**УТВЕРЖДАЮ:**

Заместитель генерального директора

ПАО ГК «ТНС энерго» -

управляющий директор

ПАО «ТНС энерго Марий Эл»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Шалиткин

« » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 г.

**Документация по запросу предложений**

ОТКРЫТЫЙ ОДНОЭТАПНЫЙ ЗАПРОС ПРЕДЛОЖЕНИЙ БЕЗ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО КВАЛИФИКАЦИОННОГО ОТБОРА   
С ЦЕЛЬЮ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ

ЦЕНТРА ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ ВЫЗОВОВ

г. Йошкар-Ола

2017 г.

# 1. Общие положения

## Общие сведения

* + 1. ПАО «ТНС энерго Марий Эл», Республика Марий Эл, 424019, г. Йошкар-Ола,   
       ул. Й. Кырли, д.21 (далее — Заказчик) настоящим приглашает юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами малого и среднего предпринимательства (далее — Участники) к участию в открытом одноэтапном запросе предложений без предварительного квалификационного отбора (далее - Запрос предложений) с целью заключения договора об оказании услуг центра приема и обработки вызовов (далее – Услуги).
    2. Извещение о проведении Запроса предложений, Документация по Запросу предложений, Проект договора, являющийся неотъемлемой частью Извещения по Запросу предложений и Документации по Запросу предложений, опубликованы **15.02.2017 г.** на Официальном сайте Единой информационной системы в сфере закупок (далее – Официальный сайт). Запрос предложений проводится на основании Приказа ПАО «ТНС энерго Марий Эл»   
       **№27 от 06.02.2017 г.**
    3. Для справок обращаться:

По вопросам предоставления и оформления заявки обращаться:

к начальнику Административно-хозяйственного отдела Бердинской Людмиле Макаровне,

тел.: 8-(8362) 68-21-36, е-mail: [blm@esb.mari.ru](mailto:blm@esb.mari.ru);

по вопросам, касающимся предмета Запроса предложений:

к директору по информационным технологиям: Васильеву Дмитрию Анатольевичу,   
тел.: 8-(8362) 68-21-48, е-mail: [vasiliev.dmitry@esb.mari.ru](mailto:vasiliev.dmitry@esb.mari.ru).

1.1.4 Подробные требования к услугам изложены в разделе 2 (здесь и далее ссылки относятся к настоящей Документации по запросу предложений). Проект договора, который будет заключен по результатам запроса предложений, приведен в разделе 4. Порядок проведения запроса предложений и участия в нем, а также инструкции по подготовке заявок на участие в запросе предложений, приведены в разделе 3. Формы документов, которые необходимо подготовить и подать в составе заявки, приведены в разделе 5.

**1.2 Правовой статус процедур и документов**

1.2.1 Данная процедура запроса предложений не является конкурсом, и ее 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—1065 части второй Гражданского кодекса Российской Федерации. Таким образом, данная процедура запроса предложений не накладывает на Заказчика соответствующего объема гражданско-правовых обязательств.

1.2.2 Опубликованное в соответствии с пунктом 1.1.2 Извещение вместе с настоящей Документацией по запросу предложений, являющейся его неотъемлемым приложением, являются приглашением делать оферты и должны рассматриваться Участниками в соответствии с этим.

1.2.3 Предложение Участника имеет правовой статус оферты и будет рассматриваться Заказчиком в соответствии с этим. Участники вправе вносить изменения в свои предложения до даты и времени окончания своих предложений.

1.2.4 Если по результатам данной процедуры заключается договор, то в нем фиксируются все достигнутые сторонами договоренности.

1.2.5 При определении условий договора с Победителем используются следующие документы с соблюдением указанной иерархии (в случае их противоречия):

a) Извещение о проведении запроса предложений и настоящая Документация по запросу предложений со всеми дополнениями и разъяснениями;

b) Предложение Победителя со всеми дополнениями и разъяснениями, соответствующими требованиям Заказчика.

1.2.6 Иные документы Заказчика и Участников не определяют права и обязанности сторон в связи с данным запросом предложений.

1.2.7 Во всем, что не урегулировано документацией по запросу предложений, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

**1.3 Обжалование**

1.3.1 Все споры и разногласия, возникающие в связи с проведением открытого запроса предложений, в том числе касающиеся исполнения Организатором и Участниками запроса предложений своих обязательств в связи с проведением открытого запроса предложений и участием в нем, могут 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, может направить другой стороне мотивированный ответ на претензию в течение 15 рабочих дней с момента ее получения.

1.3.2 Если претензионный порядок, указанный в пункте 1.3.1, не привел к разрешению разногласий, Участники запроса предложений имеют право оспорить решение или действие/бездействие Организатора запроса предложений в связи с данным запросом предложений, направив претензию в Центральный закупочный орган Заказчика.

**1.4 Прочие положения**

1.4.1 Исполнитель самостоятельно несет все расходы, связанные с подготовкой и подачей заявки на участие в запросе предложений, а Заказчик по этим расходам не отвечает и не имеет обязательств, независимо от хода и результатов данного запроса предложений.

1.4.2 Заказчик обеспечивает разумную конфиденциальность относительно всех полученных от Участников сведений, в том числе содержащихся в заявках на участие в запросе предложений. Предоставление этой информации другим Участникам или третьим лицам возможно только в случаях прямо предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации или настоящей Документацией по запросу предложений.

**2. Техническое задание на оказание услуг.**

**Термины, определения, сокращения, аббревиатуры:**

**IVR (автоматическое информирование)** **–** система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков, используя информацию, вводимую клиентом на [клавиатуре](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%B0%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B0) [телефона](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D1%84%D0%BE%D0%BD) с помощью [тонального набора](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BD%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%80). Используется как для обработки выходящих вызовов, так и для исходящего автоматического информирования.

**E-Mail** **–** Электронная почта ([англ.](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA) *email, e-mail*, от [англ.](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA) *electronic mail*) технология и предоставляемые ею услуги по пересылке и получению электронных сообщений по распределённой (в том числе [глобальной](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82)) компьютерной сети.

**CDR (Call Detail Record)** **–** отчет о детальной регистрации вызовов, содержит информацию по всем обращениям в центр приема и обработки вызовов (далее - call-центр), дате обращения, времени обращения, номере телефона Заявителя, длительности ожидания до соединения с сотрудником КЦ, длительности обработки обращения/обслуживания вызова сотрудником КЦ, длительность постобработки обращения сотрудником КЦ, времени завершения вызова или обработки обращения.

**Услуги** - обработка входящих телефонных вызовов, обработка вызовов с помощью IVR, переадресация вызовов.

**КЦ (call-центр)** **–** call-центр, операторский центр и программно-аппаратный комплекс, позволяющий управлять входящими обращениями.

**Сотрудник КЦ** **–** оператор call-центра или сотрудник, отвечающий за функционирование call-центра.

**Договор** **–** Договор, заключенный между Заказчиком и Исполнителем.

**Респондент -** лицо, отвечающее на вопросы анкеты или исследовательского опроса либо дающее интервью, в рамках проведения социальных исследований и опросов, проводимых call-центром.

**Сценарий обработки обращения (СОО) –** структура последовательных вопросов и ответов, информации, предоставляемой оператором call-центра Заявителю/Респонденту при обработке обращений.

**Заявитель –** физическое или юридическое лицо, осуществившее обращение в call-центр по телефону целью получения любой информации.

**Горячая линия (линия связи**) **–** совокупность программно-аппаратных средств и человеческих ресурсов call-центра, привлекаемых к обработке входящих вызовов в соответствии со сценарием и регламентом обработки вызовов.

**БЗ (База знаний) –** это особого рода [база данных](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D0%B0%D0%B7%D0%B0_%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D1%85), созданная для оперирования [знаниями](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F). База знаний содержит структурированную информацию, покрывающую некоторую [область знаний](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%B1%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%82%D1%8C_%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B9), для использования с целью оказания Услуг.

**БД (База данных)** **–** набор перманентных (постоянно хранимых) данных, совместно используемый набор логически связанных данных (и описание этих данных), предназначенный для удовлетворения информационных потребностей, используемых прикладными программными системами call-центра (например – база телефонных номеров, база данных респондентов и т.д.).

**Регламент обработки обращений (РОО) -** правила предоставления Услуг, а так же перечень действий, осуществляемых оператором call-центра при обработке обращения, оказания Услуги.

**АСУ** – автоматизированная система управления.

**Постобработка (постобработка вызова, сообщения) -** заполнение форм, отчетов, анкет, статистических показателей и иной информации после завершения вызова сотрудниками КЦ в АСУ или СУИ call-центра, либо АСУ или СУИ доступ к которой предоставил Заказчик. Постобработка – может являться конечным или промежуточным результатом оказания Услуги. Тарификация постобработки вызова осуществляется в соответствии с единицей стоимости услуги, в рамках которой она оказывается.

**Оператор связи** **–** предприятие, оказывающее услуги связи.

**АИС** - автономная информационная система.

**Пользователь** – сотрудник call-центра.

**2.1 Общие требования:**

2.1.1 Участниками данной закупки могут быть только субъекты малого и среднего предпринимательства.

2.1.2 Оказание услуг по приему и обработке входящих телефонных вызовов граждан-потребителей электрической энергии.

2.1.3 Организация процесса предоставления гражданам-потребителям Республики Марий Эл информационно-консультационных услуг по вопросам, связанным с потреблением электрической энергии.

2.1.4 Оказание Услуг путем создания выделенных линий связи для Пользователей call-центра, в соответствии с заявками Пользователей.

**2.2 Место оказания услуг:**

Обслуживание входящих вызовов осуществляется на территории Исполнителя.

**2.3 Форма, сроки и порядок оплаты:**

Оплата по настоящему договору производится ежемесячно на основании подписанного сторонами Акта оказанных услуг за расчетный период и счета, выставленного Исполнителем Заказчику, в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня подписания Акта оказанных услуг.

**2.4 Сведения о начальной (максимальной) цене договора:**

710 960,00 руб. (без НДС).

**2.5 Срок оказания услуг:** 01.03.2017 г.- 31.12.2017 г.

**2.6 Описание оказываемых услуг:**

2.6.1 Обработка входящего телефонного вызова:

2.6.1.1 Прием и обработка сотрудниками КЦ телефонных обращений от граждан-потребителей, поступающих на телефонный номер ПАО «ТНС энерго Марий Эл».

2.6.1.2 Оказание консультаций о деятельности Общества и оказываемых им услугах:

- предоставление информации справочного характера;

- предоставление информации и оказание услуг в соответствии с СОО и РОО;

- прием показаний приборов учета электроэнергии и внесение их в биллинговую программу Заказчика;

- передача Заказчику информации полученной в ходе осуществления деятельности по оказанию услуг call-центра.

2.6.1.3 При обслуживании входящего телефонного вызова Исполнитель должен неотступно следовать СОО, предоставлять информацию исключительно в соответствии с базой знаний и выполнять необходимые действия, представленные в РОО. По требованию Заказчика Исполнитель обязан использовать АСУ Пользователей для обработки входящих вызовов, организовав доступ к АСУ через канал IP VPN.

2.6.1.4 Тарификация услуги обработки входящего телефонного вызова и постобработки телефонного вызова осуществляется в соответствии со стоимостью минуты обработки телефонного вызова сотрудником КЦ.

2.6.1.5 В результате обработки входящего вызова Исполнитель может приступить к оказанию других Услуг, если таковое требуется в соответствии регламентом и сценарием обработки вызовов указанной «горячей линии». В этом случае Услуга тарифицируется как отдельно оказанная услуга.

* + 1. Обработка вызова с помощью IVR:

2.6.2.1 Прием и обработка телефонных обращений, поступающих на телефонные номера Общества:

- предоставление информации справочного характера;

- предоставление информации и оказание услуг в соответствии с СОО и РОО;

- прием показаний приборов учета электроэнергии и внесение их в биллинговую программу Заказчика;

- передача Заказчику информации полученной в ходе осуществления деятельности по оказанию услуг call-центра.

* + - 1. Предоставление справочной информации с помощью заранее записанных голосовых сообщений, оказание услуг в соответствии с СОО и РОО.
      2. Тарификация услуги обработки вызова с помощью IVR осуществляется за минуту обработки вызова.
      3. В результате обработки вызова с помощью IVR Исполнитель может приступить к оказанию других Услуг, если таковое требуется в соответствии РОО и СОО указанной «горячей линии». В этом случае Услуга тарифицируется как отдельно оказанная услуга.
  1. **Требования к используемым ресурсам исполнителя:**
     1. Оказание Услуг должно производиться с использованием программно-аппаратных средств, системы управления инцидентами, системы регистрации обращений, компьютерного оборудования, программного обеспечения, принадлежащих на законных основаниях Исполнителю.
     2. Программно-аппаратный комплекс должен позволять:

- осуществление входящих/исходящих телефонных звонков и их обработку;

- формирование статистической отчетности;

- ведение статистики по каждому обращению, полученному в ходе оказания Услуг, и предоставление её по запросу;

- формирование и хранение записей телефонных переговоров, предоставление телефонных записей по запросу.

