

**«УТВЕРЖДАЮ»**

**Председатель Комитета по тендерам и закупкам**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.Е. Маслов**

**«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г.**

**ЗАКУПОЧНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ**

**по проведению открытого**

**ЗАПРОСА ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

**на оказание услуг верификации, анкетирования, продажи продуктов/услуг Банка действующим и потенциальным клиентам**

**Настоящая документация является неотъемлемой частью**

**Уведомления о проведении закупочной процедуры**

г. Москва  
2017г.

**Оглавление**

[1. Общие положения 3](#_Toc251847610)

[2.Предмет закупки. Техническое задание 4](#_Toc251847611)

3. [Требования к Участникам и документы, подлежащие предоставлению 5](#_Toc251847614)

[3.1 Требования к Участникам 5](#_Toc251847615)

[3.2 Требования к документам 6](#_Toc251847616)

[4.Подготовка Предложений 7](#_Toc251847617)

[4.1 Общие требования к Предложению 7](#_Toc251847618)

[4.2 Требования к языку Предложения 8](#_Toc251847619)

[4.3 Разъяснение закупочной Документации 8](#_Toc251847620)

[4.4 Продление срока окончания приема Предложений 8](#_Toc251847621)

[5.Подача предложений и их прием 9](#_Toc251847622)

[6.Оценка Предложений и проведение переговоров 9](#_Toc251847623)

[6.1 Общие положения 9](#_Toc251847625)

[6.2 Отборочный этап 9](#_Toc251847626)

[6.3 Оценочный этап 10](#_Toc251847627)

[7.Принятие решения о проведении дополнительных этапов процедуры запроса предложений 10](#_Toc251847629)

[8.Подписание Договора 10](#_Toc251847631)

[9.Уведомление Участников о результатах 10](#_Toc251847632)

10. Противодействие нарушениям и мошенничеству……………………………………11

[11.Образцы основных форм документов, включаемых в Предложение 10](#_Toc251847633)

[11.1 Письмо о подаче предложения (Форма №1) 12](#_Toc251847634)

[11.2 Коммерческое предложение (Форма №2) 14](#_Toc251847635)

[11.4.](#ИНСТРУКЦИИ) [Анкета Участника (Форма №3) 14](#_Toc251847637)

12. Приложение №1 к Закупочной документации. Техническое задание…………….19

1. Общие положения

**1.1. Общие сведения о процедуре запроса предложений:**

1.1.1. Организатором закупки является ПАО «МТС-Банк» - юридический адрес: Российская Федерация, 115432, г. Москва, пр-т Андропова, д.18, стр.1 (далее – Банк). Организатор закупки Уведомлением о проведении открытого запроса предложений приглашает организации к участию в процедуре отбора организации, осуществляющей **оказание услуг верификации, анкетирования, продажи продуктов/услуг Банка действующим и потенциальным клиентам**

1.1.2. Контактная информация организатора закупки:

Адрес: г.Москва, пр-т Андропова, д.18 к.1

Ответственный: Слукина Мария

e-mail: zakupki@mtsbank.ru

Телефон/факс: +7(495) 745-81-84 (доб. 1-22-08)

1.1.3. Порядок проведения запроса предложений и участия в нем, а также инструкции по подготовке Предложений приведены в разделе 4. Формы документов, которые необходимо подготовить и подать в составе Предложения, приведены в разделе 8 настоящего документа.

1.1.4. Порядок предоставления Закупочной документации на последующие этапы, в случае их проведения, установлен в Разделе 5, и будет доведен до сведения Участников дополнительно.

**1.2. Срок окончания приема предложений**

* + 1. Сбор коммерческих предложений производится в электронной форме на электронной торговой площадке (далее ЭТП) <http://utp.sberbank-ast.ru/AFK>

**до *18 часов (местное время) 19.10.2017 г.***

**1.3. Правовой статус процедур и документов**

1.3.1. Запрос предложений не является конкурсом, и его проведение не регулируется статьями 447—449 части первой Гражданского кодекса Российской Федерации. Данная процедура запроса предложений также не является публичным конкурсом и не регулируется статьями 1057—1061 части второй Гражданского кодекса Российской Федерации. Таким образом, данная процедура запроса предложений не накладывает на Организатора соответствующего объема гражданско-правовых обязательств.

1.3.2. Опубликованное в соответствии с пунктом 1.1 Уведомление вместе с его неотъемлемым приложением – настоящей Документацией, не являются приглашением делать оферты и должны рассматриваться Участниками с учетом этого.

1.3.3. Организатор вправе предложить участнику, в предложении которого, по мнению Банка, представлены наилучшие условия исполнения договора по предмету Запроса предложений, заключить Договор на условиях, содержащихся в данном Запросе предложений.

1.3.4. При определении условий Договора с Победителем используются следующие документы с соблюдением указанной иерархии (в случае их противоречия):

Протоколы преддоговорных переговоров между Организатором и Победителем (по условиям, не оговоренным ни в настоящей Документации по запросу предложений, ни в Предложении Победителя);

Уведомление о проведении запроса предложений и настоящая Документация по запросу предложений по всем проведенным этапам со всеми дополнениями и разъяснениями;

Предложение Победителя со всеми дополнениями и разъяснениями, соответствующими требованиям Организатора.

**1.4. Обжалование**

1.4.1. Все споры и разногласия, возникающие в связи с проведением запроса предложений, в том числе, касающиеся исполнения Организатором и Участниками своих обязательств, должны решаться в претензионном порядке. Для реализации этого порядка заинтересованная сторона в случае нарушения ее прав должна обратиться с претензией к другой стороне. Сторона, получившая претензию, должна направить другой стороне мотивированный ответ на претензию в течение 10 рабочих дней с момента ее получения.

**1.5. Прочие положения**

1.5.1. Участники самостоятельно несут все расходы, связанные с подготовкой и подачей предложения, а Организатор по этим расходам не отвечает и не имеет обязательств, независимо от хода и результатов данного запроса предложений.

1.5.2. Организатор обеспечивает разумную конфиденциальность относительно всех полученных от Участников сведений, в том числе содержащихся в предложениях. Предоставление этой информации другим Участникам или третьим лицам возможно только в случаях, прямо предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации или настоящей Документацией.

1.5.3. Организатор вправе отклонить Предложения Участников, заключивших какое-либо соглашение с целью повлиять на определение Победителя Запроса предложений.

