

**Содержание**

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

# ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОКУМЕНТАЦИИ ЗАПРОСА ПРЕДЛОЖЕНИЙ.

Содержание терминов, используемых в настоящей Документации запроса предложений, 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 17.12.2013 №2)

# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ЗАПРОСЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ.

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

* + 1. Запрос предложений, регламентируемой настоящей Документацией, является Запросом предложений на оказание услуг колл-центра для некоммерческой организации «Фонд – региональный оператор капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах». Форма проведения запроса предложений устанавливается в разделе 6 «ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА» Документации запроса предложений (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 предложений.

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

#### Затраты на участие в запросе предложений.

* + 1. Претендент и участник запроса предложений несет все расходы, связанные с подготовкой своего предложения и непосредственно участием в запросе предложений, 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 предложений, 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 предложение в соответствии с Документацией запроса предложений.

# ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ, ФОРМЕ И СОСТАВУ ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ИНСТРУКЦИЯ ПО ЕГО ЗАПОЛНЕНИЮ.

#### Форма предложения.

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

#### Подготовка предложения.

* + 1. Предложение должно быть подготовлено на русском языке.
		2. Предложение на участие в запросе предложений должно содержать следующие документы претендента:
		3. Письмо о подаче предложения на участие в запросе предложений (форма 1), содержащее сведения о претенденте, подавшем предложение, в том числе:
* наименование поставляемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг согласно предмету закупки (в случае закупки товаров указываются характеристики поставляемых товаров);
* наименование, организационно-правовую форму, место нахождения, почтовый адрес претендента (для юридического лица), фамилия, имя, отчество, паспортные данные, место жительства претендента (для физического лица), номер телефона, адрес электронной почты, банковские реквизиты;
* 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);
	+ - 1. техническое предложение (форма 2);
			2. анкета (форма 3).
			3. документы, предоставляемые в подтверждение соответствия претендента установленным требованиям:
				1. копии уставных документов (для юридических лиц), копии документов, удостоверяющих личность (для физических лиц):

- копии учредительных документов (копия устава предприятия, копия учредительного договора или решения об учреждении), заверенные печатью претендента и подписью уполномоченного лица претендента;

- 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;

- документы, подтверждающие полномочия лица, подписавшего Предложение. В случае, если от имени претендента действует иное лицо, Предложение на участие в запросе предложений должна содержать также доверенность на осуществление действий от имени претендента, заверенная печатью претендента и подписанную руководителем претендента;

* + - * 1. реестр договоров (при наличие);
				2. копии трудовых договоров/контрактов (трудовых книжек), дипломов о высшем техническом и юридическом образовании таких сотрудников претендентов (при наличии);
				3. копии положительных отзывов, грамот, свидетельств, рекомендательных (благодарственных) писем и т.п. за оказание аналогичных услуг с 2013 года (при наличии);
				4. документы, подтверждающие наличие возможности претендента обеспечить оперативность решения вопросов выдачи участникам закупок (и проверки легитимности Фондом) банковских гарантий, в целях обеспечения исполнения договоров (при наличии);
				5. опись документов, входящих в состав предложения.
		1. В предложении претендента должен быть установлен срок действия Предложения. Указанный срок должен быть не менее 30 (тридцать) календарных дней со дня окончания срока подачи предложений.
		2. В предложении претендента устанавливаются обязательства претендента заключить Договор с Организатором закупки в случае признания его Победителем запроса предложений.
		3. Претендент вправе предоставить в составе предложения дополнительные документы по своему выбору.
		4. Претендентам недопустимо указывать в предложениях неверные или неточные сведения. Указание неверных или неточных сведений, наличие разночтений и противоречий в составе предложений и приложениях к нему, 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 предложения требованиям, установленным в настоящей Документации запроса предложений и будет являться основанием для отклонения предложения.

#### Порядок оформления предложения.

* + 1. Описание поставляемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг, которые являются предметом запроса предложений, 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 предложения о функциональных, количественных и качественных характеристиках товаров, работ, услуг, прочей информации, а также к форме его представления содержатся в п. 4.2.3.

#### Оформление и подписание предложения.

* + 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 предложениях претендентов, не должны допускать двусмысленных толкований.
		3. Претендент подготавливает комплект документов, входящих в предложение и приложения к нему в соответствии с требованиями Документации запроса предложений.
		4. Все документы, представленные в предложении, должны быть четко отпечатаны.
		5. При подготовке предложения и документов, прилагаемых к этому предложению, не допускается применение факсимильных подписей.
		6. Все листы предложения должны быть прошиты и пронумерованы. Предложение должно содержать опись входящих в его 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 предложения 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 предложение.

#### Опечатывание и маркировка конвертов с предложениями.

* + 1. При подаче предложений на конверте, в котором оно направляется, указывается наименование запроса предложений, на участие в котором подается данное предложение. Предложение может быть подано 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. 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 предложений.

* + 1. Все предложения, а также отдельные документы, входящие в его состав, присланные на участие в запросе предложений, не возвращаются.

#### Уточнение Организатором закупки сведений состава Предложений.

* + 1. В ходе рассмотрения предложений, Комиссия по закупкам, в случае необходимости, направляет за подписью руководителя Отдела закупок претендентам запросы:
* По уточнению условий приглашения к участию в запросе предложений и предложения претендента;
* Об исправлении выявленных в ходе рассмотрения арифметических и грамматических ошибок в документах, представленных в составе предложения;
* Об уточнении и (или) разъяснении положений предложения.

