

**Документация о Конкурсе в электронной форме
на право заключения Договора на оказании услуг по информационно-консультационному
обслуживанию входящих обращений от существующих и потенциальных Пользователей по
голосовым и неголосовым каналам связи**

СОГЛАСОВАНО

Начальник отдела правового сопровождения
закупочной деятельности и
антимонопольного комплаенса
ООО «Единый оператор ЦКАД»

_____ Е.В. Зубкова

УТВЕРЖДАЮ

Первый заместитель
генерального директора
ООО «Единый оператор ЦКАД»

_____ Т.Э. Батукаев

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор
ООО «Автодор - ТП»

_____ И.Н. Комкова

г. Москва - 2021 г.

Оглавление

I. Информационная карта	3
II. Документооборот	7
III. Порядок предоставления Конкурсной документации, разъяснение положений Конкурсной документации и внесение в нее изменений, отказ от проведения Конкурса	7
IV. Подача конкурсных заявок	8
V. Рассмотрение первых частей конкурсных заявок	10
VI. Подача дополнительных ценовых предложений	12
VII. Рассмотрение вторых частей, оценка конкурсных заявок и подведение итогов Конкурса	12
VIII. Заключение Договора по результатам проведения Конкурса.....	20
IX. Признание Конкурса несостоявшимся	22
Приложения к Конкурсной документации	25
Приложение № 1. Техническая часть	25
Приложение № 2. Форма первой части конкурсной заявки	32
Приложение № 3. Форма второй части конкурсной заявки	33
Приложение № 4. Анкеты участника закупки.....	38
Приложение № 5. Инструкция по заполнению форм и порядку подачи заявки	39
Приложение № 6. Проект договора	41
Приложение № 7. Форма доверенности на уполномоченное лицо, представляющее интересы участника закупки (примерная)	51
Приложение № 8. Обоснование начальной (максимальной) цены договора	65
Приложение № 9. Перечень документов, представляемых участником закупки, с которым заключается договор, Компании	66
Приложение № 10. Раскрытие информации (не применяется)	67
Приложение № 11. Таблица с распределением обязанностей по оформлению приложений к договору	70
Приложение № 12. Привлечение для целей участия в Конкурсе стратегического партнера ..	71
Приложение № 13. Демпинговая цена	74
Приложение № 14. Участие в Конкурсе участника закупки, на стороне которого выступает несколько лиц	75
Приложение № 15. Порядок формирования Начальной (максимальной) цены договора	80

I. Информационная карта

1. Для целей Документации о Конкурсе в электронной форме на право заключения Договора на оказании услуг по информационно-консультационному обслуживанию входящих обращений от существующих и потенциальных Пользователей по голосовым и неголосовым каналам связи (далее – Документация, Документация о закупке, Конкурсная документация) используются понятия и термины, определения которых приведены в Федеральном законе от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» (далее – Закон о закупках), Положении о закупке, а также:

1) Государственная Компания «Российские автомобильные дороги» (Государственная Компания) – некоммерческая организация, созданная Российской Федерацией в соответствии с Федеральным законом от 17 июля 2009 года № 145-ФЗ «О Государственной компании «Российские автомобильные дороги» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

2) Договор – договор на оказании услуг по информационно-консультационному обслуживанию входящих обращений от существующих и потенциальных Пользователей по голосовым и неголосовым каналам связи;

3) ЕИС – единая информационная система в сфере закупок в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, находящаяся по адресу: zakupki.gov.ru, в которой размещается информация о Закупках;

4) Заявка на участие в Конкурсе (далее также конкурсная заявка, заявка, закупочная заявка) – представляемый для участия в закупке комплект документов, состав и требования к которому определяется в Документации согласно Положению;

5) Интернет-сайт Компании – официальный сайт Компании в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещается информация о проведении Закупок (при наличии);

6) Исполнитель – сторона Договора, в независимости от наименования, указанного в Договоре (подрядчик/исполнитель/поставщик/иное), заключаемого с Компанией по результатам проведения закупки. На стороне исполнителя, в зависимости от условий договора, может выступать одно лицо или группа лиц. Договор может заключаться с одним или несколькими исполнителями;

7) Комиссия по Закупкам (далее также Комиссия, Конкурсная комиссия) – коллегиальный орган, создаваемый Компанией для проведения конкурентных процедур;

8) Конкурс (далее также закупка) – Конкурс в Электронной Форме на право заключения Договора на оказании услуг по информационно-консультационному обслуживанию входящих обращений от существующих и потенциальных Пользователей по голосовым и неголосовым каналам связи, закупка, осуществляемая ООО «Единый оператор ЦКАД» (далее – Заказчик, Компания);

9) Общество с ограниченной ответственностью «Автодор-Торговая Площадка» (далее также ООО «Автодор - ТП») - организация, выполняющая комплекс работ по организации и проведению конкурентных процедур при осуществлении Компанией закупочной деятельности;

10) Электронная площадка (далее также ЭТП) – сайт в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором проводится Конкурс, а также размещаются информация, сведения и документы, связанные с проведением закупок;

11) Положение о закупке (далее также Положение) - правовой акт, содержащий требования к закупке, в том числе порядок подготовки и проведения процедур закупки (включая способы закупки) и условия их применения, порядок заключения и исполнения договоров, а также иные связанные с обеспечением закупки положения, регламентирующий закупочную деятельность Государственной компании «Российские автомобильные дороги», применяемое Заказчиком;

12) Приоритет - приоритет товаров российского происхождения, работ, услуг, выполняемых, оказываемых российскими лицами, при осуществлении закупок товаров, работ, услуг путем проведения конкурса, аукциона и иных способов закупки, за исключением закупки у

единственного поставщика (исполнителя, подрядчика), по отношению к товарам, происходящим из иностранного государства, работам, услугам, выполняемым, оказываемым иностранными лицами. Приоритет устанавливается с учетом положений Генерального соглашения по тарифам и торговле 1994 года и Договора о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года;

2. Компания извещает о проведении Конкурса, который осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Положением, Регламентом работы Электронной площадки (далее – Регламент ЭТП). Действия участников закупки, ООО «Автодор-ТП», оператора ЭТП и Компании в неурегулированных и неоговоренных в настоящей Документации ситуациях и обстоятельствах должны соответствовать требованиям действующего законодательства Российской Федерации, Положения и Регламента ЭТП. При необходимости Компания, участники закупки, оператор ЭТП, ООО «Автодор-ТП», прилагают усилия с целью предотвращения конфликтных ситуаций с помощью официальных запросов, разъяснений, изменений в Конкурсную документацию.

При осуществлении Конкурса проведение переговоров Заказчика с оператором ЭТП и оператора ЭТП с участником закупки не допускается.

Местонахождение Компании: 127015, г. Москва, ул. Вятская, д.35, стр.4, этаж 3, пом.33 Бизнес-центр «Вятка».

Почтовый адрес Компании: 127015, г. Москва, а/я 143.

Интернет-сайт Компании: информация не публикуется.

Адрес электронной почты: avtodorzakupki@gmail.com.

Ответственное лицо: Беззубик Алексей Владимирович, контактный телефон: +7 (495) 727-11-95 (доб. 5910).

Адрес электронной площадки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://etp-avtodor.ru>

3. Предмет договора: оказание услуг по информационно-консультационному обслуживанию входящих обращений от существующих и потенциальных Пользователей по голосовым и неголосовым каналам связи.

4. Краткое описание предмета закупки, объем оказываемой услуги, место, сроки и условия оказания услуги (далее по тексту Документации используется термин «Работы» независимо от предмета закупки), требования, установленные Компанией к безопасности, качеству, техническим характеристикам, функциональным характеристикам (потребительским свойствам) Работ, к размерам, упаковке, отгрузке, результатам Работ - содержатся в приложении № 1 к Документации (техническая часть) и/или приложении № 6 к Документации (проект договора).

5. Начальная (максимальная) цена договора: 26 995 008 (двадцать шесть миллионов девятьсот девяносто пять тысяч восемь) рублей 87 копеек.

Начальная (максимальная) цена единицы Работ по договору указана в Приложении № 15 к Конкурсной документации.

6. Валюта, используемая для формирования цены договора и расчетов с Исполнителем: российский рубль.

7. Порядок формирования цены договора: указывается в проекте договора (приложение № 6 к Конкурсной документации) и Приложении № 15 к Конкурсной документации. Обоснование начальной (максимальной) цены договора представлено в приложении № 8 к Конкурсной документации.

8. Форма, срок, порядок и условия оплаты Работ: указываются в проекте договора (Приложение № 6 к Конкурсной документации).

9. Требования к описанию участниками закупки выполняемых Работ, их количественных и качественных характеристик содержатся в Приложениях №№ 1, 2, 5 к Конкурсной документации.

10. Язык Конкурсной документации и прочего – русский, возможно использование терминов на английском языке в технической части Конкурсной документации. При

необходимости выполнения перевода на иные языки участники закупки выполняют такой перевод самостоятельно и за свой счет.

11. Дата начала срока подачи заявок: 04.02.2021.

12. Дата и время окончания срока подачи заявок: 11:00 ч. (время московское) 24.02.2021.

13. Дата и время направления оператором ЭТП Заказчику первых частей заявок: 11:00 ч. (время московское) 24.02.2021.

14. Дата рассмотрения первых частей заявок: 03.03.2021.

15. Место, дата проведения сопоставления дополнительных ценовых предложений: ЭТП, 10.03.2021. Время начала 10:00 ч., время окончания срока проведения сопоставления дополнительных ценовых предложений 13:00 ч.

Продолжительность приема дополнительных ценовых предложений от участника закупки составляет три часа.

16. Место, дата подведения итогов проведения подачи дополнительных ценовых предложений: ЭТП, 10.03.2021.

17. Дата рассмотрения вторых частей заявок и подведения итогов: 24.03.2021.¹

18. Разъяснения представляются на ЭТП, начало срока подачи запросов участниками закупки и предоставления разъяснений 05.02.2021, окончание срока подачи запросов участниками закупки 17.02.2021, дата и время окончания срока предоставления разъяснений 23:59 ч. (время московское) 20.02.2021, форма и порядок подачи запроса участниками закупки и предоставления разъяснений установлен разделом III Документации.

19. Участник закупки должен отвечать следующим общим требованиям:

1) являться правоспособным (дееспособным) лицом, в отношении которого не принято решение об ограничении его дееспособности (в отношении физических лиц), являться законным образом учрежденным и действующим в соответствии с применимым законодательством лицом (в отношении юридических лиц);

2) обладать в соответствии с применимым законодательством и законодательством Российской Федерации необходимыми разрешениями (лицензиями, свидетельствами об аккредитации, решением об одобрении органов управления и т.д.), быть членом соответствующей саморегулируемой организации (если применимо) для осуществления деятельности, установленной предметом договора, а именно: *не применимо*.

3) не иметь каких-либо ограничений, связанных с уставной деятельностью по осуществлению деятельности, которая предполагается к осуществлению в соответствии с договором;

4) представлен надлежащим образом уполномоченным на это лицом;

5) отсутствие инициированной в отношении участника закупки процедуры ликвидации и отсутствие решения арбитражного суда о признании участника закупки банкротом и об открытии конкурсного производства;

6) отсутствие по состоянию на день подачи соответствующей заявки и далее вплоть до даты заключения соответствующего договора обстоятельств, препятствующих осуществлению деятельности участника закупки, в том числе направленных на приостановление деятельности участника закупки (в частности, применения к участнику закупки мер административного приостановления деятельности);

7) отсутствие сведений об участнике закупки в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;

8) отсутствие сведений об участнике закупки в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 05 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

¹ Компания вправе рассмотреть вторые части и подвести итоги Конкурса раньше установленного Извещением и Конкурсной Документацией срока.

9) отсутствие отнесения участника закупки к лицам, которым запрещено выполнение работ/оказание услуг/поставка товара, являющихся предметом заключаемого по результатам закупки договора, на территории Российской Федерации;

10) отсутствие задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в стране, резидентом которой является участник закупки, а также в Российской Федерации, за последний отчетный период перед подачей заявки, превышающей 25% (двадцать пять процентов) от балансовой стоимости активов. Участник закупки считается соответствующим установленному требованию в случае, если он обжалует задолженность, превышающую 25% (двадцать пять процентов) от балансовой стоимости активов, и решение по такой жалобе не принято на день подачи заявки;

11) отсутствие между участником закупки и Заказчиком конфликта интересов, под которым понимаются случаи, при которых член комиссии по закупкам, координатор закупки состоят в браке с физическими лицами, являющимися выгодоприобретателями, единоличным исполнительным органом хозяйственного общества (директором, генеральным директором, управляющим, президентом и другими), членами коллегиального исполнительного органа хозяйственного общества, руководителем (директором, генеральным директором) учреждения или унитарного предприятия либо иными органами управления юридических лиц (участников закупки), с физическими лицами, в том числе зарегистрированными в качестве индивидуального предпринимателя (участниками закупки) либо являются близкими родственниками (родственниками по прямой восходящей и нисходящей линии (родителями и детьми, дедушкой, бабушкой и внуками), полнородными и неполнородными (имеющими общих отца или мать) братьями и сестрами), усыновителями или усыновленными указанных физических лиц. Под выгодоприобретателями для целей настоящего пункта понимаются физические лица, владеющие напрямую или косвенно (через юридическое лицо или через несколько юридических лиц) более чем 10 % (десятью процентами) голосующих акций хозяйственного общества либо долей, превышающей 10 % (десять процентов) в уставном капитале хозяйственного общества.

Квалификационные требования к участникам закупки Документацией не установлены.

Участник закупки должен соответствовать установленным требованиям на протяжении всей конкурентной процедуры вплоть до заключения с ним договора. Выявление несоответствия участника закупки требованиям, установление недостоверности данных, предоставленных в подтверждение соответствия требованиям, является основанием для отстранения участника закупки от участия в Конкурсе и отказа от заключения с ним договора.

20. Обеспечение конкурсной заявки составляет 5 (пять) процентов от начальной (максимальной) цены договора.

Обеспечение конкурсной заявки предоставляется участником закупки путем внесения денежных средств на счет, открытый на ЭТП.

Обеспечение заявки способом внесения денежных средств на счет, открытый на ЭТП, осуществляется в форме блокирования операций по счету, открытому на ЭТП, в отношении денежных средств в размере обеспечения заявки:

Заказчик вправе удержать обеспечение заявки в случаях, установленных законодательством. Оператор ЭТП в течение 1 (одного) рабочего дня со дня размещения на ЭТП протокола, в котором содержится информация об уклонении или отказе от заключения договора, прекращает осуществленное блокирование операций по счету победителя конкурентной процедуры / участника закупки, заявке которого присвоен второй номер / иного участника закупки, который в соответствии с требованиями Положения и Документации обязан заключить договор, открытому на ЭТП, в отношении денежных средств в размере обеспечения заявки, перечисляет данные денежные средства Заказчику.

21. Размер и способы обеспечения исполнения обязательств по Договору: в соответствии с проектом договора (приложение № 6 к Конкурсной документации).

22. Компания устанавливает приоритет работ, выполняемых, оказываемых российскими лицами, при проведении Конкурса по отношению к работам, выполняемым, оказываемым

иностранными лицами. Приоритет устанавливается с учетом положений Генерального соглашения по тарифам и торговле 1994 года и Договора о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014г.

II. Документооборот

1. При осуществлении конкурентной закупки направление участниками закупки запросов о даче разъяснений положений Извещения и/или Документации, размещение в ЕИС таких разъяснений, подача участниками закупки заявок на участие в конкурентной закупке, окончательных предложений, предоставление комиссии по осуществлению конкурентных закупок доступа к указанным заявкам, сопоставление ценовых предложений, дополнительных ценовых предложений участников конкурентной закупки, формирование проектов протоколов, составляемых в соответствии с Законом о закупках, обеспечиваются оператором ЭТП на электронной площадке.

2. Участнику закупки для участия в конкурентной закупке в электронной форме необходимо получить аккредитацию на электронной площадке в порядке, установленном оператором ЭТП.

3. Обмен между участником закупки, заказчиком, оператором ЭТП, ООО «Автодор-ТП» информацией, связанной с получением аккредитации на электронной площадке, осуществлением конкурентной закупки в электронной форме, осуществляется на электронной площадке в форме электронных документов.

4. Предоставление документов в электронной форме должно соответствовать в том числе следующим условиям:

1) документы и сведения, направляемые в форме электронных документов участником закупки, Заказчиком, либо размещаемые ими на ЭТП в форме электронных документов, должны быть подписаны усиленной квалифицированной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени, соответственно, участника закупки, Заказчика;

2) документы и сведения, направляемые в форме электронных документов оператором ЭТП, должны быть подписаны усиленной квалифицированной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени оператора ЭТП, либо заверены оператором ЭТП с помощью программных средств ЭТП;

3) наличие усиленной квалифицированной электронной подписи лиц, указанных в части 3 настоящего раздела, а также заверение электронных документов оператором ЭТП с помощью программных средств ЭТП означают, что документы и сведения, поданные в форме электронных документов, направлены от имени, соответственно, участника закупки, оператора ЭТП, Заказчика, а также означают подлинность и достоверность таких документов и сведений;

4) при направлении оператором ЭТП Заказчику документов и сведений в форме электронных документов, полученных от имени участника закупки, оператор ЭТП обязан обеспечить конфиденциальность сведений об участнике закупки, направившем такие документы, в порядке, установленном документами, регламентирующими деятельность ЭТП;

5. С момента размещения информации, связанной с проведением конкурентной закупки в электронной форме, в ЕИС и ЭТП такая информация доступна для ознакомления в ЕИС и ЭТП без взимания платы.

6. Документы и сведения, связанные с проведением конкурентной закупки, и полученные или направленные оператором ЭТП в электронной форме, хранятся оператором ЭТП в соответствии с условиями функционирования ЭТП.

III. Порядок предоставления Конкурсной документации, разъяснение положений Конкурсной документации и внесение в нее изменений, отказ от проведения Конкурса

1. Извещение и Документация о проведении Конкурса размещено в ЕИС, Интернет-сайте Заказчика (при наличии) и на сайте ЭТП.

2. Полный комплект Извещения и/или Документации может быть получен бесплатно на сайте ЭТП и в ЕИС, а также на основании заявления любого заинтересованного лица, поданного в форме электронного документа, в течение 2 (двух) рабочих дней со дня получения соответствующего заявления. При этом Извещение и/или Документация предоставляются в форме электронного документа на указанный в запросе электронный адрес заинтересованного лица.

3. Любой участник закупки, получивший аккредитацию на ЭТП, вправе направить посредством ЭТП запрос о разъяснении положений Извещения и/или Документации в сроки, установленные частью 18 раздела I Документации. В течение одного часа с момента поступления указанного запроса оператор ЭТП направляет запрос Компании.

Заказчик, не позднее 3 (трех) рабочих дней от даты получения соответствующего запроса о разъяснении положений Извещения и/или Документации размещает разъяснения положений Извещения и/или Документации в ЕИС, на интернет-сайте Заказчика (при наличии) и ЭТП.

В ЕИС, на интернет-сайте Заказчика (при наличии), а также ЭТП разъяснения положений Извещения и/или Документации размещаются с указанием предмета запроса и предоставленного разъяснения. При этом информация о лице, подавшем соответствующий запрос, не указывается.

Заказчик не предоставляет разъяснения Извещения и/или Документации на запросы, поступившие менее чем за 3 (три) рабочих дня до окончания срока подачи заявок.

4. Компания вправе принять решение о внесении изменений в Извещение и/или Документацию не позднее, чем за 5 (пять) календарных дней до дня окончания срока подачи заявок. При внесении изменений в Извещение и/или Документацию не допускается изменение предмета закупки (предмета договора, заключаемого по результатам закупки).

Изменения, вносимые в Извещение и/или Документацию, размещаются Заказчиком в ЕИС, на интернет-сайте Заказчика (при наличии), а также ЭТП не позднее, чем в течение 3 (трех) дней со дня принятия решения о внесении изменений

В случае внесения изменений в документацию о закупке и/или извещение о закупке срок подачи заявок должен быть продлен таким образом, чтобы период со дня размещения внесенных изменений в ЕИС до даты окончания приема заявок составлял не менее половины срока подачи заявок на участие в такой закупке, установленного Положением.

5. Заказчик вправе принять решение об отказе от проведения закупки (отмене закупки) по одному или более предмету закупки (лоту) в любое время до наступления даты и времени окончания срока подачи заявок на участие в такой процедуре. Решение об отказе от проведения закупки размещается в ЕИС в день принятия такого решения.

6. В течение 1 (одного) рабочего дня со дня размещения на ЭТП решения об отказе от проведения закупки оператор ЭТП прекращает осуществленное блокирование операций по счету участника закупки, открытому на ЭТП, в отношении денежных средств в размере обеспечения заявки.

IV. Подача конкурсных заявок

1. Для участия в Конкурсе участник закупки, получивший аккредитацию на ЭТП, подает заявку с использованием функционала ЭТП в электронном виде.

2. Участие в закупке возможно только при наличии на счете участника закупки, открытом на ЭТП, денежных средств, в отношении которых не осуществлено блокирование операций по счету, в размере не менее, чем размер обеспечения заявки, предусмотренный в извещении о закупке, документации о закупке. Участник закупки должен обеспечить на момент подачи заявки наличие на счете, открытом на ЭТП, денежных средств, в отношении которых не осуществлено блокирование операций по счету, в размере не менее, чем размер обеспечения заявки, указанный в извещении о закупке, документации о закупке

3. Заявка на участие в Конкурсе состоит из двух частей и ценового предложения.

4. Первая часть заявки на участие в Конкурсе, составленная по форме, установленной приложением № 2 к Документации, должна содержать предложение участника об условиях исполнения договора, соответствующее всем условиям исполнения договора, изложенным в

Технической части (приложение № 1 к Конкурсной документации), в том числе описание поставляемого товара/выполняемой работы/оказываемой услуги, которые являются предметом закупки, оформленное в соответствии с требованиями приложения № 5 к Конкурсной документации, а также иные сведения, документы, копии документов, предусмотренные документацией о закупке и/или законодательными и нормативными актами Российской Федерации и/или Положением в применимой части, в случае, если такие сведения, документы, копии документов указаны в приложении № 2 к Конкурсной документации. Не допускается указание в первой части заявки на участие в Конкурсе сведений о ценовом предложении участника закупки, сведений об участнике закупки и о его соответствии общим и/или квалификационным требованиям, установленным в документации о закупке.