1. **Предмет закупки. ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**Предметом закупки** является наилучшее предложение на **оказание услуг верификации, анкетирования, продажи продуктов/услуг Банка действующим и потенциальным клиентам** согласно требованиям настоящего Технического задания:

* **объем и качество услуг:** поставка товара, выполнение работ, оказание услуг осуществляется в количестве и на условиях, установленных в *Приложении № 1* (Техническое задание) к настоящей закупочной документации;
* **платежные условия договора:** согласно п.3-5 Технического задания;
* **Условия расчетов:** для обеспечения надлежащего исполнения сторонами платежных и связанных с ними обязательств по Договору, а также для осуществления расчетных операция по Договору в кратчайшие сроки и с минимальными транзакционными издержками, а также для минимизации риска несвоевременных платежей, неплатежей и/или утраты денежных средств сторон, в т.ч. вследствие возможной неблагонадежности или неплатежеспособности банков-корреспондентов, все платежи и расчеты сторон по Договору должны осуществляться через банковские счета сторон, открытые в ПАО «МТС-Банк»

Участник вправе указать в своем Предложении иной банк (помимо ПАО «МТС-Банк») для платежей и расчетов по договору, однако в этом случае Участник обязан в случае победы предоставить Заказчику обеспечение исполнения обязательств Участника по Договору (включая его обязательства по возможному возврату Заказчику денежных средств и/или уплате неустойки) в объеме равном 100% цены Договора с участием системно значимых кредитных организаций, определенных Банком России на дату предоставления обеспечения, а именно:

- банковскую гарантию, или

- аккредитив, или

- залог денежных средств на счете, или

- комбинацию вышеперечисленных способов обеспечения обязательств

****

* **место и срок исполнения обязательств Поставщика:** согласно ТЗ

Настоящее Техническое задание содержит условия, критичные для данной Закупки. ПредложенияУчастников должны быть оформлены в соответствии с Формами, приведенными в разделе 4 настоящей документации согласно данному Техническому заданию.

По своим параметрам услуги, предлагаемые к поставке, должны соответствовать или превосходить характеристики и требования, указанные в ***Техническом задании,*** приложенном к настоящей документации.

1. **Требования к Участникам и документы, подлежащие предоставлению**
   1. Требования к участникам

**Подтверждение соответствия предъявляемым требованиям**

3.1.1. Участвовать в данной конкурентной процедуре могут любые юридические лица. Чтобы претендовать на победу в данной процедуре и на право заключения Договора, Участник должен своевременно подать надлежащим образом оформленное предложение и отвечать следующим требованиям:

* быть зарегистрированным в установленном порядке и иметь соответствующие лицензии на выполнение видов деятельности, связанных с выполнением Договора, а также для других видов деятельности (если таковые будут использоваться для реализации проекта), если данные виды деятельности лицензируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
* иметь соответствующие ресурсные возможности для исполнения договора (финансовые, материально-технические, производственные, трудовые);
* организация не должна находиться под процедурой банкротства, в процессе ликвидации или реорганизации, на ее имущество не должен быть наложен арест;
* не должен иметь убытки за 2016 и завершившийся отчетный период текущего года по бух. отчетности;
* иметь письменные рекомендации от клиентов Участника;
* должен обладать положительной репутацией; наличие сведений о судебных разбирательствах, закончившихся не в пользу Участника, или в рекламациях по аналогичным Договорам может служить основанием для признания Участника неблагонадежным;
* должен выполнять обязательства по своевременной уплате налогов и других обязательных платежей в соответствии с действующим законодательством РФ;
* поставщик должен быть платежеспособным;
* должен отвечать другим требованиям к правоспособности, установленным действующим законодательством;
* Участник не должен находиться в Реестре недобросовестных поставщиков (подрядчиков, исполнителей), если такой Реестр имеется у Организатора.
  1. Требования к документам,

**подтверждающим соответствие участника установленным требованиям**

3.2.1. Участник должен включить в состав Предложения следующие документы, подтверждающие его соответствие вышеуказанным требованиям *(должны быть представлены скан-копии документов, как это указано ниже)*:

* копию выписки из единого государственного реестра юридических лиц (для российских юридических лиц), полученную не ранее чем за шесть месяцев до дня приглашения к участию в запросе предложений;
* копию выписки из единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей, полученную не ранее чем за шесть месяцев до дня приглашения к участию в запросе предложений;
* Гарантийное письмо об открытии р/с или предоставлении обеспечения исполнения обязательств в случае победы (см. «Условия расчётов» в п. 2.1 Закупочной документации).
* копии учредительных документов;
* копию свидетельства о государственной регистрации;
* копию свидетельства о постановке на учет в налоговом органе;
* копию документа (приказа, протокола собрания учредителей и т.п.), подтверждающего полномочия лица, подписавшего Предложение. Если Предложение подписывается по доверенности, предоставляется оригинал или нотариально заверенная копия доверенности и вышеуказанные документы на лицо, выдавшее доверенность;
* копии бухгалтерского баланса и отчета о прибылях и убытках (формы № 1, 2) за один предыдущий год и завершившийся отчетный период текущего года **(необходимо предоставить по дополнительному запросу Банка)**;
* справку об отсутствии решений органов управления организации или судебных органов о ликвидации или реорганизации организации или ареста ее имущества;
* копии действующих лицензий на виды деятельности, связанные с выполнением Договора, с приложениями, заверенные подписью руководителя и печатью организации;
* справку в свободной форме об опыте реализации аналогичных проектов за последние 3 года (информацию необходимо подтвердить в простой письменной форме с указанием наименования клиента, статуса договора (например: инициирован/в процессе исполнения/завершен) ФИО, телефон, e-mail представителя клиента, отзывы заказчиков – копии, заверенные руководителем организации). Заказчик вправе отдельно запросить подтверждение опыта работы, в том числе, не ограничиваясь, рекомендательными  письмами от действующих клиентов Участника.
* иные документы, которые, по мнению Участника, подтверждают его соответствие установленным требованиям, с соответствующими комментариями, разъясняющими цель представления этих документов.

Участник имеет право не предоставлять все документы, а сослаться на предоставленные документы в рамках ранее (в течение последних 12 месяцев) проводимой Банком процедуры (с указанием даты, наименования закупочной процедуры и Ф.И.О. сотрудника Банка, принявшего правоустанавливающие документы участника), с гарантийным письмом об их неизменности или приложением измененных документов.

3.2.2. Все указанные документы прилагаются Участником к Предложению.