Претендент в течение 2 рабочих дней должен ответить на запрос Организатора закупки. В случае, если ответ претендента в течение 2 рабочих дней не будет представлен Организатору закупки, Комиссия по закупкам будет рассматривать предложение претендента в том виде, в котором оно было представлено.

* + 1. Допускается возможность участникам добровольно повысить предпочтительность предложений путем изменения условий исполнения договора, изложенных в предложении (снижения цены, изменения условий поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг, изменения условий оплаты (уменьшение авансовых платежей, увеличение сроков оплаты). Для этого всем участникам, представившим предложения, может быть направлен запрос о добровольном изменении указанных в запросе условий исполнения договора, изложенных в предложениях участников. Участники в течение 2 рабочих дней направляют измененные предложения. В случае, если в течение 2 рабочих дней участник не представил изменение предложения, рассматривается первоначальное предложение такого участника. Участник вправе предоставить изменения в предложение однократно.

# ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ЗАПРОСА ПРЕДЛОЖЕНИЙ И ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА.

#### 5.1. Получение Документации запроса предложений.

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

#### 5.2. Разъяснение положений Документации запроса предложений.

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

#### Официальный язык запроса предложений.

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

#### Валюта запроса предложений.

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

#### Подача и прием конвертов с предложениями.

* + 1. Место, порядок и срок подачи предложений указаны в разделе 6 «ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА».
		2. Извещение о проведении запроса предложений, с приложением Документации запроса предложений, размещается на сайте Фонда не позднее, чем за 5 (пять) дней до окончания срока предоставления Предложений.

#### Опоздавшие предложения.

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

#### Изменение состава предложения и их отзыв.

* + 1. Претендент может изменить или отозвать свое предложение в любое время после его подачи, но не позднее момента вскрытия Комиссией по закупкам конвертов с предложениями, направив соответствующее уведомление в порядке, в котором подано соответствующее предложение.

#### Вскрытие и рассмотрение предложений.

* + 1. Комиссия по закупкам, в установленные Извещением и Документацией запроса предложений время и дату, вскрывает поступившие конверты с предложениями, объявляет и заносит в Протокол наименование каждого претендента, условия исполнения Договора, указанные в предложении претендента и приступает к рассмотрению и оценке предложений. Протокол подписывается всеми присутствующими членами Комиссии по закупкам. Представители претендентов могут присутствовать на процедуре вскрытия предложений, поданных для участия в запросе предложений.
		2. При рассмотрении предложений претендентов Комиссия по закупкам проверяет:
* Правильность оформления предложений и их соответствие требованиям Документации запроса предложений;
* Соответствие претендентов для исполнения Договора требованиям Документации запроса предложений.
	+ 1. Предложение претендента отклоняется и не допускается к участию в запросе предложений в следующих случаях:
* несоответствия представленного предложения по существу требованиям, указанным в документации и приглашении;
* указания предельной цены товаров, работ, услуг выше установленной в приглашении;
* отказа от проведения запроса предложений.

#### Оценка предложений.

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

5.9.4.1. цена договора;

5.9.4.2. квалификация претендента.

* + 1. Критерии и порядок оценки предложений.
			1. Оценка и присвоение рейтинга каждой заявке, признанной отвечающей требованиям документации о торгах, производится на основе совокупности критериев с применением балльных методов, направленных на выбор заявки, предлагающей лучшие условия исполнения договора по следующим критериям, приведённым в Таблице №1.

Критерии оценки предложений претендентов: Таблица №1.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №критерия | Наименование критерия | Максимальноезначениебалла |
| **Б1** | Опыт  | **10** |
| **Б2** | Стоимость разового платежа (за установку услуги (программирование сценария разговора, программирование телефонной станции, проведение пилотного запуска проекта, корректировка сценария после пилотного запуска, обучение операторов), но не более 10 000,00 руб. | **5** |
| **Б3** | Абонентская плата за технический номер, но не более 750,00 руб./мес | **5** |
| **Б4** | Стоимость передачи данных on-line из системы сценариев (данные по результативным контактам отсылаются на электронный адрес Заказчика немедленно по завершению обработки звонка агентом колл-центра), но не более 2500,00 руб/мес | **5** |
| **Б5** | Стоимость за 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), но не более 5 000,00 руб./мес. | **5** |
| **Б6** | Стоимость переадресации на офисный номер Заказчика (прямой), но не более 1,5 руб./мин. | **20** |
| **Б7** | Стоимость работы минуты операторов, но не более 9,0 руб./мин. (вне зависимости от количества принятых звонков за отчетный период) | **50** |
|   | **В сумме по всем критериям** | **100** |

**Суммарный балл по каждой оцениваемой заявке не должен превышать 100 баллов.**

* + - 1. Оценка, сопоставление и присвоение рейтинга каждой заявке по степени выгодности содержащихся в них условий выполнения договора производится в соответствии с порядком, указанным ниже.

Расчет баллов осуществляется путем суммирования полученных баллов за каждый критерий в соответствии с ниже приведенными формулами и [Таблицей №1](#Par1036).

**Бобщi = Б1i + Б2i + Б3i + Б4i+ Б5i + Б6i + Б7i, где**

Бобщi - общий балл по i-й заявке,

Б1i - балл по критерию «Опыт» по i-й заявке,

Б2i - балл по критерию «Стоимость разового платежа (за установку услуги (программирование сценария разговора, программирование телефонной станции, проведение пилотного запуска проекта, корректировка сценария после пилотного запуска, обучение операторов)» по i-й заявке,

Б3i - балл по критерию «Абонентская плата за технический номер» по i-й заявке,

Б4i - балл по критерию «Стоимость передачи данных on-line из системы сценариев (данные по результативным контактам отсылаются на электронный адрес Заказчика немедленно по завершению обработки звонка агентом колл-центра)» по i-й заявке.