5. Вторая часть заявки, составленная по форме, установленной приложением № 3 к Документации, должна содержать сведения о данном участнике закупки, информацию о его соответствии общим и/или квалификационным требованиям, в том числе:

1) фирменное наименование (наименование), сведения об организационно-правовой форме, о месте нахождения, почтовый адрес (для юридического лица), фамилию, имя, отчество, паспортные данные, сведения о месте жительства (для физического лица), номер контактного телефона, идентификационный номер налогоплательщика, банковские реквизиты;

2) обращение участника закупки к Заказчику, в котором участник закупки:

а) выражает свое полное, безусловное и безоговорочное согласие на участие в закупке в соответствии с правилами, процедурами и требованиями, установленными Документацией и Положением;

б) выражает свое безусловное и безотзывное согласие заключить договор с Заказчиком на условиях, указанных в Документации и заявке;

в) выражает свое безусловное и безотзывное согласие на поставку товаров, выполнение работ, оказание услуг, соответствующих требованиям документации о закупках, на условиях, предусмотренных документацией о закупке и заявкой;

г) заявляет о том, что в его отношении отсутствуют какие-либо законодательные или уставные ограничения, препятствующие ему участвовать в закупке и/или заключить договор и о том, что он выполнил все действия и получил все решения, согласия, одобрения, разрешения, лицензии, свидетельства о допуске, допуски и т.п., которые могли бы потребоваться для его участия в закупке и/или заключения и исполнения договора;

д) заявляет о том, что соответствует установленным в Документации общим требованиям и квалификационным требованиям (в случае установления таких требований), а также обязуется поддерживать такое состояние соответствия в течение всего времени проведения закупки вплоть до заключения с ним договора и его последующего исполнения;

е) заявляет о том, что принимает на себя обязательство обеспечивать выполнение всех условий допуска к закупке, включая обязательство воздерживаться от любых проявлений недобросовестной конкуренции, о том, что он предоставляет обеспечение заявки в установленном порядке и полностью, безоговорочно согласен с правилами возврата и удержания такого обеспечения заявки;

3) сведения, документы, подтверждающие соответствие участника закупки общим требованиям, согласно перечню, устанавливаемому в приложении № 3 к Документации о закупке;

4) сведения, документы, подтверждающие соответствие участника закупки квалификационным требованиям (в случае установления таких требований), согласно перечню, устанавливаемому в приложении № 3 к Документации о закупке;

5) в случае привлечения стратегического партнера документы и сведения, указанные в Приложении № 12 к Документации;

6) в случае если на стороне участника закупки выступает несколько лиц (коллективный участник закупки) документы и сведения, указанные в Приложении № 14 к Документации;

7) документы, подтверждающие предоставление обеспечения заявки, за исключением случаев, когда такое обеспечение предоставляется путем блокирования операций по счету, открытому на ЭТП в отношении денежных средств, в размере обеспечения заявки, или путем

внесение денежных средств на специальный счет, открытый участнику закупки в банке, включенном в перечень, определённый Правительством Российской Федерации;

8) сведения, документы, служащие для оценки по критериям закупки, в соответствии с установленным в разделе VII Документации о закупке перечнем;

6. Ценовое предложение должно содержать предложение о цене договора с учетом налогов, сборов и других обязательных платежей.

7. Требования к содержанию, составу и порядку подачи заявки также содержатся в приложениях к Документации.

8. Подача заявки является поручением о блокировании операций по счету, открытому на ЭТП, подавшего такую заявку участника закупки, в отношении денежных средств в размере обеспечения заявки, а также согласием такого участника закупки на списание денежных средств, находящихся на его счете, открытом на ЭТП, в качестве платы за участие в закупке в случаях, предусмотренных регламентирующими деятельность ЭТП документами, и на удержание Заказчиком указанных денежных средств, в случаях, предусмотренных Положением и Документацией.

9. В течение одного часа с момента получения заявки оператор ЭТП обязан осуществить блокирование операций по счету, открытому на ЭТП, в отношении денежных средств в размере обеспечения заявки.

10. Участник закупки вправе подать заявку в любой момент с момента размещения на ЭТП Извещения и Документации до даты и времени окончания срока подачи заявок, указанных в Извещении и Документации.

11. Участник закупки, подавший заявку, вправе отозвать, а также внести изменения в заявку в любое время до дня окончания срока подачи заявок, направив соответствующее уведомление оператору ЭТП. Заявка на участие в закупке является измененной или отозванной, если изменение осуществлено или уведомление об отзыве заявки получено Заказчиком до истечения срока подачи заявок на участие в Конкурсе. Заявка, изменение заявки, отзыв заявки, представленные Заказчику по истечении срока представления заявок, не считаются представленными.

Оператор ЭТП в течение 1 (одного) рабочего дня со дня отзыва заявки участником закупки прекращает осуществленное блокирование операций по счету такого участника закупки, открытому на ЭТП, в отношении денежных средств в размере обеспечения заявки.

12. Прием заявок прекращается в день и время, установленные в Извещении и Документации.

13. В течение одного часа с момента получения заявки оператор ЭТП обязан присвоить ей порядковый номер и подтвердить в форме электронного документа, направляемого участнику закупки, подавшему заявку, ее получение с указанием присвоенного ей порядкового номера.

14. По результатам этапа подачи заявок на участие в закупке протокол не составляется.

V. Рассмотрение первых частей конкурсных заявок

1. Оператор ЭТП направляет Заказчику первые части заявок на участие в Конкурсе не позднее дня, следующего за днем окончания срока подачи заявок на участие в Конкурсе, установленного в Извещении об осуществлении Конкурса, Конкурсной документации.

2. Конкурсная комиссия рассматривает первые части заявок на соответствие требованиям, установленным в Конкурсной документации.

3. Конкурсная комиссия не допускает участника закупки к участию в Конкурсе по следующим основаниям:

а) документы, сведения и материалы, предусмотренные закупочной документацией, не представлены, и/или предоставлены в неполном объеме, и/или нечитаемы, и/или оформлены не в соответствии с требованиями документации о закупке, и/или составлены в нарушение требований применимого законодательства;

б) не представлены обосновывающие положения заявки участника закупки документы и/или копии документов и материалы (если такое требование установлено Документацией);

в) установлены либо недостоверность представленных сведений/ материалов/ документов/ копий документов, либо находятся существенные ошибки² в каких-либо из представленных в соответствии с требованиями документации о закупке сведений/материалов/документов/копий документов, в том числе недостоверны расчеты, содержащиеся в приложенных пояснительных материалах (сметы, бюджеты, и другие), либо такие расчеты являются неверными и содержат ошибочные данные, и/или допущения, сделанные участником закупки в расчетах, применены без необходимых обоснований, что позволяет сделать вывод о невозможности достижения результатов исполнения договора/инвестиционного проекта, в случае применения таких допущений;

г) установлено несоответствие функциональных характеристик (потребительских свойств), качественных, количественных характеристик товаров, качественных, количественных характеристик работ, Работ и иных предложений об условиях исполнения договора, содержащихся в заявке участника закупки, требованиям закупочной документации и/или несоответствие положений закупочной заявки требованиям инструкции по заполнению формы закупочной заявки, содержащейся в закупочной документации;

д) предоставлены в первой части заявки сведения/ документы/ материалы/ копии документов, содержащие сведения об участнике закупки и/или ценовое предложение участника закупки.

4. На основании результатов рассмотрения первых частей всех поданных конкурсных заявок Конкурсная комиссия принимает решение:

1) о соответствии первой части заявки соответствующего участника закупки требованиям документации о закупке, а также соблюдении иных условий допуска к закупке, и, как следствие, – о допуске к участию в закупке такого участника закупки и о признании такого участника закупки участником конкурентной процедуры;

2) о несоответствии первой части заявки соответствующего участника закупки требованиям документации о закупке и/или о несоблюдении каких-либо иных условий допуска к закупке, и, как следствие, – об отказе в допуске такого участника закупки к участию в закупке;

3) о признании закупки несостоявшейся в связи с тем, что ни одной заявки не подано или ни одна из представленных первых частей заявок не соответствует требованиям, установленным документацией о закупке;

4) о признании закупки несостоявшейся, в случае если только один участник закупки признан участником конкурентной процедуры или подана только одна заявка.

5. В соответствии с принятым решением составляется протокол рассмотрения первых частей конкурсных заявок, который должен содержать следующие сведения:

1) дата подписания протокола;

2) сведения об объеме, начальной (максимальной) цене закупаемых товаров, работ, услуг, сроке исполнения договора;

3) количество поданных на участие в Конкурсе заявок, а также дата и время регистрации каждой такой заявки;

4) результаты рассмотрения первых частей заявок на участие в Конкурсе с указанием в том числе:

– количества заявок на участие в закупке, которые отклонены;

– оснований отклонения каждой заявки на участие в Конкурсе с указанием положений документации, которым не соответствует такая заявка;

5) причины, по которым Закупка признана несостоявшейся, в случае ее признания таковой;

6) иные сведения в случае, если Комиссией по закупкам принято решение о необходимости их указания в протоколе.

² Существенными ошибками для целей Документации признаются ошибки, которые исключают возможность использования документа в соответствии с его целями.

Завершение формирования протокола осуществляется не позднее 3 (трех) рабочих дней от даты проведения соответствующего заседания Комиссии по закупкам. Протокол подписывается всеми присутствовавшими на заседании членами Комиссии по закупкам и секретарем Комиссии по закупкам.

6. Протокол рассмотрения первых частей заявок размещается Заказчиком в ЕИС (в порядке, установленном вторым абзацем настоящей части), ЭТП и на интернет-сайте Заказчика (при наличии) не позднее чем через 3 (три) дня со дня его подписания.

По итогам рассмотрения первых частей заявок на участие в Конкурсе Заказчик направляет оператору ЭТП протокол, указанный в части 5 настоящего раздела. В течение часа с момента получения указанного протокола оператор ЭТП размещает его в ЕИС.

7. Любой участник закупки, подавший заявку, после размещения протокола рассмотрения первых частей заявок вправе направить Заказчику, в письменной форме или в форме электронного документа, запрос о разъяснении результатов рассмотрения первых частей заявок. В течение 3 (трех) рабочих дней со дня поступления указанного запроса Заказчик обязан направить участнику закупки, в письменной форме или в форме электронного документа, разъяснения результатов рассмотрения первых частей заявок.

8. Оператор ЭТП в течение 1 (одного) рабочего дня со дня размещения на ЭТП соответствующего протокола, в котором содержится информация об отказе участнику закупки в допуске к участию в закупке / о том, что единственный участник закупки или его заявка не соответствуют требованиям и условиям, предусмотренным документацией о закупке, прекращает осуществленное блокирование операций по счету такого участника закупки, открытому на ЭТП, в отношении денежных средств в размере обеспечения заявки.

VI. Подача дополнительных ценовых предложений

1. Подача дополнительных ценовых предложений проводится на электронной площадке в день и время, указанные в Извещении и Документации.

2. Оператор ЭТП информирует участников конкурса о наименьшем ценовом предложении из всех ценовых предложений, поданных участниками такой закупки не менее чем за 3 (три) календарных дня до даты окончания срока подачи дополнительных предложений.

3. Участник закупки подает одно дополнительное ценовое предложение, которое должно быть ниже ценового предложения, ранее поданного им одновременно с заявкой либо одновременно с окончательным предложением (если применимо);

4. Если участник закупки не меняет свое ценовое предложение, он вправе не подавать дополнительное ценовое предложение. При этом учитывается ранее поданное им ценовое предложение.

5. Сопоставление ценовых предложений осуществляется с использованием программно-аппаратных средств электронной площадки.

VII. Рассмотрение вторых частей, оценка конкурсных заявок и подведение итогов Конкурса

1. Оператор ЭТП направляет Заказчику вторые части Заявок на участие в Конкурсе после проведения этапа сопоставления дополнительных ценовых предложений.

Вместе со вторыми частями заявок оператор ЭТП направляет Заказчику результаты осуществленного оператором ЭТП сопоставления ценовых предложений, дополнительных ценовых предложений, а также информацию о ценовых предложениях, дополнительных ценовых предложениях каждого участника закупки.

2. В срок, установленный в разделе I Документации, но не более 30 (тридцати) календарных дней со дня получения от оператора ЭТП вторых частей заявок Комиссия по закупкам рассматривает вторые части заявок на соответствие требованиям, установленным в Документации, в том числе проверяет соответствие участника закупки, всех лиц, выступающих на стороне участника закупки (если применимо), его стратегического партнера (если применимо)

установленным в документации о закупках общим требованиям и квалификационным требованиям (в случае их установления), соблюдение иных условий участия в закупке, а также проводит оценку по критериям. При рассмотрении вторых частей заявок Комиссия вправе проверять достоверность сведений и документов, содержащихся в поданных заявках.

3. Комиссия отклоняет участника закупок по следующим основаниям:

1) участник закупки не соответствует общим требованиям и/или участник закупки не соответствует квалификационным требованиям, а также если вышеуказанные лица в ходе проведения конкурентной процедуры перестали отвечать таким требованиям³.

2) заявка не соответствует требованиям, установленным документацией о закупке, за исключением случаев несоответствия требованиям документации о закупке документов и/или копий документов, служащих для расчета по критериям, а также документов и/или копий документов, сведений и материалов, служащих подтверждением соответствия участника закупки квалификационным требованиям, в следующих случаях⁴:

а) заявка подписана неуполномоченным лицом;

б) какие-либо документы и материалы, представленные в заявке, подписаны и/или заверены неуполномоченными на то лицами;

в) документы и/или копии документов, сведения и/или материалы, предусмотренные закупочной документацией, не представлены, и/или предоставлены в неполном объеме, и/или оформлены не в соответствии с требованиями документации о закупке, и/или нечитаемы, и/или представлены в недействующих редакциях, и/или составлены в нарушение требований применимого законодательства;

г) не представлены или признаны необоснованными обосновывающие положения заявки участника закупки документы и/или копии документов и материалы;

д) установлена недостоверность представленных документов/сведений/материалов;

3) установлена недостоверность представленных документов, и/или копий документов, и/или сведений, и/или материалов, служащих для расчета критериев и/или служащих подтверждением соответствия участника закупки квалификационным требованиям.

4) вторая часть заявки содержит ценовое предложение участника закупки.

5) невыполнение участником закупки требований об обеспечении его заявки, в частности, непредставление обеспечения заявки в виде, предусмотренном документацией о закупке.

4. На основании результатов рассмотрения вторых частей конкурсных заявок Конкурсная комиссия принимает решение:

1) о соответствии второй части заявки соответствующего участника закупки требованиям документации о закупке, о соответствии такого участника закупки, всех лиц, выступающих на стороне участника закупки (если применимо) установленным в Конкурсной документации общим требованиям и квалификационным требованиям, а также соблюдении иных условий участия в закупке и о допуске к оценке по критериям вторых частей заявки такого участника закупки;

2) о несоответствии второй части заявки соответствующего участника закупки требованиям документации о закупке, о несоответствии такого участника закупки, всех или каких-либо лиц, выступающих на стороне участника закупки (если применимо) установленным в документации о закупке общим требованиям и/или квалификационным требованиям, и/или о несоблюдении каких-либо иных условий участия в закупке и о недопуске к оценке по критериям вторых частей заявки такого участника закупки и об отстранении от участия в конкурентной процедуре;

3) о признании закупки несостоявшейся в связи с тем, что ни одна из представленных вторых частей заявок не соответствует требованиям, установленным документацией о закупке, в том числе в случае если ни один из участников закупки не соответствует таким требованиям;

³Указанное основание распространяется как на участника закупки, так и на стратегического партнера

⁴ Документы, служащие для расчета по критериям и/или документы (копии документов), сведения и материалы, служащие подтверждением соответствия участника закупки квалификационным требованиям, в указанных в п.2 настоящей части случаях не учитываются в расчете по критериям и/или в оценке соответствия квалификационным требованиям.

4) о признании закупки несостоявшейся в связи с тем, что только одна из представленных вторых частей заявок соответствует требованиям, установленным документацией о закупке, в том числе в случае если только один из участников закупки соответствует таким требованиям.

5. Оценка заявок проводится только допущенных к участию в Конкурсе участников закупки, вторые части заявок которых соответствуют требованиям документации о закупке, а также соблюдены иные условия участия в закупке, и заявка участника закупки допущена к оценке по критериям.

6. Оценка заявок не проводится в случае признания конкурса несостоявшимся.

7. Оценка и сопоставление конкурсных заявок осуществляются Конкурсной комиссией в целях выявления лучших условий исполнения договора в соответствии с критериями и порядком оценки конкурсных заявок, которые установлены настоящим разделом Конкурсной документации

Участник закупки вправе привлекать стратегического партнера для целей участия в конкурентных процедурах: использования конкурсной комиссией сведений об опыте выполнения работ/оказания услуг/поставки товаров и/или сведений о специалистах и/или оборудовании и/или иных сведений о стратегическом партнере при оценке конкурсного предложения такого участника закупки в соответствии с установленными в конкурсной документации критериями конкурса.

Стратегическим партнером может быть лицо, с которым участник закупки заключил предусмотренное Приложением № 12 к Конкурсной документации предварительное соглашение о выполнении части работ/оказании части услуг/поставки товаров⁵.

8. Критерии и порядок оценки конкурсных заявок:

8.1. При проведении Конкурса Конкурсная комиссия оценивает и сопоставляет заявки участников конкурса по следующим критериям оценки конкурсных заявок:

1) Цена договора;

2) Квалификация участника конкурса;

Совокупная значимость таких критериев составляет 100 (сто) процентов.

8.2. Значимость критерия «Цена договора» составляет 30 (тридцать) процентов.

8.3. Значимость критерия «Квалификация участника конкурса» составляет 70 (семьдесят) процентов.

8.4. Конкурсная Комиссия при оценке и сопоставлении заявок на участие в Конкурсе в соответствии с критерием «Квалификация участника конкурса» вправе оценивать заявки на участие в конкурсе по следующим подкритериям:

Таблица №1 раздела VII Конкурсной документации

№ п/п	Подкритерии оценки Критерия	Значимость подкритериев и	Документы и сведения, служащие для расчета подкритериев ⁶
-------	-----------------------------	---------------------------	--

⁵ В случае привлечения участником закупки стратегического партнера к выполнению части работ/оказанию части услуг/поставки товаров, для использования Конкурсной комиссией сведений об опыте выполнения работ/оказанию услуг/поставки товаров и/или сведений о специалистах и/или оборудовании и/или иных сведений о стратегическом партнере при оценке конкурсного предложения такого участника закупки в соответствии с установленными в Конкурсной документации критериями конкурса прикладываются документы и информация в соответствии с приложением №12 к Конкурсной документации.

В случае предоставления для оценки и сопоставления конкурсной заявки документов, содержащих противоречивую информацию, нечитаемых, содержащих неоговоренные исправления, подчистки такие документы не учитываются.

⁶ В качестве копий документов, подтверждающих наличие у участника закупки опыта выполнения работ, должны представляться копии договоров в комплекте с копиями актов о приемке выполненных работ и/или услуг. По пп. 1 п. 1, 2 таблицы №1 раздела VII Конкурсной документации возможно представление участником закупки только копий страниц договоров, содержащих номера и даты заключения договоров, наименования Заказчиков и подрядчиков (исполнителей), предметы договоров, а также виды выполняемых работ, оказываемых услуг, цены (стоимости) договоров, реквизиты Заказчиков и подрядчиков (исполнителей), подписи Заказчиков и подрядчиков (исполнителей) (т.е. последняя страница договора); в случае, если в договоры вносились изменения (дополнения), необходимо представлять копии дополнительных соглашений, в которых содержатся данные изменения (дополнения).

В случае если предметом договора, предоставляемого участником закупки для расчета подкритерия, является комплекс работ и/или услуг, частью которого являются работы и/или услуги, опыт выполнения/оказания которых оценивается подкритерием, указанным в соответствующем пункте таблицы и содержащим ссылку на настоящее примечание, участник закупки обязан предоставить разбивку по стоимости работ и/или услуг по договору в виде приложения к договору и/или отдельным документом, который подписали стороны по такому договору. В случае непредоставления разбивки по стоимости работ и/или услуг, являющихся предметом оценки, договор не будет принят к расчету по подкритерию.

	«Квалификация Участника Конкурса»	порядок начисления баллов	
1.	Наличие у Участника Конкурса опыта (в стоимостном выражении) ⁷ на оказания услуг по организации и/или сопровождению службы регистрации запросов ⁸ (независимо от статуса подрядчика при исполнении договоров (независимо от статуса исполнителя при исполнении договоров (исполнитель или соисполнитель)) за последние 5 (пять) лет, предшествующие дате окончания срока подачи конкурсных заявок	Максимальное число баллов по подкритерию равно 30 , порядок расчета баллов Заявки на участие в Конкурсе по данному подкритерию осуществляется по формуле, указанной в п. 8.5 раздела VII Конкурсной документации	1.Копии договоров на выполнение работ и/или оказание услуг. 2.Копии актов о приемке выполненных работ и/или оказанных услуг. 3. Вместо копий документов, указанных в пункте 2 возможно представление копий иных документов, оформленных в соответствии с Федеральным законом от 06.12.2011 N 402-ФЗ «О бухгалтерском учете», подтверждающих стоимость выполненных работ и факты приемки работ Заказчиками. 4. Для иностранных лиц – вместо копий документов, указанных в пункте 2, 3 возможно представление иных документов (копии документов), подтверждающих стоимость оказанных услуг и факты приемки услуг Заказчиком. 5. Анкета участника закупки, заполненная по форме таблицы №1 Приложения № 4 к Конкурсной документации.
2.	Наличие у Участника Конкурса опыта в количественном выражении (количество договоров) на оказание услуг по организации и/или сопровождению службы регистрации запросов ⁸ (независимо от статуса исполнителя при исполнении договоров (исполнитель или соисполнитель)) за последние 5 (пять) лет, предшествующие дате окончания срока подачи конкурсных заявок	Максимальное число баллов по подкритерию равно 30 , порядок расчета баллов Заявки на участие в Конкурсе по данному подкритерию осуществляется по формуле, указанной в п. 8.6 раздела VII Конкурсной документации	1.Копии договоров на выполнение работ и/или оказание услуг. 2.Копии актов о приемке выполненных работ и/или оказанных услуг. 3. Вместо копий документов, указанных в пункте 2 возможно представление копий иных документов, оформленных в соответствии с Федеральным законом от 06.12.2011 N 402-ФЗ «О бухгалтерском учете», подтверждающих стоимость выполненных работ и факты приемки работ Заказчиками. 4. Для иностранных лиц – вместо копий документов, указанных в пункте 2, 3 возможно представление иных документов (копии документов), подтверждающих стоимость оказанных услуг и факты

В случае если срок окончания выполнения работ по договорам, предоставленным для подтверждения опыта, не наступил и работы в полном объеме не выполнены, опыт выполнения работ по таким частично исполненным договорам учитывается при оценке конкурсной заявки участника закупки в случае предоставления документов, установленных в п. 1,2 таблицы №1 раздела VII Конкурсной документации.