3.2.3. В случае, если по каким-либо причинам Участник не может предоставить требуемый документ, он должен приложить составленную в произвольной форме справку, объясняющую причину отсутствия требуемого документа, а также содержащую заверения Организатору о соответствии Участника данному требованию.

1. Подготовка Предложений
   1. Общие требования к Предложению
   2. **До 18:00 (время московское) «19» октября 2017 г. Участники должны подготовить и загрузить на ЭТП следующие документы:**

* Письмо о подаче предложения, оформленное по правилам деловой переписки (фирменный бланк, реквизиты, подпись уполномоченного лица, печать), содержащее информацию о предлагаемых товарах, работах, услугах, общей стоимости предложения, сроке действия предложения, а также перечень приложений к данному письму (наименования документов, количество листов), по форме и в соответствии с инструкциями, приведенными в настоящей Документации (Форма № 1, п.11.1) согласно ТЗ;
* Коммерческое предложение по форме и в соответствии с инструкциями, приведенными в настоящей Документации (Форма № 2, п.11.2, Спецификация) с приложением всех необходимых документов согласно в ТЗ;
* Документы, подтверждающие соответствие Участника требованиям настоящей Документации по запросу предложений (раздел 3);
* Анкету участника по форме и в соответствии с инструкциями, приведенными в настоящей Документации (Форма № 3, п.11.3);
* Гарантийное письмо об открытии р/с или предоставлении обеспечения исполнения обязательств в случае победы (см. «Условия расчётов» в п. 2.1 Закупочной документации).

4.1.2. Участник имеет право подать только одно предложение. В случае нарушения этого требования все предложения такого Участника отклоняются без рассмотрения по существу.

4.1.3. Каждый документ, входящий в предложение, должен быть подписан лицом, имеющим право в соответствии с законодательством Российской Федерации действовать от лица Участника без доверенности, или надлежащим образом уполномоченным лицом на основании доверенности. В последнем случае копия вышеуказанной доверенности, заверенная печатью организации участника, прикладывается к предложению.

4.1.4. Каждый документ, входящий в предложение, должен быть скреплен печатью Участника.

4.1.5. Никакие исправления в тексте предложения не имеют силу, за исключением тех случаев, когда эти исправления заверены рукописной надписью «исправленному верить» и собственноручной подписью уполномоченного лица, расположенной рядом с каждым исправлением.

* 1. Требования к языку предложения

Все документы, входящие в предложение, должны быть подготовлены на русском языке за исключением нижеследующего.

Документы, оригиналы которых выданы Участнику третьими лицами на ином языке, могут быть представлены на языке оригинала при условии, что к ним приложен перевод этих документов на русский язык (в специально оговоренных случаях – апостилированный). При выявлении расхождений между русским переводом и оригиналом документа на ином языке Организатор будет принимать решение на основании перевода.

Организатор вправе не рассматривать документы, не переведенные на русский язык.

* 1. Разъяснение закупочной документации

Участники вправе обратиться к Организатору за разъяснениями настоящей закупочной документации. Запросы на разъяснение документации по запросу предложений должны подаваться в письменной форме на адрес организатора закупки zakupki@mtsbank.ru.

Организатор в разумный срок ответит на любой вопрос, который он получит не позднее, чем за 3 рабочих дня до истечения срока подачи предложений (п.1.2.). Если, по мнению Организатора, ответ на данный вопрос будет интересен всем участникам, копия ответа (без указания источника запроса) будет направлена всем участникам, официально получившим настоящую документацию.

* 1. Продление срока окончания приема Предложений

При необходимости организатор имеет право продлевать срок окончания приема предложений, установленный в п.1.2., с уведомлением всех участников.

* 1. Срок действия Предложения участника

Срок действия предложения участника составляет не менее 3 месяцев со дня окончания срока подачи предложений и должен включать в себя срок фиксации цен на период действия Договора.

В случае если участник указывает более короткий срок действия предложения, такая заявка отклоняется как не отвечающая условиям конкурса.

В исключительных случаях Банк может попросить участника продлить срок действия его предложения (отвечающего условиям данного запроса). При этом вся переписка по данному вопросу должна быть оформлена в письменном виде (письма, телеграммы, телекс или факс).

1. Подача предложений и их прием
   1. **Порядок подачи предложений участников:**
      1. **Сбор коммерческих предложений производится в электронной форме на электронной торговой площадке (далее АСТ)** [**http://utp.sberbank-ast.ru/AFK**](http://utp.sberbank-ast.ru/AFK)**.**
      2. Для участия в сборе коммерческих предложений в электронной форме с использованием ЭТП Участники регистрируются на ЭТП путем заполнения заявки на регистрацию <http://utp.sberbank-ast.ru/AFK>;
      3. **До 18:00 (время московское) «19» октября 2017 г.** Участники должны подготовить и загрузить на ЭТП следующие документы (п.4.2. Закупочной документации)
      4. Организатор оставляет за собой право отказать в рассмотрении предложений участников, если предложение не предоставлено участником в указанные в настоящей документации сроки.
2. Оценка Предложений и проведение переговоров
   1. Общие положения

Оценка предложений участников осуществляется Комитетом по тендерам и закупкам.

Оценка Предложений включает отборочную стадию, проведение при необходимости переговоров и оценочную стадию.

* 1. Отборочная стадия

6.2.1. В рамках отборочной стадии проверяется:

1. полнота, правильность оформления Предложений и их соответствие требованиям настоящей документации по существу;
2. соответствие Участников требованиям настоящей документации;
3. соответствие коммерческого предложения требованиям настоящей документации.

В рамках отборочной стадии Организатор может запросить у Участников разъяснения или дополнения их Предложений, в том числе представления отсутствующих документов. При этом Организатор не вправе запрашивать разъяснения или требовать документы, меняющие суть Предложения.