Б5i - балл по критерию «Стоимость за 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)» по i-й заявке,

Б6i - балл по критерию «Стоимость переадресации на офисный номер Заказчика (прямой)» по i-й заявке.

Б7i - балл по критерию «Стоимость работы минуты операторов» по i-й заявке.

**5.9.5.3. Расчет количества баллов по критерию Б1 производится следующим образом:**

**Б1i=Б1.1i+ Б1.2i**

Для расчета количества баллов по подкритериям **Б1.1 и Б1.2** участник торгов предоставляет предложения по следующим подкритериям, приведённым в Таблице №2. Предложения участника торгов не должны превышать ограничения, установленные в Таблице №2 для соответствующего подкритерия.

Таблица № 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №Подкритерия | Наименование подкритерия (все тарифы включают НДС) | Максимальноезначениебалла |
| Б1.1 | Количество лет с даты создания организации | 5 |
| Б1.2 | Количество крупных реализованных контрактов, включая действующие на данный момент | 5 |

Расчет количества баллов по подкритериям **Б1.1 и Б1.2** осуществляется по формуле:

$Б1\_{ij}=(A\_{ij}-Amin\_{j})/(Amax\_{j}-Amin\_{j})\*Pmax\_{j}$, где

$Б1\_{ij}$ – количество баллов, набранных предложением i-го участника торгов по j-му подкритерию;

$A\_{ij}$ – предложение i-го участника торгов по j-му подкритерию в пределах установленного по данному подкритерию ограничения;

$Amax\_{j}$ – максимальное значение, предложенное участниками торгов в пределах установленного по j-му подкритерию ограничения;

$Amin\_{j}$ – минимальное значение, предложенное участниками торгов по j-му подкритерию;

$Pmax\_{j}$ – максимальное количество баллов за j-й критерий.

Если предложения всех участников торгов по j-му подкритерию равны, то всем участникам торгов по данному подкритерию присваивается максимальное количество баллов.

**5.9.5.4. Расчет количества баллов по критерию Б2 производится следующим образом:**

 **Б2i=Б2.1i**

Для расчета количества баллов по подкритерию **Б2.1** участник торгов предоставляет предложение, содержащее перечень и стоимость единоразового платежа.

Максимальное значение по данному подкритерию равно максимальному значению баллов по критерию.

Количество баллов по данному подкритерию рассчитывается по формуле:

$Б2\_{ij}=(Amax\_{j}-A\_{ij})/(Amax\_{j}-Amin\_{j})\*Pmax\_{j}$, где

$Б1\_{ij}$ – количество баллов, набранных предложением i-го участника торгов по j-му подкритерию;

$A\_{ij}$ – предложение i-го участника торгов по j-му подкритерию в пределах установленного по данному подкритерию ограничения;

$Amax\_{j}$ – максимальное значение, предложенное участниками торгов в пределах установленного по j-му подкритерию ограничения;

$Amin\_{j}$ – минимальное значение, предложенное участниками торгов по j-му подкритерию;

$Pmax\_{j}$ – максимальное количество баллов за j-й критерий.

Если предложения всех участников торгов по j-му подкритерию равны, то всем участникам торгов по данному подкритерию присваивается максимальное количество баллов.

**5.9.5.5. Расчет количества баллов по критерию Б3** производится следующим образом:

**Б3i= Б3.1i**

Для расчета количества баллов по подкритерию **Б3.1** участник торгов предоставляет предложение по стоимости абонентской платы за технический номер.

Максимальное значение по данному подкритерию равно максимальному значению баллов по критерию.

Количество баллов по данному подкритерию рассчитывается по формуле:

$Б3\_{ij}=(Amax\_{j}-A\_{ij})/(Amax\_{j}-Amin\_{j})\*Pmax\_{j}$, где

$Б3\_{ij}$ – количество баллов, набранных предложением i-го участника торгов по j-му подкритерию;

$A\_{ij}$ – предложение i-го участника торгов по j-му подкритерию в пределах установленного по данному подкритерию ограничения;

$Amax\_{j}$ – максимальное значение, предложенное участниками торгов в пределах установленного по j-му подкритерию ограничения;

$Amin\_{j}$ – минимальное значение, предложенное участниками торгов по j-му подкритерию;

$Pmax\_{j}$ – максимальное количество баллов за j-й критерий.

Если предложения всех участников торгов по j-му подкритерию равны, то всем участникам торгов по данному подкритерию присваивается максимальное количество баллов.

**5.9.5.6.** **Расчет количества баллов по критерию** **Б4** производится следующим образом:

**Б4i= Б4.1i**

Для расчета количества баллов по подкритерию **Б4.1** участник торгов предоставляет предложение по стоимости передачи данных on-line из системы сценариев (данные по результативным контактам отсылаются на электронный адрес Заказчика немедленно по завершению обработки звонка агентом колл-центра).

Максимальное значение по данному подкритерию равно максимальному значению баллов по критерию.

Количество баллов по данному подкритерию рассчитывается по формуле:

$Б4\_{ij}=(Amax\_{j}-A\_{ij})/(Amax\_{j}-Amin\_{j})\*Pmax\_{j}$, где

$Б4\_{ij}$ – количество баллов, набранных предложением i-го участника торгов по j-му подкритерию;

$A\_{ij}$ – предложение i-го участника торгов по j-му подкритерию в пределах установленного по данному подкритерию ограничения;

$Amax\_{j}$ – максимальное значение, предложенное участниками торгов в пределах установленного по j-му подкритерию ограничения;

$Amin\_{j}$ – минимальное значение, предложенное участниками торгов по j-му подкритерию;

$Pmax\_{j}$ – максимальное количество баллов за j-й критерий.