Допускается представление договоров, заключенных ранее, чем за 5 (пять) лет до даты окончания срока подачи конкурсных заявок, при этом оценивается только стоимость работ/услуг, выполненных/оказанных по таким договорам в пределах 5 (пяти) лет до даты окончания срока подачи конкурсных заявок. Для оценки таких работ необходимо представить документы, установленные в п. 1,2 таблицы №1 раздела VII Конкурсной документации, подтверждающие стоимость работ, выполненных за последние 5 (пять) лет.

⁷ Если стоимость соответствующих работ определена в иностранной валюте, то конвертация в российские рубли осуществляется по официально установленному Центральным Банком России курсу такой иностранной валюты к российскому рублю на дату размещения в сети Интернет извещения о проведении Конкурса.

⁸ Под опытом оказания услуг по организации и сопровождению службы регистрации запросов понимаются услуги, как в совокупности, так и раздельно, перечисленные в пунктах 1.1 – 1.9 Приложения №1 к Договору (Приложению №6 к Конкурсной документации).

			приемки услуг Заказчиком. 5. Анкета участника закупки, заполненная по форме таблицы №1 Приложения № 4 к Конкурсной документации.
3.	Наличие у участника конкурса деловой репутации	Максимальное число баллов по подкритерию равно 40 , порядок начисления баллов указан в таблице №2 раздела VII Конкурсной документации	1. Копии рекомендательных писем (положительных отзывов) по договорам на оказание услуг по организации и/или сопровождению службы регистрации запросов (независимо от статуса исполнителя при исполнении договоров (исполнитель или соисполнитель)) за последние 5 (пять) лет, предшествующие дате окончания срока подачи конкурсных заявок. 2. Анкета участника закупки, заполненная по форме таблицы №2 Приложения № 4 к Конкурсной документации

8.5. Значение баллов подкритериев «Наличие у участника конкурса опыта (в стоимостном выражении) на оказания услуг по организации и/или сопровождению службы регистрации запросов (независимо от статуса подрядчика при исполнении договоров (независимо от статуса исполнителя при исполнении договоров (исполнитель или соисполнитель)) за последние 5 (пять) лет, предшествующие дате окончания срока подачи конкурсных заявок» рассчитывается путем умножения весового значения данного подкритерия на отношение предложения i-го участника закупки к наибольшему из значений, содержащихся во всех конкурсных заявках, по следующей формуле расчета баллов:

$$\text{ОПЫТ}_i = K3 * 100 * (K_i / K_{\max})$$

где:

ОПЫТ_i - значение балла, начисляемого i-му участнику конкурса подкритерия критерия «Квалификация участника конкурса»;

$K3$ – коэффициент значимости показателя, равный значимости в процентах по подкритерию критерия «Квалификация участника конкурса» деленной на 100 (сто);

K_i – опыт, подтвержденный представленными документами и сведениями, участника конкурса, заявка которого оценивается;

$K_{\max}$ – максимальный опыт, представленный участником конкурса, по сравнению с другими участниками конкурса.

8.6. Значение баллов подкритериев «Наличие у участника конкурса опыта в количественном выражении (количество договоров) на оказание услуг по организации и/или сопровождению службы регистрации запросов (независимо от статуса исполнителя при исполнении договоров (исполнитель или соисполнитель)) за последние 5 (пять) лет, предшествующие дате окончания срока подачи конкурсных заявок» рассчитывается путем умножения весового значения данного подкритерия на отношение предложения i-го участника закупки к наибольшему из значений, содержащихся во всех конкурсных заявках, по следующей формуле расчета баллов:

$$\text{ОПЫТ}_i = K3 * 100 * (K_i / K_{\max})$$

где:

ОПЫТ_i - значение балла, начисляемого i-му участнику конкурса подкритерия критерия «Квалификация участника конкурса»;

$K3$ – коэффициент значимости показателя, равный значимости в процентах по подкритерию критерия «Квалификация участника конкурса» деленной на 100 (сто);

K_i – опыт, подтвержденный представленными документами и сведениями, участника конкурса, заявка которого оценивается;

$C_{\max}$ – максимальный опыт, представленный участником конкурса, по сравнению с другими участниками конкурса.

Таблица №2 раздела VII Конкурсной документации

Наличие у участника конкурса деловой репутации	Значимость (максимальное количество баллов по показателю) (далее - Z_1)
Отсутствие рекомендательных писем и/или положительных отзывов по договорам на оказание услуг по организации и/или сопровождению службы регистрации запросов (независимо от статуса исполнителя при исполнении договоров (исполнитель или соисполнитель)) за последние 5 (пять) лет, предшествующие дате окончания срока подачи конкурсных заявок	0
Наличие рекомендательных писем и/или положительных отзывов по договорам на оказание услуг по организации и/или сопровождению службы регистрации запросов (независимо от статуса исполнителя при исполнении договоров (исполнитель или соисполнитель)) за последние 5 (пять) лет, предшествующие дате окончания срока подачи конкурсных заявок	$Z_1 = 40^9$

8.7. Для получения оценки конкурсной заявки по показателю «Наличие рекомендательных писем, и/или положительных отзывов» подкритерия «Наличие у участника конкурса деловой репутации» осуществляется расчет такой оценки по формуле:

$$РП_i = (C_i / C_{\max}) * 100 * K_3,$$

где:

$РП_i$ - значение балла, начисляемого i -му участнику конкурса по показателю подкритерия «Наличие у участника конкурса деловой репутации».

K_3 – коэффициент значимости показателя, рассчитываемый по формуле: $Z_1/100$;

C_i – количество рекомендательных писем и/или положительных отзывов, подтвержденное представленными документами и сведениями, участника конкурса, заявка которого оценивается;

$C_{\max}$ – максимальное количество рекомендательных писем и/или положительных отзывов, представленное участником конкурса, по сравнению с другими участниками конкурса.

8.8. Для получения итоговой оценки заявки на участие в Конкурсе по критерию «Квалификация участника конкурса» осуществляется расчет такой оценки путем сложения баллов каждого из подкритериев и умножения суммы баллов на коэффициент значимости, равный значимости в процентах критерия «Квалификация участника конкурса» деленной на 100 (сто).

8.9. Для получения итоговой оценки конкурсной заявки по критерию «Цена договора» осуществляется расчет такой оценки (сопоставление цен) по формуле:

$$Ra_i = \frac{A_{\max} - A_i}{A_{\max}} \times 100 \times K_i,$$

где:

Ra_i - итоговая оценка конкурсной заявки по критерию «Цена договора»;

$A_{\max}$ - начальная (максимальная) цена договора, установленная в Конкурсной документации;

A_i - предложение i -го участника конкурса по цене договора;

K_i - коэффициент значимости, равный значимости в процентах критерия «Цена договора», деленной на 100 (сто).

Количество баллов, начисляемых конкурсной заявке по критерию «Цена договора» равно полученному в результате расчета по вышеуказанной формуле численному значению.

⁹ Значение баллов рассчитывается по формуле, установленной в пункте 8.7. раздела VII Конкурсной документации

При этом оценка и сопоставление заявок на участие в конкурсе, которые содержат предложения о выполнении Работ российскими лицами, по критерию «Цена договора» производится по предложенной в указанных заявках цене договора, сниженной на 15 процентов, при этом договор заключается по цене договора, предложенной участником в заявке на участие в закупке.

Приоритет не предоставляется в случаях, если:

а) закупка признана несостоявшейся, и договор заключается с единственным участником закупки/конкурса;

б) в конкурсных заявках участников конкурса не содержится предложений о выполнении Работ российскими лицами;

в) в конкурсных заявках участников конкурса не содержится предложений о выполнении Работ иностранными лицами;

г) в конкурсной заявке, представленной участником конкурса, содержится предложение о выполнении Работ российскими и иностранными лицами, при этом стоимость Работ, выполняемых российскими лицами, составляет менее 50 процентов стоимости всех предложенных таким участником Работ;

Для целей установления соотношения цены выполнения Работ российскими и иностранными лицами в случаях, предусмотренных подпунктом г) настоящего пункта, цена единицы Работы определяется как произведение начальной (максимальной) цены единицы Работ, указанной в Конкурсной документации, на коэффициент изменения начальной (максимальной) цены договора по результатам проведения конкурса, определяемый как результат деления цены договора, по которой заключается договор, на начальную (максимальную) цену договора.

Отнесение участника конкурса к российским или иностранным лицам осуществляется на основании документов участника конкурса, содержащих информацию о месте его регистрации (для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей), на основании документов, удостоверяющих личность (для физических лиц).

8.10. В случае предложения участником закупки демпинговой цены, заявка, содержащая предложение с демпинговой ценой, получает меньшее количество баллов по ценовому критерию.

Для получения итоговой оценки конкурсной заявки, содержащей предложение с демпинговой ценой, по критерию «Цена договора» осуществляется расчет такой оценки (сопоставление цен) по формуле:

$$\text{Радц} = \text{Ra}_i \times 0,5$$

где:

Ra_i - оценка конкурсной заявки по критерию «Цена договора», рассчитанная по формуле, установленной частью 8.9. настоящего раздела, с учётом предоставления приоритета в соответствии с частью 8.9. настоящего раздела;

0,5 – коэффициент, применяемый при расчете оценки конкурсной заявки, содержащей предложение с демпинговой ценой,

Радц - итоговая оценка конкурсной заявки, содержащей предложение с демпинговой ценой, по критерию «Цена договора»;

Количество баллов, начисляемых конкурсной заявке, содержащей предложение с демпинговой ценой, по критерию «Цена договора» равно численному значению, полученному в результате расчета по формуле, установленной в настоящей части.

Уровень снижения начальной (максимальной) цены договора, превышение которого признается демпинговой ценой, устанавливается в Приложении № 13 к Документации.

8.11. Для получения итоговой оценки конкурсной заявки осуществляется расчет такой оценки путем сложения всех итоговых оценок конкурсной заявки по всем критериям.

9. На основании результатов оценки заявок на участие в такой закупке Комиссия присваивает каждой такой заявке порядковый номер в порядке уменьшения степени выгоды содержащихся в них условий исполнения договора.

Заявке на участие в закупке, в которой содержатся лучшие условия исполнения договора, присваивается первый номер. В случае, если в нескольких заявках на участие в закупке содержатся одинаковые условия исполнения договора, меньший порядковый номер присваивается заявке на участие в закупке, которая поступила ранее других заявок на участие в закупке, содержащих такие же условия.

Победителем Конкурса признается участник конкурентной закупки, заявка на участие в конкурентной закупке которого соответствует требованиям, установленным Документацией о конкурентной закупке, и заявка которого по результатам сопоставления заявок на основании указанных в документации о такой закупке критериев оценки содержит лучшие условия исполнения договора

10. В соответствии с принятым решением, по результатам проведения рассмотрения и оценки вторых частей заявок оформляется итоговый протокол, который должен содержать следующие сведения:

- 1) дата подписания протокола;
- 2) количество поданных на участие в Конкурсе заявок, а также дата и время регистрации каждой такой заявки;
- 3) результаты рассмотрения вторых частей заявок на участие в Конкурсе с указанием в том числе:
 - количества заявок на участие в закупке, которые отклонены;
 - оснований отклонения каждой заявки на участие в Конкурсе с указанием положений документации, которым не соответствует такая заявка;
- 4) порядковые номера заявок на участие в закупке, окончательных предложений участников закупки в порядке уменьшения степени выгоды содержащихся в них условий исполнения договора, включая информацию о ценовых предложениях и (или) дополнительных ценовых предложениях (если применимо) участников закупки;
- 5) результаты оценки заявок на участие в закупке, окончательных предложений (если документацией о закупке на последнем этапе ее проведения предусмотрена оценка заявок, окончательных предложений) с указанием решения комиссии по осуществлению закупок о присвоении каждой такой заявке, каждому окончательному предложению значения по каждому из предусмотренных критериев оценки таких заявок;
- 6) причины, по которым закупка признана несостоявшейся, в случае признания ее таковой;
- 7) иные сведения в случае, если Комиссией по закупкам принято решение о необходимости их указания в протоколе.

Завершение формирования протокола осуществляется не позднее 3 (трех) рабочих дней от даты проведения соответствующего заседания Комиссии по закупкам. Протокол подписывается всеми присутствовавшими на заседании членами Комиссии по закупкам и секретарем Комиссии по закупкам.

11. Итоговый протокол размещается Заказчиком в ЕИС (в порядке, установленном вторым абзацем настоящей части), ЭТП и на интернет-сайте Заказчика (при наличии) не позднее чем через 3 (три) дня со дня его подписания.

По результатам подведения итогов Заказчик направляет оператору ЭТП протокол, указанный в части 10 настоящего раздела. В течение часа с момента получения указанного протокола оператор ЭТП размещает его в ЕИС.

12. Любой участник закупки, подавший заявку, после размещения итогового протокола вправе направить Заказчику, в письменной форме или в форме электронного документа, запрос о разъяснении итогов Конкурса. В течение 3 (трех) рабочих дней со дня поступления указанного запроса Заказчик обязан направить участнику закупки, в письменной форме или в форме электронного документа, разъяснения результатов подведения итогов.

13. Оператор ЭТП в течение 1 (одного) рабочего дня со дня размещения на ЭТП соответствующего протокола, в котором указан победитель конкурентной процедуры, прекращает осуществленное блокирование операций по счету участника конкурентной процедуры, не

ставшего победителем конкурентной процедуры / участником закупки, заявке которого присвоен второй номер, открытому на ЭТП, в отношении денежных средств в размере обеспечения заявки.

VIII. Заключение Договора по результатам проведения Конкурса

1. Договор по результатам Конкурса заключается с использованием программно-аппаратных средств ЭТП.

2. Договор заключается на условиях, предусмотренных приложением № 6 к Документации, по цене и на условиях, предложенных в заявке победителя Конкурса или в заявке участника закупки, с которым заключается договор в случае уклонения победителя Конкурса от заключения договора.

3. В течение 2 (двух) рабочих дней со дня размещения в ЕИС (если применимо), на интернет-сайте Заказчика (при наличии) и ЭТП соответствующего протокола, в котором определен участник закупки, с которым заключается договор, или протокола, предусмотренного частью 14 настоящего раздела, соответствующий участник закупки должен предоставить Компании сведения и документы, указанные в Документации, в форме электронного документа, заверенные усиленной квалифицированной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени такого участника закупки, посредством функционала ЭТП:

1) Документы, указанные в приложении № 9 к Документации;

2) Документы, указанные в приложении № 10 к Документации (если в данном приложении указано, что оно применяется);

3) Приложения к проекту договора, обязанность подготовки которых возложена на Исполнителя в соответствии с требованиями приложения № 11 к Документации, в формате Word и/или Excel.

4. В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения от участника закупки, с которым заключается договор, документов, указанных в части 3 настоящего раздела, Заказчик размещает на ЭТП без своей подписи проект договора, который составляется путем включения в проект договора, являющийся приложением к Документации, цены договора, предложенной таким участником закупки, иных условий исполнения договора, указанных в заявке участника закупки, с которым заключается договор.

5. В течение 2 (двух) рабочих дней с даты размещения Заказчиком на ЭТП проекта договора участник закупки, с которым заключается договор, при отсутствии разногласий к проекту договора, размещает на ЭТП проект договора, подписанный усиленной квалифицированной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени такого участника закупки, а также документ, подтверждающий предоставление обеспечения исполнения договора, подписанный усиленной квалифицированной электронной подписью указанного лица, если Документацией такое предоставление предусмотрено.

6. При наличии разногласий к проекту договора, размещенному Заказчиком в соответствии с частью 4 настоящего раздела, участник закупки, с которым заключается договор, в срок, указанный в части 5 настоящего раздела, размещает на ЭТП протокол разногласий, подписанный усиленной квалифицированной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени такого участника закупки. При этом участник закупки, с которым заключается договор, вправе предъявлять разногласия к положениям проекта договора только в части их несоответствия Документации о закупке и своей заявке, с указанием соответствующих положений данных документов. Участник закупки, с которым заключается договор, вправе предъявлять разногласия к положениям проекта договора не позднее 9 (деяти) рабочих дней с даты размещения на ЭТП соответствующего протокола, в котором определен Участник Закупки, с которым заключается Договор; разногласия, предъявленные позднее указанного срока, не принимаются и не рассматриваются.

7. В течение 2 (двух) рабочих дней с даты размещения участником закупки, с которым заключается договор, на ЭТП протокола разногласий Заказчик рассматривает протокол разногласий и без своей подписи размещает на ЭТП доработанный проект договора либо повторно

размещает на ЭТП проект договора с указанием в отдельном документе причин отказа учесть полностью или частично содержащиеся в протоколе разногласий замечания участника закупки, с которым заключается договор.

8. В течение 1 (одного) рабочего дня с даты размещения Заказчиком на ЭТП документов, предусмотренных частью 7 настоящего раздела, участник закупки с которым заключается договор размещает на ЭТП проект договора, подписанный усиленной квалифицированной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени участника закупки, с которым заключается договор, а также документ, подтверждающий предоставление обеспечения исполнения договора и подписанный усиленной квалифицированной электронной подписью указанного лица, если Документацией такое предоставление предусмотрено.

9. В течение 2 (двух) рабочих дней с даты размещения на ЭТП проекта договора, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени участника закупки, с которым заключается договор, и предоставления таким участником закупки обеспечения исполнения договора заказчик размещает договор, подписанный усиленной квалифицированной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Заказчика, на ЭТП.

С момента размещения на ЭТП подписанного Компанией договора он считается заключенным.

10. Участник закупки, с которым заключается договор, и Компания вправе продублировать подписание договора на бумажном носителе¹⁰.

11. Договор по результатам конкурентной закупки может быть заключен не ранее чем через 10 (десять) календарных дней и не позднее чем через 20 (двадцать) календарных дней с даты размещения в ЕИС, на интернет-сайте Заказчика (при наличии) и ЭТП (при необходимости) итогового протокола. В случае необходимости одобрения органом управления заказчика в соответствии с законодательством Российской Федерации заключения договора или в случае обжалования в антимонопольном органе действий (бездействия) заказчика, комиссии по осуществлению конкурентной закупки, оператора электронной площадки договор должен быть заключен не позднее чем через пять дней с даты указанного одобрения или с даты вынесения решения антимонопольного органа по результатам обжалования действий (бездействия) заказчика, комиссии по осуществлению конкурентной закупки, оператора электронной площадки.

12. Оператор ЭТП в течение 1 (одного) рабочего дня со дня заключения договора прекращает осуществленное блокирование операций по счету победителя конкурентной процедуры / участника закупки, заявке которого присвоен второй номер / иного участника закупки, с которым заключается договор, открытому на ЭТП, в отношении денежных средств в размере обеспечения заявки.

13. Оператор ЭТП в течение 1 (одного) рабочего дня со дня размещения на ЭТП соответствующего уведомления о принятии решения о незаключении договора, прекращает осуществленное блокирование операций по счету участника закупки, с которым Заказчик отказался заключать договор, открытому на ЭТП.

14. Участник закупки, с которым заключается договор, признается уклонившимся от заключения договора в случае, если он:

- а) не представил сведения и документы, указанные в части 3 настоящего раздела, и/или
- б) не подписал договор в сроки, установленные в Документации, и/или
- в) не предоставил обеспечение исполнения договора или представил такое обеспечение несоответствующее требованиям, установленным Документацией, в случае установления такого требования в Документации и/или
- г) предоставил протокол разногласий к договору с нарушением сроков, установленных в Документации.

¹⁰ Подписание договора на бумажном носителе не является оформлением факта заключения договора и не ведет за собой установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей.

Заказчик после подведения итогов состоявшейся конкурентной процедуры вправе отказаться от заключения договора только в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы в соответствии с гражданским законодательством.

В вышеуказанных случаях, Заказчиком не позднее 3 (трех) рабочих дней, следующих после дня установления фактов, составляется протокол об отказе от заключения договора, либо протокол об уклонении от заключения договора, в которых должны содержаться сведения, установленные Положением, а также сведения о лице, с которым Заказчик отказывается заключить договор, либо сведения о лице, уклоняющемся от заключения договора, сведения о фактах, являющихся основанием для отказа от заключения договора, либо сведения, свидетельствующие об уклонении лица от заключения договора, а также реквизиты документов, подтверждающих такие факты (при наличии). Указанный протокол размещается в ЕИС, на интернет-сайте Заказчика (при наличии) и ЭТП в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего после дня подписания указанного протокола.

В случае, если победитель конкурентной процедуры признан уклонившимся от заключения договора, Заказчик вправе обратиться в суд с требованием о понуждении победителя конкурентной процедуры заключить договор и/или о возмещении убытков, причиненных уклонением от заключения договора и/или заключить договор с участником закупки, заявке которого присвоен второй номер. Принятое решение Заказчик фиксирует в протоколе, указанном в настоящей части.

В случае если Заказчик принял решение о заключении договора с участником закупки, заявке которого присвоен второй номер, такой участник закупки не вправе отказаться от заключения договора.