6.2.2. По результатам проведения отборочной стадии Организатор имеет право отклонить Предложения, которые:

1. в существенной мере не отвечают требованиям к оформлению настоящей документации;
2. поданы Участниками, которые не отвечают требованиям настоящей документации;
3. содержат предложения, по существу не отвечающие техническим, коммерческим или договорным требованиям настоящей документации;
4. содержат очевидные арифметические или грамматические ошибки, с исправлением которых не согласился Участник.
   1. Оценочный этап

В рамках оценочного этапа оцениваются и сопоставляются предложения, проводится их ранжирование по степени предпочтительности для Банка, исходя из следующих критериев:

* **Стоимость предложения**
* **Наличие альтернативных площадок**
* **Наличие опыта/действующего проекта по сбору и сверке (верификации) персональных данных клиентов, а так же продажам продуктов/услуг по телефону:**

- Наличие опыта/действующего проекта по сверке (верификации) персональных данных клиентов

- Наличие опыта/действующего проекта по сбору персональных данных клиентов по телефону

- Наличие опыта/действующего проекта по продажам продуктов/услуг клиентам по телефону

1. Принятие решения о проведении дополнительных этапов процедуры запроса предложений

7.1. Комитет по тендерам и закупкам Банка принимает решение либо по определению Победителя, либо по проведению дополнительных этапов Запроса предложений, либо по завершению данной процедуры Запроса предложений без определения Победителя.

7.2. В случае если предложение какого-либо из участников окажется существенно лучше предложений остальных участников, и это предложение полностью удовлетворит организатора, организатор определит данного участника Победителем.

7.3. В случае если самое лучшее предложение не удовлетворит Организатора полностью, Комитет по тендерам и закупкам вправе принять решение о проведении дополнительных этапов Запроса предложений и внесении изменений в условия Запроса предложений.

7.4. Если, по мнению Комитета по тендерам и закупкам, отсутствуют возможности для улучшения предложений участников и проведение дальнейших этапов бессмысленно, Комитет по тендерам и закупкам вправе принять решение о прекращении процедуры Запроса предложений.

1. Уведомление Участников о результатах Процедуры
   1. Решение о заключении договора по итогам проведенного запроса принимается Банком самостоятельно, по совокупности оценочных критериев участников запроса и при условии соответствия самого предложения условиям настоящего запроса.
   2. На основании решения Комитета по тендерам и закупкам и до истечения срока действия предложений участников организатор направляет письменное уведомление отобранному участнику закупочной процедуры о признании его предложения выигравшим и предложением подписать договор на поставку и внедрениеСистемы принятия кредитного решения
2. Подписание Договора

Договор между Банком и Победителем подписывается в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты объявления о победе, при этом Банк окончательно подписывает договор, ставит на нем дату и возвращает один экземпляр Победителю закупочной процедуры.

Условия договора определяются в соответствии с требованиями Организатора и разделом 2 настоящего документа.

Банк оставляет за собой право в момент заключения договора увеличивать или уменьшать объем предоставленных товаров/работ/услуг, изначально указанный в закупочной документации.

1. ПОДАЧА ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНИЗАТОРА ЗАКУПОЧНОЙ ПРОЦЕДУРЫ

Любой участник Закупочной процедуры (в том числе – потенциальный), независимо от того, с какой компанией **Группы АФК «Система»** он работает или собирается работать, при обнаружении нарушений в процессе организации и проведения закупочных процедур, в том числе квалификации, выбора и/или дисквалификации контрагентов, имеет право подать обоснованную и объективную жалобу в **Конфликтную комиссию** по закупочной деятельности (далее – «Конфликтная комиссия»), заполнив соответствующую форму и отправив ее в отсканированном виде с приложением подтверждающих документов через раздел «Горячая Линия» на сайте http://www.sistema.ru/.

Порядок работы и компетенция Конфликтной комиссии определены в Положении о работе Конфликтной комиссии по закупочной деятельности ПАО АФК «Система». В компетенцию Конфликтной комиссии не входит определение условий заключаемых договоров или рассмотрение споров, связанных с их исполнением.

Факт обращения в Конфликтную комиссию не может служить поводом для отказа в участии в последующих закупочных процедурах, признании победителем и/или заключении договоров.

1. Образцы основных форм документов, включаемых в Предложение
   1. Письмо о подаче предложения (Форма №1)

**начало формы**

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_г.

№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Уважаемые господа!**

Изучив Уведомление о проведении закрытого запроса предложений и Закупочную документацию по **открытому запросу предложений на оказание услуг верификации, анкетирования, продажи продуктов/услуг Банка действующим и потенциальным клиентам**, и принимая установленные в них требования и условия,

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

(полное наименование Участника с указанием организационно-правовой формы)

зарегистрированное по адресу

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

(юридический адрес Участника)

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

(краткое описание поставляемой продукции, выполняемых работ, оказываемых ус луг)

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

на условиях и в соответствии с требованиями, установленными в Техническом задании и в настоящей закупочной документации, являющиеся неотъемлемыми приложениями к настоящему письму и составляющим вместе с настоящим письмом Предложение, ***на общую сумму***

|  |  |
| --- | --- |
| Итоговая стоимость Предложения,  руб. с НДС | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (итоговая стоимость, руб. с НДС) |

[***Если итоговая стоимость Предложения не может быть определена, эта строка удаляется***]

**В стоимость настоящего Предложения включены все затраты, налоги, пошлины, сборы и обязательные платежи согласно действующему законодательству Российской Федерации, а также все скидки.**

Настоящее Предложение действует до «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г.

Настоящее Предложение дополняется следующими документами, включая неотъемлемые приложения:

1. Коммерческое предложение (Форма № 2) – на \_\_\_\_ листах
2. Спецификация №1 к Техническому заданию - на \_\_\_\_ листах
3. Анкета участника (Форма № 4) – на \_\_\_\_ листах.
4. Документы, подтверждающие соответствие Участника установленным требованиям (п.3.2) – на \_\_\_\_ листах.
5. Справка о выполнении аналогичных по характеру и объему договоров на \_\_\_\_ листах \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(подпись, М.П.)

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

(фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

**конец формы**

**10.1.1 Инструкции по заполнению Формы №1**

1. Письмо следует оформить на официальном бланке Участника. Участник присваивает письму дату и номер в соответствии с принятыми у него правилами документооборота.

2. Участник должен указать свое полное наименование (с указанием организационно-правовой формы) и юридический адрес.

3. Если закупка осуществляется по лотам, то помимо краткого описания продукции, работ, услуг должны быть указаны номера лотов, на которые подается Предложение.

4.Участник должен указать стоимость оказания услуг цифрами и словами,   
в рублях, с НДС.

5. Предложение должно быть действительно в течение срока, достаточного для завершения процедуры выбора Победителя и заключения Договора – не менее двух месяцев.

6. Письмо должно быть подписано и скреплено печатью в соответствии с требованиями закупочной документации.