Если предложения всех участников торгов по j-му подкритерию равны, то всем участникам торгов по данному подкритерию присваивается максимальное количество баллов.

**5.9.5.7**. **Расчет количества баллов по критерию** **Б5** производится следующим образом:

**Б5i= Б5.1i**

Для расчета количества баллов по подкритерию **Б5.1** участник торгов предоставляет предложение по стоимости передачи данных on-line из системы сценариев (данные по результативным контактам отсылаются на электронный адрес Заказчика немедленно по завершению обработки звонка агентом колл-центра).

Максимальное значение по данному подкритерию равно максимальному значению баллов по критерию.

Количество баллов по данному подкритерию рассчитывается по формуле:

$Б5\_{ij}=(Amax\_{j}-A\_{ij})/(Amax\_{j}-Amin\_{j})\*Pmax\_{j}$, где

$Б1\_{ij}$ – количество баллов, набранных предложением i-го участника торгов по j-му подкритерию;

$A\_{ij}$ – предложение i-го участника торгов по j-му подкритерию в пределах установленного по данному подкритерию ограничения;

$Amax\_{j}$ – максимальное значение, предложенное участниками торгов в пределах установленного по j-му подкритерию ограничения;

$Amin\_{j}$ – минимальное значение, предложенное участниками торгов по j-му подкритерию;

$Pmax\_{j}$ – максимальное количество баллов за j-й критерий.

Если предложения всех участников торгов по j-му подкритерию равны, то всем участникам торгов по данному подкритерию присваивается максимальное количество баллов.

**5.9.5.8**. **Расчет количества баллов по критерию** **Б6** производится следующим образом:

**Б6i= Б6.1i**

Для расчета количества баллов по подкритерию **Б6.1** участник торгов предоставляет предложение по стоимости переадресации на офисный номер Заказчика (прямой).

Максимальное значение по данному подкритерию равно максимальному значению баллов по критерию.

Количество баллов по данному подкритерию рассчитывается по формуле:

$Б6\_{ij}=(Amax\_{j}-A\_{ij})/(Amax\_{j}-Amin\_{j})\*Pmax\_{j}$, где

$Б6\_{ij}$ – количество баллов, набранных предложением i-го участника торгов по j-му подкритерию;

$A\_{ij}$ – предложение i-го участника торгов по j-му подкритерию в пределах установленного по данному подкритерию ограничения;

$Amax\_{j}$ – максимальное значение, предложенное участниками торгов в пределах установленного по j-му подкритерию ограничения;

$Amin\_{j}$ – минимальное значение, предложенное участниками торгов по j-му подкритерию;

$Pmax\_{j}$ – максимальное количество баллов за j-й критерий.

Если предложения всех участников торгов по j-му подкритерию равны, то всем участникам торгов по данному подкритерию присваивается максимальное количество баллов.

**5.9.5.9**. **Расчет количества баллов по критерию** **Б7** производится следующим образом:

**Б7i= Б7.1i**

Для расчета количества баллов по подкритерию **Б7.1** участник торгов предоставляет предложение по стоимости переадресации на офисный номер Заказчика (прямой).

Максимальное значение по данному подкритерию равно максимальному значению баллов по критерию.

Количество баллов по данному подкритерию рассчитывается по формуле:

$Б7\_{ij}=(Amax\_{j}-A\_{ij})/(Amax\_{j}-Amin\_{j})\*Pmax\_{j}$, где

$Б7\_{ij}$ – количество баллов, набранных предложением i-го участника торгов по j-му подкритерию;

$A\_{ij}$ – предложение i-го участника торгов по j-му подкритерию в пределах установленного по данному подкритерию ограничения;

$Amax\_{j}$ – максимальное значение, предложенное участниками торгов в пределах установленного по j-му подкритерию ограничения;

$Amin\_{j}$ – минимальное значение, предложенное участниками торгов по j-му подкритерию;

$Pmax\_{j}$ – максимальное количество баллов за j-й критерий.

Если предложения всех участников торгов по j-му подкритерию равны, то всем участникам торгов по данному подкритерию присваивается максимальное количество баллов.

5.9.6. Лучшим признается предложение, которому по результатам оценки присвоен первый номер и которое содержит наибольшее количество баллов. При наличии нескольких равнозначных предложений лучшим признается то, которое поступило ранее других предложений.