* + 1. Исполнитель обязан обеспечить наличие механизмов отказоустойчивости, обеспечивающих бесперебойную работу call-центра.
    2. Для обеспечения бесперебойной работы услуг связи Исполнитель должен обладать резервированием подключений как минимум к двум независимым операторам телефонной связи и доступа в Интернет.
    3. Исполнитель должен обеспечить прием и последующую обработку входящего телефонного трафика в общем объеме не менее 6 000 звонков в период с 20 по последнее число каждого месяца.
    4. Каждое рабочее место оператора, задействованного в оказании Услуг, должно быть оборудовано компьютером, монитором, телефонной гарнитурой или телефонным аппаратом. Рабочие места операторов call-центра должны поддерживать работу как специализированных автономных информационных систем (АИС) Исполнителя, так и АИС, предоставляемых Заказчиком.
    5. Программно-аппаратный комплекс Исполнителя обязан обеспечивать возможность постоянного контроля предоставления Услуг.
    6. Для оказания услуг, при которых используются персональные, Исполнитель обязан использовать специализированное оборудование рабочих мест.
    7. Исполнитель должен самостоятельно выполнить все необходимые мероприятия для обеспечения функционирования АИС Исполнителя  и АИС, предоставляемых Заказчиком, на рабочих местах операторов call-центра.
    8. Исполнитель должен иметь подразделение, и/или специалистов, осуществляющих контроль качества оказания услуг.
    9. Исполнитель должен собственными силами и за собственный счет организовать «физический канал связи» для обмена данными с Заказчиком по типу «точка-точка» или «точка - внутренняя сеть провайдера - точка». При этом точки Исполнителя и Заказчика являются внутренними точками их локальных сетей. Организация каналов связи, приобретение, установка, настройка и поддержка необходимого оборудования, производятся за счёт Исполнителя.
    10. Операторы call-центра должны обладать знаниями для оказания развернутых консультаций по вопросам начислений за коммунальную услугу «электроснабжение» и опыт работы в сфере информационно-справочных служб для организаций энергетической отрасли, ЖКХ.

**2.8 Общие требования к оказанию услуг:**

* + 1. Исполнитель обязан:

- начать оказание услуг 01.03.2017 г. 00 ч – 00 мин.

- организовать горячую линию по приемке звонков от граждан-потребителей электрической энергии на федеральный номер 8 800 … и городской номер г. Йошкар-Ола;

- осуществлять прием и обработку звонков граждан-потребителей электрической энергии в рабочие дни с 9.00 до 19.00 (по мск.), в субботу – с 9.00 до 15.00 (по мск.).

* + 1. Оказание Услуг должно проводиться Исполнителем с использованием сведений, предоставленных Заказчиком.
    2. Заказчик предоставляет Исполнителю СОО и РОО.
    3. В ходе оказания услуг по Договору Заказчик может уведомить Исполнителя о необходимости отключения какой-либо существующей линии связи либо о необходимости подключения дополнительной линии связи (горячей линии).
    4. Заказчик в процессе оказания Услуг имеет право вносить изменения в СОО и РОО ввиду необходимости изменения структуры оказания Услуг, направив изменённые данные/информацию Исполнителю по e-mail. Исполнитель обязан принять изменения и в течение 1(одного) рабочего дня предоставить обновлённый вариант СОО или РОО Заказчику, подписанный со стороны Исполнителя, предварительно согласовав его по e-mail с Заказчиком.
    5. В течение 2(двух) рабочих дней после передачи подписанных со стороны Исполнителя СОО и РОО Заказчик должен подписать СОО или РОО либо предоставить замечания по оформлению документов. Исполнитель обязан устранить замечания в течение 1(одного) рабочего дня и предоставить документацию Заказчику.
    6. Оказание Услуг должно производиться Исполнителем исключительно в соответствии со сценарием обработки обращений и регламентом обработки обращений (СОО, РОО). Любые расхождения с СОО и РОО не допускаются и являются нарушением качества предоставления Услуг.
    7. Изменения сценария и регламента обработки вызова Исполнителя должны осуществляться в течение 1 (одного) рабочего дня после получения от Заказчика письменного уведомления.
    8. Все сотрудники КЦ Исполнителя должны быть обучены предмету предоставления Услуг.
    9. Все услуги должны оказываться Исполнителем в соответствии с требованиями Договора и Техническим заданием.
    10. В стоимость Услуг входят затраты на расходные материалы. Исполнитель несет все сопутствующие расходы, связанные с оказанием Услуг.
    11. В течение действия Договора Исполнитель обязан принять и обработать силами операторов не менее 80% обращений, поступающих на уникальные идентификаторы Линий связи (номер телефона и т.д.) по всем каналам связи в call-центр. Предполагаемый объем услуг указан в Приложении №3 к Техническому заданию на оказание услуг, рассчитан исходя из текущих потребностей Общества, и Исполнитель обязан учитывать, что объемы носят предполагаемый характер, настоящий объем может отличаться от указанного.
    12. Для обеспечения взаимодействия Исполнитель и Заказчик должны:
* назначить ответственных контактных лиц и лиц их замещающих с обеих сторон;
* выделить контактный телефонный номер и адрес электронной почты для взаимодействия с обеих сторон, обеспечить возможность круглосуточного дозвона;
* в случае изменения перечня ответственных лиц и лиц их замещающих информировать другую сторону не позднее одного рабочего дня с момента изменения такого перечня;
* в случае временного отсутствия ответственного лица информировать другую сторону о необходимости взаимодействия с замещающим лицом не позднее первого рабочего дня отсутствия;
* разработать и внедрить в течении 10 дней с момента заключения договора веб-приложение для операторов call-центра используя технологии JS и ReactJS под базовую модель ПО «Стек-Энерго». В случае изменения сборки базовой модели ПО «Стек-Энерго» при необходимости дополнительно инициировать работы по изменению или доработке ресурсов внедренного веб-приложения;
* иметь систему управления инцидентами, позволяющей регистрировать инциденты с помощью ручного ввода информации получаемой из любого входящего источника в виде телефонного звонка, e-mail сообщения, а также фиксировать и контролировать ход устранения инцидентов с помощью обмена e-mail сообщениями. Возможность доступа к системе с использованием web-интерфейса. Функциональная эскалация инцидентов на основе указанных в ручном режиме или преднастроенных условий. Регламентирование временных рамок обработки SLA;
* иметь программный продукт, позволяющий: хранить и использовать сценарии ответов на поставленные вопросы для операторов; хранить и предоставлять пользователям, редакторам и администраторам историю изменений информации и знаний; контролировать процесс ознакомления операторов с информацией необходимой для консультаций; хранить и демонстрировать примеры идеального обслуживания клиентов с аудио-записями диалогов и обучающими видео-сюжетами.
  1. **Требования к линиям связи:**
     1. Для оказания Услуг Исполнитель обязан организовывать линии связи в необходимом количестве в соответствии с заявкой Заказчика.
     2. Линии связи считаются организованными, если телефонный номер активирован и подключен в call-центр и сотрудники КЦ могут оказывать Услуги в соответствии с СОО, отчетность по работе этих линий настроена и готова предоставлять данные интересующие Заказчика.
     3. Линии связи должны быть организованы в течение 24 часов после поступления письменного уведомления от Заказчика.
     4. Для обслуживания телефонных вызовов Исполнитель организует линию телефонной связи по заданию Заказчика.
     5. Линия телефонной связи должна обеспечить прием входящих звонков Заявителей.
     6. Линия телефонной связи для обращения Заявителей должна обеспечивать четкую слышимость голоса и озвучиваемой информации, отсутствие разрывов в разговоре, отсутствие помех.
     7. На период действия Договора в случае необходимости Исполнитель обеспечивает безусловную переадресацию с предоставленного телефонного номера, на телефонный номер, указанный Заказчиком.
  2. **Требования к ресурсам статистики и прослушивания записей:**
     1. Исполнитель обязан иметь ресурсы предоставления статистической информации и прослушивания записей разговоров, которые могут быть использованы Заказчиком для осуществления контроля качества оказания Услуг. Записи предоставляются в течение 2 (двух) рабочих дней с момента официального запроса Исполнителю от Заказчика.
     2. Статистический ресурс должен содержать интервальные (с шагом 1 час, а для телефонных линий 30 минут), ежедневные, недельные и месячные отчеты, содержащие информацию, отражающую работу телефонной линии: количество принятых, обработанных, пропущенных вызовов, среднее время ожидания ответа специалиста в секундах, средняя продолжительность разговора в секундах, и т.п. (в зависимости от требований Заказчика). Должна быть возможность выгрузки данных в формате Excel. Ресурс для прослушивания записей должен хранить вызовы не менее, чем за три последних календарных месяца. Поиск должен осуществляться по номеру телефона горячей линии, по времени обращения, по уникальному идентификатору специалиста КЦ, по номеру телефона Пользователя, по продолжительности вызова. Это может быть единый ресурс для всех горячих линий. При этом необходимо, чтобы возможности ресурса позволяли однозначно разделять записи вызовов по горячим линиям. Минимальная информация, которая должна отображаться в строке, отображающей информацию об аудиозаписи: горячая линия, дата вызова, идентификатор оператора, номер телефона Пользователя, продолжительность вызова, направление вызова (входящее/исходящее).
     3. Требования к ресурсам статистики и могут быть изменены (доработаны) по требованию Заказчика. Исполнитель обязан внести изменения в ресурсы статистики в течение 5 дней после получения официального запроса от Заказчика.
  3. **Особые требования к оказываемым услугам:**
     1. Все разговоры сотрудников КЦ должны быть записаны в формате «wav». Записи разговоров, полученных в ходе оказания услуг Заказчику, являются собственностью Заказчика и должны храниться не менее 3 месяцев с момента подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг по Договору.
     2. Исполнитель обязан предоставлять конкретизированные записи телефонных разговоров сотрудников КЦ в срок, не превышающий 1 рабочий день после запроса Заказчика. Запрос отсылается по e-mail и содержит следующую информацию: дату звонка, номер горячей линии, предполагаемое время, пол заявителя, тематика обращения. В случае невозможности идентифицировать запись по указанным признакам, Исполнитель обязан предоставить все записи подходящие по косвенным (одному, двум, или более) признакам.

2.11.3 Заказчик в процессе оказания услуг, не вмешиваясь в профессиональную деятельность Исполнителя, вправе контролировать действия Исполнителя по оказанию Услуг. Контроль может осуществляться как лично, так и удаленно. Заказчик вправе направлять уполномоченных представителей для осуществления личного контроля над оказанием Услуг без предварительного уведомления Исполнителя.

* + 1. В связи с тем, что при оказании Услуг, предусмотренных запросом предложений, должен быть осуществлен комплекс мероприятий по защите конфиденциальной информации от несанкционированного доступа, в том числе и по техническим каналам, а также от специальных воздействий на такую информацию в целях ее уничтожения, искажения или блокирования доступа к ней (техническая защита конфиденциальной информации), а так же в связи с тем, что осуществление указанных услуг подразумевает сбор, систематизацию и хранение персональных данных, а так же иной конфиденциальной информации, предоставляемой гражданам-потребителям при обращениях и содержащейся в АСУ Пользователей, к которым в рамках предоставления услуг организуется доступ.

**Участник закупки на момент подачи заявки на участие в запросе предложений должен быть зарегистрирован Роскомнадзором в качестве оператора персональных данных.**

* 1. **Требования к качеству услуг:**
     1. Все Услуги должны оказываться в соответствии с РОО и СОО.
     2. Все отчеты, представляемые Заказчику в рамках оказания Услуг, должны предоставляться в установленный срок и по форме, согласованной с Заказчиком.

2.12.3 Должно быть обеспечено бесперебойное предоставление Услуг.

Услуги должны оказываться в соответствии с установленными параметрами качества предоставления Услуг.

2.12.4 Сотрудники КЦ обязаны действовать исключительно в соответствии с РОО и СОО.

2.12.5 Исполнителю предлагается учитывать рекомендации Заказчика по выбору привлекаемых специалистов для предоставления Услуг (Приложением №2 к Техническому заданию на оказание услуг).

* + 1. Исполнитель обязан по запросу Заказчика предоставлять перечень лиц, задействованных на интересующих Горячих линиях. В случае, если работник задействован на нескольких Горячих линиях, он должен быть включен в перечень лиц, задействованных на каждой из Горячих линий.

**2.13 Требования к отчетной документации.**

* + 1. Должна обеспечиваться подготовка и предоставление отчетов о работе call-центра как по запросу Заказчика, так и на ежемесячной основе.
    2. Ежемесячный отчет должен предоставляться в бумажном и электронном виде (на электронном носителе) на русском языке не позднее 10 рабочих дней месяца, следующего за отчетным периодом.
    3. Формы периодических отчетов изложены в Приложении №1 к Техническому заданию на оказание услуг.
    4. Формы и содержание отчетов могут быть изменены по требованию Заказчика, Заказчик направляет изменённые данные Исполнителю уведомлением по e-mail или в письменной форме.
    5. По требованию Заказчика отчеты должны предоставляться в форматах Word, Excel с применением графиков, таблиц, инфографики.
    6. Исполнитель обязан принять к исполнению новые формы отчетов в течение 1 рабочего дня после получения письменного уведомления от Заказчика. Вся отчётная документация по истечении 1 рабочего дня с момента уведомления Заказчика должна предоставляться в установленной форме.
    7. Заказчик имеет право затребовать иные отчеты (справки) о работе call-центра, направив запрос письменно или по электронной почте. В письме Заказчик должен отобразить форму отчета, либо дать детальное описание идентификационных данных для формирования отчета (поля, периоды, и т.д.).
    8. Отчет (справка) должен быть предоставлен в срок, не превышающий 2(два) рабочих дня с момента уведомления, содержание формы отчета должно полностью соответствовать заданию от Заказчика.
    9. Отчет передается в электронном и бумажном виде за подписью Исполнителя.
  1. **Порядок сдачи-приемки оказанных услуг.**
     1. Приемка фактически оказанных Исполнителем услуг осуществляется Заказчиком ежемесячно, в соответствии с условиями Договора и оформляется в виде Акта сдачи - приемки фактически оказанных услуг с приложением соответствующих документов.