* 1. Коммерческое предложение (Форма №2)

**начало формы**

Приложение 1 к письму о подаче предложения  
от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г. №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Коммерческое предложение**

Наименование и адрес Участника: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Изучив Уведомление о проведении открытого запроса предложений **на оказание услуг верификации, анкетирования, продажи продуктов/услуг Банка действующим и потенциальным клиентам,** Закупочную документацию, и принимая установленные в них требования и условия, предлагаем оказание следующих услуг:

**[Коммерческое предложение оформляется *Участником согласно Приложению №1 (Техническому заданию) в соответствии с требованиями настоящей закупочной документации*].**

В стоимость настоящего Предложения включены все затраты, налоги, пошлины, сборы и обязательные платежи согласно действующему законодательству Российской Федерации, а также все скидки.

Платежные условия Договора: **[*указать*]**

Исполнитель гарантирует, что состав и стоимость товаров/работ/услуг окончательны и остаются неизменными в течение всего срока действия договора.

К настоящему Коммерческому предложению прилагаются следующие документы, подтверждающие соответствие предлагаемой нами продукции (товаров/работ/услуг) установленным требованиям: (*Участник перечисляет приложения к предложению*).

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

(подпись, М.П.)

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

(фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

**конец формы**

**10.2.1. Инструкции по заполнению Формы №2**

1. Участник указывает дату и номер Предложения в соответствии с письмом о подаче предложения.

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

3. В коммерческом предложении описываются все позиции раздела 2 с учетом предлагаемых условий Договора. Участник вправе указать, что он согласен на проект Технического задания, изложенного в разделе 2.

* 1. Анкета Участника (Форма №3)

**начало формы**

Приложение 2 к письму о подаче предложения

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_г. №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Анкета Участника**

| № п/п | Наименование | Сведения об Участнике |
| --- | --- | --- |
| 1 | Организационно-правовая форма и фирменное наименование Участника |  |
| 2 | Учредители (перечислить наименования и организационно-правовую форму или Ф.И.О. всех учредителей) |  |
| 3 | Свидетельство о внесении в Единый государственный реестр юридических лиц / индивидуальных предпринимателей (дата и номер, кем выдано) |  |
| 4 | ИНН Участника |  |
| 5 | Юридический адрес |  |
| 6 | Фактический адрес |  |
| 7 | Филиалы: перечислить наименования и почтовые адреса |  |
| 8 | Банковские реквизиты (наименование и адрес банка, номер расчетного счета Участника в банке, телефоны банка, прочие банковские реквизиты): указать все кредитные организации, в которых открыты счета Участнику |  |
| 9 | Телефоны Участника (с указанием кода города) |  |
| 10 | Факс Участника (с указанием кода города) |  |
| 11 | Адрес электронной почты Участника, адрес вэб-сайта Участника, если имеется |  |
| 12 | Фамилия, Имя и Отчество руководителя Участника, имеющего право подписи согласно учредительным документам Участника, с указанием должности и контактного телефона, серии, номера паспорта, а также кем и когда был выдан данный документ (или предоставление ксерокопии паспорта, содержащей запрашиваемые данные) |  |
| 13 | Фамилия, Имя и Отчество главного бухгалтера Участника, с указанием серии, номера паспорта, а также кем и когда был выдан данный документ (или предоставление ксерокопии паспорта, содержащей запрашиваемые данные) |  |
| 14 | Фамилия, Имя и Отчество ответственного лица Участника с указанием должности и контактного телефона |  |
| 15 | Дополнительная информация | |
| 15.1 | Основные направления деятельности вашей организации | Дв |
| 15.2 | Использует ли ваша организация посредников при осуществлении хозяйственных операций? |  |
| 15.3 | Были ли претензии со стороны налоговых органов к вашей организации за последние 2 года? |  |

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

(подпись, М.П.)

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

(фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

Я \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ согласен (согласна)

(фамилия, имя, отчество (если последнее имеется), адрес руководителя, главного бухгалтера, ответственного лица Участника, номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем органе)

с обработкой (путем включения в соответствующие базы данных) ПАО «МТС-Банк» (адрес местонахождения: 115432, г. Москва, пр-т Андропова, д. 18, корп. 1) содержащихся в настоящей Анкете Участника моих персональных данных в целях:

'- проверки Банком сведений, указанных в данной Анкете и приложениях к ней;

- принятия Банком решения о заключении договора(ов);

- предоставления информации организациям, уполномоченным (в силу закона, договора или любым иным образом) на проведение проверок и/или анализа деятельности Банка, а также на осуществление иных форм контроля за деятельностью Банка, для целей осуществления ими указанных действий;

- предоставления информации акционерам, членам органов управления, дочерним компаниям (предприятиям) Банка, аффилированным, а также иным связанным с Банком лицам;

- передачи информации и/или документов третьим лицам, которые по договору с Банком осуществляют услуги по хранению полученной Банком информации и/или документов;

- проведения работ по автоматизации деятельности Банка и работ по обслуживанию средств автоматизации.

Данное согласие действует до даты его отзыва мною путем направления в ПАО «МТС-Банк» письменного сообщения об указанном отзыве в произвольной форме, если

иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

(личная подпись) (инициалы, фамилия руководителя, главного бухгалтера, ответственного лица Участника)

**конец формы**

* + 1. Инструкция по заполнению Формы №3

1. Участник указывает дату и номер предложения в соответствии с письмом о подаче предложения.

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

3. Участники должны заполнить приведенную выше таблицу по всем позициям. В случае отсутствия каких-либо данных указать слово «нет».

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

5. Указанные в Анкете Участника физические лица путем заполнения соответствующих граф Анкеты Участника (соответствующие графы заполняются по количеству физических лиц - субъектов персональных данных) выражают свое согласие на обработку Публичным акционерным обществом "МТС-Банк" (далее по тексту Банк, местонахождение Банка: 115432, Москва, пр-т Андропова, д. 18, корп. 1), их персональных данных. Под персональными данными Участника понимаются любые относящиеся к указанным в Анкете Участника физическим лицам сведения и информация на бумажных и/или электронных носителях, которые были или будут переданы в Банк Участником или поступили (поступят) в Банк иным способом. При этом под обработкой персональных данных понимаются действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение, проверка), использование, распространение/передачу, воспроизведение, электронное копирование, обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.