В случае уклонения участника закупки, заявке которого присвоен второй номер, от заключения договора Заказчик вправе обратиться в суд с иском о понуждении такого участника закупки заключить договор и/или о возмещении убытков, причиненных уклонением от заключения договора и/или принять решение о признании конкурентной закупки несостоявшейся.

IX. Признание Конкурса несостоявшимся

1. Конкурентная закупка может быть признана несостоявшейся в следующих случаях:

- а) не подано ни одной заявки на участие в конкурентной процедуре;
- б) все заявки (все участники закупки) не допущены к участию в конкурентной процедуре;
- в) подана только одна заявка на участие в конкурентной процедуре (единственная заявка);
- г) только один участник закупки допущен к участию в конкурентной процедуре;
- д) все участники конкурентной процедуры отстранены от участия в конкурентной процедуре;
- е) только один участник конкурентной процедуры не отстранен от участия в конкурентной процедуре;

ж) в случае уклонения победителя конкурентной процедуры, а также участника закупки, заявке которого присвоен второй номер, от заключения договора.

Принятие решения о признании конкурентной процедуры несостоявшейся по иным основаниям, кроме тех, что указаны в настоящей части, не допускается.

2. В случае если Документацией предусмотрено 2 (два) и более лота, закупка признается несостоявшейся только в отношении лота, в рамках которого произошло событие, указанное в части 1 настоящего раздела.

3. В случае признания закупки несостоявшейся такая конкурентная закупка прекращается после опубликования протокола, в котором закупка признана несостоявшейся.

4. В случае если подана только одна заявка на участие в конкурентной процедуре (единственная заявка):

4.1. Не позднее дня, следующего за окончанием срока подачи заявок, оператор ЭТП направляет Заказчику уведомление о том, что подана только одна заявка.

4.2. Заказчик в течение 3 (трех) календарных дней с момента (даты) получения соответствующего уведомления от оператора ЭТП принимает решение о проведении закупки с

единственным поставщиком (исполнителем, подрядчиком) по результатам конкурентной процедуры, признанной несостоявшейся, или о проведении новой конкурентной закупки, или об отказе от проведения закупки, или о проведении закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) (в случаях, прямо предусмотренных статьёй 14 Положения). В течение указанного срока Заказчик формирует и подписывает итоговый протокол конкурентной процедуры, в котором указывает также принятое решение. Протокол подлежит оформлению и опубликованию в соответствии с требованиями Документации.

4.3. В случае если Заказчик принимает решение о проведении закупки с единственным поставщиком (исполнителем, подрядчиком) по результатам конкурентной процедуры, признанной несостоявшейся:

4.3.1. Оператор ЭТП направляет Заказчику заявку не позднее дня, следующего за днем размещения в ЕИС протокола, указанного в пункте 4.2. настоящей части.

4.3.2. Комиссия по закупкам возобновляет работу при проведении указанной закупки и рассматривает заявку на соответствие требованиям, установленным в Документации, в том числе проверяет соответствие участника закупки, всех лиц, выступающих на стороне участника закупки (если применимо), его стратегического партнера (если применимо) установленным в Документации общим требованиям и квалификационным требованиям, а также на соблюдение иных условий участия в закупке.

4.3.3. Комиссия по закупкам рассматривает заявку в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения заявки.

4.3.4. По результатам рассмотрения заявки комиссия по закупкам вправе принять следующие решения:

1) о соответствии заявки участника закупки требованиям Документации, о соответствии такого участника закупки, всех лиц, выступающих на стороне участника закупки (если применимо) установленным в Документации общим требованиям и квалификационным требованиям, а также о соблюдении иных условий допуска к закупке, и, как следствие, – о допуске к участию в закупке такого участника закупки;

2) о несоответствии заявки участника закупки требованиям Документации, о несоответствии такого участника закупки, всех или каких-либо лиц, выступающих на стороне участника закупки (если применимо) установленным в Документации общим требованиям и/или квалификационным требованиям, и/или о несоблюдении каких-либо иных условий допуска к закупке, и, как следствие, – об отказе в допуске такого участника закупки к участию в закупке и о признании несостоявшейся закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) по результатам конкурентной процедуры, признанной несостоявшейся.

4.3.5. В соответствии с принятым решением оформляется протокол рассмотрения единственной заявки в соответствии с требованиями разделов V, VII настоящего Документации.

4.3.6. После опубликования (размещения) протокола, указанного в пункте 4.3.5. настоящей части, в случае, если принято решение, указанное в подпункте 1) пункта 4.3.4. настоящей части, участник закупки и Заказчик осуществляют действия по заключению договора, в порядке, установленном в разделе VIII Документации. Участник закупки, подавший единственную заявку, не вправе отказаться от заключения договора.

При этом договор заключается с учетом положений Документации на условиях и по цене договора, указанной в ценовом предложении участника закупки. Цена такого договора не может превышать начальную (максимальную) цену договора, указанную в Документации;

Заказчик и участник закупки вправе провести переговоры о снижении цены договора и по результатам таких переговоров заключить договор по цене ниже указанной в ценовом предложении участника закупки/начальной (максимальной) цены договора.

5. В случае если только один участник закупки допущен к участию в конкурентной закупке:

5.1. Заказчик в течение 3 (трех) календарных дней с момента (даты) опубликования протокола, в соответствии с разделом V или VII Документации, принимает решение о проведении закупки с единственным поставщиком (исполнителем, подрядчиком) по результатам

конкурентной процедуры, признанной несостоявшейся, или о проведении новой конкурентной закупки, или об отказе от проведения закупки, или о проведении закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) (в случаях, прямо предусмотренных статьями 14 Положения). В течение указанного срока Заказчик формирует и подписывает протокол конкурентной закупки, в котором указывает также принятое решение. Протокол подлежит оформлению и опубликованию на ЭТП.

5.2. В случае если Заказчик принимает решение о проведении закупки с единственным поставщиком (исполнителем, подрядчиком) по результатам конкурентной процедуры, признанной несостоявшейся, осуществляются следующие действия:

5.2.1. Оператором ЭТП направляется Заказчику ценовое предложение не позднее дня, следующего за днем размещения в ЕИС соответствующего протокола.

5.2.2. По результатам получения ценового предложения единственной заявки оформляется протокол, в соответствии с требованиями раздела VII Документации.

5.2.3. После опубликования (размещения) протокола, указанного в пункте 5.2.2. настоящей части, участник закупки и Заказчик осуществляют действия по заключению договора, в порядке, установленном в разделе VIII Документации. Единственный участник Конкурса не вправе отказаться от заключения договора.

При этом договор заключается с учетом положений Документации на условиях и по цене договора, указанной в ценовом предложении участника закупки. Цена такого договора не может превышать начальную (максимальную) цену договора, указанную в Документации;

Заказчик и участник закупки вправе провести переговоры о снижении цены договора и по результатам таких переговоров заключить договор по цене ниже указанной в ценовом предложении участника закупки / начальной (максимальной) цены договора.

6. В случае если только один участник конкурентной процедуры не отстранен от участия в конкурентной процедуре:

6.1. Заказчик в течение 3 (трех) календарных дней с момента (даты) опубликования протокола, в соответствии разделом V или VII Документации, принимает решение о проведении закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) по результатам конкурентной процедуры, признанной несостоявшейся, или о проведении новой конкурентной закупки, или об отказе от проведения закупки, или о проведении закупки у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) (в случаях, прямо предусмотренных статьями 14 Положения). В течение указанного срока Заказчик формирует и подписывает протокол конкурентной закупки, в котором указывает также принятое решение. Протокол подлежит оформлению и опубликованию в соответствии с требованиями Положения.

6.2. В случае если Заказчик принимает решение о проведении закупки с единственным поставщиком (исполнителем, подрядчиком) по результатам конкурентной процедуры, признанной несостоявшейся, осуществляются действия, аналогичные указанным в пункте 4.3 части 4 настоящего раздела.

7. В случае если закупка у единственного поставщика (исполнителя, подрядчика) по результатам конкурентной процедуры, признанной несостоявшейся, признана несостоявшейся, договор не заключается.

8. Оператор ЭТП в течение 1 (одного) рабочего дня со дня размещения на ЭТП соответствующего протокола, в котором содержится информация о том, что единственный участник закупки или его заявка не соответствуют требованиям и условиям, предусмотренным документацией о закупке, прекращает осуществленное блокирование операций по счету такого участника закупки, открытому на ЭТП, в отношении денежных средств в размере обеспечения заявки.

9. Оператор ЭТП в течение 1 (одного) рабочего дня со дня размещения на ЭТП соответствующего уведомления о принятии решения о незаключении договора, прекращает осуществленное блокирование операций по счету участника закупки, с которым Заказчик отказался заключать договор, открытому на ЭТП.

Приложения к Конкурсной документации

Приложение № 1. Техническая часть

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

На оказание услуг по информационно-консультационному обслуживанию входящих обращений от существующих и потенциальных Пользователей по голосовым и неголосовым каналам связи.

Общество, Организатор закупочной процедуры	Общество, Организатор закупочной процедуры - Общество с ограниченной ответственностью «Единый оператор центральной кольцевой автомобильной дороги»	
Предмет закупки	Оказание услуг по информационно-консультационному обслуживанию входящих обращений от существующих и потенциальных Пользователей по голосовым и неголосовым каналам связи.	
Характеристик и, содержание и объем работ/услуг	Прогнозируемый объем предоставляемых услуг:	
	Объем поступивших обращений.	Кол-во шт. в месяц.
	Количество поступивших голосовых обращений, шт.:	648399
	Март	31808
	Апрель	43599
	Май	58574
	Июнь	106368
	Июль	116017
	Август	74639
	Сентябрь	66017
	Октябрь	43763
	Ноябрь	54838
	Декабрь	55212
	Количество поступивших неголосовых обращений, шт.:	72971
	Март	4071
	Апрель	5799
	Май	8069
	Июнь	11593
	Июль	8600
	Август	11318
	Сентябрь	5630
	Октябрь	6022
	Ноябрь	5900
	Декабрь	5969
	Среднее время диалога с Пользователем – 180 секунд. Контакт-Центр при оказании услуг, обязан:	

	• в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты предоставления Заказчиком информационных материалов на их основе подготовить и представить на согласование Заказчику сценарии диалогов (скрипты) между оператором и Пользователем; • обеспечить непрерывную работоспособность аутсорсингового Контакт-Центра; • для оказания услуг привлекать только русскоговорящих операторов с отсутствием речевых дефектов, имеющих опыт аналогичной работы; • обеспечить: - обеспечить выполнение требований действующего законодательства РФ, регулирующего порядок обработки обращений и персональных данных физических лиц; - наличие технической поддержки всех систем Контакт-Центра, задействованных в работе; - цифровую запись всех (100%) входящих звонков и хранение записей не менее 3 (трех) месяцев. • обеспечить гибкую настройку маршрутизации вызовов в зависимости от фактической нагрузки на линии; • осуществлять категоризацию звонков для их быстрой фильтрации, по следующим вопросам Пользователей - общие вопросы пользования ЦКАД; - вопросы, связанные с оплатой ЦКАД; - вопросы, связанные с электронными средствами регистрации проезда; - вопросы по возврату билета; - вопросы, связанные со штрафными санкциями; - консультация по сервисам сайта avtodor-tr.ru/ru/ и мобильного приложения «Автодор»; - работа с рекламациями; - консультации по дополнительным услугам; - иные вопросы, связанные с использованием ЦКАД. • подписать соглашения о нераспространении конфиденциальной информации (в том числе персональных данных третьих лиц) со всеми работниками, задействованными им в процессе оказания услуг; • предоставить Заказчику возможность прослушивания в любое время записей входящих звонков, которые могут быть использованы Заказчиком для осуществления контроля качества оказания Услуг. Доступ к записям входящих звонков осуществляется на постоянной основе, также должна быть обеспечена возможность поиска записи диалога по дате и времени, оператору и телефонному номеру, с которого был совершён данный вызов. Доступ к ресурсам предоставления статистической информации и прослушивания записей диалогов должен быть предоставлен через сеть Интернет. Доступ считается предоставленным после получения Заказчиком учетных записей для входа в ресурсы, инструкций по пользованию ресурсами. Ресурсы полностью должны соответствовать требованиям Технического задания; • Заказчик вправе предоставлять Контакт-Центру обновленные информационные материалы, на основании которых, Контакт-Центр обязан в течение 3 (трех) рабочих дней с даты предоставления Заказчиком подготавливать и представлять на согласование Заказчику обновленные сценарии диалогов (скрипты) между оператором и Пользователем. Также Заказчик вправе менять категоризацию звонков.
--	---

Требования к поставщику (обязательные и дополнительные (если применимо))	Требования к услугам Контакт-Центра. Со стороны Контакт–Центра в рамках приема входящих обращений требуется предоставление следующей информации: • общие вопросы пользования ЦКАД; • вопросы, связанные с оплатой ЦКАД; • вопросы, связанные с электронными средствами регистрации проезда; • консультации по возврату билета; • вопросы, связанные со штрафными санкциями; • консультация по дополнительным услугам; • консультация по сервисам сайтов avtodor-tr.ru/ru/, tskad.ru и мобильного приложения «Автодор»; • работа с рекламациями; • иные вопросы, связанные с использованием ЦКАД. Со стороны Контакт–Центра в рамках подготовительных работ требуется осуществления следующих процедур*: • программирование сценариев обслуживания для работы операторов; • запись, программирование IVR; • маршрутизация звонков; • комплексное технико-операционное тестирование; • предоставление доступов к личному кабинету для прослушивания звуковых файлов и просмотр отчетности; • разработка и настройка маршрутизации электронных сообщений через web-чат на сайте Заказчика; Со стороны Контакт–Центра требуется наличие выделенного специалиста контроля качества для обеспечения соответствующего уровня обслуживания пользователей на проекте, с осуществлением следующих процедур: • разработка чек-листа проекта по материалам Заказчика; • проверка результатов тестирования операторов перед началом работы; • разработка предупреждающих действий по устранению потенциальных причин низкого уровня обслуживания на основе материалов, предоставленных Заказчиком; • анализ возможных отклонений и предложение вариантов решений (корректирующих действий), направленных на восстановление уровня качества; • проверка результатов и отчетность по качеству предоставляемых услуг, с помощью прослушивания звуковых файлов, на постоянной основе. Со стороны Контакт–Центра требуется наличие выделенного тренера для выполнения следующего функционала: • разработка обучающих документов по материалам предоставленным Заказчиком - программа обучения операторов - написание речевых модулей - рабочие тетради операторов - тестирование письменное и обучение; • обучение сотрудников продуктам, процедурам, алгоритмам проекта и стандартам обслуживания; • консультирование и поддержка новых специалистов; • посттренинговое сопровождение; • обучение сотрудников с целью формирования профессиональных навыков в управлении временем, ведении переговоров, проведении презентаций, эффективном общении и т.д.;
--	---

- организация процесса корпоративного обучения (анализ потребностей, планирование обучения, разработка программ, проведение и оценка эффективности обучения);

Необходимые минимальные требования к Контакт-Центру:

- наличие сертифицированного оборудования коммутации и маршрутизации пакетов информации в соответствии с требованиями Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;
- наличие территориально распределенного Контакт-Центра со 100% резервированием каналов связи; Наличие не менее 2 (двух) провайдеров услуг связи, подключенных к платформе КЦ на каждой площадке КЦ (подтверждается договором на оказание услуг с провайдером);
- обеспечение технической возможности фиксации длительности каждого отдельного вызова;
- предоставление для приема и рассмотрения обращений и выполнения других функций достаточного количества выделенных операторов, закрепленных только за проектом заказчика и не привлекаемых на другие проекты;
- предоставление возможности записей диалогов по проекту, глубина хранения которых на стороне поставщика услуг составит не менее 3 (трех) месяцев;
- обслуживание неравномерного трафика вызовов без потери качества в режиме 24/7, на русском и английском языках;
- наличие возможности проведения обучения операторов Контакт-центра сотрудниками заказчика на территории поставщика услуг;
- использование при передаче информации по открытым каналам связи, сертифицированных средств защиты информации, соответствующих требованиям безопасности информации.

Требования к количественным и качественным показателям:

Голосовое направление:

Показатель	Расчет показателя	Целевое значение
Качество обслуживания	Показатель рассчитывается, как среднее значение по оцененным за Отчетный период диалогам, в соответствии с методикой оценки, утвержденной Заказчиком.	Не менее 88%
SL (Service Level — процент вызовов, принимаемых в обработку в течение заданного интервала времени)	Показатель рассчитывается, как процентное отношение общего количества принятых Операторами вызовов в первые 10 секунд за Отчетный период к общему количеству принятых Операторами вызовов за Отчетный период. При расчете данного показателя не учитываются вызовы длительностью менее 6 секунд.	Не менее 88%
LCR (Lost Call Rate –	Показатель рассчитывается, как процентное соотношение количества	Не более 5%

	процент потерянных вызовов	обращений, не принятых Операторским центром Контакт-Центра, к общему количеству поступивших обращений. При расчете LCR не учитываются обращения, потерянные в первые 5 секунд ожидания Пользователем ответа оператора	
	АНТ (Average Handle Time – среднее время обслуживания обращения)	Показатель рассчитывается, как отношение суммы общего времени в режиме разговора за Отчетный период, общего времени в режиме удержания вызова за Отчетный период, общего времени, затраченного на постобработку вызова за Отчетный период к общему количеству отвеченных вызовов за Отчетный период.	Не более 180 секунд
	ASA (Average Speed of Answer – среднее время ответа)	Показателя рассчитывается, как отношение общего времени ответов Операторов на звонок за Отчетный период к количеству принятых звонков Операторами за Отчетный период.	Не более 10 секунд
	Hold (процент времени пользователей на удержании)	Показатель рассчитывается, как процентное отношение общего времени на удержании за Отчетный период к общему времени обработки контакта за Отчетный период.	Не более 5%
	UTZ (Utilization-коэффициент использования персонала)	Показатель рассчитывается, как процентное отношение общего продуктивного времени за Отчетный период к общему оплачиваемому времени за Отчетный период.	Не менее 90%
	ОСС (Occurance-коэффициент загрузки операторов)	Показатель рассчитывается, как процентное отношение общего времени обработки контакта за Отчетный период к общему продуктивному времени.	Не менее 85%
	Неголосовое направление:		
Показатель	Расчет показателя	Целевое значение	
Качество обслуживания	Показатель рассчитывается, как среднее значение по оценкам за Отчетный период чатам, в соответствии с методикой оценки, утвержденной Заказчиком.	Не менее 88%	
SL (Service Level —	Показатель рассчитывается, как процентное отношение общего	Не менее 88%	

		процент вызовов, принимаемых в обработку в течение заданного интервала времени)	количества принятых Операторами неголосовых обращений в первые 300 секунд за Отчетный период к общему количеству принятых Операторами неголосовых обращений за Отчетный период.	
	Продуктивность		Показатель рассчитывается, как процентное соотношение фактического количества обработанных чатов за Отчетный период, к плановому количеству обработанных чатов. План рассчитывается путем деления времени, затраченного на обработку чатов на целевое АНТ.	Не менее 85%
	АНТ (Average Handle Time – среднее время обслуживания обращения		Показатель рассчитывается, как отношение суммы общего времени в режиме разговора за Отчетный период, общего времени в режиме удержания вызова за Отчетный период, общего времени, затраченного на постобработку вызова за Отчетный период к общему количеству отвеченных вызовов за Отчетный период.	Не более 300 секунд
	CSI (Customer Satisfaction Index – индекс удовлетворенности пользователей)		Показатель рассчитывается, как процентное отношение опрошенных пользователей, поставивших оценку 4 или 5 к общему количеству опрошенных пользователей.	Не менее 88%
	UTZ (Utilization-коэффициент использования персонала)		Показатель рассчитывается, как процентное отношение общего продуктивного времени за Отчетный период к общему оплачиваемому времени за Отчетный период.	Не менее 90%
	ОСС (Occupancy-коэффициент загрузки операторов)		Показатель рассчитывается, как процентное отношение общего времени обработки контакта за Отчетный период к общему продуктивному времени.	Не менее 85%
	Технические и ресурсные требования к оснащенности Контакт-Центра: - наличие и предоставление операторов, обслуживающих Пользователей ООО «ЕО ЦКАД» на русском языке без дефектов речи с хорошо развитыми коммуникативными навыками; - ПО Контакт-Центра должно обеспечивать возможность получения необходимых данных из Баз данных Заказчика для осуществления информирования Пользователей ООО «ЕО ЦКАД» за счет реализованных интеграционных решений;			

	• наличие возможности проведения обучения операторов Контакт-Центра сотрудниками заказчика на территории поставщика услуг; • использование при передаче информации по открытым каналам связи, сертифицированных средств защиты информации, соответствующих требованиям безопасности информации; Требования к ПО Контакт-Центра. Программирование: • возможность предоставления доступа к информации об обращениях Пользователей ООО «ЕО ЦКАД»; • обязательная фиксация тематик обращений Пользователя ООО «ЕО ЦКАД». ПО Контакт-Центра полностью фиксирует, какая информация была запрошена Пользователем ООО «ЕО ЦКАД» и предоставляет возможность построения отчетов/статистик; • возможность удаленно прослушивать и оценивать записи диалогов операторов; • обслуживание онлайн чата размещенного на сайте Заказчика, с возможностью построения отчетов/статистик. Требования к отчетам/статистике: • предоставление полной информации о ходе диалога (причины обращения, перевод на вторую линию с указанием длительности взаимодействия); • предоставление информации о длительности обработки диалогов по каждой записи; • формирование иных статистик/отчетов по требованию Заказчика помимо стандартной части; • тип доступа онлайн.
Место, условия и сроки оказания услуг	• Период оказания услуг: Начало периода оказания услуг - Контакт-Центр приступает к оказанию услуг не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты предоставления Заказчиком информационных материалов, окончание периода оказания услуг – до 31.12.2021; • Услуги оказываются ежедневно 24/7; • Услуги оказываются по месту нахождения Контакт-Центра.