#### Определение Победителя запроса предложений

* + 1. Победителем Процедуры закупки признается Участник, набравший максимальное количество баллов. Оценка Технической части Предложения производится путем суммирования баллов, рассчитанных по вышеуказанным критериям, согласно приведенных формул для расчета баллов.
		2. По результатам рассмотрения и оценки предложений Комиссия по закупкам принимает решение о выборе Победителя запроса предложений не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента вскрытия конвертов с предложениями.
		3. Комиссия по закупкам ведет протокол рассмотрения и оценки предложений, в котором должны содержаться сведения:
* о месте, дате, времени рассмотрения и оценки предложений;
* наименование товаров, работ, услуг, на закупку которых проводился запрос предложений, существенные условия договора;
* наименование претендентов, подавших предложения;
* отклоненные предложений с обоснованием причин отклонения;
* показатели (содержание) критерия;
* принятое Комиссией по закупкам решение.
	+ 1. Протокол рассмотрения и оценки предложений подписывается всеми присутствующими членами Комиссии по закупкам. Протокол рассмотрения и оценки предложений составляется в одном экземпляре, который хранится в Административно-хозяйственном отделе. Организатор закупок направляет Участникам запроса предложений, представившим предложения на участие в запросе предложений, уведомления об итогах.
		2. Запрос предложений признается состоявшимся, если подано не менее 2 предложений, представленных в полном комплекте и надлежаще оформленных, соответствующих требованиям, установленным в запросе предложений, и ни одно из них не было отозвано до подведения итогов запроса предложений.
		3. На основании результатов оценки и сопоставления предложений в порядке и по критериям, изложенным в документации, каждому участнику устанавливается бальный рейтинг, и по количеству полученных баллов присваивается порядковый номер.
		4. В случае, если в нескольких предложениях содержатся одинаковые условия, меньший порядковый номер присваивается предложению, которое поступило раньше других предложений, содержащих такие же условия.
		5. В случае, если подано менее 2 предложений, либо все полученные предложения не представлены в полном комплекте и не надлежаще оформлены, не соответствуют требованиям, установленным в запросе предложений, в том числе цена, указанная в предложении, превышает предельную (максимальную) цену, указанную в запросе предложений, Запрос предложений признается несостоявшимся, Организатор закупок вправе осуществить закупку у единственного поставщика либо провести новый запрос предложений.
		6. Если Участник запроса предложений, чье предложение признано лучшим, отказывается от подписания договора, то он признается уклонившимся от заключения Договора и Организатор закупки вправе заключить Договор с другим Участником запроса предложений, предложение которого присвоен второй номер.
		7. В случае, если Участник запроса предложений, предложению которого присвоен второй номер, также отказывается подписывать Договор, Организатор закупки вправе провести новый запрос предложений.

#### Порядок заключения Договора.

* + 1. Победитель запроса предложений предоставляет Организатору закупки подписанный со своей стороны проект Договора не позднее 3 (трех) рабочих дней после получения выписки из Протокола рассмотрения и оценки предложений (Уведомления). 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 предложений на оказание услуг колл-центра для нужд некоммерческой организации «Фонд – региональный оператор капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ 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, площадь Островского, д. 11Почтовый адрес: 194044, г. Санкт-Петербург, ул. Тобольская, д. 6; Контактные лица: Даламан Сергей ПетровичТелефон: +7 (812) 703 5712 Адрес электронной почты: sdalaman@fkr-spb.ru |
| 2 | Способ закупки, форма проведения | Открытый запрос предложений в бумажной форме |
| 3 | Форма подачи Заявки | Один экземпляр Заявки в бумажном виде, заверенный подписями ответственных лиц и печатью претендента.Заявки должно содержать документы, указанные в п.4.2.3 данной Документации запроса предложений. |
| 4 | Место, порядок и сроки подачи Заявок | Почтовый адрес (Адрес подачи Заявок): **194044, г. Санкт-Петербург, ул. Тобольская, д. 6, 7-ой этаж** (в связи с действующей пропускной системой, при подаче предложений необходимо при себе иметь паспорт).Заявки принимаются ежедневно по рабочим дням с 09.30 до 18.00, с 10 часов 00 минут «17» апреля 2015 года до 10 часов 00 минут «23» апреля 2015 года. |
| 5 | Дата и место вскрытия конвертов с Заявками | «23» апреля 2015 года в 10 часов 30 минут по адресу: 194044, г. Санкт-Петербург, ул. Тобольская, д. 6, 7-ой этаж |
| 6 | Дата окончания рассмотрения и оценки Заявок | Заявки рассматриваются до 18:00 «27» апреля 2015 года по адресу Организатору закупки: 194044, г. Санкт-Петербург, ул. Тобольская, д. 6, 7-ой этаж |
| 7 | Порядок предоставления документации | Информация о запросе предложений 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, 7-ой этаж |
| 8 | Порядок формирования начальной (максимальной) цены договора | Структура цены определяется в соответствии с мониторингом коммерческих предложений. |
| 9 | Начальная (максимальная) цена договора | **2 000 000(Два миллиона) руб. 00 коп. с НДС**. |
| 10 | Сведения о валюте, используемой для формирования начальной (максимальной) цены договора и расчетов с поставщиками | Валютой договора является рубль Российской Федерации |
| 11 | Размер обеспечения заявки | Не требуется |
| 12 | Размер обеспечения исполнения договора, срок и порядок его предоставления | Не требуется |
| 13 | Требования к качеству, техническим характеристикам продукции, требования к ее безопасности, требования к функциональным характеристикам (потребительским свойствам), продукции, требования к размерам, упаковке, отгрузке продукции и иные показатели | В соответствии с требованиями договора и Разделом 7 «Техническая часть» |
| 14 | Требования к сроку и (или) объему предоставления предмета закупки | В соответствии с проектом договора  |
| 15 | Место, сроки (периоды) и условия исполнения договора: | В соответствии с проектом договора |
| 16 | Форма, сроки и порядок оплаты по договору: | Форма оплаты по договору: Безналичный расчет в рублях РФ.Оплата производится в соответствии с условиями договора. |
| 17 | Основание для проведения запроса предложений | План закупок некоммерческой организации «Фонд – региональный оператор капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах» |

# ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

**Предмет договора:** Оказание услуг колл-центра для нужд Фонда.

**Функции:** Предоставление консультаций по телефону, в случае возникновения вопроса, требующего предоставление консультации сотрудниками Заказчика (Фонда) оперативное направление им карточки обращения. В случае необходимости, при предоставлении Заказчиком (Фондом) списка ФИО и контактных телефонов, осуществлять обзвон указанных лиц, с целью предоставления необходимой информации.