При этом обработка моих персональных данных Участника, в том числе трансграничная передача моих персональных допускается для следующих целей:

'- в целях проверки Банком сведений, указанных в данной Анкете и приложениях к ней;

- в целях принятия Банком решения о заключении договора(ов);

- в целях предоставления информации организациям, уполномоченным (в силу закона, договора или любым иным образом) на проведение проверок и/или анализа деятельности Банка, а также на осуществление иных форм контроля за деятельностью Банка, для целей осуществления ими указанных действий;

- в целях предоставления информации акционерам, членам органов управления, дочерним компаниям (предприятиям) Банка, аффилированным, а также иным связанным с Банком лицам;

- в целях передачи информации и/или документов третьим лицам, которые по договору с Банком осуществляют услуги по хранению полученной Банком информации и/или документов;

- в целях проведения работ по автоматизации деятельности Банка и работ по обслуживанию средств автоматизации.

Не допускается публичное обнародование Банком моих персональных данных в средствах массовой информации, размещение в информационно телекоммуникационных сетях. Банк обязуется заключить с третьими лицами, которым будут предоставляться персональные данные, соглашения о конфиденциальности и неразглашении сведений.

Участник уведомлен и согласен с тем, что данное согласие может быть отозвано путем направления Банку в письменной форме уведомления об отзыве согласия заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручено лично под роспись уполномоченному представителю Банка.

При этом Участник уведомлен о том, что отзыв согласия не лишает Банк права на обработку персональных данных Участника в целях исполнения договора, использования информации в качестве доказательств в судебных разбирательствах и в иных случаях, установленных законодательством РФ.

Настоящее согласие действует до истечения 5 (Пяти) лет с момента прекращения действия последнего из договоров, заключенных между Участником и Банком. По истечении указанного срока действие Согласия считается продленным на каждые следующие 5 (Пять) лет при условии отсутствия у Банка сведений о его отзыве.

**Приложение №1**

**к Закупочной документации**

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на закупку услуг верификации, анкетирования, продажи продуктов/услуг Банка действующим и потенциальным клиентам для ПАО «МТС-Банк»**

## Предмет  закупки:

**Предметом закупки является наилучшее предложение на заключение договора услуг верификации, анкетирования, продажи продуктов/услуг Банка действующим и потенциальным клиентам на нижеперечисленных условиях.**

1. **Описание и требования к услуге:**

* Осуществление телефонных звонков существующим и потенциальным клиентам, с целью проведения анкетирования по продаже им розничных банковских продуктов и услуг, в соответствии со сценарием обработки, утверждённым Заказчиком;
* Осуществление верификации данных (сверка цифрового фото, паспортных данных) по существующим и потенциальным клиентам, в соответствии со сценарием обработки, утверждённым Заказчиком;
* Осуществление согласования условий по одобренным кредитным предложениям для существующих и потенциальных клиентов, в соответствии со сценарием обработки, утверждённым Заказчиком;
* Программное и прочее техническое обеспечение указанной деятельности;
* Организация тренингов и других обучающих мероприятий для сотрудников, осуществляющих телефонное обслуживание;
* Осуществление поддержки сотрудников точек продаж, по вопросам заведения заявок на продукты Банка;
* Предоставление отчётности по требованиям заказчика, в т.ч. числе online;
* Сбор, обработка, хранение и передача данных, в порядке и на условиях Заказчика;
* Хранение записей телефонных разговоров с последующей передачей их Заказчику.
  1. **Требование к обмену данными.**

Между Поставщиком и Заказчиком поддерживается ежедневный автоматизированный обмен данными. Поставщик передает информацию о статусах и результатах звонков. Необходимо, чтобы Поставщик использовал транспортную составляющую банковской сервисной шины IBM WebSphere MQ для онлайновых процессов взаимодействия и асинхронный режим передачи сообщений между информационными системами. Необходимо наличие у Поставщика специализированного криптографического оборудования – S-Terra VPN (модель оборудования может быть уточнена на этапе детальной проработки интеграции информационных систем). Форматы передаваемых данных в соответствии с имеющимися стандартными форматами xml-сообщений Заказчика для автоматизированного обмена данными.

* 1. **Режим работы (доступность сервиса)**

Работа операторов в режиме 24/7/365, с учётом часового пояса того региона, в который производится дозвон.

* 1. **Параметры качества работы операторской службы:**

Качественные показатели должны укладываться в тайминги по операциям, определенные Заказчиком (время, затраченное на анкетирование, на проведение верификации, на проведение согласований условий).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **Требования** | **Процедуры контроля** |
| Время, затраченное на верификацию (С момента поступления заявки в КЦ до момента отправки результата рассмотрения в Банк) | 85% заявок должны обрабатываться за 3 мин и менее (в качестве отчетного периода выступает день) | Технические средства интеллектуальной платформы Поставщика собирают статистику времени обработки заявки. Статистика аккумулируется средствами автоматической отчётности и предоставляется Заказчику на ежедневной/еженедельной/ежемесячной основе.  Заказчик также собирает статистику обработанных заявок с использованием собственных программных средств. Полученная статистика сверяется с данными, предоставленными Поставщиком. |
| Время, затраченное на анкетирование  (С момента поступления заявки в КЦ до момента отправки результата рассмотрения в Банк) | 85% заявок должны обрабатываться за 17 мин и менее (в качестве отчетного периода выступает день) | Технические средства интеллектуальной платформы Поставщика собирают статистику времени обработки заявки. Статистика аккумулируется средствами автоматической отчётности и предоставляется Заказчику на ежедневной/еженедельной/ежемесячной основе.  Заказчик также собирает статистику обработанных заявок с использованием собственных программных средств. Полученная статистика сверяется с данными, предоставленными Поставщиком. |
| Время, затраченное на согласование условий кредитования (С момента поступления заявки в КЦ до момента отправки результата рассмотрения в Банк) | 85% заявок должны обрабатываться за 12 мин и менее (в качестве отчетного периода выступает день) | Технические средства интеллектуальной платформы Поставщика собирают статистику времени обработки заявки. Статистика аккумулируется средствами автоматической отчётности и предоставляется Заказчику на ежедневной/еженедельной/ежемесячной основе.  Заказчик также собирает статистику обработанных заявок с использованием собственных программных средств. Полученная статистика сверяется с данными, предоставленными Поставщиком. |
| Уровень обслуживания (% обработанных задач (совершённых звонков абонентам) от общего количества поступивших за день заявок) | Не менее 99,9 % |  |

В случае нарушения Поставщиком параметров, указанных в п.1.3, Заказчик вправе требовать от Поставщика уплаты штрафа за каждый факт нарушения Поставщиком вышеуказанных параметров в размере 0,5% от стоимости услуг операторского центра Поставщика, указанных в детализации к счёту за соответствующий месяц, но не более 20% от общей суммы услуг операторского центра за соответствующий месяц.