Приложение № 2. Форма первой части конкурсной заявки

Первая часть заявки на участие в Конкурсе в электронной форме на право заключения Договора на

(наименование Конкурса, реестровый номер торгов в ЕИС)

Изучив Документацию о Конкурсе в электронной форме (далее - Конкурс) на право заключения Договора на _____, (далее – Договор), а также Положение о закупке, применяемое Заказчиком, и Регламент работы Электронной площадки, Участник закупки сообщает о полном, безусловном и безоговорочном согласии участвовать в Конкурсе в соответствии с правилами, процедурами и требованиями, установленными Конкурсной документацией и Положением о закупке, применяемым Заказчиком, и направляет настоящее предложение о функциональных характеристиках (потребительских свойствах) товаров, качестве работ, услуг и об иных условиях исполнения договора.

Участник закупки (в том числе все лица, выступающих на стороне Участника закупки *(если применимо)*) выражает свое безусловное и безотзывное согласие заключить Договор с _____ *(указывается наименование Заказчика)* на условиях, указанных в проекте договора (приложение № 6 к Конкурсной документации), а также конкурсной заявке, в случаях, установленных в Конкурсной документации.

Описание поставляемого товара/выполняемой работы/оказываемой услуги, которые являются предметом Конкурса в соответствии с требованиями Конкурсной документации

Описание, качественные, количественные характеристики товаров/работ/услуг и иные предложения об условиях исполнения Договора:

Приложение № 3. Форма второй части конкурсной заявки

Вторая Часть заявки на участие в Конкурсе в электронной форме на право заключения Договора на

(наименование Конкурса, реестровый номер торгов в ЕИС)

Изучив Документацию о Конкурсе в электронной форме (далее – Конкурс) на право заключения Договора на _____, (далее – Договор), а также Положение о закупке, применяемое Заказчиком (далее – Положение о закупке), и Регламент работы Электронной площадки,

(наименование Участника закупки¹¹)

(далее также – Участник закупки) в лице _____
(наименование должности, Ф.И.О. руководителя, уполномоченного лица для юридического лица)
выражает свое безусловное и безотзывное согласие заключить Договор с _____ *(указывается наименование Заказчика)* (далее – Компания) на условиях, указанных в проекте Договора (приложение № 6 к Конкурсной документации), а также конкурсной заявке Участника закупки, в случаях, установленных в Конкурсной документации.

При этом Участник закупки ознакомлен с Технической частью, содержащейся в Конкурсной документации, положения которой влияют на цену договора. Участник закупки согласен с тем, что в случае, если Участником закупки не были учтены какие-либо затраты, которые должны быть понесены Исполнителем в соответствии с условиями проекта Договора (приложение № 6 к Конкурсной документации), то такие затраты будут в любом случае покрыты Участником закупки в пределах предлагаемой Участником закупки цены договора. Участник закупки настоящей конкурсной заявкой подтверждает, что содержащиеся в ее составе персональные данные физических лиц использованы в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе, что такие данные использованы с согласия субъекта(-ов) персональных данных. Участник закупки согласен на использование таких персональных данных Компанией.

Настоящим Участник закупки подтверждает, что:

- является правоспособным (дееспособным) лицом, в отношении которого не принято решение об ограничении его дееспособности (в отношении физического лица), является законным образом учрежденным и действующим в соответствии с применимым законодательством лицом (в отношении юридических лиц).
- обладает в соответствии с применимым законодательством и законодательством Российской Федерации необходимыми разрешениями (лицензиями, свидетельствами об аккредитации, решением об одобрении органов управления и т.д.), является членом соответствующей саморегулируемой организации *(если применимо)* для осуществления деятельности, установленной предметом договора;
- не имеет каких-либо ограничений, связанных с уставной деятельностью по осуществлению деятельности, которая предполагается к осуществлению в соответствии с Договором;
- представлен надлежащим образом уполномоченными на это лицами;
- не находится в процессе процедуры ликвидации, в отношении него отсутствует решение арбитражного суда о признании банкротом и об открытии конкурсного производства;

¹¹ Перечисляются все лица, участвующие на стороне участника закупки

– не подвержен по состоянию на день подачи настоящей конкурсной заявки и не будет подвержен вплоть до даты заключения соответствующего Договора действию обстоятельств, препятствующих осуществлению деятельности Участника закупки, в том числе направленных на приостановление деятельности Участника закупки (в частности, применения к Участнику закупки мер административного приостановления деятельности);

– сведения об Участнике закупки отсутствуют в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 18 июля 2011 года №223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;

– сведения об Участнике закупки отсутствуют в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 05 апреля 2013 года №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

– не относится к лицам, которым запрещено выполнение работ/оказание услуг/поставка товара, являющихся предметом заключаемого по результатам закупки договора, на территории Российской Федерации;

– не имеет задолженность по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в стране, резидентом которой является Участник закупки, а также в Российской Федерации, за последний отчетный период перед подачей заявки, превышающей 25% (двадцать пять процентов) от балансовой стоимости активов. Участник закупки считается соответствующим установленному требованию в случае, если он обжалует задолженность, превышающую 25% (двадцать пять процентов) от балансовой стоимости активов, и решение по такой жалобе не принято на день подачи заявки;

– между Участником закупки и Заказчиком отсутствует конфликт интересов, под которым понимаются случаи, при которых член комиссии по закупкам, координатор закупки состоят в браке с физическими лицами, являющимися выгодоприобретателями, единоличным исполнительным органом хозяйственного общества (директором, генеральным директором, управляющим, президентом и другими), членами коллегиального исполнительного органа хозяйственного общества, руководителем (директором, генеральным директором) учреждения или унитарного предприятия либо иными органами управления юридических лиц (участников закупки), с физическими лицами, в том числе зарегистрированными в качестве индивидуального предпринимателя (участниками закупки) либо являются близкими родственниками (родственниками по прямой восходящей и нисходящей линии (родителями и детьми, дедушкой, бабушкой и внуками), полнородными и неполнородными (имеющими общих отца или мать) братьями и сестрами), усыновителями или усыновленными указанных физических лиц. Под выгодоприобретателями для целей настоящего абзаца понимаются физические лица, владеющие напрямую или косвенно (через юридическое лицо или через несколько юридических лиц) более чем 10 % (десятью процентами) голосующих акций хозяйственного общества либо долей, превышающей 10 % (десять процентов) в уставном капитале хозяйственного общества.

– не заключал недопустимых соглашений (в том числе картелей) и не совершал согласованных действий на товарных рынках, в том числе на торгах (далее совместно и по отдельности – антиконкурентные соглашения), а именно: не заключал непосредственно антиконкурентные соглашения, договоры в письменной форме; не участвовал в совещаниях (собраниях), предусматривающих антиконкурентные действия, не вел переписку, в том числе в электронном виде, содержащую признаки антиконкурентных соглашений;

– не совершает действий, создающих преимущества для другого участника рынка, а также действий, не соответствующих цели осуществления предпринимательской деятельности - получению прибыли;

Участник закупки:

– гарантирует достоверность представленной им в конкурсной заявке информации и подтверждает право Компании запрашивать в уполномоченных органах власти информацию, уточняющую представленные Участником закупки в конкурсной заявке сведения.

– заявляет о том, что в отношении него, в отношении всех лиц, выступающих на стороне Участника закупки (*если применимо*), его стратегического партнера (*если применимо*), отсутствуют

какие-либо законодательные или уставные ограничения, препятствующие ему участвовать в Конкурсе и/или заключить Договор и о том, что он выполнил все действия и получили все решения, согласия, одобрения, разрешения, лицензии, допуски, которые могли бы потребоваться для его участия в Конкурсе и/или заключения Договора, в том числе:

– заявляет о том, что он соответствует установленным в Конкурсной документации общим требованиям, а также обязуется поддерживать такое состояние соответствия в течение всего времени Конкурса вплоть до заключения с ним Договора и его последующего исполнения

– принимает на себя обязательство обеспечивать выполнение всех условий допуска к Конкурсу, включая обязательство воздерживаться от любых проявлений недобросовестной конкуренции, о том, что он, если это предусмотрено Документацией, предоставил обеспечение конкурсной заявки в установленном порядке и полностью, безоговорочно согласен с правилами возврата и удержания такого обеспечения конкурсной заявки.

– гарантирует, что, в случае признания его победителем закупки, не заключит договоры поставки (субподряда) с другим Участником закупки, отказавшимся от активных действий при проведении закупки;

– подтверждает, что он ознакомлен с положениями Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции», в том числе со статьями 4, 8, 11, 11.1, 12, 13 и главой 2.1 указанного федерального закона, с положениями статей 14.32 и 14.33 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, а также с тем, что о совершении антиконкурентных действий (заключении антиконкурентных соглашений) свидетельствует, в том числе:

- использование совместно с другими Участниками закупки одного и того же IP-адреса (учетной записи) при подаче заявок и участии в закупке;
- фактическое расположение по тому же адресу, что и у других Участников закупки;
- оформление сертификатов электронных цифровых подписей на то же физическое лицо, что и другие Участники закупки;
- поручение формирования документов для участия в закупке тому же физическому лицу, что и другие Участники закупки;
- проведение взаиморасчетов с другими лицами, свидетельствующих о наличии взаимной заинтересованности в результате реализации антиконкурентных соглашений.
- Участник закупки обязуется действовать с учетом указанной информации

Сообщаем следующие сведения об Участнике закупки¹²:

для юридических лиц:

полное фирменное наименование (наименование): _____

сокращенное фирменное наименование (если применимо): _____

организационно-правовая форма: _____

местонахождение и почтовый адрес: _____

ИНН (если применимо): _____, ОГРН (если применимо): _____, КПП (если применимо): _____,

(сведения указываются на основании учредительных документов, свидетельства о государственной регистрации, свидетельства о внесении записи в единой государственный реестр юридических лиц)

основной вид экономической деятельности в соответствии с Общероссийским классификатором видов экономической деятельности (если применимо): _____

номер телефона (с указанием кода страны и города): _____

адрес электронной почты: _____

банковские реквизиты (наименование банка, адрес местонахождения банка, БИК, расчетный счет, корреспондентский счет): _____

для физических лиц:

фамилия, имя, отчество (если применимо): _____

паспортные данные: _____

¹² Указываются все лица, участвующие на стороне участника закупки

место жительства: _____
номер телефона (с указанием кода страны и города): _____
адрес электронной почты: _____,
ИНН (если применимо): _____, ОГРНИП (если применимо): _____,
основной вид экономической деятельности в соответствии с Общероссийским классификатором
видов экономической деятельности (если применимо): _____,
банковские реквизиты (наименование банка, адрес местонахождения банка, БИК, лицевой счет): _____

Для оперативного уведомления Участника закупки по вопросам организационного характера и взаимодействия с Компанией Участником закупки уполномочен

(Ф.И.О. и контактная информация уполномоченного лица)

Прикладываемые к Второй части Заявки на участие в Конкурсе документы:¹³

1. Документы об Участнике закупки, подавшем конкурсную заявку:

для юридических лиц:

- для юридических лиц, зарегистрированных на территории Российской Федерации:
 - полученная не ранее, чем за 3 (три) месяца до дня размещения в сети Интернет извещения о закупке выписка из единого государственного реестра юридических лиц, выданная налоговым органом;
 - свидетельство о государственной регистрации юридического лица или лист записи, для юридических лиц, созданных после 01.01.2017, а для юридических лиц, созданных до даты вступления в силу Федерального закона от 8 августа 2001 года № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей», свидетельство о внесении записи в единый государственный реестр юридических лиц;
 - учредительные документы юридического лица (действующая редакция);
- для иностранных юридических лиц:
 - полученный не ранее, чем за 3 (три) месяца до дня размещения в сети Интернет извещения о закупке документ о государственной регистрации юридического лица (сертификат/свидетельство о регистрации/выписка из реестра иностранных юридических лиц соответствующей страны происхождения или иной равный по юридической силе документ, подтверждающий юридический статус иностранного юридического лица) либо его нотариально заверенная копия;
 - учредительные документы юридического лица (действующая редакция);

для физических лиц:

- копии всех страниц паспорта, в случае отсутствия паспорта – иного документа, удостоверяющего личность;
- для российских индивидуальных предпринимателей:
 - полученная не ранее, чем за 3 (три) месяца до дня размещения в сети Интернет извещения о закупке выписка из единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей, выданная налоговым органом;
- для иностранных индивидуальных предпринимателей
 - документы, подтверждающие государственную или иную регистрацию (в соответствии с законодательством соответствующего государства) Участника закупки в качестве лица, на законных основаниях осуществляющего предпринимательскую деятельность, а также его правовой статус, выданные не ранее, чем за 3 (три) месяца до дня размещения в сети Интернет извещения о закупке.

¹³ Участник закупки, на стороне которого выступает несколько лиц, дополнительно предоставляет в составе заявки документы и сведения, установленные в Приложении 14 к Конкурсной документации.

Участник закупки, привлекающий для целей участия в Конкурсе Стратегического партнера, дополнительно предоставляет в составе Заявки документы и сведения, установленные в Приложении 12 к Конкурсной документации.

2. Документы и сведения, подтверждающие полномочия лица действовать от имени участника закупки (подписывать, подавать заявку, документы, входящие в состав заявки):

– в случае если Участником закупки, лицом, выступающим на стороне Участника закупки, является юридическое лицо, предоставляются документы, подтверждающие полномочия лица, действующего от имени юридического лица без доверенности: решение или протокол о назначении или об избрании на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени таких лиц без доверенности;

– в случае если от лица Участника закупки, лица, выступающим на стороне Участника закупки, выступает представитель по доверенности, предоставляется такая доверенность, а также все иные документы, подтверждающие законность всей цепочки передачи полномочий и действительность полномочий законного представителя такого лица.

3. Иные документы, подтверждающие соответствие Участника закупки установленным в Документации о закупке требованиям:

– годовая бухгалтерская отчетность за последний отчетный год, а также бухгалтерская отчетность на последнюю отчетную дату (если применимо) с приложением документов, подтверждающих ее представление в налоговые органы;

– соответствующее представленной бухгалтерской отчетности положительное заключение аудитора (если отчетность подлежит обязательному аудиту в соответствии с законодательством или аудиторская проверка проводилась добровольно, кроме того, если аудиторская проверка не проводилась в отношении бухгалтерской отчетности на последнюю отчетную дату, но проводилась ранее в течение предшествующего года от даты предоставляемой отчетности, то предоставляется соответствующее аудиторское заключение);

– решение о согласии на совершение крупной сделки в случае, если требование о необходимости наличия такого решения установлено законодательством Российской Федерации, учредительными документами юридического лица и/или если для участника закупки заключение договора или внесение денежных средств в качестве обеспечения конкурсной заявки, и/или предоставление обеспечения исполнения договора являются крупной сделкой или письмо о том, что сделка не является крупной или не выходит за пределы обычной хозяйственной деятельности.

– разрешения, свидетельства о членстве в саморегулируемой организации, лицензии, допуски, аккредитация и т.п., которые могли бы потребоваться для исполнения договора:

– заявления, справки, пояснения, декларации в отношении соответствия предъявляемым общим требованиям к участнику закупки:

4. В случае если на стороне Участника закупки выступает несколько лиц (коллективный участник закупки):

– документы, копии документов и сведения, указанные в Приложении № 14 к Документации.

5. В случае привлечения стратегического партнера:

– документы, копии документов и сведения, указанные в Приложении № 12 к Документации;

– сведения, документы, копии документов, подтверждающих соответствие стратегического партнера Участника закупки установленным требованиям;

6. Сведения, документы, копии документов, служащие для оценки по критериям закупки, в соответствии с установленным в Документации о закупке перечнем (за исключением ценового предложения).

Приложение № 4. Анкеты участника закупки

Таблица № 1 Приложения № 4 к Конкурсной документации

№ п/п	Наименование предмета договора, №, дата заключения	Наименова ние заказчика	Краткая характеристика предмета договора, включая: место выполнения работ, краткое описание работ	Стоимость выполненных и принятых заказчиком работ в соответствии с представленными документами (рублей с НДС, в случае наличия)
Итого объем выполненных работ (с учетом НДС, в случае наличия)				_____ рублей

Таблица №2 Приложения № 4 к Конкурсной документации

№ п/п	Реквизиты письма	Наименование деловых партнеров	Адреса, контактные телефоны ответственных лиц

Приложение № 5. Инструкция по заполнению форм и порядку подачи заявки

Участник закупки подает заявку с использованием функционала ЭТП в электронном виде.

Конкурсная заявка должна быть составлена по формам, приведенным в приложениях № 2 и 3 к Документации.

Участник закупки вправе подать только одну заявку на участие в Конкурсе в отношении каждого лота Конкурса.

Заявка должна быть подписана усиленной квалифицированной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени участника закупки.

Заявка должна быть составлена на русском языке. Все документы и/или копии документов, имеющие отношение к заявке, должны быть либо составлены на русском языке, либо к ним должен прилагаться нотариально заверенный перевод на русский язык в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. В случае наличия расхождений между текстом заявки на русском языке и текстом заявки на иностранном языке приоритет отдается версии на русском языке.

Все документы, входящие в состав заявки, должны быть представлены в действующих редакциях (кроме случаев, когда в соответствии с Документацией требуется предоставление и ранее действовавших редакций документов), надлежащим образом оформлены в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Документацией, а документы, составленные за рубежом, – в соответствии с требованиями применимого законодательства, и иметь необходимые для их идентификации реквизиты (дата выдачи, должность и подпись подписавшего лица с расшифровкой, а также бланк отправителя, исходящий номер, печать – в случае их наличия).

Все предоставляемые участником закупки в составе заявки документы, выданные, составленные или удостоверенные по установленной форме компетентными органами иностранных государств вне пределов Российской Федерации, должны быть легализованы консульским учреждением Российской Федерации либо удостоверены проставлением апостиля в соответствии с Гаагской конвенцией от 5 октября 1961 года. Легализация или проставление апостиля на предоставляемых документах не требуется, если международным договором Российской Федерации данная процедура в отношении указанных документов отменена или упрощена. В этом случае участником закупки в составе заявки представляется справка, содержащая ссылки на соответствующие документы заявки и международный договор Российской Федерации.

Заявка должна быть составлена в программе пакета Microsoft Office в версии не ранее Microsoft Office 98 или в формате pdf. Электронные подписи должны соответствовать требованиям законодательства РФ.

Заявка (равно как и все относящиеся к ней и являющиеся её частью документы) должна быть четко напечатана (разборчиво написана), не допускаются подчистки и исправления, за исключением, если они не подписаны уполномоченным лицом и не скреплены печатью (в случае наличия), все документы должны быть представлены в полном объеме, читаемы, в действующей редакции.

Заявка на участие в Конкурсе состоит из двух частей и ценового предложения.

Не допускается указание в разделе первой части заявки «Описание поставляемого товара/выполняемой работы/оказываемой услуги, которые являются предметом Конкурса в соответствии с требованиями Конкурсной документации» ссылок на положения Документации (в том числе на положения Приложения № 1 к Документации), в целях исключения двусмысленного толкования предложения участника закупки.

Сведения, которые содержатся в заявке участника закупки, не должны допускать двусмысленных толкований; объемы Товаров/Работ/Услуг и иные характеристики Товаров/Работ/Услуг должны быть выражены в тех же единицах измерения, что и в Приложении № 1 к Документации, единицы измерения должны соответствовать ГОСТ 8.417-2002 «Единицы величин», Постановлению правительства Российской Федерации от 31.10.2009 № 879 «Об

утверждении положения о единицах величин, допускаемых к применению в Российской Федерации» и условным обозначениям единиц измерения в Общероссийском классификаторе единиц измерения ОК 015-94 (МК 002-97). Раздел первой части заявки «Описание поставляемого товара/выполняемой работы/оказываемой услуги, которые являются предметом Конкурса в соответствии с требованиями Конкурсной документации» должен соответствовать следующим требованиям:

Раздел первой части заявки «Описание поставляемого товара/выполняемой работы/оказываемой услуги, которые являются предметом Конкурса в соответствии с требованиями Конкурсной документации» должен соответствовать следующим требованиям:

- не должен содержать слов «эквивалент», «должен», «обязан», «может», «вправе», «следует», «необходимо», а также склонений (спряжений) данных слов, дающих двусмысленное толкование предложения участника закупки.
- при исключении слов «эквивалент» «должен», «обязан», «может», «вправе», «следует», «необходимо», а также склонений (спряжений) данных слов, дающих двусмысленное толкование предложения участника закупки, допускается изменение склонений (спряжений) слов и изменение конструкций фраз, входящих в словосочетания со словами «эквивалент» «должен», «обязан», «может», «вправе», «следует», «необходимо», а также со склонениями (спряжениями) данных слов, дающих двусмысленное толкование предложения участника закупки.
- в случае предложения эквивалента необходимо указывать его фирменное наименование, качественные и количественные характеристики.
- иные запрашиваемые сведения должны соответствовать требованиям Документации.
- должны быть в полном объеме отражены сведения и информация, содержащиеся в Технической части (Приложение № 1 к Документации), касающиеся качественных, количественных, технических характеристик Товаров/Работ/Услуг и иных условиях исполнения Договора. Частичное предложение по предмету договора не допускается. В случае необходимости указания информации/сведений (части сведений и/или информации), содержащихся в Технической части, в том числе, в которые отсутствует возможность внесения изменений, участник закупки излагает в заявке такую информацию/сведения, тем самым подтверждая свое согласие на исполнение договора согласно положениям Документации в полном объеме.

И первая, и вторая часть заявки могут состоять из 2 (двух) и более электронных документов, указанные документы направляются участником закупки одновременно (если иное не установлено Документацией).

Для удобства работы с заявкой, и, если это допускается правилами ЭТП, участник закупки вправе разделить первую и/или вторую часть заявки на тома (если иное не предусмотрено в Документацией).

Вторая часть заявки (каждый том второй части заявки) должна содержать опись материалов и документов второй части заявки, которая включается в состав второй части заявки.

Не допускается указание в первой части заявки сведений об участнике конкурса и о его соответствии единым квалификационным требованиям, установленным в Документации, а также о ценовом предложении.

Не допускается указание во второй части заявки сведений о ценовом предложении.