**Приложение №1 к Техническому заданию на оказание услуг**

**Формат отчёта по количеству звонков (предоставляется ежемесячно).**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Всего | Уровень обслуживания | Отвеченные | | | | | | | | | | |
| Кол-во | % | Время разговора | | | Ожидало в очереди | | | | | |
| Кол-во | % | Время ожидания | | | Менее 60 сек |
| Всего | Ср. | Макс. | Всего | Ср. | Макс. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Неотвеченные | | | | | | | | | | |
|  |  | Кол-во | % | Ошибочные | | Брошенные | | | | | | |
|  |  | Кол-во | % | Время ожидания | | | После 5 сек | |
|  |  | Кол-во | % | Всего | Ср. | Макс. | Кол-во | % |

**Формат отчёта по тематике обращений**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тема обращения** | **Количество обращений** | **%** |
| Абонент передал неверные показания счетчика |  |  |
| Адреса и телефоны абонентских пунктов |  |  |
| Вопросы о задолженности по лицевому счету |  |  |
| Вопросы по законодательной базе |  |  |
| Вопросы по личному кабинету |  |  |
| Вопросы по ОДН |  |  |
| Вопросы по расчетам в квитанции |  |  |
| Вопросы по счетчику |  |  |
| Документы для внесения изменений в лицевой счет |  |  |
| Другое |  |  |
| Жалобы на качество электроэнергии |  |  |
| Жалобы на перерывы электроснабжения |  |  |
| Звонок от гражданина-потребителя |  |  |
| Контролер неверно зафиксировал показания счетчика |  |  |
| Начисление пени |  |  |
| Открытие, переоформление лицевого счета |  |  |
| Передача показаний |  |  |
| Претензии на неверный расчет в квитанции |  |  |
| Претензии на несоблюдение сроков доставки квитанций |  |  |
| Проверка оплаты |  |  |
| Реквизиты сбытовой компании |  |  |
| Сроки и варианты оплаты |  |  |
| Тарифы, нормативы |  |  |
| Телефоны аварийных служб |  |  |
| Условия предоставления рассрочки платежа |  |  |

**Приложение №2**

**к Техническому заданию на оказание услуг**

**Рекомендации заказчика по выбору привлекаемых операторов центра обработки телефонных обращений**

1. Основные задачи:

1.1. Предоставление информации по проекту, услугам и видам сервисам.

1.2. Оказание услуг по основным видам деятельности ПАО «ТНС энерго Марий Эл».

2. Профессиональные качества:

2.1. «Клиентоориентированность»:

* Уметь чувствовать и учитывать состояние, потребности и мотивы Заявителя;
* Уметь адекватно реагировать на вопросы Заявителя, проявлять доброжелательность, такт и терпение;
* Уметь вести диалог на языке, понятном Заявителю, избегать непонятной Заявителю терминологии либо объяснять значения терминов;
* Стремится помочь Заявителю.

2.2. Знание и соблюдение стандартов обслуживания клиентов Общества:

* Знать стандарты работы энергосбытовых компаний;
* Понимать содержание стандартов, уметь расшифровывать их своими словами;
* Четко следовать прописанному сценарию.

2.4. Личные качества:

* Хорошая дикция, приятный голос;
* Правильная речь, без акцента и слов-паразитов, грамотность;
* Хорошая обучаемость;
* Стрессоустойчивость;
* Оптимизм;
* Умение убеждать.

2.5. Знание ПК:

* На уровне пользователя.

2.6. Образование:

* Образование не ниже среднего специального; высшее (возможно не законченное);
* Наличие документов подтверждающих прохождение тренингов по командообразованию, и телефонному этикету.

3. Заказчик имеет право потребовать замены оператора путем направления мотивированного уведомления Исполнителю о необходимости такой замены в письменной форме. Исполнитель обязан произвести замену оператора не позднее суток со дня получения уведомления о необходимости такой замены.

**Приложение №3**

**к Техническому заданию на оказание услуг**

**Ориентировочный объем (ед.услуг) в месяц**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование услуги** | **Основные характеристики** | **Ориентировочный объем в месяц (ед.услуг)** |
| Прием и обработка сотрудниками КЦ телефонных обращений от граждан-потребителей, поступающих на телефонный номер  ПАО «ТНС энерго Марий Эл». | - Организация процесса предоставления гражданам-потребителям Республики Марий Эл информационно-консультационных услуг по вопросам, связанным с потреблением электрической энергии.  - Повышение уровня комфортности, качества и оперативности предоставления информационной поддержки гражданам-потребителям Республики Марий Эл по вопросам, связанным с потреблением электрической энергии. Снижение дебиторской задолженности за счет увеличения качества обслуживания потребителей.  - Увеличение количества обработанных обращений Заявителейпоступающих в ПАО «ТНС энерго Марий Эл».  - Оказание услуг путем создания выделенных линий связи для Пользователей call-центра, в соответствии с заявками Пользователей. | 7 000 мин. |

**3. Порядок проведения Запроса предложений. Инструкции по подготовке Предложений**

**3.1 Общий порядок проведения Запроса предложений**

3.1.1 Запрос предложений проводится в следующем порядке:

a) Публикация Извещения о проведении Запроса предложений (подраздел 3.2);

b) Публикация Документации по Запросу предложений (подраздел 3.3);

c) Публикация Проекта договора в порядке, указанном в п. 1.1.2.;

d) Порядок предоставления Документации по Запросу предложений (подраздел 3.4);

e) Подготовка Участниками своих Предложений (подраздел 3.5), разъяснение Заказчиком Документации по Запросу предложений (при необходимости), внесение изменений в Документацию по Запросу предложений (при необходимости), продление сроков проведения Запроса предложений (при необходимости), отказ от проведения Запроса предложений (при необходимости);

f) Подача Предложений и их прием (подраздел 3.7);

g) Рассмотрение поступивших на процедуру Предложений (подраздел 3.8);

h) Сопоставление и оценка поступивших Предложений (подраздел 3.9);

i) Определение Победителя или признание Запроса предложений несостоявшимся (подраздел 3.10);

j) Формирование Протокола по итогам Запроса предложений (подраздел 3.10);

k) Подписание договора (подраздел 3.11).

**3.2 Публикация Извещения о проведении Запроса предложений**

3.2.1 Извещение о проведении Запроса предложений опубликовано в порядке, указанном в пункте 1.1.2.

3.2.2 Иные публикации не являются официальными и не влекут для Заказчика никаких последствий.

**3.3 Публикация Документации по Запросу предложений**

3.3.1 Документация по Запросу предложений опубликована в порядке, указанном в пункте 1.1.2.

3.3.2 Иные публикации не являются официальными и не влекут для Заказчика никаких последствий.

**3.4 Порядок предоставления Документации по Запросу предложений Исполнителям**

3.4.1 Исполнители могут самостоятельно получить Документацию по Запросу предложений с Официального сайта без взимания платы.

3.4.2 Датой начала срока предоставления Документации по Запросу предложений является день, следующий за днем публикации Извещения о проведении Запроса предложений на Официальном сайте. Срок окончания предоставления Документации по Запросу предложений **22.02.2017 г. 16.00** по московскому времени.

**3.5 Подготовка Предложений**

3.5.1 **Общие требования к Предложению**

3.5.1.1 Участник должен подготовить Предложение, включающее:

a) Письмо о подаче оферты по форме и в соответствии с инструкциями, приведенными в настоящей Документации по Запросу предложений (подраздел 5.1);

b) Коммерческое предложение в соответствии с инструкциями, приведенными в настоящей Документации по Запросу предложений (подраздел 5.2);

c) Документы, подтверждающие соответствие Участника требованиям настоящей Документации по Запросу предложений (подраздел 3.6.2.1).

3.5.2 **Требования к сроку действия Предложения**

3.5.2.1 Предложение действительно в течение срока, указанного Участником в письме о подаче оферты (подраздел 5.1). В любом случае этот срок не должен быть менее чем 90 календарных дней со дня, следующего за днем окончания приема Предложений (пункт 3.7.2).

3.5.2.2 Указание меньшего срока действия может служить основанием для отклонения Предложения.

3.5.3 **Требования к языку Предложений**

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

3.5.3.2 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 Заказчик будет принимать решение на основании перевода.

3.5.3.3 Заказчик вправе не рассматривать документы, не переведенные на русский язык.

3.5.4 **Начальная (максимальная) цена**

3.5.4.1 В соответствии с Извещением о проведении Запроса предложений, начальная (максимальная) цена формируется на основании раздела 2.

3.5.5 **Требования к валюте Предложений**

3.5.5.1 Все суммы денежных средств в документах, входящих в Предложение, должны быть выражены в российских рублях, за исключением нижеследующего.

3.5.5.2 Документы, оригиналы которых выданы Участнику третьими лицами с выражением сумм денежных средств в иных валютах, могут быть представлены в валюте оригинала при условии, что к этим документам будут приложены комментарии с переводом этих сумм в российские рубли, исходя из официального курса валюты, установленного Центральным банком Российской Федерации, с указанием такового курса и даты его установления.

3.5.6 **Разъяснение положений Документации по Запросу предложений**

3.5.6.1 Участники вправе обратиться к Заказчику за разъяснениями настоящей Документации по Запросу предложений. Запросы на разъяснение Документации по запросу предложений должны подаваться в письменной форме за подписью руководителя организации или иного уполномоченного лица Участника. Датой начала срока предоставления участникам закупки разъяснений положений настоящей Документации является день, следующий за днем публикации Извещения о проведении Запроса предложений на Официальном сайте (предоставление разъяснений с **16.02.17 г. по 22.02.17 г.**).

3.5.6.2 Разъяснения Документации по Запросу предложений размещаются Заказчиком на Официальном сайте не позднее трёх дней со дня предоставления разъяснений Участнику.

3.5.7 **Внесение изменений в Документацию по Запросу предложений**

3.5.7.1 Заказчик вправе внести изменения в извещение и настоящую Документацию по Запросу предложений.

3.5.7.2 Изменения, вносимые в извещение и настоящую Документацию по Запросу предложений, размещаются Заказчиком на Официальном сайте не позднее трёх дней со дня принятия решения о внесении изменений.

3.5.8 **Продление срока окончания приема Предложений**

3.5.8.1 При необходимости Заказчик имеет право продлевать срок окончания приема Предложений, путём внесения изменений в извещение и документацию по Запросу предложений.

3.5.8.2 Сведения о продлении срока окончания приёма Предложений размещаются Заказчиком на Официальном сайте не позднее трёх дней со дня принятия решения о продлении срока окончания приёма Предложений.

3.5.8.3 Заказчик также вправе попросить Участников Запроса предложений продлить срок действия Предложений. Участник Запроса предложений вправе согласиться с такой просьбой, либо отклонить ее. Отклонение просьбы Заказчика о продлении срока действия Предложений не имеет никаких отрицательных последствий и Предложение такого Участника Запроса предложений действует в течение первоначально установленного срока.

3.5.9 **Отказ от проведения Запроса предложений**

3.5.9.1 Заказчик вправе отказаться от проведения Запроса предложений в любое время, не неся никакой ответственности перед Участниками Запроса предложений, только в случае изменения существенных условий данной закупки.

3.5.9.2 Отказ от проведения Запроса предложений публикуется на Официальном сайте не позднее трёх дней со дня принятия решения об отказе от проведения Запроса предложений.

**3.6** **Требования к Участникам. Подтверждение соответствия предъявляемым требованиям**

3.6.1 **Требования к Участникам**

3.6.1.1 Участвовать в данной процедуре Запроса предложений может любое юридическое лицо или несколько юридических лиц, выступающих на стороне одного участника закупки, независимо от организационно-правовой формы, формы собственности, места нахождения и места происхождения капитала, в том числе индивидуальный предприниматель или несколько индивидуальных предпринимателей, выступающих на стороне одного участника закупки, способные на законных основаниях выполнить необходимые работы.

3.6.1.2 Чтобы претендовать на победу в данной процедуре Запроса предложений и на право заключения договора, Участник должен отвечать следующим требованиям:

a) Участник должен являться субъектом малого или среднего предпринимательства;

b) Участник должен обладать необходимыми профессиональными знаниями и опытом оказания аналогичных услуг, иметь ресурсные возможности (финансовые, материально-технические, производственные, трудовые), обладать управленческой компетентностью и репутацией;

c) Участник должен обладать гражданской правоспособностью в полном объеме для заключения и исполнения договора (должен быть зарегистрирован в установленном порядке и иметь соответствующие действующие лицензии на выполнение видов деятельности в рамках договора);

d) Участник не должен являться неплатежеспособным или банкротом, находиться в процессе ликвидации, на имущество Участника в части, существенной для исполнения договора, не должен быть наложен арест, экономическая деятельность Участника не должна быть приостановлена;

e) Участник не должен быть включен в реестр недобросовестных поставщиков, предусмотренный статьей 5 Федерального закона №223-ФЗ от 18.07.2011 г. «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» и (или) в реестр недобросовестных поставщиков, предусмотренный Федеральным законом от 21 июля 2005 г. N94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд», Федеральным законом от 05.04.2013 г.   
N44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

f) Отсутствие у участника исполненных ненадлежащим образом договорных обязательств с ПАО «ТНС энерго Марий Эл и организациями, входящими в ГК «ТНС энерго».

3.6.2 **Документы, подтверждающие соответствие Участника установленным требованиям**

3.6.2.1 В связи с вышеизложенным, Участник должен включить в состав Предложения следующие документы, в том числе подтверждающие его соответствие вышеуказанным требованиям:

a) заверенную копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица/ индивидуального предпринимателя, копию паспорта (для индивидуальных предпринимателей);

b) заверенную копию свидетельства о постановке Участника на учет в налоговом органе;

c) заверенную копию справки (или оригинал) об исполнении Участником обязанности по уплате налогов, сборов, пеней, штрафов, процентов по форме, утвержденной приказом ФНС России от 21.07.2014 № ММВ-7-8/378@ (код по КНД 1120101), полученную не ранее чем за 6 месяцев до даты публикации извещения о проведении данной закупки;

d) заверенную копию информационного письма об учете в Статрегистре Росстата либо уведомление из Статрегистра Росстата, полученное из баз данных органа государственной статистики;

e) заверенную копию Устава в действующей редакции;

f) сведения из единого реестра субъектов малого и среднего предпринимательства, содержащие информацию об участнике закупки, или декларация соответствия участника закупки критериям отнесения к субъектам малого и среднего предпринимательства, установленным статьей 4 Федерального закона от 24.07.2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации (далее – декларация), по форме, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 11.12.2014 г. №1352, в случае отсутствия сведений об участнике закупки, который является вновь зарегистрированным индивидуальным предпринимателем или вновь созданным юридическим лицом в соответствии с частью 3 статьи 4 Федерального закона «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации, в едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства;

g) заверенные Участником копии документов (приказов, протоколов собрания учредителей о назначении руководителя и т.д.), подтверждающие полномочия лица, подписавшего Предложение, а также его право на заключение соответствующего договора по результатам Запроса предложений. Если Предложение подписывается по доверенности, предоставляется оригинал или нотариально заверенная копия доверенности и вышеуказанные документы на лицо, выдавшее доверенность;

h) копию налоговой декларации / бухгалтерского баланса вместе с отчетами о финансовых результатах на последнюю отчётную дату, заверенные печатью Участника (в случае наличия печати);

i) анкету по установленной в настоящей Документации по Запросу предложений форме — Анкета Участника (форма 3);

j) иные документы, которые, по мнению Участника, подтверждают его соответствие установленным требованиям, с соответствующими комментариями, разъясняющими цель предоставления этих документов.