* 1. **Параметры качества обслуживания абонентов:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **Требования** | **Процедуры контроля** |
| Объём прослушиваемых записей разговоров | 1,5% от объема выполненных звонков; | Прослушиваются и оцениваются записи разговоров специалистами ОКК (отдел контроля качества) поставщика;  Выборка записей разговоров происходит автоматически, случайным образом;  Прослушивание записей разговоров осуществляется одновременно с контролем правильности заполнения скрипта по данному разговору;  Прослушивание записей разговоров осуществляется на ежедневной основе за предыдущий день. |
| Уровень качества разговоров на проекте | Не менее 85% от максимально возможного количества разговоров получивших оценку “Хорошо” и “Отлично” | Контроль качества разговоров по проекту производится по стандартной шкале оценки качества, в которой выделяются три основные секции:  1. Взаимодействие с абонентом:  - Доброжелательность, любезность;  - Активное ведение разговора;  - Умение слушать;  - Телефонный этикет;  - Правильность речи.  2. Содержание звонка:  - Причины звонка;  - Полнота и правильность предоставляемой информации;  - Определение целевого результата:   * Проведение анкетирования; * Информирования об условиях банковского продукта; * Корректное проставление статуса “Отказ клиента”.   - Специфика проекта (соблюдение процедур, сценария, индивидуальных особенностей проекта)  Оценка всех прослушанных разговоров по проекту производится по 4-х бальной системе:  “Ошибка” – 0 баллов;  “Плохо” – 1 балл;  “Хорошо” – 2 балла;  “Отлично” – 3 балла;  Каждый прослушанный разговор оценивается исходя из максимального возможного количества баллов (100%).  Нормой являются звуковые файлы, получившие все оценки “Хорошо” и выше.  Ошибками считаются записи разговоров по проекту, получившие оценку “Ошибка”. Также ошибками считаются записи разговоров, прослушанные в связи с получением жалобы, если по результатам прослушивания Поставщиком и Заказчиком жалоба признаётся обоснованной. |
| Процент ошибок при разговоре с клиентом | Не более 5% от общего количества заявок |
| Процент ошибок при введении данных в систему | Не более 3% от общего количества заявок | Ошибка ввода клиентских данных в базу данных определяется при соответствующем обращении клиента к Заказчику. Заказчик запрашивает запись разговора с клиентом у Поставщика для подтверждения ошибки.  В случае подтверждения ошибки ввода (клиент четко диктовал свои данные, отсутствовали помехи связи и/или дефекты дикции у клиента), если данный факт выявлен в отчетном периоде, то обработка такой заявки не тарифицируется и не включается в ежемесячный счет. Если факт ошибки выявлен после закрытия отчетного периода, то на сумму обработки заявки, тарифицированной в счёте за предыдущие отчетные периоды, предоставляется скидка в счёте за следующий отчетный период. При этом Поставщик обязуется за свой счёт связаться с клиентом, по которому была допущена ошибка ввода, и сообщить клиенту порядок действий для коррекции клиентской информации в базе данных Поставщика.  Ошибки подробно разбираются Заказчиком с Поставщиком для проведения коррекционного тренинга с операторами.  Если в результате некорректных действий со стороны оператора Поставщика, Заказчик понес потери (отказ от одобренного кредита, некорректно выданный кредит), Поставщик обязуется предоставить скидку из суммы счета на размер понесенных потерь Заказчика. |
| Процент ошибок при проведении сверки фотографий клиента и паспортных данных | Не более 3% от общего количества заявок | Ошибка выявляется при выборочной проверке Заказчиком результатов сверки, проведенной Поставщиком. В случае подтверждения ошибки сверки, выполняемой Поставщиком в соответствии с инструкциями Заказчика, если данный факт выявлен в отчётном периоде, то обработка такой заявки не тарифицируется и не включается в ежемесячный счёт. Если факт ошибки выявлен после закрытия отчётного периода, то на сумму обработки заявки, тарифицированной в счёте за предыдущие отчётные периоды, предоставляется скидка в счёте за следующий отчётный период. Ошибки подробно разбираются Заказчиком с Поставщиком для проведения коррекционного тренинга с операторами.  Если в результате некорректных действий со стороны оператора Поставщика, Заказчик понес потери (отказ от одобренного кредита, некорректно выданный кредит), Поставщик обязуется предоставить скидку из суммы счета на размер понесенных потерь Заказчика. |

В случае нарушения Поставщиком параметров, указанных в п.1.4, Заказчик вправе требовать от Поставщика уплаты штрафа за каждый факт нарушения Поставщиком вышеуказанных параметров в размере 0,5% от стоимости услуг операторского центра Поставщика, указанных в детализации к счёту за соответствующий месяц, но не более 20% от общей суммы услуг операторского центра за соответствующий месяц. При этом скидка на размер понесенных потерь Заказчика, в результате некорректных действий со стороны оператора Поставщика, учитывается отдельно.

1. **Этапы выполнения работ и описание ожидаемых результатов выполнения работ/оказания услуг:**

Успешная интеграция с ПО Заказчика, в частности протестированная со стороны Заказчика, по не менее чем 15 сценариям обработки заявок, в течение 3-ех месяцев с момента подписания договора.

При несоблюдении сроков масштабируемости, в адрес Поставщика Заказчик направляет претензии, на этом основании Заказчик вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор.

Если у Поставщика нет возможности реализовать техническую составляющую процесса оказания услуг, Поставщик обязан уведомить Заказчика письменно  не позднее 5-ти рабочих дней с момента подписания Договора между Сторонами. На этом основании Заказчик вправе в одностороннем порядке расторгнуть.

При неудовлетворительном качестве предоставляемых услуг - в случае неоднократного (более трех раз) нарушения Поставщиком существенных обязательств по договору. В адрес Поставщика Заказчик направляет претензии, на этом основании Заказчик вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор.