При несоблюдении вышеуказанных одного или нескольких требований Комиссия по закупкам будет считать это несоблюдением установленных Документацией требований к содержанию, форме, оформлению и составу заявки

Заполнение Таблиц №№ 1-2 Приложения № 4 к Документации необходимо осуществлять в соответствии с положениями Таблиц №№ 1-2 раздела VII Документации.

Приложение № 6. Проект договора

Проект договора об оказании услуг по информационно-консультационному обслуживанию входящих обращений от существующих и потенциальных Пользователей по голосовым и неголосовым каналам связи №

г. Москва

«__» _____ 20__ г.

_____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и _____, в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, именуемые каждое в отдельности «Сторона», а при совместном упоминании «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ

При исполнении и толковании настоящего Договора стороны используют следующие понятия и термины:

1.1. **Автоматический голосовой информатор (IVR)** - программно-аппаратный комплекс, предназначенный для предоставления голосовой информации на основе интерактивного диалога с системой голосовых меню и возможностью выбора необходимого пункта меню (информации) с помощью нажатия клавиши телефона в тональном режиме или посредством голосового управления с применением систем распознавания и синтеза речи;

1.2. **Информационная система Заказчика** - технологическая система, принадлежащая Заказчику, включающая в себя совокупность технологических и программно-аппаратных средств, используемых для оказания Услуг;

1.3. **Пользователь** - любое физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, которому Исполнитель предоставляет информацию по товарам и услугам в интересах Заказчика;

1.4. **Контакт-центр** - совокупность ресурсов, с помощью которых осуществляется обработка обращений Пользователей и (или) их информирование по голосовым каналам связи в интересах Заказчика;

1.5. **Оператор** - работник Исполнителя либо иное физическое лицо, привлеченное Исполнителем к оказанию Услуг по настоящему Договору, отвечающее квалификационным требованиям к специалистам данной категории;

1.6. **Оператор связи** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающий услуги связи на основании соответствующей лицензии;

1.7. **Отчетный период** - период продолжительностью в один полный или неполный календарный месяц, в котором были оказаны Услуги;

1.8. **Рабочее место Оператора (РМ)** - рабочее место Оператора, используемое для оказания Услуг;

1.9. **СПАМ (spam)** - массовая рассылка Сообщений рекламного или иного характера лицам, не выразившим желания ее получать;

1.10. **Услуги** - прием и обработка входящих телефонных вызовов Пользователей Заказчика, а также иные услуги, указанные в Приложении № 1 к настоящему Договору;

1.11. **Фонд рабочего времени (ФРВ)** - период нахождения Операторов Исполнителя на Рабочем месте в целях оказания Услуг, измеряемый в часах, показатель которого определяется согласно данным программно-аппаратного комплекса Исполнителя;

1.12. **Фонд времени обслуживания (ФВО) для входящих вызовов** - измеряемый в минутах показатель суммарного времени работы, потраченного всеми Операторами Исполнителя и иными лицами, действующими по поручению Исполнителя, на оказание Услуг по настоящему Договору, включая время разговора, удержание вызова на линии и их поствызывную обработку за Отчетный

период, а также время потраченное на обслуживание e-mail, sms и web обращений с округлением в большую сторону до полной минуты каждого вызова;

1.13. Фонд времени обслуживания (ФВО) для исходящих вызовов - измеряемый в минутах показатель суммарного времени работы, потраченного всеми Операторами Исполнителя и иными лицами, действующими по поручению Исполнителя, на оказание Услуг по настоящему Договору, включая время разговора, удержание вызова на линии и их поствызывную обработку за Отчетный период, а также время потраченное на обслуживание e-mail, sms и web обращений с округлением в большую сторону до полной минуты каждого вызова;

1.14. Выделенный специалист контроля качества – сотрудник Исполнителя обеспечивающий соответствующий уровень обслуживания пользователей на проекте, который выборочно прослушивает и оценивает разговоры Операторов, руководствуясь внутренними методиками оценки, разработанными Исполнителем совместно с Заказчиком.

1.15. Выделенный тренер проекта - сотрудник Исполнителя, обеспечивающий разработку программы обучения по материалам Заказчика, обучение сотрудников продуктам, процедурам, алгоритмам проекта и стандартам обслуживания, посттренинговое сопровождение, а также обучение сотрудников с целью формирования профессиональных навыков.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Предметом настоящего Договора является оказание услуг по информационно-консультационному обслуживанию входящих обращений от существующих и потенциальных Пользователей по голосовым и неголосовым каналам связи.

2.2. В соответствии с условиями настоящего Договора Исполнитель обязуется по заданию и в интересах Заказчика оказать Услуги Контакт-центра, а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные Исполнителем Услуги.

2.3. Перечень оказываемых услуг определен в Приложении №1 к настоящему договору.

2.4. В рамках оказания Услуг по настоящему договору Исполнитель вправе привлекать третьих лиц (организации, оказывающие услуги контакт-центров), оставаясь ответственным за действия указанных лиц перед Заказчиком.

2.5. Момент начала оказания Исполнителем Услуг оформляется Актом начала оказания Услуг, согласно форме утвержденной в Приложении № 6 к настоящему Договору.

2.6. По Договору Исполнитель не оказывает услуги связи и ответственность за действия/бездействие Оператора связи и сервис-провайдеров не несет.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Исполнитель вправе:

3.1.1. Получать в установленный настоящим Договором срок оплату оказанных Услуг, предусмотренных настоящим Договором;

3.1.2. Использовать материалы и информацию, предоставленные Заказчиком, в целях оказания Услуг;

3.1.3. Запрашивать и получать от Заказчика в минимально необходимые сроки детальную информацию, необходимую для оказания Услуг, в том числе сценарии, инструкции, регламенты, информационные и иные ресурсы. Информация должна быть предоставлена в срок, обеспечивающий Исполнителю возможность оказания Услуг без нарушения сроков их оказания и в полном объеме;

3.1.4. Получать доступ к информационным системам Заказчика, используемым в рамках и в целях оказания Услуг;

3.1.5. Приостановить оказание услуг в случаях и порядке, установленном п. 5.3. Договора.

3.2. Заказчик вправе:

3.2.1. Проверять в любое время ход исполнения Исполнителем обязательств по настоящему Договору, не вмешиваясь в его хозяйственную деятельность;

3.2.2. Получать от Исполнителя Акты оказанных услуг, предусмотренные настоящим Договором, заявлять соответствующие возражения и замечания.

3.3. Исполнитель обязан:

3.3.1. Осуществлять оказание Услуг в соответствии с порядком и требованиями, предусмотренными Приложением № 1, Приложением № 2, Приложением № 3, Приложением № 4, Приложением № 4.1., Приложением № 8 к настоящему Договору;

3.3.2. Самостоятельно проводить обучение своих Операторов с использованием информационных и иных ресурсов Заказчика, а в случае необходимости – с привлечением специалистов Заказчика;

3.3.3. Обеспечить со своей стороны удаленное подключение Заказчика к системе аудиозаписи диалогов для оценки Заказчиком качества оказания Услуг в соответствии с Приложением № 3 к Договору. Предоставлять записи диалогов другим способом Исполнитель не обязан;

3.3.4. Предоставлять ежемесячно Заказчику отчетность по форме, приведенной в Приложении № 5, на адрес электронной почты, указанный для этих целей в п. 9.5 настоящего Договора;

3.3.5. Предоставить Заказчику, а именно лицам, указанным в п. 9.5 Договора, доступ в режиме on-line к системе Исполнителя, содержащей отчетные данные, а именно полную информацию об оказанных Услугах;

3.4. Заказчик обязан:

3.4.1. Предоставлять Исполнителю базу данных, включающую контактные данные Пользователей, необходимые для оказания Услуг, доступ к своим Информационным системам, ресурсам и приложениям (www.tskad.ru, www.sd.tskad.ru) в объеме, необходимом Исполнителю для оказания Услуг, указанных в Приложении №1 к настоящему Договору;

3.4.2. Предоставлять Операторам Исполнителя, авторизованным Заказчиком, уникальный аккаунт и пароль для доступа в систему Заказчика. Поименный состав Операторов утверждается Заказчиком в текущем режиме на основании информации, предоставляемой Исполнителем, в соответствии со следующими условиями:

- Исполнитель обязуется сообщать Заказчику данные (фамилии, имена) новых Операторов не позднее, чем за 5 рабочих дней до того, как эти Операторы приступят к работе на проекте Заказчика,

- Исполнитель обязуется сообщать Заказчику об Операторах, покинувших проект, не позднее, чем через 5 рабочих дней после окончания работы этих Операторов.

Заказчик ответственен за предоставление необходимых доступов к системам и приложениям Заказчика для новых Операторов Исполнителя и за удаление доступов для Операторов, покинувших проект, при своевременном предоставлении Исполнителем необходимых данных;

3.4.3. Предоставлять Исполнителю за 15 (Пятнадцать) рабочих дней до момента начала предоставления Услуг организационно-распорядительные и инструктивные документы, в том числе сценарии разговора Оператора с Пользователем, разработанные Заказчиком и необходимые Исполнителю для выполнения своих обязательств по настоящему Договору, по электронной почте контактным лицам Исполнителя, указанным для этой цели в п. 9.5. настоящего Договора.

Заказчик гарантирует Исполнителю что сценарии разговора Оператора с Пользователем, утвержденные Заказчиком и переданные для использования Исполнителю, должны соответствовать требованиям, установленным ст. 15 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», ст. 18 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» в части идентификации Пользователя, получения от него согласия на предоставление рекламной информации, и общим требованиям Закона о рекламе к рекламе определенных товаров и услуг.

3.4.4. Обеспечить работоспособность собственных и (или) используемых Исполнителем информационных систем, оборудования, задействованных в оказании Услуг, в разумные сроки предупреждать и оповещать Исполнителя по электронной почте контактных лиц, указанных для этой цели в п.9.5 настоящего Договора, обо всех плановых и внеплановых перерывах в работе любого оборудования и программных средств Заказчика, которые могут повлиять на условия и качество оказания Услуг Исполнителем по настоящему Договору;

3.4.5. В случае внесения Заказчиком изменений в информацию, предоставляемую в рамках оказания Услуг, письменно уведомить Исполнителя по электронной почте контактных лиц Исполнителя, указанных для этой цели в п.9.5 настоящего Договора, о таких изменениях, не менее чем за 15 (пятнадцать) рабочих дней до предполагаемой даты применения изменений;

3.4.6. Информировать Исполнителя по электронной почте контактных лиц Исполнителя, указанным для этой цели в п.9.5 настоящего Договора, о действиях (фактах, событиях), которые могут повлечь за собой увеличение объемов оказания услуг, не позднее 20 (двадцати) рабочих дней до наступления таких событий;

3.4.7. Не использовать Услуги, оказываемые Исполнителем, для массовой рассылки корреспонденции рекламного или иного характера лицам, не выразившим желания её получать (spam);

3.4.8. При использовании в смс-сообщениях информации, являющейся объектом защищаемых прав третьих лиц все вопросы, связанные с выплатой правообладателям вознаграждения за использование информации, являющейся объектом защищаемых прав третьих лиц в смс-сообщениях, Заказчик обязуется урегулировать самостоятельно и за свой счет.

4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ, ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ И ПРИЕМКИ УСЛУГ

4.1. Цена Договора составляет _____, включая НДС (20%) в сумме _____

4.2. Порядок расчета стоимости Услуг определен в Приложении № 2 к Договору. Оплата Услуг, оказанных в соответствующем Отчетном периоде, осуществляется на основании счетов, выставленных Исполнителем, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента подписания Сторонами Акта об оказанных услугах за соответствующий Отчетный период.

4.3. Ежемесячно, не позднее 7-го числа месяца, следующего за Отчетным периодом, Исполнитель предоставляет Заказчику:

- Акт оказанных услуг (далее – «Акт»), оформленный в двух экземплярах
- Счет-фактуру на сумму стоимости оказанных Услуг (предоставляется в сроки, предусмотренные законодательством);
- Счет оказанных Услуг;
- Иную отчетность, предусмотренную Приложением № 5 к Договору

4.4. Документы, предусмотренные п.4.3. настоящего Договора, направляются Исполнителем Заказчику в копиях по электронной почте, указанной для этой цели в п.9.5 настоящего Договора. Оригиналы документов направляются Заказчику заказной корреспонденцией или нарочно в течение 3 (трех) рабочих дней с момента направления их копий на адрес, указанный в Договоре.

4.5. Заказчик в срок до 15-го числа месяца, следующего за Отчетным периодом, подписывает Акт и направляет Исполнителю один экземпляр подписанного Акта или письменные мотивированные возражения по предоставленному Акту в тот же указанный срок. В случае не предоставления в указанный срок подписанного Акта или мотивированных возражений по содержанию Акта, считается, что Заказчик принял оказанные Услуги по соответствующему Акту без замечаний и данный Акт считается подписанным, а оказанные Услуги – подлежащими оплате.

4.6. В случае направления Заказчиком письменных мотивированных возражений к содержанию Акта Исполнитель обязуется рассмотреть и устранить эти замечания в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения письменных возражений и вновь инициировать приемку Услуг, путем направления Акта Заказчику, либо направить мотивированный отказ от внесения изменений в Акт. Заказчик обязуется вновь рассмотреть представленный Исполнителем Акт в течение 3 (трех) рабочих дней со дня его предоставления Исполнителем. В случае не подписания и не предоставления Заказчиком Акта в сроки, предусмотренные настоящим пунктом Договора, Акт считается оформленным Сторонами надлежащим образом, а Услуги принятыми на следующий день после истечения срока для его предоставления.

4.7. При наличии у Заказчика мотивированных возражений по сумме, объему и/или качеству оказанных Услуг, указанных в Акте и подлежащих оплате, Заказчик подписывает данный Акт в неоспариваемой части, о чём делает в Акте соответствующую отметку, указывая отдельно

неоспариваемую и оспариваемую часть оказанных Услуг. В срок, установленный в п.4.6. настоящего Договора, Заказчик направляет Акт Исполнителю. Заказчик исполняет обязанности по оплате оказанных Услуг в установленный п.4.2. Договора срок и перечисляет Исполнителю денежные средства в размере неоспариваемой части стоимости оказанных Услуг.

4.8. Все платежи по настоящему Договору осуществляются Заказчиком путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в реквизитах Исполнителя в разделе 10 настоящего Договора. При осуществлении платежа в целях идентификации Заказчик в платежном поручении указывает реквизиты (номер и дату) настоящего Договора, номер оплачиваемого счета, назначение платежа (авансовый, окончательный), период, за который производится оплата. Все платежи по настоящему Договору производятся в рублях Российской Федерации.

4.9. Моментом исполнения обязательств по оплате считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

4.10. При необходимости изменения объема оказываемых Исполнителем Услуг цена настоящего Договора может быть увеличена не более чем на 10% (десять процентов) от цены, указанной в п.4.1. настоящего Договора.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение условий настоящего Договора стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ и условиями настоящего Договора.

5.2. За нарушение сроков оплаты Услуг/неполной оплаты оказанных Услуг, Исполнитель вправе взыскать с Заказчика неустойку в размере 0,1% от стоимости неоплаченных/несвоевременно оплаченных Услуг/авансового платежа за каждый день просрочки, но не более 10% от суммы задолженности. Заказчик уплачивает неустойку в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента получения письменного требования Исполнителя и счета на оплату.

5.3. В случае задержки оплаты, в том числе в случае неполной оплаты, стоимости услуг Исполнителя более чем на 10 (десять) рабочих дней, Исполнитель вправе приостановить оказание услуг Заказчику в одностороннем порядке до момента надлежащего исполнения Заказчиком обязательств по погашению задолженности. При приостановке Услуг в порядке, предусмотренном настоящим пунктом, Исполнитель не несет ответственности за невыполнение обязательств по настоящему Договору. О приостановке оказания услуг Исполнитель уведомляет Заказчика не позднее 5 (пяти) рабочих дней до момента такой приостановки, путем направления на адрес Заказчика соответствующего письма. Заказчик письменно уведомляет Исполнителя о погашении задолженности в день ее оплаты. Исполнитель возобновляет оказание Услуг Заказчику на следующий день после поступления оплаты в полном размере на расчетный счет Исполнителя или документального подтверждения оплаты Заказчиком в виде предоставления оригинальных платежных поручений с отметкой обслуживающего банка.

5.4. Заказчик гарантирует Исполнителю, что требования Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», в части получения от Пользователя согласия на обработку его персональных данных при оказании Услуг по настоящему Договору третьими лицами, должным образом выполнены. Исполнитель ни при каких обстоятельствах не несет ответственности за нарушение законодательства о персональных данных, допущенных в связи с неисполнением Заказчиком требований законодательства о получении согласия Пользователя на обработку его персональных данных.

5.5. В случае несоблюдения Заказчиком гарантии, относящейся к содержанию Сценария разговора Оператора с Пользователем (п. 4.3.4. настоящего Договора), Заказчик несет всю ответственность в виде возмещения Исполнителю понесенных им документально подтвержденных убытков, возникших вследствие наложения административного взыскания в виде штрафов, либо взысканных с Исполнителя по решению суда.

5.6. Стороны обязуются возместить друг другу документально подтвержденные убытки в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением принятых обязательств в срок не позднее

5 (пяти) рабочих дней с даты направления соответствующего требования на основании счета с приложением копий документов.

5.7. В случае перерыва в предоставлении Услуг порядок оплаты, следующий:

5.7.1. Если, перерыв в оказании Услуг был произведен по инициативе Заказчика, то Заказчик оплачивает часы простоя операторов.

5.7.2. Если, перерыв в оказании Услуг был произведен по инициативе Исполнителя, то Заказчик не оплачивает часы простоя операторов.

Суммарное время перерыва оказания Услуг по инициативе Исполнителя не должно превышать 2 (двух) часов одновременно.

6. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, если это явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. В дополнение к указанным в действующем законодательстве событиям непреодолимой силы Стороны договорились отнести к событиям непреодолимой силы также следующее: аварии на сетях электросвязи, отсутствие электросвязи не по вине Исполнителя, сетевые (вирусные) атаки.

6.2. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы и невозможности выполнения условий настоящего Договора Сторона, подвергшаяся влиянию таких обстоятельств обязана письменно в течение 7 (семи) календарных дней с даты наступления таких обстоятельств уведомить об этом другую Сторону, представив соответствующие документы, подтверждающие действие указанных обстоятельств.

6.3. Не уведомление или несвоевременное уведомление о наступлении вышеуказанных обстоятельств лишает Сторону права ссылаться на эти обстоятельства в качестве основания, освобождающего ее от ответственности за неисполнение обязательств.

6.4. Исполнитель освобождается от ответственности за нарушение сроков, качества и объема оказанных Услуг, если такое нарушение допущено вследствие неисполнения Заказчиком обязанности, установленной п.п. 3.4.1, 3.4.2. настоящего Договора.

7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

7.1. Все положения настоящего Договора являются конфиденциальными и не подлежат оглашению или передаче третьим лицам за исключением случаев, прямо предусмотренных действующим законодательством РФ.

7.2. Для целей настоящего Договора под конфиденциальной понимается любая информация о Стороне или ее деятельности, которая не является по своему характеру общедоступной. Факт наличия между Сторонами производственных отношений не является конфиденциальной информацией. Заключая настоящий Договор, Заказчик дает Исполнителю свое согласие на использование своего товарного знака и фирменного наименования в целях продвижения Исполнителем своих услуг на рынке (в том числе, но не ограничиваясь на сайте Исполнителя, внутренних и внешних презентациях, проводимых Исполнителем для своих потенциальных Пользователей и иных заинтересованных лиц).

7.3. Каждая из сторон обязуется строго соблюдать конфиденциальность полученной от другой Стороны технической, коммерческой и любой другой информации и примет все возможные меры для сохранения такой информации от разглашения.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

8.1. Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до «31» декабря 2021 года включительно.

8.2. Стороны вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств по Договору полностью либо в части при условии предварительного письменного уведомления

второй Стороны в срок не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты прекращения Договора без каких-либо обязательств по уплате штрафных или иных санкций. По истечении указанного срока Договор считается прекращенным. При этом обязательства, оставшиеся на момент прекращения Договора неисполненными, подлежат исполнению.

8.3. Стороны вправе временно приостановить исполнение обязательств по Договору (в том числе в части) при условии письменного уведомления другой Стороны о намерении приостановить свои обязательства не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней. В этом случае Стороны заключают дополнительное соглашение к Договору, в котором определяют дату и условия приостановления действия Договора, и порядок его возобновления. Исполнение обязательств по Договору может быть приостановлено ранее указанного срока по соглашению сторон.

8.4. В случае прекращения/приостановления настоящего Договора Стороны обязаны произвести полный взаиморасчет в течение 30 (Тридцати) календарных дней с момента прекращения/приостановления настоящего Договора.

9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

9.1. В случае изменения указанных в настоящем Договоре места нахождения, контактных лиц и (или) реквизитов Стороны письменно извещают друг друга об этом в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента вступления в силу таких изменений.

9.2. Заказчик оставляет за собой право одностороннего внесения изменений в инструкции и регламентирующие документы, необходимые для оказания услуг, предварительно письменно уведомив об этом Исполнителя не менее чем за 15 (Пятнадцать) рабочих дней до вступления изменений в силу. В случае, если такие изменения влекут обоснованное увеличение расходов Исполнителя по исполнению обязательств по настоящему Договору, такие изменения согласовываются Сторонами путем заключения Дополнительного соглашения к настоящему Договору.

9.3. Все споры, разногласия и требования, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, Стороны будут разрешать путем переговоров, которые могут проводиться, в том числе, путем направления Стороне юридически значимых сообщений (заявления, уведомления, требования, извещения). Юридически значимые сообщения должны направляться только одним из следующих способов:

- с нарочным (курьерской доставкой). Факт получения документа должен подтверждаться распиской Стороны в его получении. Расписка должна содержать наименование документа и дату его получения, Ф.И.О., должность и подпись лица, получившего данный документ;
- заказным письмом посредством АО «Почта России» либо иной почтовой службой;
- электронной почтой.

Юридически значимые сообщения направляются исключительно предусмотренными Договором способами. Направление сообщения иным способом не может считаться надлежащим.