**Задачи:** Владение специализированной тематикой, ориентация Подрядчика (сотрудников колл-центра) в большом объёме информации (более 15 страниц), а также работа со специфическим программным обеспечением Заказчика.

**Требование** – высокая степень ответственности, возможность работы со специализированными информационными ресурсами или специфическим программным обеспечением Заказчика, а также возможность небольших отклонений от сценария разговора. Самостоятельная подготовка сценариев, по согласованию с Заказчиком (Фондом).

**Дополнительное требование:** Наличие возможности обрабатывать более 350 звонков в день (при средней продолжительности более 2-х минут)

**Предоставления отчетов на ежедневной основе:**

- Общее количество разговоров;

- Распределение звонков по предмету обращения (по согласованию с Заказчиком);

- Результативные контакты (направляется карточка разговора, содержащая предмет обращения, ФИО, телефон, комментарий).

**Предоставление ежемесячных отчетов** (не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным):

- Установленные соединения: сведения о дате, времени, продолжительности и стоимости соединений;

-Переадресованные звонки: сведения о дате, времени, продолжительности и стоимости соединений;

- Количество разговоров по дням, средняя суммарная длительность;

- Распределение звонков по часам и по дням;

- Распределение звонков по дням недели;

**Обязательное наличие сервисов:**

- Автосекретарь (приветствие),

- Очередь ожидания (с оповещением примерного времени ответа специалиста)

**Период приёма звонков**: 6 и более месяцев

**График приёма звонков:** с 09:00 до 22:00, ежедневно

**Срок внедрения проекта, с момента заключения договора** – 10 рабочих дней.

# ПРОЕКТ ДОГОВОРА.

# ДОГОВОР № \_\_\_\_\_

**на оказание услуг**

г. Санкт-Петербург «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 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 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 ответственного сотрудника Заказчика, назначенного в соответствии с п. 3.2.2.
		3. В случае отказа от утверждения текста сценария разговора, Заказчик передает Исполнителю мотивированный отказ в письменном виде с перечнем необходимых доработок. Доработка сценария производится не более 1 (одного) раза и 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. В этом случае, корректировка сценария производится не более 1 (одного) раза. Стоимость возможной разовой 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 5 (пяти) 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 для приема звонков.
		6. Предоставить до начала проекта Исполнителю медиаплан выходов рекламы с использованием номера телефона, указанного в п. 8.1 Технического задания (Приложение №1) и уведомлять обо всех изменениях в медиаплане не позднее, чем за 7 (семь) дней до выхода рекламы.
	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, в том числе и после окончания срока действия настоящего Договора.
	4. **Заказчик имеет право:**
		1. Контролировать оказание Услуг через ответственного сотрудника Заказчика, назначенного в соответствии с п.3.2.2.
	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, составляющей коммерческую тайну Заказчика или Исполнителя, и ставшей известной в связи с исполнением настоящего Договора.
		4. Не разглашать содержание настоящего Договора и не передавать эту информацию 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.
		5. Заказчик обязуется не предлагать работу сотрудникам, состоящим во время действия настоящего Договора в штате Исполнителя, в период действия настоящего Договора и в течение 1 (одного) года с момента прекращения действия настоящего Договора.
		6. Исполнитель обязуется не предлагать работу сотрудникам, состоящим во время действия настоящего Договора в штате Заказчика, в период действия настоящего Договора и в течение 1 (одного) года с момента прекращения действия 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 за вычетом суммы авансового платежа, и Акт сдачи-приемки оказанных Услуг.
	3. Заказчик в течение 5 (пяти) банковских дней с даты получения Счета обязан оплатить выставленный Счет. Датой оплаты считается дата списания денежных средств с расчетного счета Заказчика. Датой выполнения обязательств Заказчика по оплате услуг считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
	4. В случае если по инициативе Заказчика производятся изменения целей и задач проекта, требующие изменения текстов или структуры сценария, Заказчик обязуется оплатить стоимость разработки нового сценария или необходимых дополнительных услуг в соответствии с расценками, указанными в Приложении №3.
	5. В случае если по инициативе Заказчика изменяются условия оказания услуг, стоимость фактически оказанных услуг перерассчитывается на основе расценок, указанных в Приложении №3.
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 5 (пяти) рабочих дней со дня получения, либо направить в адрес Исполнителя мотивированные возражения.
4. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
	1. За просрочку платежа более чем на 5 (пять) банковских дня 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 дня, Заказчик может потребовать, а Исполнитель будет обязан оплатить пени в размере 0,1% от стоимости услуг, оказанных в данном календарном месяце, за каждый рабочий день просрочки.
	3. Уплата пеней не освобождает Стороны от исполнения обязательств по настоящему Договору.
5. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**
	1. Настоящий Договор вступает в силу с даты подписания последней из Сторон и действует до 31 декабря 2015г.
	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 срок, указанный в п. 7.1 настоящего Договора. В дальнейшем срок действия Договора будет продлеваться в порядке, указанном в настоящем пункте выше.
	3. Заказчик имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке, предупредив об этом Исполнителя письменно за 10 (десять) рабочих дней.
6. **ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**
	1. Ни одна из Сторон, ни при каких обстоятельствах, не несет ответственности перед другой Стороной за упущенную выгоду.
	2. Исполнитель несет ответственность за непредоставление или некачественное оказание услуг, только если это вызвано ошибками сотрудников или нарушениями в работе оборудования Исполнителя.
	3. Исполнитель не несет ответственность за соответствие действительности данных, сообщенных абонентами в ходе проведения телефонных интервью.
	4. 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 абонентов при проведении телефонных разговоров.
	5. 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.
	6. 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.
7. **ОБЩИЕ УСЛОВИЯ**
	1. Настоящий договор полностью описывает все условия сотрудничества Сторон и с момента подписания заменяет все устные и письменные предложения и договоренности, достигнутые Сторонами в ходе предварительных переговоров.
	2. 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 недостижения соглашения на переговорах спор передается в арбитражный суд Санкт-Петербурга и Ленинградской области.
	3. Все изменения и дополнения к настоящему договору действительны, если они совершены письменно и подписаны полномочными представителями Сторон.
	4. 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:**