3.6.2.2 Все указанные документы прилагаются Участником к Предложению.

3.6.2.3 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 им лицом на основании доверенности (далее — уполномоченного лица). В последнем случае оригинал доверенности прикладывается к Предложению.

3.6.2.4 Каждый документ, входящий в Предложение, должен быть скреплен печатью Участника.

3.6.2.5 Требования пункта 3.6.2.3 не распространяются на нотариально заверенные копии документов.

3.6.2.6 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.

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

3.6.3. **Условия участия коллективных Участников**

3.6.3.1 Для целей проведения настоящей закупки лица, выступающие на стороне одного Участника, рассматриваются в качестве коллективного Участника. Особенности требований к лицам, выступающим на стороне одного Участника, предусмотрены настоящим подразделом.

3.6.3.2 Лица, выступающие на стороне одного Участника, обязаны заключить между собой соглашение, которое должно отвечать следующим требованиям:

a) соответствие нормам Гражданского кодекса Российской Федерации;

b) в соглашении должны быть четко определены права и обязанности членов коллективного Участника как в рамках участия в закупке, так и в рамках исполнения договора;

c) в соглашении должно быть приведено четкое распределение объемов, стоимости и сроков оказания услуг между членами коллективного Участника; при этом соглашением должно быть предусмотрено, что оказание услуг, требующих специальной правоспособности (к примеру, наличие лицензии), осуществляются исключительно лицами, входящими в состав коллективного Участника и обладающими необходимой правоспособностью;

d) в соглашении должен быть определен лидер, который в дальнейшем будет представлять интересы каждого из лиц, входящих в состав коллективного Участника;

е) в соглашении должен быть предусмотрен механизм установления ответственности коллективного Участника за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора с заказчиком, в том числе объем ответственности каждого лица, входящего в состав коллективного Участника или порядок его определения, а также порядок предъявления и рассмотрения претензий заказчика;

f) соглашением должно быть предусмотрено, что договор по результатом закупки заключается с лидером согласно условиям документации о закупке.

3.6.3.3 Копия соглашения между лицами, выступающими на стороне одного Участника, представляется в составе Предложения. Также Предложение должно включать сведения о распределении объемов оказания услуг внутри коллективного Участника в произвольной форме. При подаче Предложения коллективным Участником документы, указанные в подпунктах a - j пункта 3.6.2.1, необходимо предоставить в отношении каждого члена коллективного Участника.

3.6.3.4 Каждый член коллективного Участника должен самостоятельно отвечать требованиям, установленным к Участникам в части общей гражданской правоспособности, а также обладать специальной правоспособностью, которая требуется в соответствии с законодательством Российской Федерации для выполнения переданного ему объема оказания услуг согласно распределению объемов оказания услуг между членами коллективного Участника, указанному в соглашении.

3.6.3.5 В случае несоответствия какого-либо из заявленных членов коллективного Участника требованиям настоящей документации, Предложение такого коллективного Участника отклоняется в рамках отборочной стадии от дальнейшего участия в закупке.

3.6.3.6 Предложение подается лидером коллективного Участника от своего имени со ссылкой на то, что он представляет интересы коллективного Участника.

3.6.3.7 Член коллективного Участника не вправе подавать самостоятельное Предложение на участие в закупке или входить в состав других коллективных Участников, подавших Предложение на участие в данной закупке.

3.6.3.8 Коллективный Участник отстраняется от участия в закупке на любом этапе ее проведения, а договор с ним не подлежит подписанию, если будет установлено, что из состава коллективного участника вышло одно или несколько его лиц.

**3.7 Подача Предложений и их прием**

3.7.1 Датой начала срока подачи Предложений на участие в Запросе предложений является день, следующий за днем публикации Извещения о проведении Запроса предложений на Официальном сайте.

3.7.2 Заказчик принимает Предложения до **22.02.2017г. 16.00** по московскому времени. Предложения, полученные позже установленного выше срока, будут отклонены Заказчиком без рассмотрения по существу независимо от причин опоздания.

**3.8 Рассмотрение поступивших на процедуру Предложений**

3.8.1 Заказчик проводит процедуру рассмотрения Предложений по адресу г. Йошкар-Ола,   
ул. Й. Кырли, 21,  **27.02.2017г. в 09.00** по московскому времени.

3.8.2 Организатор закупки рассматривает предложения таким образом, чтобы избежать раскрытия их содержания конкурирующим участникам.

**3.9 Оценка Предложений**

3.9.1 **Общие положения**

3.9.1.1 Оценка Предложений осуществляется Комиссией по Запросу предложений и иными лицами (экспертами и специалистами), привлеченными Комиссией по Запросу предложений.

3.9.1.2 Оценка Предложений включает отборочную стадию (пункт 3.9.2) и оценочную стадию (пункт 3.9.3).

3.9.2 **Отборочная стадия**

3.9.2.1 В рамках отборочной стадии Комиссия по Запросу предложений проверяет:

a) правильность оформления Предложений и их соответствие требованиям настоящей Документации по Запросу предложений по существу;

b) соответствие Участников требованиям настоящей Документации по Запросу предложений, в том числе отсутствие Участника в Реестрах недобросовестных поставщиков, которые ведутся в соответствии с положениями Федерального закона от 21.07.2005 г. №94-ФЗ «О размещении заказа на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд», Федерального закона от 05.04.2013 г. №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», Федерального закона от 18.07.2011 г. №223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»; отсутствие отрицательных отзывов о работе Участника;

c) соответствие коммерческого предложения требованиям настоящей Документации по Запросу предложений.

3.9.2.2 В рамках отборочной стадии Комиссия по Запросу предложений может запросить в письменной форме, направив соответствующее письмо в адрес Участников разъяснения их Предложений. При этом Комиссия по Запросу предложений не вправе запрашивать разъяснения или требовать документы, меняющие суть Предложения. Допускаются уточняющие Запросы по техническим условиям Предложения (перечня выполняемых работ, технических характеристик, иных технических условий), при этом данные уточнения не должны изменять предмет Предложения.

3.9.2.3 При проверке правильности оформления Предложения Комиссия по Запросу предложений вправе не обращать внимания на мелкие недочеты и погрешности, которые не влияют на существо Предложения.

3.9.2.4 По результатам проведения отборочной стадии Комиссия по Запросу предложений имеет право отклонить Предложения, которые:

a) в существенной мере не отвечают требованиям к оформлению настоящей Документации по Запросу предложений;

b) поданы Участниками, которые не отвечают требованиям настоящей Документации по Запросу предложений;

c) содержат предложения, по существу не отвечающие техническим, коммерческим или договорным требованиям настоящей Документации по Запросу предложений.

3.9.3 **Оценочная стадия**

3.9.3.1 В рамках оценочной стадии Комиссия по Запросу предложений оценивает и сопоставляет Предложения, исходя из следующих критериев:

**Весовые коэффициенты критериев**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование критерия** | **Весомость критерия** |
| 1. Цена договора, без НДС | 0,3 |
| 1. Опыт оказания аналогичных услуг\* | 0,1 |
| 1. Наличие у Участника не менее 30 работников, имеющих опыт оказания услуг по приему и обработке входящих телефонных вызовов | 0,3 |
| 1. Опыт оказания услуг call-центра на базе программного комплекса «Стек-Энерго» с подключением к информационной базе по VPN каналу | 0,3 |

\*- аналогичными услугами являются услуги по приему и обработке входящих телефонных вызовов граждан-потребителей электрической энергии

3.9.3.2 Порядок оценки Предложений.

Рейтинг Предложений на участие в данной закупке представляет собой оценку в баллах, получаемую по результатам оценки по критериям с учетом их весомости. Рейтинг Предложения i-го Участника определяется по формуле:

Ri =БЦi \* VЦ + БОi \* VО+ БСi \* VС+ БПi \* VП

i – порядковый номер Предложения Участника, допущенного к оценке;

Ri – рейтинг Предложения i-го Участника;

БЦi – оценка (балл) Предложения i-го Участника по критерию № 1;

БОi – оценка (балл) Предложения i-го Участника по критерию № 2;

БСi - оценка (балл) Предложения i-го Участника по критерию № 3;

БПi - оценка (балл) Предложения i-го Участника по критерию № 4;

VЦ – весомость критерия №1;

VО – весомость критерия №2;

VС - весомость критерия №3;

VП - весомость критерия №4;

Количество слагаемых в формуле определяется набором критериев, используемых для оценки заявок Участников и указанных в настоящей Документации.

а) Согласно постановлению Правительства РФ от 16.09.2016 № 925 оценка и сопоставление Предложений по критерию № 1, которые содержат предложения о выполнении работ российскими лицами, производятся по указанной в Предложении цене договора, сниженной на 15%, при этом договор заключается по цене договора, предложенной участником в поданном Предложении.

Приоритет не предоставляется в случаях, если:

- закупка признана несостоявшейся и договор заключается с единственным участником закупки;

- в Предложении отсутствует информация о выполнении работ, являющихся предметом закупки, российскими лицами;

- в Предложении отсутствует информация о выполнении работ, являющихся предметом закупки, иностранными лицами;

- в Предложении Участника, с которым заключается договор на выполнении работ, являющихся предметом закупки, содержится информация о выполнении работ российскими и иностранными лицами; при этом стоимость работ, выполняемых российскими лицами, составляет менее 50% стоимости всех предложенных таким участником работ (Для целей установления соотношения цены предлагаемых к выполнению работ российскими и иностранными лицами в данном случае цена единицы работы определяется как произведение начальной (максимальной) цены единицы работы, указанной в настоящей документации, на коэффициент изменения начальной (максимальной) цены договора по результатам проведения закупки, определяемый как результат деления цены договора, по которой заключается договор, на начальную (максимальную) цену договора)

Участник подлежит отнесению к российским или иностранным лицам на основании документов Участника закупки, содержащих информацию о месте его регистрации (для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей).

При оценке Предложений по критерию № 1 члены Закупочной комиссии присваивают каждому Предложению баллы от 1 до n, где n – целое число (равное количеству Участников, Предложения которых допущены на участие в закупке). Наименьший балл – 1 присваивается Предложению с наибольшей ценой договора (с учетом предоставленного приоритета). Наибольшее количество баллов подлежит присвоению Предложению с наименьшей ценой договора (с учетом предоставленного приоритета). Присвоение баллов в виде дробных чисел не допускается.

б) При оценке Предложений по критерию № 2 баллы присваиваются в следующем порядке:

если в Предложении указан опыт оказания аналогичных услуг 3 года и более - Предложению присваивается 2 балла; менее 3-х лет, но более 1 года - 1 балл, менее 1 года – 0 баллов.

*Для подтверждения соответствия данному критерию Участнику необходимо предоставить в составе Предложения копии договоров (договора), подтверждающих соответствующий срок оказания услуг. Аналогичные услуги могут быть оказаны в течение нескольких лет подряд, при оказании услуг с перерывами срок оказания аналогичных услуг учитывается суммарно. Копии договоров могут быть представлены в обезличенном виде, но с указанием предмета договора и срока оказания услуг.*

В отсутствие подтверждающих документов Предложению присваивается 0 баллов.

в) При оценке заявок по критерию № 3 Предложению присваивается 3 балла в случае соответствия Участника указанному критерию.

*Соответствие названному критерию подтверждается справкой о кадровых ресурсах, представленной Участником в составе Предложения, а также заверенными им копиями трудовых договоров, из которых возможно идентифицировать Фамилию, И.О. работника, информацию о месте его работы и должностные обязанности. Иная информация, в том числе персональные данные работника, может быть представлена в обезличенном виде.*

В отсутствие подтверждающих документов или несоответствия Участника критерию № 3 Предложению присваивается 0 баллов.

г) При оценке Предложений по критерию № 4 Предложению присваивается 3 балла в случае соответствия Участника указанному критерию.

*Для подтверждения соответствия данному критерию Участнику необходимо предоставить в составе Предложения* *информационные письма от своих контрагентов или иные документы, подтверждающие опыт оказания услуг call-центра* *на базе программного комплекса «Стек-Энерго».*

В отсутствие подтверждающих документов или несоответствия Участника критерию № 4 Предложению присваивается 0 баллов.

**3.10 Определение Победителя**

3.10.1 Комиссия по Запросу предложений на своем заседании, которое будет проходить по адресу: 424019, г. Йошкар-Ола, ул. Й.Кырли, 21, **27.02.2017 г**. в **09.00** по московскому времени принимает решение либо по определению Победителя и заключении договора (пункт 1.2.4), либо о признании Запроса предложений несостоявшимся, либо по завершению данной процедуры Запроса предложений без определения Победителя.

3.10.2 По результатам заседания комиссии по Запросу предложений, на котором осуществляется оценка Заявок и определение Победителя Запроса предложений, оформляется протокол заседания комиссии. В нем указываются члены комиссии, принявшие участие в заседании, перечисляются Участники Запроса предложений, заявки которых были рассмотрены и допущены до дальнейшего участия, установлено комиссией ранжирование заявок по степени их предпочтительности и называется Победитель запроса предложений.. Протокол размещается на официальном сайте не позднее чем через три дня со дня подписания такого протокола.