Все юридически значимые сообщения должны направляться исключительно по почтовому адресу, который указан в разделе 9.5 настоящего Договора. Направление сообщения по другим адресам не может считаться надлежащим.

Все юридически значимые сообщения по Договору влекут для получающей их Стороны наступление гражданско-правовых последствий с момента доставки соответствующего сообщения ей или её представителю.

Сообщение считается доставленным и в тех случаях, если оно поступило лицу, которому оно направлено (адресату), но по обстоятельствам, зависящим от него, не было ему вручено или адресат не ознакомился с ним.

9.4. При недостижении согласия в ходе переговоров спор подлежит рассмотрению в претензионном порядке. Порядок направления претензии установлен п.9.3. настоящего Договора. Претензия подлежит рассмотрению в течение 10 (Десять) рабочих дней с момента ее получения. При отказе в удовлетворении претензии либо неполучения ответа на нее споры, разногласия и требования, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, подлежат разрешению в

арбитражном суде г. Москвы.

9.5. Взаимодействие по вопросам между Исполнителем и Заказчиком осуществляется контактными лицами, назначенными от каждой из Сторон (основная электронная почта Сторон, указанная в реквизитах сторон, может быть использована Сторонами для передачи электронного письма по любым вопросам):

Вопросы	Контактное (уполномоченное) лицо	
	Заказчика	Исполнителя
Ответственный за взаимодействие в рамках оказания услуг, в том числе по вопросам, возникающим при оказании услуг. Предоставление информационных материалов: сценариев, инструкций и других, а также изменений к ним. Предоставление критериев для подбора контактов Пользователей. Информирование Исполнителя о событиях, указанных в п. 3.4.4 Договора, изменениях, указанных в п. 9.2. Договора.		
Вопросы по заключению Договора и Дополнительных соглашений к нему		
Отчетность, актирование, в том числе получение и согласование отчетов, актов, счетов, счетов-фактур		
Возникновение технических проблем, аварий, недоступности информационных систем, предупреждать и оповещать Исполнителя обо всех плановых и внеплановых перерывах в работе любого оборудования и программных средств Заказчика		

9.6. Стороны устанавливают, что документы, формируемые Сторонами в рамках настоящего Договора, могут направляться в письменном виде путем их отправки с соответствующего электронного адреса Стороны, указанного в п.9.5 Договора, с последующим направлением их оригиналов в течение 10 (десяти) дней с момента отправления документа посредством электронной почты. При этом до получения оригиналов документов копии соответствующих документов, содержащие необходимые реквизиты, предъявляемые к оригиналу соответствующего документа (заверенные подписью представителя и печатью), имеют юридическую силу для обеих Сторон.

9.7. Датой получения Стороной электронного документа считается день отправления электронного сообщения, содержащего электронный документ, второй Стороной по электронному адресу получающей Стороны. При этом Сторона, получившая такое электронное сообщение, в обязательном порядке направляет отправляющей Стороне подтверждение получения электронного сообщения. Подтверждением получения электронных документов является письменное, факсовое или электронное подтверждение контактного лица. Отправление сообщения подтверждается соответствующим письмом в электронном формате (с файлом вложения или без него), сохраненным в архиве электронной почты отправляющей Стороны, с наличием в сохраненном электронном письме времени и даты отправки, а также электронного адреса получающей Стороны. Наличие такого сохраненного архивного письма с данными, предусмотренными настоящим пунктом, является достаточным подтверждением отправления сообщения получающей

Стороне. Дополнительным подтверждением отправления сообщения может являться электронный отчет о получении сообщения получающей Стороной.

9.8. Исполнитель подтверждает, что ему известны и понятны требования Федерального закона от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц», иных федеральных законов и нормативно-правовых актов, регулирующих отношения, связанные с проведением Заказчиком закупок (далее – Законодательство о закупках), включая порядок заключения и исполнения договоров, требования Федерального закона Российской Федерации от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции», в том числе статей 4, 8, 10, 11, 11.1, 12, 13 и главы 2.1 и 3 указанного закона, положения статей 14.32 и 14.33 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, иных федеральных законов, постановлений Правительства Российской Федерации, нормативно-правовых актов Федеральной антимонопольной службы, образующих систему нормативно-правовых актов, регулирующих отношения, связанные с защитой конкуренции, предупреждением и пресечением монополистической деятельности и недобросовестной конкуренции (далее – Антимонопольное законодательство).

9.9. Исполнитель гарантирует, что при подписании и исполнении Договора Исполнитель, его работники, учитывают требования действующего Антимонопольного законодательства и Законодательства о закупках, неукоснительно ими руководствуются и осознают серьезность последствий, к которым может привести их несоблюдение.

9.10. При исполнении своих обязательств по Договору, Стороны, их работники, не осуществляют и намерены впредь воздерживаться от запрещенных Антимонопольным законодательством и/или Законодательством о закупках действий (бездействия), влекущих ограничение, устранение, недопущение конкуренции на каком-либо рынке товаров, работ или услуг, в том числе при исполнении своих обязательств по Договору: не заключать и/или не исполнять соглашения, устные договоренности с хозяйствующими субъектами или органами и организациями, исполняющими государственные функции, в случае, если они способны привести к ограничению, устранению или недопущению конкуренции, не осуществлять в отношении конкурентов незаконных или недобросовестных действий, которые направлены на получение преимуществ при осуществлении предпринимательской деятельности, и способны причинить другим хозяйствующим субъектам убытки или вред, а в случае, если Стороны занимают/ будут занимать на каком-либо рынке товаров, работ услуг положение, дающее ему возможность оказывать решающее влияние на общие условия обращения товара на соответствующем рынке, он также намерен воздерживаться от извлечения от такого положения несправедливой выгоды.

9.11. На любом этапе своей деятельности по исполнению Договора Исполнитель не вправе осуществлять передачу персональных данных Пользователей третьим лицам (как ограниченному, так и неограниченному кругу лиц), их распространение, предоставление доступа к ним и использование персональных данных в своей деятельности, не связанной с исполнением обязательств по Договору.

9.12. Исполнитель не вправе использовать предоставляемую Заказчиком и Пользователями информацию (в том числе персональные данные) иначе, чем в целях оказания услуг по Договору. Исполнитель несет ответственность за соблюдение условий конфиденциальности персональных данных Пользователей в процессе их обработки, предоставленных Исполнителю Заказчиком и/или Пользователями в целях оказания услуг по Договору, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.13. Исполнитель обязан ознакомить работников, которые непосредственно осуществляют обработку персональных данных, переданных Заказчиком и/или Пользователями, с положениями законодательства Российской Федерации о персональных данных, в том числе с требованиями к защите персональных данных, документами определяющими политику Исполнителя в отношении обработки персональных данных, локальными актами Исполнителя в отношении обработки персональных данных, и провести обучение работников, допущенных к работе с персональными данными. Исполнитель отвечает в части соблюдения конфиденциальности персональных данных за действия своих работников как за свои собственные.

9.14. Договор заключен в электронном виде посредством электронной подписи в соответствии с законодательством Российской Федерации. Стороны вправе продублировать подписание Договора на бумажном носителе. Подписание Договора на бумажном носителе не является оформлением факта заключения Договора и не ведет за собой установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей.

9.15. К настоящему Договору прилагаются следующие Приложения, которые являются неотъемлемой частью настоящего Договора:

- Приложение № 1: Перечень услуг и порядок их оказания;
- Приложение № 2: Расчет стоимости Услуг;
- Приложение № 3: Требования к качеству обслуживания Пользователей.
- Приложение № 4: Показатели качества оказания услуг;
- Приложение № 4.1: Акт проверки качества оказанных услуг;
- Приложение № 5: Форма Отчетности Исполнителя;
- Приложение № 6: Форма Акта начала оказания услуг;
- Приложение № 7: Форма Акта оказания услуг;
- Приложение № 8: Техническое задание.

10. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Заказчик:

Исполнитель:

Адрес места нахождения юридического лица/почтовый адрес:

Адрес места нахождения юридического лица/почтовый адрес:

ИНН

КПП

ОГРН

Банковские реквизиты:

р/с

к/с

БИК

ИНН

КПП

ОГРН

Банковские реквизиты:

р/с

к/с

БИК

От Заказчика:

От Исполнителя:

М.П.

«__» _____ 20__ г.

М.П.

«__» _____ 20__ г.

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОКАЗАНИЯ

1. С момента подписания Акта начала оказания услуг Исполнитель осуществляет оказание следующих Услуг:

1.1. Ежедневная обработка входящих звонков Пользователей Заказчика, согласно установленных и согласованных с Заказчиком процедур;

1.2. Ежедневная обработка входящих вызовов Пользователей Заказчика осуществляется круглосуточно;

1.3. Ежедневная обработка входящих неголосовых обращений Пользователей Заказчика, согласно установленных и согласованных с Заказчиком процедур;

1.4. Ежедневная обработка входящих неголосовых обращений Пользователей Заказчика осуществляется круглосуточно;

1.5. Обеспечение создания, программирования, настройки и круглосуточного функционирования Автоматического голосового информатора (IVR);

1.6. Услуга Call back - функция автоматического обратного вызова по пропущенному звонку от пользователя;

1.7. Услугу приема платежей с использованием банковских карт через IVR;

1.8. Контроль качества обслуживания пользователей;

1.9. Обеспечение создания, программирования, настройки, круглосуточного функционирования web-чата на сайте Заказчика и обработкой сообщений операторами контактного центра в специализированной системе.

2. Изменение перечня Услуг возможно по соглашению Сторон, оформленному в виде дополнительных Приложений к настоящему Договору.

3. Исполнитель гарантирует хранение аудиозаписей диалогов не менее 3 (трех) месяцев с момента совершения аудиозаписи.

От Заказчика:

От Исполнителя:

М.П.

«__» _____ 20__ г.

М.П.

«__» _____ 20__ г.

РАСЧЕТ СТОИМОСТИ УСЛУГ

№ п/п	Наименование Работ/ Услуг	Единица измерения	Стоимость за единицу услуги (в том числе НДС) ¹⁴	Прогнозируемый объем услуг	Цена услуги (руб.), в том числе НДС ¹⁵
1	2	3	4	5	6
1.	Работа выделенного оператора	Стоимость одного часа		34 855,80 часов	
2.	Работа многофункци онального оператора	Стоимость одной минуты		583 559,10 минут	
3.	Работа выделенного специалиста контроля качества	Стоимость за расчетный месяц		10 месяцев	
4.	Работа выделенного тренера	Стоимость за расчетный месяц		10 месяцев	
5.	Стоимость обслуживания IVR	Стоимость одной минуты		721 370 минут	

¹⁴ Цена за единицу услуги определяется как произведение начальной (максимальной) цены единицы услуги, указанной в Приложении № 15 к 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, указанную в п. 5 раздела I (Информационная карта) Документации.

¹⁵ Общая цена по каждой услуге определяется как произведение стоимости за единицу услуги умноженной на количество услуг.

ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

1. Общие требования.

Для обеспечения качественного оказания Услуг в рамках данного Договора, Стороны обязуются обеспечить:

Исполнитель:

- наличие квалифицированных Операторов;
- наличие помещений с рабочими местами;
- наличие возможности обучения новой информации всего состава Операторов;
- наличие компьютерного оборудования и программного обеспечения для приема звонков и проведении исходящих вызовов:

• создание, запись, программирование и настройка Автоматического голосового информатора (IVR);

- Создание автоматической функции Call back;
- Реализация платежного IVR;
- Разработка и ведение web-чата на сайте Заказчика;

Заказчик:

- передачу Исполнителю актуальной информации, которая может потребоваться для оказания услуг на требуемом уровне;
- обеспечение круглосуточного доступа к своим информационным системам, используемым при оказании Услуг.

2. Характеристики голоса и стиль общения.

Исполнитель определяет конкретные требования к характеристикам голоса Операторов, их культуре речи посредством внутренних Стандартов, в т.ч.:

- темп речи бодрый, но не быстрый;
- дикция хорошая, речь членораздельная;
- интонация уважительная, деликатная, заинтересованная, должна выражать спокойствие, уверенность и корректность;
- отсутствие акцента.

3. Требования к Автоматическому голосовому информатору (IVR):

- настройка маршрутизации и обеспечение приема трафика с телефонных номеров Пользователей Заказчика после завершения процесса обслуживания в режиме IVR (Система интерактивного речевого взаимодействия);

4. Требования к web-чату:

- настройка маршрутизации и обеспечение приема трафика электронных сообщений с сайта Заказчика;
- должна быть возможность виджета с размещением на сайте заказчика с обработкой сообщений операторами контактного центра в специализированной системе;
- разработка интерфейса web-чата;
- круглосуточная работоспособность система web-чата;
- система web-чата должна обеспечивать целостность данных и защиту от несанкционированного доступа к данным;
- разрабатываемое программное обеспечение и алгоритмы web-чата не должны являться предметом претензий о нарушениях патентного права любой третьей стороны.

5. Требования к платежному IVR

Обязательное требование - наличие PCI DSS сертификации.

Платеж в IVR предполагает получение от Пользователей Заказчика следующих критичных данных банковской карты:

номер банковской карты,
проверочный код банковской карты,
месяц и год окончания действия банковской карты.

6. Уровень компетенции Операторов:

- навыки работы в интернет-браузере, поиск информации в интернете;
- знание стандартов обслуживания, доведенных до Исполнителя Заказчиком.

Для оценки компетентности Операторов Исполнитель проводит регулярное тестирование. Тематика и содержание тестов, а также форма проведения тестирования определяется Исполнителем самостоятельно согласно актуальной информации и стандартам обслуживания звонков.

От Заказчика:

От Исполнителя:

М.П.

«__» _____ 20__ г.

М.П.

«__» _____ 20__ г.

ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1. Показатели качества оказываемых услуг по голосовым обращениям, приведенные в Таблице № 3 настоящего Приложения, используются для оптимизации бизнес-процессов Исполнителя. При превышении допустимой нагрузки на 10% и более понижающие коэффициенты к сумме счета не применяются.

Таблица № 3

Голосовое направление

Показатель	Расчет показателя	Целевое значение
Качество обслуживания	Показатель рассчитывается, как среднее значение по оцененным за Отчетный период диалогам, в соответствии с методикой оценки, утвержденной Заказчиком.	Не менее 88%
SL (Service Level — процент вызовов, принимаемых в обработку в течение заданного интервала времени)	Показатель рассчитывается, как процентное отношение общего количества принятых Операторами вызовов в первые 10 секунд за Отчетный период к общему количеству принятых Операторами вызовов за Отчетный период. При расчете данного показателя не учитываются вызовы длительностью менее 6 секунд.	Не менее 88%
LCR (Lost Call Rate – процент потерянных вызовов)	Показатель рассчитывается, как процентное соотношение количества обращений, не принятых Операторским центром Контакт-Центра, к общему количеству поступивших обращений. При расчете LCR не учитываются обращения, потерянные в первые 5 секунд ожидания Пользователем ответа оператора	Не более 5%
АНТ (Average Handle Time – среднее время обслуживания обращения)	Показатель рассчитывается, как отношение суммы общего времени в режиме разговора за Отчетный период, общего времени в режиме удержания вызова за Отчетный период, общего времени, затраченного на постобработку вызова за Отчетный период к общему количеству отвеченных вызовов за Отчетный период.	Не более 180 секунд
ASA (Average Speed of Answer – среднее время ответа)	Показателя рассчитывается, как отношение общего времени ответов Операторов на звонок за Отчетный период к количеству принятых звонков Операторами за Отчетный период.	Не более 10 секунд

Hold (процент времени пользователей на удержании)	Показатель рассчитывается, как процентное отношение общего времени на удержании за Отчетный период к общему времени обработки контакта за Отчетный период.	Не более 5%
UTZ (Utilization-коэффициент использования персонала)	Показатель рассчитывается, как процентное отношение общего продуктивного времени за Отчетный период к общему оплачиваемому времени за Отчетный период.	Не менее 90%
ОСС (Осцирансу-коэффициент загрузки операторов)	Показатель рассчитывается, как процентное отношение общего времени обработки контакта за Отчетный период к общему продуктивному времени.	Не менее 85%

2. Показатели качества оказываемых услуг по неголосовым обращениям, приведенные в Таблице №4 настоящего Приложения, используются для оптимизации бизнес-процессов Исполнителя.

При превышении допустимой нагрузки на 10% и более понижающие коэффициенты к сумме счета не применяются

Таблица №4

Неголосовое направление

Показатель	Расчет показателя	Целевое значение
Качество обслуживания	Показатель рассчитывается, как среднее значение по оцененным за Отчетный период чатам, в соответствии с методикой оценки, утвержденной Заказчиком.	Не менее 88%
SL (Service Level — процент вызовов, принимаемых в обработку в течение заданного интервала времени)	Показатель рассчитывается, как процентное отношение общего количества принятых Операторами неголосовых обращений в первые 300 секунд за Отчетный период к общему количеству принятых Операторами неголосовых обращений за Отчетный период.	Не менее 88%
Продуктивность	Показатель рассчитывается, как процентное соотношение фактического количества обработанных чатов за Отчетный период, к плановому количеству обработанных чатов. План рассчитывается путем деления времени, затраченного на обработку чатов на целевое АНТ.	Не менее 85%
АНТ (Average Handle Time – среднее время обслуживания обращения	Показатель рассчитывается, как отношение суммы общего времени в режиме разговора за Отчетный период, общего времени в режиме удержания вызова за Отчетный период, общего времени, затраченного на постобработку вызова за Отчетный период к общему количеству ответных вызовов за Отчетный период.	Не более 300 секунд

CSI (Customer Satisfaction Index – индекс удовлетворенности пользователей)	Показатель рассчитывается, как процентное отношение опрошенных пользователей, поставивших оценку 4 или 5 к общему количеству опрошенных пользователей.	Не менее 88%
UTZ (Utilization-коэффициент использования персонала)	Показатель рассчитывается, как процентное отношение общего продуктивного времени за Отчетный период к общему оплачиваемому времени за Отчетный период.	Не менее 90%
ОСС (Occurancy-коэффициент загрузки операторов)	Показатель рассчитывается, как процентное отношение общего времени обработки контакта за Отчетный период к общему продуктивному времени.	Не менее 85%

3. За нарушение показателей качества, установленных в Таблице №3 и №4, Исполнитель несет ответственность в виде неустойки в размере 3% за каждый случай допущенного нарушения от общей цены Услуги за Отчетный период.

4. В срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней со дня окончания Отчетного периода Заказчик вправе инициировать проверку качества оказанных Услуг, письменно уведомив по электронной почте контактных лиц Исполнителя, указанных для этой цели в п.9.5 настоящего Договора. Описание фактов нарушения показателей качества, указанных в п.3 настоящего Приложения, документальное их подтверждение, расчет суммы неустойки за Отчетный период, возражения Сторон фиксируются Сторонами в двустороннем Акте проверки качества оказанных услуг. Проверка качества оказанных Услуг производится Сторонами совместно в срок, не превышающий 2 (двух) рабочих дней со дня окончания Отчетного периода. Акт составляется Сторонами в срок, не превышающий 2 (двух) рабочих дней со дня окончания проверки. После подписания Акта сумма неустойки подлежит оплате Исполнителем способом, установленным в Акте. Форма Акта проверки качества оказанных услуг согласована Сторонами в Приложении № 4.1. к Договору. В случае несогласия с Актом проверки качества в части Исполнитель подписывает Акт в неоспариваемой сумме. В случае несогласия с Актом проверки качества в полном объеме, а также при наличии спорной части Акта, Стороны действуют в общем претензионном порядке, установленном п.9.4. Договора.

От Заказчика:

От Исполнителя:

М.П.

«__» _____ 20__ г.

М.П.

«__» _____ 20__ г.

ФОРМА

АКТ ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

г. _____ 202_г.

_____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и _____, в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, именуемые каждое в отдельности «Сторона», а при совместном упоминании «Стороны», составили настоящий Акт о нижеследующем:

1. Заказчик в период с _____ по _____ осуществил проверку соблюдения показателей качества оказания Услуг, установленных Сторонами в Приложении № 4 к Договору об оказании услуг от _____ № _____ (далее – Договор), и установил следующее:

- _____, подтверждается _____;
- _____, подтверждается _____.

2. На основании вышеперечисленного, в соответствии с п.2 Приложения № 4 к Договору, Исполнитель обязан выплатить Заказчику неустойку в сумме _____ исходя из следующего расчета:

- _____.

3. Исполнитель с фактами, изложенными в п.1 настоящего Акта, расчетом и суммой неустойки, изложенной в п.2 настоящего Акта, согласен.

4. Исполнитель выплачивает неустойку, определенную Сторонами в п.2 настоящего Акта, на основании отдельного счета Заказчика в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента его получения.

5. Возражения Сторон:

- _____;
- _____.

6. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

От Исполнителя:

От Заказчика:

_____/_____/_____
м.п.

_____/_____/_____
м.п.

Форма Акта утверждена:

От Исполнителя:

От Заказчика:

_____/_____/_____
м.п.

_____/_____/_____
м.п.

ФОРМА

ОТЧЕТНОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Ежемесячная отчетность:

Название темы	Общее число вызовов	Число обслуженных вызовов	Число потерянных вызовов	Число обслуженных вызовов при ожидании менее 20 секунд	Число потерянных вызовов при ожидании менее 20 секунд	Соединений, длительностью до 5 секунд	Уровень обслуживания «SL», %	Средняя скорость ответа «ASA», сек	Максимальная задержка с ответом, сек	Процент потерянных вызовов	Среднее время разговора «АНТ», сек
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Распределение тематик

Тема/Дата	Дата	Дата	Дата	Дата	Дата	Дата	Итого, шт	Итого, %
Вопросы о транспондере								
Вопросы по оплате								
Справочные вопросы								
Предложения по сервису								
Вопросы о возможностях Личного кабинета и Интернет-магазина								
Сбой звонка								

Сводный отчет по КЦ

Дата, МСК	Общее число вызовов	Вопросы, решенные на IVR, шт.	Вопросы, решенные на IVR, %	Поступило звонков на операторов КЦ, шт.	Поступило звонков на операторов КЦ, %	Звонки, обработанные оператором КЦ, шт.	Звонки, обработанные оператором КЦ, %	Потерянные звонки, шт.	Потерянные звонки, %

Итого									

От Заказчика:

От Исполнителя:

М.П.
«__» _____ 20 г.