1. **Платежные условия договора:** без предоплаты, 100% по факту выполнения работ/услуг (ежемесячно). **Валюта договора: рубли с НДС (если применим)**
2. **Условия расчетов:** для обеспечения надлежащего исполнения сторонами платежных и связанных с ними обязательств по Договору, а также для осуществления расчетных операция по Договору в кратчайшие сроки и с минимальными транзакционными издержками, а также для минимизации риска несвоевременных платежей, неплатежей и/или утраты денежных средств сторон, в т.ч. вследствие возможной неблагонадежности или неплатежеспособности банков-корреспондентов, все платежи и расчеты сторон по Договору должны осуществляться через банковские счета сторон, открытые в ПАО «МТС-Банк».

Участник вправе указать в своем Предложении иной банк (помимо ПАО «МТС-Банк») для платежей и расчетов по договору, однако в этом случае Участник обязан в случае победы предоставить Заказчику обеспечение исполнения обязательств Участника по Договору (включая его обязательства по возможному возврату Заказчику денежных средств и/или уплате неустойки) в объеме равном 100% цены Договора с участием системно значимых кредитных организаций, определенных Банком России на дату предоставления обеспечения, а именно:

- банковскую гарантию, или

- аккредитив, или

- залог денежных средств на счете, или

- комбинацию вышеперечисленных способов обеспечения обязательств

****

1. **Порядок оплаты:**

Услуги Поставщика оплачиваются Заказчиком по факту оказания услуг ежемесячно по тарифам указанным в Договоре.

Основанием для ежемесячной оплаты услуг для Заказчика являются счёт и акт сдачи-приёмки выполненных услуг (далее – акт сдачи-приёмки), подписанный обеими Сторонами.

Поставщик предоставляет Заказчику до 9-го числа месяца, следующего за месяцем оказания услуг, комплект документов, состоящий из оригинала счёта, счёта-фактуры и акта сдачи-приёмки услуг.

Заказчик принимает услуги путём подписания акта сдачи-приёмки до 18-го числа месяца, следующего за месяцем оказания услуг. В случае если Заказчик имеет какие-либо возражения по выполненным услугам, перечисленным в акте сдачи-приёмки, он обязуется, в срок, предусмотренный для приёма услуги, предоставить письменные возражения. В случае если Заказчик не предоставит Поставщику возражения в письменном виде в указанный срок, услуги автоматически считаются принятыми Заказчиком.

1. **Гарантийные обязательства Поставщика:**

В случае перерывов в предоставлении услуг по вине Поставщика, Поставщик обязуется предоставить Заказчику перерасчёт стоимости услуг, оказанных в данном месяце, с указанием срока, в течение которого услуги не предоставлялись, а также предоставить Заказчику скидку в размере 0,5 % от стоимости услуг, оказанных в данном месяце, за каждый час перерыва, но не более чем 20 % от стоимости услуг, оказанных в данном месяце, сумма скидки, не может превышать стоимость услуг, оказанных в данном месяце.

В случае перерывов в предоставлении услуг, возникшего по вине Заказчика, время перерыва в работе Заказчиком не оплачивается, дополнительная скидка Заказчику не предоставляется.

1. **Обязательные требования к Поставщику.**

* Использование программно-аппаратных комплексов S-Terra на стороне КЦ для приема/передачи сообщений (подтвердить в простой письменной форме);;
* Технологическое взаимодействие через IBM Web Sphere MQ версии 7.0 и выше;
* Участник должен иметь доказанный опыт оказания аналогичных услуг в сфере услуг телефонного обслуживания за последние 4 года (информацию необходимо подтвердить в простой письменной форме с указанием наименования клиента, статуса договора (например: инициирован/в процессе исполнения/завершен) ФИО, телефон, e-mail представителя клиента, отзывы заказчиков – копии, заверенные руководителем организации):

1. опыт по сверке (верификации) персональных данных клиентов
2. опыт по сбору персональных данных клиентов по телефону
3. опыт по продажам продуктов/услуг клиентам по телефону.

* Обработка заявок и персональных данных клиентов должна осуществляться на территории РФ (подтвердить в простой письменной форме);
* Нахождение площадки/площадок по обработке заявок/звонков в часовом поясе с разницей не более 3 часов от московского времени (подтвердить в простой письменной форме, указав количество площадок, месторасположение, возможность размещения проекта Банка на данных площадках);
* Поставщик не может привлекать к оказанию услуг третьих лиц (подтвердить в простой письменной форме);
* Наличие резервных источников питания и резервных телефонных линий (подтвердить в простой письменной форме).

**СПЕЦИФИКАЦИЯ**

**к Техническому заданию.**

**Технические требования к продукции**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование услуги** | **Единица измерения** | **Цена каждой услуги, в руб. с НДС** |
| Установочный платеж | Разовый платеж |  |
| Тренинг операторов, работа супервайзеров | Входит в стоимость услуг | |
| Написание сценария обработки звонка | Входит в стоимость услуг | |
| Программирование стандартной клиентской части | Разовый платеж |  |
| Интеграция с ПО заказчика | Разовый платеж |  |
| Дополнительное программирование скриптов/доп.доработки | 1 человек-час |  |
| Администрирование серверов | 1 месяц |  |
| Предоставление отчетности | Входит в стоимость услуг | |
| Предоставление аудиозаписей на HDD | 1 HDD |  |
| Хранение аудиозаписей | Входит в стоимость услуг | |
| **Услуги русскоговорящего операторского центра (проекты входящих/исходящих компаний)** | |  |
| Стоимость выделенного оператора | 1 час |  |
| Стоимость работы операторов поминутная | 1 минута |  |
| **Услуги исходящей связи (подробная стоимость исходящей связи по направлениям вызова, руб./мин (исходя из предполагаемого процента заявок по зонам)** | |  |
| Москва. - менее 1% | 1 минута |  |
| Санкт-Петербург - менее 1% | 1 минута |  |
| 1 зона (Московская область до 100 км.) - менее 1% | 1 минута |  |
| 2 зона (Московская область от 100 до 600 км. от Москвы) - менее 1% | 1 минута |  |
| 3 зона (от 601 до 1200 км. от Москвы) - менее 1% | 1 минута |  |
| 4 зона (от 1201 до 3000 км. от Москвы) - менее 1% | 1 минута |  |
| 5 зона (от 3001 до 5000 км. от Москвы) - менее 1% | 1 минута |  |
| 6 зона (от 5001 и далее) – менее 1% | 1 минута |  |
| Москва, моб. - 12% | 1 минута |  |
| РФ, моб - 88% | 1 минута |  |
| **Услуги входящей связи** | |  |
| Абонентская плата за пользование номером | 1 номер |  |
| Подключение номера | Разовый платеж |  |