**3.11 Подписание договора**

3.11.1 Договор по результатам проведенной процедуры закупки заключается в срок не более 20 рабочих дней со дня принятия заказчиком решения о заключении такого договора. Условия договора определяются в соответствии с требованиями Заказчика и пунктом 1.2.4 настоящей документации по Запросу предложений.

3.11.2 Договор заключается на условиях, указанных в Извещении и Документации. Если Победитель закупки признан уклонившемся от заключения договора, заказчик заключает договор с участником закупки, который предложил такие же, как и победитель закупки, условия исполнения договора или предложение которого содержит лучшие условия исполнения договора, следующие после условий, предложенных победителем закупки, который признан уклонившемся от заключения договора.

3.11.3 Договор заключается в порядке, установленном в Положении о закупках Заказчика.

**4. Проект договора.**

**ДОГОВОР № ИК \_\_\_/\_\_\_\_**

**об оказании услуг центра приема и обработки вызовов**

|  |  |
| --- | --- |
| г. Йошкар Ола | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 г |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и **Публичное акционерное общество «ТНС энерго Марий Эл»,** именуемое в дальнейшем ЗАКАЗЧИК, в лице Заместителя генерального директора ПАО ГК «ТНС энерго» - управляющего директора ПАО «ТНС энерго Марий Эл» Шалиткина Андрея Валериевича, действующего на основании Договора о передаче полномочий единоличного исполнительного органа № 13/08 от 01.08.2012 г. и доверенности № 1-2737 от 29.09.2016 г., с другой стороны, именуемые в дальнейшем Стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**1. Предмет договора.**

1.1. Исполнитель принимает на себя обязательства, используя собственное оборудование и программное обеспечение, оказывать в течение срока действия настоящего Договора услуги по приему и обработке входящих телефонных вызовов граждан-потребителей электрической энергии (далее – Центр), а Заказчик обязуется принять услуги и оплатить их в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим договором.

1.2. Наименование услуг, объем, цена, территория (место) оказания услуг, период оказания услуги и иные существенные условия оказания услуги, определяются Порядком и стоимостью оказания услуг (Приложение №1 к настоящему договору).

1.3. Технические требования, виды оказываемых услуг и их описание, требования к линиям связи, ресурсам статистики и прослушивания записей установлены в Приложении №2 к настоящему Договору.

**2. Права и обязанности сторон.**

**2.1. Исполнитель принимает на себя следующие обязательства:**

2.1.1. Приступить к оказанию услуг в сроки, согласованные сторонами в Приложении №1 к настоящему договору.

2.1.2. Сообщать Заказчику по его требованию информацию о ходе оказания услуг.

2.1.3. Ежемесячно до 10 числа месяца, следующего за отчетным, предоставлять Заказчику отчет о количестве принятых звонков и их тематике в форме согласно Приложениям №3, №4 к настоящему договору. В связи с этим Исполнитель обязуется осуществлять регистрацию тематики обращений, а также запись, хранение и предоставление по письменному запросу Заказчика всех поступивших звонков, в течение 3 месяцев с момента поступления каждого звонка.

2.1.4. Назначить уполномоченного представителя для взаимодействия сторон по всем вопросам, вытекающим из настоящего договора:

2.1.5. Обеспечить работу по приему и обработке звонков от граждан-потребителей Заказчика.

2.1.6. Информировать Заказчика о смене федерального номера не менее чем за 45 дней до изменения.

2.1.7. Принимать от граждан-потребителей электрической энергии показания приборов учета электроэнергии текущего месяца и вносить их в биллинговую программу, отвечать на вопросы граждан-потребителей электрической энергии о порядке и размерах начисления платы за услуги, осуществляемые Заказчиком, в том числе за электроэнергию, о графике работы Заказчика и его абонентских пунктах, о способах и местах оплаты за электрическую энергию, о порядке регистрации в сервисе Личный Кабинет, о способах передачи показаний приборов учета, а также отвечать на иные вопросы граждан-потребителей электрической энергии, связанные с основной профессиональной деятельностью Заказчика.

Принимать обращения граждан-потребителей электрической энергии, связанные с качеством поставляемой электрической энергии и причинах нарушения электроснабжения, и передавать указанную информацию по электронной почте (или телефону) уполномоченному представителю Заказчика в соответствии с п. 9.1 Договора.

2.1.8. В течение 5 (пяти) рабочих дней по окончании каждого месяца предоставлять Заказчику Акт оказанных услуг по форме Приложения №6 к настоящему договору.

2.1.9. Организовать обучение операторов Центра технологии обработки входящих вызовов.

2.1.10. Не вносить никаких изменений по лицевому счёту гражданина-потребителя электрической энергии в биллинговой программе, кроме показаний прибора учёта электроэнергии текущего месяца и телефонных номеров.

2.1.11. Обеспечивать защиту персональных данных, полученных от Заказчика, и их конфиденциальность в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ о защите персональных данных, направленных на ограничение доступа и несанкционированного разглашения или распространения конфиденциальной информации третьим лицам.

**2.2. Заказчик принимает на себя следующие обязательства:**

2.2.1. Оплатить оказанные услуги в соответствии с условиями настоящего договора.

2.2.2. Назначить уполномоченного представителя для взаимодействия сторон по всем вопросам, вытекающим из настоящего договора.

2.2.3. Предоставлять актуальную информацию, необходимую Исполнителю для выполнения обязательств, принятых по настоящему договору.

2.2.4. Обеспечить доступ сотрудникам Исполнителя к информационной базе лицевых счетов Заказчика, необходимый для исполнения настоящего договора.

2.2.5. В срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня получения подписывать Акт оказанных услуг, представленный Исполнителем, либо представлять письменный мотивированный отказ с указанием претензий и сроков их устранения.

**2.3. Заказчик имеет право:**

2.3.1. Любым образом использовать информацию, полученную в результате оказания услуг Исполнителем.

2.3.2. В любое время проверять ход и качество оказываемых услуг, не вмешиваясь в деятельность Исполнителя.

Проверка осуществляется следующим образом:

• на основании проверки информации, направленной от Исполнителя Заказчику;

• путем осуществления контрольных звонков сотрудниками Заказчика;

• проверка записей разговоров Исполнителя с гражданами-потребителями электрической энергии.

• путем рассмотрения обращений граждан-потребителей электрической энергии с жалобами на действия операторов Исполнителя.

**3. Цена и порядок расчетов.**

3.1. Цена и порядок оплаты оказанных услуг определяется сторонами в Приложении №1 к настоящему договору.

3.2. Все платежи по настоящему договору осуществляются на основании счета, выставленного Исполнителем, в соответствии с ценой, указанной в Приложении №1 к настоящему договору.

3.3. Оплата по настоящему договору производится ежемесячно на основании подписанного сторонами Акта оказанных услуг за расчетный период и счета, выставленного Исполнителем Заказчику, в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня подписания Акта оказанных услуг.

3.4. Обязательство Заказчика по оплате оказанных Исполнителем услуг считается исполненным с момента списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.

3.5. Расчеты на условиях предварительной оплаты, аванса, рассрочки или отсрочки оплаты в рамках Договора не являются коммерческим кредитом, в смысле стати 823 ГК РФ.

**4. Срок действия договора. Расторжение договора.**

4.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания и действует до полного исполнения сторонами своих обязательств.

4.2. Настоящий Договор может быть расторгнут по взаимному письменному согласию Сторон.

4.3 Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего договора при условии письменного уведомления Исполнителя не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до даты расторжения договора.

4.3. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному – для каждой из Сторон.

**5. Форс-мажор.**

5.1. В случае наступления каких-либо обстоятельств непреодолимой силы, которые могут привести к полному или частичному невыполнению Сторонами соответствующих обязательств по настоящему договору (например: пожар, стихийное бедствие, военные действия любого характера, блокады или другие непредвиденные обстоятельства чрезвычайного характера, не зависящие от воли Сторон), время исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему договору приостанавливается на срок действия этих обстоятельств, но лишь в той мере, в какой эти обстоятельства в значительной степени влияют на выполнение договора в целом или его части. Исполнитель обязуется предпринять все необходимые меры для оказания услуги в полном объеме. В случае невозможности выполнить обязательства в соответствии с настоящим договором в связи с наступлением обязательств непреодолимой силы, исполнитель обязан предложить иные варианты предоставления услуги.

5.2. Сторона, для которой в силу вышеуказанных обстоятельств создалась невозможность исполнения каких-либо обязательств по настоящему Договору, обязана немедленно, не позднее 2 рабочих дней с момента возникновения вышеуказанных обстоятельств в письменном виде известить факсом или телеграммой об этом другую Сторону.

Возникновение и длительность действия обстоятельств должны быть подтверждены соответствующим документом, выданным компетентным государственным органом или организацией, на подведомственной территории которых данные обстоятельства имели место.

5.3. Если невозможность надлежащего исполнения обязательств будет существовать свыше 3 (трех) последовательных месяцев, Стороны могут в одностороннем порядке расторгнуть настоящий договор без обязанности по возмещению возникших вследствие этого убытков, предварительно уведомив об этом в письменной форме другую Сторону.

5.4. Сторона, которая не исполнила своей обязанности известить о наступлении обстоятельств форс-мажора, теряет свое право позднее ссылаться на эти обстоятельства.

**6. Порядок разрешения споров между Сторонами.**

6.1. В случае возникновения споров Стороны примут меры для их разрешения путем переговоров.

6.2.При невозможности урегулирования споров путем переговоров, Стороны устанавливают обязательный претензионный порядок. Для таких целей стороны договорились предъявлять друг другу претензии по спорным вопросам.

6.3.Претензии в связи с ненадлежащим выполнением договорных обязательств должны быть заявлены в письменной форме и рассмотрены в течение 30-ти календарных дней с момента получения. В претензии должны быть изложены требования и обстоятельства, на которых они основываются, сумма претензии, обоснованный расчет и перечень прилагаемых документов. Претензии, в связи с ненадлежащим выполнением стороной своих договорных обязательств и ответы на претензии должны быть подписаны полномочными лицами.

6.4.По истечении 30-ти календарных дней с момента получения претензий, все споры, разногласия и конфликты, возникающие в связи с исполнением настоящего Договора подлежат рассмотрению в Арбитражном суде Республики Марий Эл.

**7. Ответственность сторон. Дополнительные условия.**

7.1 Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

7.2. В случае поступления жалоб в адрес Заказчика со стороны граждан-потребителей электрической энергии (по электронной почте, посредством телефонной связи и в письменном виде) на качество обслуживания Исполнителя, Заказчик имеет право уменьшить стоимость оказанных услуг за отчетный период (календарный месяц), в котором поступили жалобы, но не более чем на 20% от стоимости услуг начисленной за отчетный период.

Коэффициент снижения платы за услуги за отчетный период рассчитывается как отношение поступивших жалоб к общему количеству вызовов поступивших за отчетный период.

Размер снижения стоимости услуг рассчитывается как произведение коэффициента снижения на стоимость услуг начисленной за соответствующий отчетный период.

7.3. В случае перерывов в предоставлении услуг по вине Исполнителя, Исполнитель обязуется предоставить Заказчику перерасчет стоимости услуг, оказанных в данном месяце, с указанием срока, в течение которого услуги не предоставлялись, а также уплатить Заказчику пени в размере 0,1% от стоимости услуг, оказанных в данном месяце, за каждый час перерыва. Пени начинают начисляться с первого часа выявленных нарушений.

7.4. В случае невыполнения исполнителем п.7.3 настоящего договора, Заказчик оставляет за собой право самостоятельно осуществить перерасчет стоимости услуг и рассчитать пени. Факт непредоставления услуг оформляется Актом, который составляется и подписывается Заказчиком.

7.5.В случае внесения в биллинговую программу заведомо неверной информации или если неверная информация, предоставленная Исполнителем гражданину-потребителю электрической энергии, привела к выплате возмещения гражданам-потребителя м электрической энергии и (или) уплате административных штрафов. Исполнитель обязан оплатить Заказчику сумму указанного возмещения и (или) штрафа в течение 5 рабочих дней с момента предъявления требования Заказчиком с приложениями документов, подтверждающих выплату возмещения Заказчиком. Общая сумма возмещения не может превышать сумму услуг Исполнителя за месяц, в котором были допущены нарушения.

7.6. В случае изменения реквизитов одной из Сторон, она извещает об этом другую Сторону в письменном виде в течение пяти рабочих дней с момента такого изменения.

7.7. Все изменения и дополнения по настоящему Договору оформляются Дополнительными соглашениями.

7.8. Дополнительные соглашения и приложения, подписанные уполномоченными лицами, являются неотъемлемой частью Договора.

**8. Конфиденциальность.**

8.1. Стороны признают, что вся информация, относящаяся к данному Договору, равно как и информация о деятельности Сторон, не являющаяся общедоступной и ставшая известной Стороне в результате заключения или исполнения данного Договора, считается конфиденциальной.

8.2. Кроме того, для целей настоящего Договора конфиденциальной считается информация, составляющая действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к которой нет свободного доступа на законном основании и обладатель информации принимает меры к охране ее конфиденциальности (коммерческая тайна), а также иная информация, не составляющая коммерческую тайну в соответствии с законодательством РФ, однако в отношении которой любой из Сторон было заявлено о том, что она является конфиденциальной.

8.3. Стороны обязуются:

8.3.1. не разглашать конфиденциальную информацию какой-либо третьей стороне, за исключением случаев, когда другая сторона предоставляет письменное разрешение на разглашение данной информации;

8.3.2. Разрешить передачу конфиденциальной информации минимальному количеству своих сотрудников, которым необходимо иметь к ней доступ для выполнения обязательств по настоящему договору;

8.3.3. Не использовать какую-либо конфиденциальную информацию в своих личных целях.