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

ИНН

КПП

Фактический адрес

Юридический адрес:

БИК

р/с

к/с

ОКПО

От имени ЗАКАЗЧИКА

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П.

(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

**Исполнитель:**

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

ИНН

КПП

Фактический адрес:

Юридический адрес:

БИК

к/с

р/с

ОКПО

От имени ИСПОЛНИТЕЛЯ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П.

 **ПРИЛОЖЕНИЕ №1**

 К Договору №

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г.

# ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ.

1. **Основание для оказания услуги:** Договор на предоставление услуг колл-центра №
2. **Функции:** Предоставление консультаций по телефону, в случае возникновения вопроса, требующего предоставление консультации сотрудниками Заказчика оперативное направление им карточки обращения. В случае необходимости, при предоставлении Заказчиком списка ФИО и контактных телефонов, осуществлять обзвон указанных лиц, с целью предоставления необходимой информации.
3. **Задачи:** Владение специализированной тематикой, ориентация Исполнителя (сотрудников колл-центра) в большом объёме информации (более 15 страниц), а также работа со специфическим программным обеспечением Заказчика.
4. **Требование:** высокая степень ответственности, возможность работы со специализированными информационными ресурсами или специфическим программным обеспечением Заказчика, а также возможность небольших отклонений от сценария разговора. Самостоятельная подготовка сценариев, по согласованию с Заказчиком.
5. **Дополнительное требование:** Наличие возможности обрабатывать более 350 звонков в день (при средней продолжительности более 2-х минут)
6. **Лицо, ответственное за ход проекта со стороны Исполнителя:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, менеджер проектов. Тел./факс:\_\_\_\_\_\_\_\_, E-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Лицо, ответственное за ход проекта со стороны Заказчика:
(ФИО, должность, телефон, факс, моб. телефон, e-mail).**
	1. ФИО, должность, телефон, факс, моб. телефон:
	2. Логин для доступа к отчетам на Интернет-сайте Исполнителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
	3. E-mail для контактов, отсылки отчетов и пароля:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. **Условия работы:**
	1. Исполнитель организует приём и обработку телефонных вызовов по прямому многоканальному телефонному номеру **+7 (\_\_\_\_) \_\_\_-\_\_\_-\_\_\_**. Ежедневно с 09:00 до 22:00
	2. Период приёма звонков: 6 и более месяцев.
	3. Срок внедрения проекта, с момента заключения договора – 10 рабочих дней (Согласно Приложения №2 Календарный план)
	4. Обязательное наличие сервисов:
		1. автосекретарь (приветствие)
		2. очередь ожидания (с оповещением примерного времени ответа специалиста)
3. **Переадресация разговора на телефонный номер Заказчика:**
	1. Номер телефона: +7 (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_-\_\_\_-\_\_\_, контактное лицо: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
	2. Время оказания услуги «Переадресация разговора» по будням: с 9:00 до 18:00 часов.
4. **Форма и периодичность предоставления результатов:**
	1. **Предоставления отчетов на ежедневной основе** в электронном виде (формат PDF либо Microsoft Excel) должна направлять на электронную почту Заказчика **:**

 10.1.1. Общее количество разговоров;

 10.1.2. Распределение звонков по предмету обращения (по согласованию с Заказчиком);

 10.1.3. Результативные контакты (направляется карточка разговора, содержащая предмет обращения, ФИО, телефон, комментарий).

 10.2. **Предоставление ежемесячных отчетов** (не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным) должны быть предоставлены в электронном виде (Microsoft Excel):

 10.2.1. Установленные соединения: сведения о дате, времени, продолжительности и стоимости соединений;

 10.2.2. Переадресованные звонки: сведения о дате, времени, продолжительности и стоимости соединений;

 10.2.3. Количество разговоров по дням, средняя суммарная длительность;

 10.2.4. Распределение звонков по часам и по дням;

 10.2.5. Распределение звонков по дням недели.

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени ЗАКАЗЧИКА****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П.****(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** | **От имени ИСПОЛНИТЕЛЯ****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П.****(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** |

**ПРИЛОЖЕНИЕ №2**

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

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г.

страница 1 из 1.

