаре или самим товаром в полном объеме; «отсутствие» означает невозможность реализации конкретной заданной характеристики непосредственно в товаре или самим товаром в полном объеме;
			6. В случае наличия в описании товара показателей, значения которых не могут изменяться, это означает, что указанный показатель является неизменным. Претендентом запроса цен данные в отношении таких показателей вносятся в неизменном виде, в соответствии с теми данными о товаре, которые указаны в Техническом задании и Приложении №1 к Техническому заданию.
			7. Техническое предложение должно быть подписано и скреплено печатью в соответствии с требованиями подпунктов 4.2. и 4.4. Документации запроса цен.
	1. **Коммерческое предложение на оказание услуг колл-центра.(форма 3)**
		1. **Форма Коммерческого предложения**

**начало формы**

Приложение 2 к письму о подаче заявки
от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Коммерческое предложение**

Наименование и адрес претендента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Ед. изм. | Кол-во | Цена за единицу без НДС, руб. | Общая стоимость без НДС, руб. | НДС 18%, руб. | Общая стоимость с НДС, руб. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | ИТОГО: |  |  |  |  |  |  |

Сумма по коммерческому предложению: \_\_\_\_\_\_\_\_(сумма прописью) руб. \_\_\_ коп.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Подпись уполномоченного представителя) (ФИО и должность подписавшего)

**М.П.**

**конец формы**

* 1. **Анкета. (форма 4)**
		1. **Форма Анкеты**

**начало формы**

Приложение 3 к письму о подаче заявки
от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 **Анкета претендента**

Наименование и адрес претендента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

| № п/п | Наименование | Сведения о претенденте(заполняется претендентом) |
| --- | --- | --- |
|  | Организационно-правовая форма и фирменное наименование претендента |  |
|  | Учредители (перечислить наименования и организационно-правовую форму или Ф.И.О. всех учредителей, чья доля в уставном капитале превышает 10%) |  |
|  | Свидетельство о внесении в Единый государственный реестр юридических лиц (дата и номер, кем выдано) |  |
|  | ИНН / КПП претендента |  |
|  | Юридический адрес |  |
|  | Почтовый адрес |  |
|  | Филиалы: перечислить наименования и почтовые адреса |  |
|  | Банковские реквизиты (наименование и адрес банка, номер расчетного счета претендента в банке, телефоны банка, прочие банковские реквизиты) |  |
|  | Телефоны претендента (с указанием кода города) |  |
|  | Факс претендента (с указанием кода города) |  |
|  | Адрес электронной почты претендента |  |
|  | Фамилия, Имя и Отчество руководителя претендента, имеющего право подписи согласно учредительным документам претендента, с указанием должности и контактного телефона |  |
|  | Фамилия, Имя и Отчество ответственного лица претендента с указанием должности и контактного телефона |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Подпись уполномоченного представителя) (ФИО и должность подписавшего)

**М.П.**

**конец формы**

* + 1. **Инструкции по заполнению:**

- Претендент приводит номер и дату письма о подаче Заявки, приложением к которому является данная анкета.

- Претендент указывает свое фирменное наименование (в т.ч. организационно-правовую форму) и свой адрес.

- Претендент должен заполнить приведенную выше таблицу по всем позициям. Допускается не заполнение позиций, предусмотренных строчками 2, 6, 7, 10 формы в случае отсутствия соответствующей информации в отношении претендента.

- В графе 8 «Банковские реквизиты…» указываются реквизиты, которые будут использованы при заключении Договора.

#### ФОРМА ДОВЕРЕННОСТИ НА УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ИМЕЮЩЕЕ ПРАВО ПОДПИСИ ДОКУМЕНТОВ ОРГАНИЗАЦИИ – ПРЕТЕНДЕНТА

(представляется в случае если документы Заявки, подписываются не руководителем)

На бланке организации

Дата г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ДОВЕРЕННОСТЬ № \_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(прописью число, месяц и год выдачи доверенности)

Организация – претендент:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации)

доверяет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество, должность)

паспорт серии \_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

представлять Организатору закупок и подписывать необходимые документы для участия в запросе цен \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование запроса цен).

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ удостоверяем.

 (Ф.И.О. удостоверяемого) (Подпись удостоверяемого)

Доверенность действительна по «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Руководитель организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

 (ФИО) (подпись)

М.П.

Главный бухгалтер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

 (ФИО) (подпись)