8.4. В указанных целях Стороны обязаны ограничить со своей стороны круг лиц, имеющих доступ к такой информации, теми лицами, которым такая информация необходима для надлежащего исполнения настоящего Договора.

8.5. Конфиденциальной информацией по настоящему договору является: вся информация, полученная Исполнителем от Заказчика, в том числе полученная в электронном виде.

8.6. Исполнитель обязуется сохранять полную конфиденциальность в отношении всей полученной им в рамках настоящего договора информации, которая признается конфиденциальной в соответствии с условиями настоящего договора и положениями действующего законодательства РФ, в течение 5 (пяти) лет после окончания срока действия договора.

8.7. В случае нарушения условий раздела 8 настоящего Договора, в том числе в случае умышленного или неосторожного разглашения конфиденциальной информации и или ее незаконного использования одной из сторон вопреки условиям настоящего договора, виновная сторона несет ответственность в соответствии с законодательством РФ.

**9. Порядок передачи информационных материалов.**

9.1. В случае появления вопросов, по которым у Исполнителя отсутствует необходимая информация, ответственное лицо Исполнителя запрашивает дополнительные данные у ответственного лица Заказчика. Взаимодействие осуществляется по телефонной связи или по электронной почте.

В случае появления вопросов у Заказчика, по исполнению договора Исполнителем, ответственное лицо Заказчика запрашивает информацию у ответственного лица Исполнителя. Взаимодействие осуществляется по телефонной связи или по электронной почте.

Подтверждением передачи информационных материалов по электронной почте будет служить отчет о доставке электронного письма на указанный адрес.

При передаче информационных материалов на бумажных и иных материальных носителях сторонами составляется Акт приема-передачи.

9.2. Запрашиваемая в соответствии с п. 9.1 договора информация должна быть представлена любой из сторон не позднее 1 рабочего дня с момента получения запроса.

В случае если для представления информации по запросу Исполнителя, Заказчику необходимо осуществить проверку правильности схемы подключения и (или) правильности снятия показаний приборов учета срок для предоставления информации Заказчиком составляет не более 5 рабочих дней с момента получения запроса.

Приложение №1: Порядок и стоимость оказания услуг;

Приложение №2: Техническое задание;

Приложение №3: Формат отчёта по тематике обращений;

Приложение №4: Формат отчёта по количеству звонков;

Приложение №5: Структура файла приема показаний;

Приложение №6: Форма акта оказанных услуг по договору.

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель** | **Заказчик** |
|  | ПАО «ТНС энерго Марий Эл»  Юридический и почтовый адрес:  424019, г.Йошкар-Ола, ул. Йывана Кырли, 21  ИНН/КПП 1215099739/121550001  ОГРН 1051200000015  р/с № 40702810600930000516  АО «СМП БАНК» г. Москва  к/с 30101810545250000503  БИК 044525503 |
| Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Заместитель генерального директора  ПАО ГК «ТНС энерго» – управляющий  директор ПАО «ТНС энерго Марий Эл» |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Шалиткин А.В./ |
|  |  |

**Приложение № 1**

к Договору об оказании услуг центра приема и обработки вызовов

№ \_\_\_\_\_\_/2017 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2017 г.

**Порядок и стоимость оказания услуг**

1. **Стоимость услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Перечень услуг** | **Стоимость услуг, руб. в месяц  без НДС/ с НДС** | **Итого  без НДС/с НДС** |
| **11** | Прием и обработка входящих телефонных вызовов граждан-потребителей электрической энергии Заказчика, через call-центр, в объеме до 7 000 минут в месяц, созданных посредством городской телефонной линии и номера 8 800 …, стоимость услуг по обслуживанию городского номера и стоимость обслуживания канала VPN | **\_\_\_\_\_\_\_,\_\_** | **\_\_\_\_\_\_,\_\_\_** |

1.2. Время разговора вычисляется от момента ответа оператора на звонок гражданина-потребителя до момента разъединения звонка или завершения перевода звонка.

1.3. Стоимость обслуживания номера 8 800… не входит в ежемесячную стоимость услуг по приему и обработке телефонных вызовов. Заказчик самостоятельно несет расходы по обслуживанию телефонной линии и номера 8 800.

1.4. Увеличение стоимости услуг в период действия договора не допускается.

1. **Порядок оказания услуги**
   1. Исполнитель обязуется:

* организовать горячую линию по приемке звонков от граждан-потребителей электрической энергии на федеральный номер 8 800 … и городской номер г. Йошкар-Ола.
* Осуществить прием и обработку звонков граждан-потребителей электрической энергии в рабочие дни с 9.00 до 19.00 (по мск.), в субботу – с 9.00 до 15.00 (по мск.), в воскресенье и праздничные дни – звонки не принимаются.

1. **Сроки оказания услуг**

3.1. Срок оказания услуг с 01.03.2017 г. до 31.12.2017г. включительно.

1. **Территория оказания услуг.**
   1. Обслуживание входящих вызовов осуществляется на территории Исполнителя.

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель** | **Заказчик** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Шалиткин А.В./ |

**Приложение № 2**

к Договору об оказании услуг центра приема и обработки вызовов

№ \_\_\_\_\_\_/2017 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2017 г.

**Техническое задание**

1. **Термины, определения, сокращения, аббревиатуры:**

**IVR (автоматическое информирование)** **–** система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков, используя информацию, вводимую клиентом на [клавиатуре](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%B0%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B0) [телефона](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D1%84%D0%BE%D0%BD) с помощью [тонального набора](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BD%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%80). Используется как для обработки выходящих вызовов, так и для исходящего автоматического информирования.

**E-Mail** **–** Электронная почта ([англ.](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA) *email, e-mail*, от [англ.](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA) *electronic mail*) технология и предоставляемые ею услуги по пересылке и получению электронных сообщений по распределённой (в том числе [глобальной](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82)) компьютерной сети.

**CDR (Call Detail Record)** **–** отчет о детальной регистрации вызовов, содержит информацию по всем обращениям в центр приема и обработки вызовов (далее - call-центр), дате обращения, времени обращения, номере телефона Заявителя, длительности ожидания до соединения с сотрудником КЦ, длительности обработки обращения/обслуживания вызова сотрудником КЦ, длительность постобработки обращения сотрудником КЦ, времени завершения вызова или обработки обращения.

**Услуги** - обработка входящих телефонных вызовов, обработка вызовов с помощью IVR, переадресация вызовов.

**КЦ (call-центр)** **–** call-центр, операторский центр и программно-аппаратный комплекс, позволяющий управлять входящими обращениями.

**Сотрудник КЦ** **–** оператор call-центра или сотрудник, отвечающий за функционирование call-центра.

**Договор** **–** Договор, заключенный между Заказчиком и Исполнителем.

**Респондент -** лицо, отвечающее на вопросы анкеты или исследовательского опроса либо дающее интервью, в рамках проведения социальных исследований и опросов, проводимых call-центром.

**Сценарий обработки обращения (СОО) –** структура последовательных вопросов и ответов, информации, предоставляемой оператором call-центра Заявителю/Респонденту при обработке обращений.

**Заявитель –** физическое или юридическое лицо, осуществившее обращение в call-центр по телефону целью получения любой информации.

**Горячая линия (линия связи**) **–** совокупность программно-аппаратных средств и человеческих ресурсов call-центра, привлекаемых к обработке входящих вызовов в соответствии со сценарием и регламентом обработки вызовов.

**БЗ (База знаний) –** это особого рода [база данных](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D0%B0%D0%B7%D0%B0_%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D1%85), созданная для оперирования [знаниями](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F). База знаний содержит структурированную информацию, покрывающую некоторую [область знаний](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%B1%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%82%D1%8C_%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B9), для использования с целью оказания Услуг.

**БД (База данных)** **–** набор перманентных (постоянно хранимых) данных, совместно используемый набор логически связанных данных (и описание этих данных), предназначенный для удовлетворения информационных потребностей, используемых прикладными программными системами call-центра (например – база телефонных номеров, база данных респондентов и т.д.).

**Регламент обработки обращений (РОО) -** правила предоставления Услуг, а так же перечень действий, осуществляемых оператором call-центра при обработке обращения, оказания Услуги.

**АСУ** – автоматизированная система управления.

**Постобработка (постобработка вызова, сообщения) -** заполнение форм, отчетов, анкет, статистических показателей и иной информации после завершения вызова сотрудниками КЦ в АСУ или СУИ call-центра, либо АСУ или СУИ доступ к которой предоставил Заказчик. Постобработка – может являться конечным или промежуточным результатом оказания Услуги. Тарификация постобработки вызова осуществляется в соответствии с единицей стоимости услуги, в рамках которой она оказывается.

**Оператор связи** **–** предприятие, оказывающее услуги связи.

**АИС** - автономная информационная система.

**Пользователь** – сотрудник call-центра

**2. Общие сведения:**

* 1. Настоящее Техническое задание определяет условия и требования к функционированию call-центра, предоставляющего услуги ПАО «ТНС энерго Марий Эл».
  2. Функционирование call-центра обеспечивается с помощью предоставления Услуг.
  3. Настоящее Техническое задание содержит описание Услуг, их технических характеристик, процесса организации и прекращения оказания Услуг, зон ответственности.
  4. Заказчик: ПАО «ТНС энерго Марий Эл».

**3. Место оказания услуг:**

3.1.Обслуживание входящих вызовов осуществляется на территории Исполнителя.

**4. Сроки оказания услуг:**

4.1Сроки оказания услуг: 01.03.2017 г.- 31.12.2017 г.

**5. Цели оказания услуг:**

5.1. Оказание услуг по приему и обработке входящих телефонных вызовов граждан-потребителей электрической энергии.

5.2. Организация процесса предоставления гражданам-потребителям Республики Марий Эл информационно-консультационных услуг по вопросам, связанным с потреблением электрической энергии.

5.3.Повышение уровня комфортности, качества и оперативности предоставления информационной поддержки гражданам-потребителям Республики Марий Эл по вопросам, связанным с потреблением электрической энергии. Снижение дебиторской задолженности за счет увеличения качества обслуживания потребителей.

5.4. Увеличение количества обработанных обращений Заявителейпоступающих в ПАО «ТНС энерго Марий Эл».

5.5. Оказание Услуг путем создания выделенных линий связи для Пользователей call-центра, в соответствии с заявками Пользователей.

**6. Виды оказываемых услуг и их описание:**

6.1 Обработка входящего телефонного вызова:

6.1.1 Прием и обработка сотрудниками КЦ телефонных обращений от граждан-потребителей, поступающих на телефонный номер ПАО «ТНС энерго Марий Эл».

6.1.2 Оказание консультаций о деятельности Общества и оказываемых им услугах:

- предоставление информации справочного характера;

- предоставление информации и оказание услуг в соответствии с СОО и РОО;

- прием показаний приборов учета электроэнергии и внесение их в биллинговую программу Заказчика;

- передача Заказчику информации полученной в ходе осуществления деятельности по оказанию услуг call-центра.

6.1.3 При обслуживании входящего телефонного вызова Исполнитель должен неотступно следовать СОО, предоставлять информацию исключительно в соответствии с базой знаний и выполнять необходимые действия, представленные в РОО. По требованию Заказчика Исполнитель обязан использовать АСУ Пользователей для обработки входящих вызовов, организовав доступ к АСУ через канал IP VPN.

6.1.4 Тарификация услуги обработки входящего телефонного вызова и постобработки телефонного вызова осуществляется в соответствии со стоимостью минуты обработки телефонного вызова сотрудником КЦ.

6.1.5 В результате обработки входящего вызова Исполнитель может приступить к оказанию других Услуг, если таковое требуется в соответствии регламентом и сценарием обработки вызовов указанной «горячей линии». В этом случае Услуга тарифицируется как отдельно оказанная услуга.

* 1. Обработка вызова с помощью IVR:

6.2.1Прием и обработка телефонных обращений, поступающих на телефонные номера Общества:

- предоставление информации справочного характера;

- предоставление информации и оказание услуг в соответствии с СОО и РОО;

- прием показаний приборов учета электроэнергии и внесение их в биллинговую программу Заказчика;

- передача Заказчику информации полученной в ходе осуществления деятельности по оказанию услуг call-центра.

* + 1. Предоставление справочной информации с помощью заранее записанных голосовых сообщений, оказание услуг в соответствии с СОО и РОО.
    2. Тарификация услуги обработки вызова с помощью IVR осуществляется за минуту обработки вызова.
    3. В результате обработки вызова с помощью IVR Исполнитель может приступить к оказанию других Услуг, если таковое требуется в соответствии РОО и СОО указанной «горячей линии». В этом случае Услуга тарифицируется как отдельно оказанная услуга.

1. **Требования к используемым ресурсам исполнителя:**
   1. Оказание Услуг должно производиться Исполнителем с использованием собственных программно-аппаратных средств, системы управления инцидентами, системы регистрации обращений, компьютерного оборудования, программного обеспечения и персонала.
   2. Программно-аппаратный комплекс Исполнителя должен позволять:

7.2.1 Осуществление входящих/исходящих телефонных звонков и их обработку.

7.2.2 Формирование статистической отчетности.

7.2.3 Ведение статистики по каждому обращению, полученному в ходе оказания Услуг, и предоставление её по запросу.

7.2.4 Формирование и хранение записей телефонных переговоров, предоставление телефонных записей по запросу.