# Календарный план

1. **Подготовка сценария телефонных интервью.**

Предоставление Заказчиком всех исходных данных, необходимых для разработки текста и логики сценария не позднее   «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Этап** | **Максимальный срок выполнения (рабочих дней)** | **Выполняющая Сторона** |
| 1.1. | Разработка сценария разговора в текстовом виде и его предоставление на утверждение Заказчику. | 7 | Исполнитель |
| 1.2. | Утверждение сценария Заказчиком. | 2 | Заказчик |
| 1.3. | Программирование сценария. | 1 | Исполнитель |

1. **Период приёма звонков:**
	1. Дата закрытого запуска: «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г.
	2. Приём и обработка звонков операторами осуществляется:
	в период с «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г. с \_\_\_:\_\_\_ до \_\_\_:\_\_\_ часов.
	3. В остальное время звонящие 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.
3. **Отклонения от календарного плана:**
	1. В случае если вследствие действий или бездействий Заказчика задержки относительно календарного плана составят более 3 (трех) рабочих дней, Исполнитель имеет право перенести сроки подготовки и выполнения проекта в соответствии со своей загрузкой на срок до 2 месяцев. В этом случае Исполнитель уведомляет Заказчика о переносе по факсу или электронной почте, указанным в п. 4 Технического задания (Приложение № 1) и предлагает на согласование новый календарный план.

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени ЗАКАЗЧИКА:****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П.****(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** | **От имени ИСПОЛНИТЕЛЯ:****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П.****(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** |

**ПРИЛОЖЕНИЕ №3**

К Договору №\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г.

# Протокол согласования договорной цены

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | Стоимость, руб. |
| 1 | Разовый платеж (за установку услуги (программирование сценария разговора, программирование телефонной станции, проведение пилотного запуска проекта, корректировка сценария после пилотного запуска, обучение операторов) |  |
| 2 | Абонентская плата за технический номер |  |
| 3 | Передача данных on-line из системы сценариев (данные по результативным контактам отсылаются на электронный адрес Заказчика немедленно по завершению обработки звонка агентом колл-центра) |  |
| 4 | 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) |  |
| 5 | Переадресация на офисный номер Заказчика (прямой) |  |
| 6 | Работа минуты операторов (вне зависимости от количества принятых звонков за отчетный период) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **От имени ЗАКАЗЧИКА:****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П.****(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** | **От имени ИСПОЛНИТЕЛЯ:****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П.****(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** |

# ОБРАЗЦЫ ФОРМ И ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ ПРЕТЕНДЕНТАМИ

#### ФОРМА ПОДАЧИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ (форма 1)

 На бланке организации

 Дата, исх. Номер

**ПИСЬМО О ПОДАЧЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

на заключение Договора на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Изучив Документацию запроса предложений на право заключения вышеупомянутого Договора, а также применимые к данному запросу предложений 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 предложений на условиях, установленных в указанных выше документах, и направляет настоящее предложение.

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, проектом договора, являющимися неотъемлемыми приложениями к настоящему предложению и составляющими вместе с настоящим предложением, на\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя | Единица измерения | Данные претендента | Примечание |
| 1 | Количество лет с даты создания организации | Шт. |  |  |
| 2 | Количество оказанных аналогичных услуг претендентом (реализованных контрактов, включая действующие на данный момент) с указанием ссылок на открытые источники в сети Интернет, подтверждающих факт оказания таких услуг с 2011 года (подтверждается реестром договоров, а также ссылкой на опубликованные в Интернете документы). | Шт. |  |  |
| 3 | Стоимость разового платежа (за установку услуги (программирование сценария разговора, программирование телефонной станции, проведение пилотного запуска проекта, корректировка сценария после пилотного запуска, обучение операторов) | Руб. |  |  |
| 4 | Абонентская плата за технический номер | Руб. |  |  |
| 5 | Стоимость передачи данных on-line из системы сценариев (данные по результативным контактам отсылаются на электронный адрес Заказчика немедленно по завершению обработки звонка агентом колл-центра) | Руб. |  |  |
| 6 | Стоимость за 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). | Руб. |  |  |
| 7 | Стоимость переадресации на офисный номер Заказчика (прямой) | Руб. |  |  |
| 8 | Стоимость работы минуты операторов, но не более 9,0 руб./мин. (вне зависимости от количества принятых звонков за отчетный период) | Руб. |  |  |

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 предложений, проекта договора.

1. 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 предложений и условиями наших предложений, в срок не менее, чем 3 (трех) дней со дня получения Участником запроса предложений Протокола рассмотрения и оценки предложений.

6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование организации или Ф.И.О. претендента) согласно с тем, что проведение запроса предложений, на участие в котором подано настоящее предложение, может быть приостановлено на любом этапе его проведения

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование организации или Ф.И.О. претендента) понимает и соглашается с тем, что результаты запроса предложений могут быть отменены по решению компетентного органа и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование организации или Ф.И.О. претендента) и не будет предъявлять никаких претензий, связанным 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. Настоящее предложение действует \_\_ дней с даты окончания приема предложений.

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.**

* + 1. **Инструкции по заполнению**
			1. Предложение 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 показатели.
			4. Претендент должен указать срок действия предложения согласно требованиям подпункта 4.2.2.2 Документации запроса предложений.
			5. Претендент должен перечислить и указать объем каждого из прилагаемых к предложению документов, определяющих содержание Технического предложения претендента.
			6. Предложение должно быть подписано и скреплено печатью в соответствии с требованиями подпунктов 4.4. и 4.5 Документации запроса предложений.
	1. **Техническое предложение на услуги колл-центра (форма 2)**
		1. **Форма Технического предложения**

**начало формы**

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

**Техническое предложение**

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

*(Здесь претендент приводит свое техническое предложение, опираясь на Техническую часть Документации запроса предложения).*

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

(Подпись уполномоченного представителя) (ФИО и должность подписавшего)

**М.П.**

**конец формы**

* 1. **Анкета (форма 3)**
		1. **Форма Анкеты**

**начало формы**

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

 **Анкета**

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**

9.3.1.Инструкции по заполнению

- Претендент приводит номер и дату письма о подаче предложения, 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.