* 1. Исполнитель обязан обеспечить наличие механизмов отказоустойчивости, обеспечивающих бесперебойную работу call-центра.
  2. Для обеспечения бесперебойной работы услуг связи Исполнитель должен обладать резервированием подключений как минимум к двум независимым операторам телефонной связи и доступа в Интернет.
  3. Исполнитель должен обеспечить прием и последующую обработку входящего телефонного трафика в общем объеме не менее 6 000 звонков в период с 20 по последнее число каждого месяца.
  4. Каждое рабочее место оператора, задействованного в оказании Услуг, должно быть оборудовано компьютером, монитором, телефонной гарнитурой или телефонным аппаратом. Рабочие места операторов call-центра должны поддерживать работу как специализированных автономных информационных систем (АИС) Исполнителя, так и АИС, предоставляемых Заказчиком.
  5. Программно-аппаратный комплекс Исполнителя обязан обеспечивать возможность постоянного контроля предоставления Услуг.
  6. Для оказания услуг, при которых используются персональные данные заявителей, Исполнитель обязан использовать специализированное оборудование рабочих мест.
  7. Исполнитель должен самостоятельно выполнить все необходимые мероприятия  для обеспечения функционирования АИС Исполнителя  и АИС, предоставляемых Заказчиком, на рабочих местах операторов call-центра.
  8. Исполнитель должен иметь подразделение, и/или специалистов, осуществляющих осуществляющее контроль качества оказания услуг.
  9. Исполнитель должен собственными силами и за собственный счет организовать «физический канал связи» для обмена данными с Заказчиком по типу «точка-точка» или «точка - внутренняя сеть провайдера - точка». При этом точки Исполнителя и Заказчика являются внутренними точками их локальных сетей. Организация каналов связи, приобретение, установка, настройка и поддержка необходимого оборудования, производятся за счёт Исполнителя.
  10. Специалисты КЦ должны иметь опыт работы в сфере информационно-справочных служб для предприятий энергетической отрасли и ЖКХ, в целях оказания развернутых консультаций по вопросам начислений за коммунальную услугу «электроснабжение».

1. **Общие требования к оказанию услуг:**
   1. Исполнитель обязан начать оказание Услуг в соответствии с настоящим Техническим заданием 01.03.2017 г. 00 ч. - 00 мин.
   2. Оказание Услуг должно проводиться Исполнителем с использованием сведений, предоставленных Заказчиком.
   3. Заказчик предоставляет Исполнителю СОО и РОО.
   4. В ходе оказания услуг по Договору Заказчик может уведомить Исполнителя о необходимости отключения какой-либо существующей линии связи либо о необходимости подключения дополнительной линии связи (горячей линии).
   5. Исполнитель обязуется:

- организовать горячую линию по приемке звонков от граждан-потребителей электрической энергии на федеральный номер 8 800 … и городской номер г. Йошкар-Ола.

- осуществить прием и обработку звонков граждан-потребителей электрической энергии в рабочие дни с 9.00 до 19.00 (по мск.), в субботу – с 9.00 до 15.00 (по мск.), в воскресенье и праздничные дни – звонки не принимаются.

* 1. Заказчик в процессе оказания Услуг имеет право вносить изменения в СОО и РОО ввиду необходимости изменения структуры оказания Услуг, направив изменённые данные/информацию Исполнителю по e-mail. Исполнитель обязан принять изменения и в течение 24 часов предоставить обновлённый вариант СОО или РОО Заказчику, подписанный со стороны Исполнителя, предварительно согласовав его по e-mail с Заказчиком.
  2. В течение 48 часов после передачи подписанных со стороны Исполнителя СОО и РОО Заказчик должен подписать СОО или РОО либо предоставить замечания по оформлению документов. Исполнитель обязан устранить замечания в течение 24 часов и предоставить документацию Заказчику.
  3. Оказание Услуг должно производиться Исполнителем исключительно в соответствии со сценарием обработки обращений и регламентом обработки обращений (СОО, РОО). Любые расхождения с СОО и РОО не допускаются и являются нарушением качества предоставления Услуг.
  4. Изменения сценария и регламента обработки вызова Исполнителя должны осуществляться в течение 1 (одного) рабочего дня после получения от Заказчика письменного уведомления.
  5. Все сотрудники КЦ Исполнителя обязаны быть обучены предмету предоставления Услуг.
  6. Все услуги должны оказываться Исполнителем в соответствии с требованиями Договора и Техническим заданием.
  7. В стоимость Услуг входят затраты на расходные материалы. Исполнитель несет все сопутствующие расходы, связанные с оказанием Услуг.
  8. В течение действия Договора Исполнитель обязан принять и обработать силами операторов не менее 80% обращений, поступающих на уникальные идентификаторы Линий связи (номер телефона и т.д.) по всем каналам связи в call-центр. Предполагаемый объем услуг указан в Приложении №3 к Техническому заданию на оказание услуг, рассчитан исходя из текущих потребностей Общества, и Исполнитель обязан учитывать, что объемы носят предполагаемый характер, настоящий объем может отличаться от указанного.
  9. Для обеспечения взаимодействия Исполнитель и Заказчик должны:
* назначить ответственных контактных лиц и лиц их замещающих с обеих сторон;
* выделить контактный телефонный номер и адрес электронной почты для взаимодействия с обеих сторон, обеспечить возможность круглосуточного дозвона;

- в случае изменения перечня ответственных лиц и лиц их замещающих информировать другую сторону не позднее одного рабочего с момента изменения такого перечня;

* в случае временного отсутствия ответственного лица информировать другую сторону о необходимости взаимодействия с замещающим лицом не позднее первого рабочего дня отсутствия;
* иметь систему управления инцидентами, позволяющей регистрировать инциденты с помощью ручного ввода информации получаемой из любого входящего источника в виде телефонного звонка, e-mail сообщения, а также фиксировать и контролировать ход устранения инцидентов с помощью обмена e-mail сообщениями. Возможность доступа к системе с использованием web-интерфейса.

1. **Требования к линиям связи:**
   1. Для оказания Услуг Исполнитель обязан организовывать линии связи в необходимом количестве в соответствии с заявкой Заказчика.
   2. Линии связи считаются организованными, если телефонный номер активирован и подключен в call-центр и сотрудники КЦ могут оказывать Услуги в соответствии с СОО, отчетность по работе этих линий настроена и готова предоставлять данные интересующие Заказчика.
   3. Линии связи должны быть организованы в течение 24 часов после поступления письменного уведомления от Заказчика.
   4. Для обслуживания телефонных вызовов Исполнитель организует линию телефонной связи по заданию Заказчика.
   5. Линия телефонной связи должна быть всегда готова и свободна для входящих звонков, линия должна обеспечить прием звонков Заявителей.
   6. Линия телефонной связи для обращения Заявителей должна обеспечивать четкую слышимость голоса и озвучиваемой информации, отсутствие разрывов в разговоре, отсутствие помех.
   7. На период действия Договора в случае необходимости Исполнитель обеспечивает безусловную переадресацию с предоставленного телефонного номера, на телефонный номер указанный Заказчиком.
2. **Требования к ресурсам статистики и прослушивания записей:**
   1. Исполнитель обязан иметь ресурсы предоставления статистической информации и прослушивания записей разговоров, которые могут быть использованы Заказчиком для осуществления контроля качества оказания Услуг. Записи предоставляются в течение 48 часов с момента официального запроса Исполнителю от Заказчика.
   2. Статистический ресурс должен содержать интервальные (с шагом 1 час, а для телефонных линий 30 минут), ежедневные, недельные и месячные отчеты, содержащие информацию, отражающую работу телефонной линии: количество принятых, обработанных, пропущенных вызовов, среднее время ожидания ответа специалиста в секундах, средняя продолжительность разговора в секундах, и т.п. (в зависимости от требований Заказчика). Должна быть возможность выгрузки данных в формате Excel. Ресурс для прослушивания записей должен хранить вызовы не менее, чем за три последних календарных месяца. Поиск должен осуществляться по номеру телефона горячей линии, по времени обращения, по уникальному идентификатору специалиста КЦ, по номеру телефона Пользователя по продолжительности вызова. Это может быть единый ресурс для всех горячих линий. При этом необходимо, чтобы возможности ресурса позволяли однозначно разделять записи вызовов по горячим линиям. Минимальная информация, которая должна отображаться в строке, отображающей информацию об аудиозаписи: горячая линия, дата вызова, идентификатор оператора, номер телефона Пользователя, продолжительность вызова, направление вызова (входящее/исходящее).
   3. Требования к ресурсам статистики могут быть изменены (доработаны) по требованию Заказчика. Исполнитель обязан внести изменения в ресурсы статистики в течение 5 дней после получения официального запроса от Заказчика.
3. **Особые требования к оказываемым услугам:**
   1. Все разговоры сотрудников КЦ должны быть записаны в формате «wav». Записи разговоров, полученных в ходе оказания услуг Заказчику, являются собственностью Заказчика и должны храниться не менее 3 месяцев с момента подписания Акта оказанных услуг по Договору.
   2. Исполнитель обязан предоставлять конкретизированные записи телефонных разговоров сотрудников КЦ в срок, не превышающий 1 рабочий день после запроса Заказчика. Запрос отсылается по e-mail и содержит следующую информацию: дату звонка, номер горячей линии, предполагаемое время, пол заявителя, тематика обращения. В случае невозможности идентифицировать запись по указанным признакам, Исполнитель обязан предоставить все записи подходящие по косвенным (одному, двум, или более) признакам.

11.3 Заказчик в процессе оказания услуг, не вмешиваясь в профессиональную деятельность Исполнителя, вправе контролировать действия Исполнителя по оказанию Услуг. Контроль может осуществляться как лично, так и удаленно. Заказчик вправе направлять уполномоченных представителей для осуществления личного контроля над оказанием Услуг без предварительного уведомления Исполнителя.

11.4 В случае необходимости Исполнитель за счет собственных средств организует доступ к АСУ Пользователей с использованием защищенных каналов связи в течение 10 рабочих дней, после получения письменного уведомления от Заказчика. Параметры защиты каналов связи устанавливаются индивидуально, в соответствии с требованиями Пользователя. В случае поступления соответствующих требований, Исполнитель обязуется осуществить установку средств шифрования - аппаратных, программных или аппаратно-программных средств, реализующих алгоритмы криптографического преобразования информации и предназначенных для защиты информации от несанкционированного доступа при ее передаче по организованным каналам связи между площадкой call-центра Исполнителя и АСУ Пользователя. Исполнитель обязуется своевременно производить техническое обслуживание и поддержание в рабочем состоянии средств шифрования, установленных в рамках исполнения требования.

* 1. В связи с тем, что при оказании Услуг, предусмотренных запросом предложений, должен быть осуществлен комплекс мероприятий по защите конфиденциальной информации от несанкционированного доступа, в том числе и по техническим каналам, а также от специальных воздействий на такую информацию в целях ее уничтожения, искажения или блокирования доступа к ней (техническая защита конфиденциальной информации), а так же в связи с тем, что осуществление указанных услуг подразумевает сбор, систематизацию и хранение персональных данных, а так же иной конфиденциальной информации, предоставляемой заявителями при обращениях и содержащейся в АСУ Пользователей, к которым в рамках предоставления услуг организуется доступ.

1. **Требования к качеству услуг:**
   1. Все Услуги должны оказываться в соответствии с РОО и СОО.
   2. Все отчеты, представляемые Заказчику в рамках оказания Услуг, должны предоставляться в установленный срок и по форме, согласованной с Заказчиком.

12.3 Должно быть обеспечено бесперебойное предоставление Услуг.

Услуги должны оказываться в соответствии с установленными параметрами качества предоставления Услуг.

* 1. Сотрудники КЦ обязаны действовать исключительно в соответствии с РОО и СОО.

12.5 Сотрудники КЦ должны соответствовать рекомендациям Заказчика по выбору привлекаемых операторов для предоставления Услуг.

* 1. Сотрудники КЦ обязаны пройти внутренние тренинги и обучение по предмету оказания Услуг.
  2. Исполнитель обязан по запросу Заказчика предоставлять перечень лиц, задействованных на интересующих Горячих линиях. В случае, если работник задействован на нескольких Горячих линиях, он должен быть включен в перечень лиц задействованных на каждой из Горячих линий.

**13. Требования к отчетной документации.**

* 1. Должна обеспечиваться подготовка и предоставление отчетов о работе call-центра как по запросу Заказчика, так на ежемесячной основе.
  2. Ежемесячный отчет должен предоставляться в бумажном и электронном виде (на электронном носителе) на русском языке не позднее 5 рабочих дней месяца, следующего за отчетным периодом.
  3. Формы и содержание отчетов могут быть изменены по требованию Заказчика, Заказчик направляет изменённые данные Исполнителю уведомлением по e-mail или в письменной форме.
  4. По требованию Заказчика отчеты должны предоставляться в форматах Word, Excel с применением графиков, таблиц, инфографики.
  5. Исполнитель обязан принять к исполнению новые формы отчетов в течение 1 рабочего дня после получения письменного уведомления от Заказчика. Вся отчётная документация по истечении 1 рабочего дня с момента уведомления Заказчика должна предоставляться в установленной форме.
  6. Заказчик имеет право затребовать иные отчеты (справки) о работе call-центра, направив запрос письменно или по электронной почте. В письме Заказчик должен отобразить форму отчета, либо дать детальное описание идентификационных данных для формирования отчета (поля, периоды, и т.д.).
  7. Отчет (справка) должен быть предоставлен в срок, не превышающий 48 часов с момента уведомления, содержание формы отчета должно полностью соответствовать заданию от Заказчика.
  8. Отчет передается в электронном и бумажном виде за подписью Исполнителя.

1. **Порядок сдачи-приемки оказанных услуг.**
   1. Приемка фактически оказанных Исполнителем услуг осуществляется Заказчиком ежемесячно, в соответствии с условиями Договора и оформляется в виде Акта оказанных услуг с приложением соответствующих документов.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Исполнитель** | | **Заказчик** | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Шалиткин А.В./ | |
| Утверждаю:  Заместитель генерального директора  ПАО ГК «ТНС энерго» -  управляющий директор ПАО «ТНС энерго Марий Эл»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Шалиткин | | Утверждаю:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |

**Приложение № 3**

к Договору об оказании услуг центра приема и обработки вызовов

№ \_\_\_\_\_\_/2017 от «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2017 г.

**Формат отчёта по тематике обращений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тема обращения | | Количество обращений | % |
| Абонент передал неверные показания счетчика | |  |  |
| Адреса и телефоны абонентских пунктов | |  |  |
| Вопросы о задолженности по лицевому счету | |  |  |
| Вопросы по законодательной базе | |  |  |
| Вопросы по личному кабинету | |  |  |
| Вопросы по ОДН | |  |  |
| Вопросы по расчетам в квитанции | |  |  |
| Вопросы по счетчику | |  |  |
| Документы для внесения изменений в лицевой счет | |  |  |
| Другое | |  |  |
| Жалобы на качество электроэнергии | |  |  |
| Жалобы на перерывы электроснабжения | |  |  |
| Звонок от гражданина-потребителя | |  |  |
| Контролер неверно зафиксировал показания счетчика | |  |  |
| Начисление пени | |  |  |
| Открытие, переоформление лицевого счета | |  |  |
| Передача показаний | |  |  |
| Претензии на неверный расчет в квитанции | |  |  |
| Претензии на несоблюдение сроков доставки квитанций | |  |  |
| Проверка оплаты | |  |  |
| Реквизиты сбытовой компании | |  |  |
| Сроки и варианты оплаты | |  |  |
| Тарифы, нормативы | |  |  |
| Телефоны аварийных служб | |  |  |
| Условия предоставления рассрочки платежа | |  |  |
| **Исполнитель** | | **Заказчик** | | | |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /** | | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Шалиткин А.В./** | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| Утверждаю:  Заместитель генерального директора  ПАО ГК «ТНС энерго» -  управляющий директор ПАО «ТНС энерго Марий Эл»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Шалиткин | Утверждаю:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Приложение № 4**

к Договору об оказании услуг центра приема и обработки вызовов

№ \_\_\_\_\_\_/2017 от «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2017 г.

**Формат отчёта по количеству звонков**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ВВсего | Уровень обслуживания | Отвеченные | | | | | | | | | | | | | | |
| Кол-во | % | | Время разговора | | | | Ожидало в очереди | | | | | | | |
| Кол-во | % | Время ожидания | | | | | Менее 60 сек |
| Всего | | Ср. | Макс. | Всего | Ср. | Макс. | | |
|  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  | | |  |
|  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  | | |  |
|  |  | Неотвеченные | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | Кол-во | | % | | Ошибочные | | Брошенные | | | | | | | | |
|  |  | Кол-во | % | Время ожидания | | | | После 5 сек | | |
|  |  | Кол-во | % | Всего | Ср. | Макс. | | Кол-во | % | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель** | **Заказчик** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Шалиткин А.В./ |

|  |  |
| --- | --- |
| Утверждаю:  Заместитель генерального директора  ПАО ГК «ТНС энерго» -  управляющий директор ПАО «ТНС энерго Марий Эл»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Шалиткин | Утверждаю:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Приложение № 5**

к Договору об оказании услуг центра приема и обработки вызовов

№ \_\_\_\_\_\_/2017 от «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2017 г.

**Структура файла приема показаний**

Формат: CSV

Имя файла: KCYYMMDD.CSV, где YY – год, MM – месяц, DD – день.

**Структура**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Поле** | **Формат** |
| Номер л/счета гражданина-потребителя | PERSONALACCOUNT | N10 |
| Показания счетчика (день) | DAY | N10 |
| Показания счетчика (ночь) | NIGHT | N10 |
| Показания счетчика (пик) | PPIK | N10 |
| Телефон | PHONE | C15 |
| Дата показаний | DATA\_INSERT | D |
| Дата выгрузки | DATA\_VYGRUZKI | D |
| Время приема показаний | ELAPSEDTIME | N21 |

В строке «Телефон» Исполнитель указывает номера телефонов, с которых были переданы соответствующие сведения. Определение номеров обеспечивается с использованием технических средств, имеющихся в распоряжении Исполнителя. Стороны допускают наличие ситуаций, согласно которым у Исполнителя отсутствует техническая возможность определения номера телефона у потребителя.

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель** | **Заказчик** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Шалиткин А.В./ |

|  |  |
| --- | --- |
| Утверждаю:  Заместитель генерального директора  ПАО ГК «ТНС энерго» -  управляющий директор ПАО «ТНС энерго Марий Эл»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Шалиткин | Утверждаю:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Приложение № 6**

к Договору об оказании услуг центра приема и обработки вызовов

№ \_\_\_\_\_\_/2017 от «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2017 г.

ФОРМА

АКТ

оказанных услуг по договору

№ \_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 г.

г. Йошкар-Ола «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и

**Публичное акционерное общество «ТНС энерго Марий Эл»**, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, в дальнейшем именуемые каждый в отдельности «Сторона», а вместе как «Стороны», составили настоящий Акт о том, что согласно договору № \_\_\_\_от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_\_ года:

1. Исполнителем в период с «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_г. по «\_\_\_»\_\_\_\_\_20 \_г. оказаны услуги центра приема и обработки входящих телефонных вызовов граждан-потребителей электрической энергии.

2. Услуги, оказанные Исполнителем по выполнению договора № \_\_\_\_от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ года, отвечают требованиям, предъявляемым договором, оказаны в оговоренные сроки и надлежащим образом.

3. Претензий со стороны Заказчика к Исполнителю не имеется.

4. Согласно договору стоимость услуг, оказанных за данный период, составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_ коп. без НДС.

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель** | **Заказчик** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Шалиткин А.В./ |

**5. Образцы основных форм документов, включаемых в Предложение**

**5.1 Письмо о подаче оферты (форма 1)**

5.1.1 Форма письма о подаче оферты

**начало формы**

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года

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

Уважаемые господа!

Изучив Извещение о проведении Запроса предложений, опубликованное на Официальном сайте **15.02.2017 г**. и Документацию по запросу предложений, и принимая установленные в них требования и условия запроса предложений,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(полное наименование Участника с указанием организационно-правовой формы, наименование лидера коллективной закупки)

зарегистрированное по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(юридический адрес Участника)

предлагает заключить Договор на оказание услуг:

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

(краткое описание услуг)

на условиях и в соответствии с Коммерческим предложением, являющимся неотъемлемым приложением к настоящему письму и составляющим вместе с настоящим письмом Предложение на общую сумму\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Итоговая стоимость Предложения с НДС/без НДС, руб. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(итоговая стоимость, рублей, с НДС)

Настоящее Предложение имеет правовой статус оферты и действует до «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_года.

Настоящее Предложение дополняется следующими документами, включая неотъемлемые приложения:

1. Коммерческое предложение (форма 2) на \_\_\_\_ листах;

2. Документы, подтверждающие соответствие Участника установленным требованиям — на \_\_\_\_ листах.

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

(подпись, М.П.)

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

(фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

**конец формы**

5.1.2 **Инструкции по заполнению**

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

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

5.1.2.3 Участник должен указать стоимость услуг цифрами и словами, в рублях, с НДС в соответствии со Сметой расходов (подраздел 5.2.2, графа «ИТОГО»). Цену цифрами следует указывать в формате ХХХ ХХХ ХХХ,ХХ руб., а также дополнить расшифровкой словами, например: «1 234 567,89 руб. (Один миллион двести тридцать четыре тысячи пятьсот шестьдесят семь руб. восемьдесят девять коп.)».

5.1.2.4 Участник должен указать срок действия Предложения согласно требованиям подпункта 3.5.2.1.

5.1.2.5 Участник должен перечислить и указать объем каждого из прилагаемых к письму о подаче оферты документов, определяющих суть технико-коммерческого предложения Участника.

5.1.2.6 Письмо должно быть подписано и скреплено печатью в соответствии с требованиями подпункта 3.6.2.3.

5.1.2.7 Участник закупки, не являющийся плательщиком НДС, указывает в данной форме, что не является плательщиком НДС.

**5.2 Коммерческое предложение на оказание услуг (форма 2)**

5.2.1 **Форма Коммерческого предложения на оказание услуг**

**начало формы**

Приложение 1 к письму о подаче оферты

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Коммерческое предложение на оказание услуг**

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

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

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

*(Здесь Участник в свободной форме может описать свое коммерческое предложение, опираясь на проект Задания на оказание услуг в соответствии с требованиями разделов 2 и 3).*

**Таблица №1.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование** | **Ед. изм.** | **Значение** |
|  | Цена договора, без НДС | руб. |  |
|  | Опыт оказания аналогичных услуг\* | лет |  |
|  | Наличие у Участника не менее 30 специалистов, имеющих опыт оказания услуг по приему и обработке входящих телефонных вызовов | чел. |  |
|  | Опыт оказания услуг call-центра на базе программного комплекса «Стек-Энерго» с подключением к информационной базе по VPN каналу | лет |  |

\*аналогичными услугами являются услуги по приему и обработке входящих телефонных вызовов граждан-потребителей электрической энергии

**конец формы**

5.2.2 **Инструкции по заполнению**

5.2.2.1 Участник указывает дату и номер Предложения в соответствии с письмом о подаче оферты (подраздел 5.1).

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

5.2.2.3 В коммерческом предложении описываются все позиции раздела 2 с учетом предлагаемых условий Договора (раздел 3). Участник вправе указать, что он согласен на проект Задания, изложенного в разделе Документации по запросу предложений).

5.2.2.4 Для подтверждения опыта работы Участниками должны быть представлены в составе Предложения копии договоров на оказание услуг центра приёма и обработки вызовов, исполненных надлежащим образом. Заказчик рекомендует Участникам приложить оригиналы или копии отзывов об их работе, данные контрагентами.

5.2.2.5 Для подтверждения наличия у Участника специалистов, имеющих опыт оказания услуг по приему и обработке входящих телефонных вызовов Участниками должны быть представлены копии трудовых договоров, из которых возможно идентифицировать Фамилию, И.О. работника, информацию о месте его работы и должностные обязанности. Иная информация, в том числе персональные данные работника, может быть представлена в обезличенном виде.

5.2.2.6 Для подтверждения опыта оказания услуг call-центра на базе программного комплекса «Стек-Энерго» с подключением к информационной базе по VPN каналу Участнику необходимо предоставить в составе Предложения информационные письма от своих контрагентов или иные документы, подтверждающие опыт оказания услуг call-центра на базе программного комплекса «Стек-Энерго».

**5.3 Анкета Участника (форма 3)**

5.3.1 **Форма Анкеты Участника**

**начало формы**

Приложение 2 к письму о подаче оферты

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Анкета Участника

Наименование и адрес 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, чья доля в уставном капитале превышает 10%) |  |
| 3. | Свидетельство о внесении в Единый государственный реестр юридических лиц (дата и номер, кем выдано) |  |
| 4. | ИНН Участника |  |
| 5. | Юридический адрес |  |
| 6. | Почтовый 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) |  |
| 9. | Телефоны Участника (с указанием кода города) |  |
| 10. | Факс Участника (с указанием кода города) |  |
| 11. | Адрес электронной почты Участника |  |
| 12. | Фамилия, Имя и Отчество руководителя Участника, имеющего право подписи согласно учредительным документам Участника, с указанием должности и контактного телефона |  |
| 13. | Фамилия, Имя и Отчество главного бухгалтера Участника |  |
| 14. | Фамилия, Имя и Отчество ответственного лица Участника с указанием должности и контактного телефона |  |

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

(подпись, М.П.)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

**конец формы**

5.3.2 **Инструкции по заполнению**

5.3.2.1 Участник указывает дату и номер Предложения в соответствии с письмом о подаче оферты (подраздел 5.1).

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

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

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

**5.4 Справка о материально-технических ресурсах (форма 4)**

5.4.1 **Форма Справки о материально-технических ресурсах**

**начало формы**

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

**Справка о материально-технических ресурсах**

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование | Местонахождение | Право собственности или иное право (хозяйственного ведения, оперативного управления) | Предназначение (с точки зрения выполнения Договора) | Состояние | Примечания |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

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

(подпись, М.П.)

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

(фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

**конец формы**

* + 1. **Инструкции по заполнению**

5.5.2.1 Участник указывает дату и номер Предложения в соответствии с письмом о подаче оферты.

* + - 1. Участник указывает свое фирменное наименование (в т.ч. организационно-правовую форму) и свой адрес.
      2. В данной справке перечисляются материально-технические ресурсы, которые Участник считает ключевыми и планирует использовать в ходе выполнения Договора (средства связи, компьютерной обработки данных и тому подобное).
  1. **Справка о кадровых ресурсах (форма 5)**

5.5.1 **Форма Справки о кадровых ресурсах**

**начало формы**

Приложение 4 к письму о подаче оферты  
от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Справка о кадровых ресурсах**

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

**Таблица 1. Основные кадровые ресурсы**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фамилия, имя, отчество специалиста | Образование (какое учебное заведение окончил, год окончания, полученная специальность), группы допуска, сертификаты, лицензии и пр. | Должность | Стаж работы в данной или аналогичной должности, лет |
| Руководящее звено (руководитель и его заместители, главный бухгалтер, главный экономист, главный юрист) | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |
| Специалисты (менеджеры, программисты, телефонисты и т.д.) | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |
| Прочий персонал (водители, охранники и т.д.) | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |

**Таблица 2. Прочий персонал (**указывается в общем численность всех специалистов, находящихся в штате Участника ОЗП)

|  |  |
| --- | --- |
| **Группа специалистов** | **Штатная численность, чел.** |
| Руководящий персонал |  |
| Инженерно-технический персонал |  |
| Рабочие и вспомогательный персонал |  |

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

(подпись, М.П.)

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

(фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

**конец формы**

**5.5.2 Инструкции по заполнению**

5.5.2.1 Участник указывает дату и номер Предложения в соответствии с письмом о подаче оферты.

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

5.5.2.3 В таблице 1 данной справки перечисляются только те работники, которые будут непосредственно привлечены Участником в ходе выполнения Договора.

5.5.2.4 В таблице 2 данной справки указывается, в общем, штатная численность всех специалистов, находящихся в штате Участника.

5.5.2.5 По разделу «прочий персонал» можно не заполнять данные по образованию и стажу работы (знак «х»), или же можно ограничиться указанием общего числа работников данной категории.