М.П.
«__» _____ 20__ г.

Форма Отчетности утверждена:

От Заказчика:

От Исполнителя:

М.П.
«__» _____ 20 г.

М.П.
«__» _____ 20__ г.

ФОРМА

АКТ НАЧАЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

г. _____ 20__ г.

_____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и _____, в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, именуемые каждое в отдельности «Сторона», а при совместном упоминании «Стороны», составили настоящий Акт о нижеследующем:

1. Исполнитель начинает оказывать Услуги, предусмотренные Договором, с _____.20__ г. ____ часов ____ минут по _____ времени.
2. С вышеуказанной даты Исполнитель производит учет оказанных Услуг Заказчику, а Заказчик обязуется их оплачивать.
3. Подписанием настоящего Акта Стороны подтверждает, что Услуга введена в коммерческую эксплуатацию надлежащим образом и Стороны взаимных претензий не имеют.
4. На момент подписания настоящего Акта Заказчику предоставлено в режиме online удаленное подключение к следующим системам Исполнителя: аудиозаписи диалогов и отчетных данных.
5. На момент подписания настоящего Акта Исполнителю предоставлен _____
6. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

От Заказчика:

От Исполнителя:

М.П.

«___» _____ 20__ г.

М.П.

«___» _____ 20__ г.

Форма Акта утверждена:

От Заказчика:

От Исполнителя:

М.П.

«___» _____ 20__ г.

М.П.

«___» _____ 20__ г.

ФОРМА

АКТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

г. _____ 202_г.

_____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и

_____, в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, именуемые каждое в отдельности «Сторона», а при совместном упоминании «Стороны», составили настоящий Акт о нижеследующем:

1. Исполнитель в полном соответствии с условиями Договора в период с «__» _____ г. по «__» _____ г. оказал Заказчику Услуги по следующему перечню:

п/п	Наименование услуги	Ед. изм.	Кол-во (объем)	Цена (тариф) за единицу измерения без НДС, руб.	НДС 20 %, руб.	Стоимость услуг, в том числе НДС 20%, руб.
1.						

2. Согласно Договору, общая стоимость оказанных Услуг Исполнителя составила _____ (_____) рублей, в том числе НДС 20% _____ (_____) рублей.

3. Вышеперечисленные Услуги оказаны полностью и в срок. Заказчик претензий по объему, качеству и срокам оказания Услуг не имеет.

4. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

От Заказчика:

От Исполнителя:

М.П.
«__» _____ 20 г.

М.П.
«__» _____ 20 г.

Форма Акта утверждена:

От Заказчика:

От Исполнителя:

М.П.
«__» _____ 20 г.

М.П.
«__» _____ 20 г.

Приложение № 8

к Договору от _____ № _____

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

На оказание услуг по информационно-консультационному обслуживанию входящих обращений от существующих и потенциальных Пользователей по голосовым и неголосовым каналам связи.

«(заполняется в порядке, установленном для заключения Договора в Разделе VIII. «Заключение Договора по результатам проведения Конкурса» Конкурсной Документации)»

От Заказчика:

От Исполнителя:

М.П.

«___» _____ 20__ г.

М.П.

«___» _____ 20__ г.

**Приложение № 7. Форма доверенности
на уполномоченное лицо, представляющее интересы
участника закупки (примерная)**

Дата, регистрационный номер

ДОВЕРЕННОСТЬ № _____

г. _____
(прописью число, месяц и год выдачи доверенности)

_____ (доверитель)
(наименование юридического лица)

доверяет _____
(фамилия, имя, отчество, должность)

паспорт серии _____ № _____ выдан _____ « _____ » _____
представлять интересы доверителя при участии в Конкурсе
_____ (указать конкретное наименование Конкурса),
проводимом _____ (указать наименование Заказчика)
_____ (указать реестровый номер торгов в ЕИС).

В целях выполнения данного поручения он уполномочен представлять
_____ (указать наименование Заказчика), заверять, подписывать и получать от
имени доверителя все документы, связанные с участием в Конкурсе, давать разъяснения, делать
заявления, предложения).

Подпись _____ удостоверяем.
(Ф.И.О. удостоверяемого) (подпись удостоверяемого)

Доверенность действительна по « _____ » _____ г.

Руководитель организации _____ (_____)
М.П. (Ф.И.О.)

Приложение № 8. Обоснование начальной (максимальной) цены договора

Начальная (максимальная) цена Договора об оказании услуг по информационно-консультационному обслуживанию входящих обращений от существующих и потенциальных Пользователей по голосовым и неголосовым каналам связи была рассчитана методом сопоставимых рыночных цен в соответствии подпунктом 3 пункта 5 статьи 16 Положения о закупке, утвержденного решением наблюдательного совета Государственной компании «Российские автомобильные дороги» (протокол № 117 от 26 декабря 2018 года, в редакции изменений, внесенных протоколом от 03.06.2020 № 131).

Приложение № 9. Перечень документов, представляемых участником закупки, с которым заключается договор, Компании

- 1) учредительные документы с учетом всех изменений и дополнений к ним;
- 2) свидетельство о государственной регистрации участника закупки, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе;
- 3) нотариально заверенные копии документов, подтверждающие аккредитацию и внесение в государственный реестр, а также постановку на налоговый учет филиала (представительства) иностранного юридического лица (если иностранное юридическое лицо, осуществляет свою деятельность через филиал (представительство));
- 4) положение о филиале (представительстве) иностранного юридического лица (если иностранное юридическое лицо, осуществляет свою деятельность через филиал (представительство));
- 5) документы, подтверждающие полномочия лица на подписание договора, оформленные надлежащим образом (протокол (решение) уполномоченного органа управления участника закупки о назначении исполнительного органа);
- 6) доверенность или надлежащим образом заверенная копия, если договор со стороны участника закупки будет подписываться уполномоченным представителем;
- 7) согласование соответствующего органа управления участника закупки заключения договора, в случаях, когда это определено законодательством Российской Федерации, личным законом юридического лица (для иностранных юридических лиц) и/или учредительными документами участника закупки;
- 8) для физических лиц: паспорт, в случае заключения договора, связанного с распоряжением имуществом – свидетельство о заключении брака (при наличии), нотариально заверенное согласие супруга на заключение договора (в случае если участник закупки состоит в браке);
- 9) согласие органов управления юридического лица, контролирующих и иных органов на совершение сделки или подтверждение уведомления соответствующих органов о совершении сделки в случаях, когда такое согласие или уведомление предусмотрено законодательством Российской Федерации;
- 10) лицензия или иной аналогичный документ, если деятельность, которую осуществляет участник закупки, подлежит в соответствии с законодательством Российской Федерации лицензированию либо если право на осуществление определенной деятельности должно, в соответствии с законодательством Российской Федерации, подтверждаться определенным документом (свидетельство о допуске, выдаваемое саморегулируемой организацией);
- 11) бухгалтерская отчетность участника закупки на последнюю отчетную дату (по запросу);
- 12) банковская справка об открытии расчетного счета;
- 13) решение о согласии на совершение крупной сделки в случае, если требование о необходимости наличия такого решения установлено законодательством Российской Федерации, учредительными документами юридического лица и/или если для участника закупки заключение договора и/или предоставление обеспечения исполнения договора являются крупной сделкой или письмо о том, что сделка не является крупной или не выходит за пределы обычной хозяйственной деятельности, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации и (или) учредительными документами участника закупки, согласование соответствующего органа управления участника закупки, необходимое для заключения договора.

Приложение № 10. Раскрытие информации (не применяется)

1. Участник закупки, с которым, заключается договор обязан предоставить Государственной компании информацию в отношении всей цепочки собственников, включая бенефициаров (в том числе конечных), с приложением соответствующих подтверждающих документов.

2. Участник закупки, указанный в части 1 настоящего приложения к Документации, не предоставляет информацию в отношении всей цепочки собственников, включая бенефициаров (в том числе конечных) при проведении всех видов закупок в отношении следующих видов сделок:

1) договоров административно-хозяйственного назначения, заключаемых для обеспечения функционирования Государственной компании;

2) биржевых сделок и иных аналогичных сделок, по которым законодательством не предусмотрена возможность выбора контрагента;

3) сделок с ведущими мировыми рейтинговыми агентствами, в том числе Fitch Ratings, Moody's, Standard & Poor's.

4) договоров с государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, единственным учредителем/участником которых являются Российская Федерация, субъект(-ы) Российской Федерации или муниципальные образования, или их органы;

5) договоров с международными межправительственными организациями, участницей которых является Российская Федерация.

6) договоров, связанных с размещением Государственной компанией информации в ведущих российских и зарубежных средствах массовой информации и информационных агентствах;

7) договоров, связанных с обращением ценных бумаг Государственной компании, в том числе договоров, заключаемых при раскрытии информации эмитента, договоров с держателями реестра (регистраторами), депозитариями о ведении реестров ценных бумаг, хранении сертификатов ценных бумаг и оказании иных услуг, связанных с обращением ценных бумаг Государственной компании на фондовом рынке, договоров с платежными агентами, договоров с ведущими мировыми рейтинговыми агентствами Fitch Ratings, Moody's, Standard & Poor's;

8) договоров с субъектами естественных монополий, договоров на оказание услуг, связанных с использованием сетевой инфраструктуры, по регулируемым в соответствии с законодательством Российской Федерации ценам (тарифам) и надбавкам к таким ценам (тарифам) (услуг водоснабжения, водоотведения, канализации, теплоснабжения, газоснабжения, подключения (технологического присоединения) к сетям инженерно-технического обеспечения), энергоснабжения или купли-продажи электрической энергии с гарантирующим поставщиком электрической энергии;

9) договоров, связанных с выкупом (изъятием) земельных участков и расположенных на них объектов недвижимого имущества, необходимых для строительства (реконструкции) автомобильных дорог Государственной компании, а также соглашений о компенсации (возмещении) убытков, связанных с таким выкупом (изъятием);

10) договоров, заключаемых на основании судебного акта, в том числе мировых соглашений;

11) договоров аренды (субаренды) земельных участков с их правообладателями, необходимых для осуществления видов деятельности Государственной компании, предусмотренных Федеральным законом от 17 июля 2009 г. № 145-ФЗ «О Государственной компании «Российские автомобильные дороги» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

12) договоров субаренды земельных участков, находящихся в границах полосы отвода и придорожных полос автомобильных дорог Государственной компании, заключаемых с владельцами объектов дорожного сервиса, а также земельных участков под существующими подъездами, съездами и переходно-скоростными полосами, находящимися в полосе отвода автомобильных дорог Государственной компании;

13) соглашений об установлении сервитутов на земельные участки (части земельных участков), находящихся в полосе отвода и в границах придорожных полос автомобильных дорог Государственной компании, а также на имущество, находящееся в доверительном управлении Государственной компании;

14) соглашений о компенсации убытков, заключаемых с владельцами инженерных коммуникаций при прокладке, переустройстве, переносе и эксплуатации инженерных коммуникаций;

15) договоров на проведение экспертизы отчетов об оценке рыночной стоимости объектов имущества, переданного Государственной компании в доверительное управление, а также земельных участков (частей земельных участков), переданных Государственной компании в аренду, заключаемых с саморегулируемыми организациями оценщиков.

16) иных сделок, по которым в соответствии с правовыми актами Российской Федерации не предусмотрена возможность выбора контрагента.

3. В случае, если участником закупки является зарубежная публичная компания мирового уровня, занимающая лидирующие позиции в своей отрасли, то требования о предоставлении информации в отношении всей цепочки собственников, включая бенефициаров (в том числе, конечных) считается исполненными при предоставлении информации об акционерах, владеющих более 5 процентами акций (либо указание на прямую ссылку на общедоступный источник, посредством которого в установленном законом порядке раскрыта соответствующая информация).

4. В случае если участником закупки является публичное акционерное общество, акции которых котируются на биржах, либо обществами с числом акционеров более 50, то требования о предоставлении информации в отношении всей цепочки собственников, включая бенефициаров (в том числе, конечных) считается исполненными при предоставлении информации об акционерах, владеющих более 5 процентами акций и общей информации о количестве акционеров, владеющих менее 5 процентами акций (либо указание на прямую ссылку на общедоступный источник, посредством которого в установленном законом порядке раскрыта соответствующая информация).

5. На всю информацию в отношении всей цепочки собственников, включая бенефициаров (в том числе конечных) участника закупки, указанного в части 1 настоящего приложения к Документации, а также на документы, подтверждающие соответствующую информацию, распространяется режим конфиденциальности информации, устанавливаемый закупочной документацией и соответствующим договором.

Форма 1. Образец заполнения.

№	ИНН	ОГРН	Наименование/ФИО	Адрес регистрации	Серия и номер документа, удостоверяющ его личность, (для физических лиц)	Руководитель/участник/акци онер/бенефициар	Информация о подтверждающих документах (название, реквизиты и т.д.)

Приложение № 11. Таблица с распределением обязанностей по оформлению приложений к договору

№\№	Наименование Приложений к Договору	Кто оформляет
1.	Перечень услуг и порядок их оказания	Заказчик
2.	Расчет стоимости Услуг	Исполнитель
3.	Требования к качеству обслуживания Пользователей	Заказчик
4.	Требования к оказанию Услуг	Заказчик
4.1	Форма Акта проверки качества оказанных услуг	Заказчик
5.	Форма Отчетности Исполнителя	Заказчик
6.	Форма Акта начала оказания услуг	Заказчик
7.	Форма Акта оказания услуг.	Заказчик
8.	Техническое задание	Заказчик

Приложение № 12. Привлечение для целей участия в Конкурсе стратегического партнера

1. В случае, если участник закупки намеревается привлечь стратегического партнёра к выполнению части работ/оказанию части услуг/поставки товаров, для использования комиссией по закупкам сведений об опыте выполнения работ/оказанию услуг/поставки товаров и/или сведений о специалистах и/или оборудовании и/или иных сведений о стратегическом партнере при оценке заявки такого участника закупки, участником закупки должны быть выполнены нижеприведенные требования.

2. Каждый стратегический партнёр, выступающий на стороне участника закупки, должен отвечать требованиям части 19 раздела I Конкурсной документации, за исключением требования о наличии членства в саморегулируемых организациях, предусмотренных Градостроительным кодексом Российской Федерации. Требование о наличии необходимых разрешений (лицензий, допусков, аккредитаций и т.д.) предъявляется к участнику закупки и/или стратегическому партнеру, на которого в соответствии с Предварительным договором будет возложено выполнение соответствующей части работ/оказание соответствующей части услуг/поставки соответствующей части товаров по Договору, для выполнения/оказания/поставки которых необходимы такие специальные разрешения.

3. В целях установления правовой связи между участником закупки и стратегическим партнером они заключают между собой предварительный договор субподряда/субисполнения/субпоставки на выполнение работ/оказание услуг/поставку товаров в рамках договора, заключаемого по результатам закупки (в том числе допустимо предоставление такого предварительного договора по отдельным этапам выполнения работ/оказанию услуг/поставки товаров по договору, отдельным работам/услугам/товарам из состава/объема по договору) (далее – предварительный договор), соответствующий нормам Гражданского кодекса Российской Федерации и иного законодательства Российской Федерации, а также отвечающий следующим требованиям:

а) Предварительным договором должно быть предусмотрено условие обязательного заключения основного договора в срок не более 5 (пяти) дней после подписания договора между Заказчиком и участником закупки, привлекающим стратегического партнера;

б) в Предварительном договоре должны быть четко указаны следующие основные условия основного договора: предмет, объемы, стоимость и сроки выполнения работ и/или оказания услуг и/или поставки товаров по основному договору, которые должны соответствовать условиям Договора. При описании основных условий не допускается указание отсылчных норм (в том числе на положения Конкурсной документации), а также указание на согласование таких условий в будущем;

в) в Предварительном договоре и основных условиях основного договора должно быть установлено, что стратегический партнер ознакомлен и согласен с тем, что Заказчик не несет перед ним ответственности за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение участником закупки обязательств по основному договору и/или Предварительному договору, а также что стратегический партнер не вправе предъявлять требования к Заказчику, связанные с нарушением указанных договоров.

4. В связи с вышеизложенным участник закупки готовит заявку с учетом следующих дополнительных требований:

а) в Заявку включаются копии оформленных и подписанных с двух сторон предварительных договоров между участником закупки и каждым привлекаемым стратегическим партнером, соответствующих требованиям, указанным в пункте 3 настоящего Приложения;

б) Заявка должна включать документы и сведения, подтверждающие соответствие каждого стратегического партнера установленным требованиям, оформленные в соответствии с требованиями Конкурсной документации. Непредставление документов, подтверждающих соответствие стратегического партнера требованиям, предусмотренным Документацией, или несоответствие стратегического партнера указанным требованиям, не будет являться основанием

для отклонения заявки участника закупки. В указанном случае заявка участника закупки оценивается по документам и информации непосредственно участника закупки, без учета документов и информации стратегического партнера.

в) предоставляемые стратегическим партнером формы и документы оформляются стратегическим партнером с указанием его наименования и наименования участника закупки и заверяются подписью уполномоченного лица такого стратегического партнера и печатью стратегического партнера (при наличии);

г) заявка должна включать документы, подтверждающие полномочия лица, действующего от имени стратегического партнера;

д) заявка должна включать сведения о распределении объемов работ между участником закупки и его стратегическими партнерами.

5. Любое юридическое или физическое лицо, в т.ч. индивидуальный предприниматель, принимающее участие в Конкурсе в качестве стратегического партнера, не может принимать участие в закупке лично, либо в составе коллективного участника (группы лиц), либо в качестве стратегического партнера другого участника закупки.

6. Заказчик имеет право на одностороннее расторжение договора (односторонний отказ от исполнения договора), если:

– один или несколько Предварительных договоров были расторгнуты/признаны недействительными/незаключенными, а участник закупки самостоятельно или с привлечением иных соисполнителей, с точки зрения Заказчика, не способны самостоятельно выполнить договор;

– участник закупки, с которым был заключен договор, отказался от заключения основного договора/исполнения основного договора/расторгнул основной договор с одним или несколькими субподрядчиками/субисполнителями/субпоставщиками, выступавшими на стороне участника закупки, а подрядчик/исполнитель/поставщик, в том числе оставшиеся субподрядчики/соисполнители/субпоставщики (при наличии), с точки зрения Заказчика, не способны самостоятельно выполнить договор.

7. Комиссия по закупкам не учитывает опыт выполнения работ и/или оказания услуг, и/или специалистов, и/или наличие оборудования, и/или иные сведения о стратегическом партнере и заявка участника закупки оценивается по документам и информации непосредственно участника закупки, без учета документов и информации стратегического партнера, в случаях если:

а) стратегический партнер не соответствует требованиям;

б) какие-либо документы и материалы стратегического партнера, представленные в закупочной заявке, подписаны и/или заверены неуполномоченными на то лицами стратегического партнера;

в) документы и/или копии документов, и материалы стратегического партнера, предусмотренные документацией о закупках, предоставлены в неполном объеме или нечитаемы;

г) какие-либо документы и/или копии документов и материалы стратегического партнера, предусмотренные документацией о закупках, оформлены не в соответствии с требованиями документации о закупках, представлены в недействующих редакциях, составлены в нарушение требований применимого законодательства;

д) установлена недостоверность представленных документов стратегического партнера, либо обнаружены существенные ошибки в каких-либо из представленных в соответствии с требованиями документации о закупках копий документов, материалов, информации и сведений стратегического партнера, в том числе недостоверны расчеты, содержащиеся в приложенных пояснительных материалах (сметы, бюджеты, и другие), и/или такие расчеты являются неверными и содержат ошибочные данные, и/или допущения, сделанные участником закупки в расчетах, применены без необходимых обоснований, что позволяет сделать однозначный вывод о невозможности достижения результатов исполнения договора, в случае применения таких допущений;

е) юридическое или физическое лицо, в т.ч. индивидуальный предприниматель, принимающее участие в качестве стратегического партнера в закупке, принимает участие в

закупке лично или в составе коллективного участника (группы лиц) либо является стратегическим партнером другого участника закупки;

ж) один или несколько Предварительных договоров были расторгнуты/признаны недействительными/незаключенными, а участник закупки самостоятельно или с привлечением иных соисполнителей, с точки зрения Заказчика, не способен самостоятельно выполнить договор;

з) участник закупки отказался от заключения основного договора/исполнения основного договора/расторгнул основной договор с одним или несколькими субподрядчиками/субисполнителями/субпоставщиками, выступавшими на стороне участника закупки, а подрядчик/исполнитель/поставщик, в том числе оставшиеся субподрядчики/соисполнители/субпоставщики (при наличии), с точки зрения Заказчика, не способен самостоятельно выполнить договор.

8. В случае если участник закупки намеревается привлечь стратегического партнера к реализации функций оператора платной автомобильной дороги (платного участка автомобильной дороги), в целях использования комиссией по закупкам сведений об опыте выполнения работ и/или сведений о специалистах и/или оборудовании и/или иных сведений о стратегическом партнере при оценке заявки такого участника закупки, участником закупки должны быть выполнены требования п.п. 3 – 8 настоящего Приложения, с учетом следующих особенностей:

а) участник закупки вправе заключить со стратегическим партнером основной договор в сроки, предусмотренные договором, заключенным между участником закупки и Заказчиком, если такие сроки установлены в договоре, а в случае отсутствия таких сроков, – в срок не более 5 (пяти) дней после подписания договора между Заказчиком и участником закупки, привлекающим стратегического партнера;

б) Предварительный договор со стратегическим партнером должен включать в себя обязательства потенциального оператора платной автомобильной дороги (платного участка автомобильной дороги) по выполнению функций оператора платной автомобильной дороги (платного участка автомобильной дороги) в соответствии с условиями договора, заключаемого между участником закупки и Заказчиком по результатам закупки. Кроме того, Предварительный договор может включать в себя условия выполнения работ, согласуемые в ходе исполнения договора.

9. В случае если участник закупки намеревается привлечь стратегического партнера в целях софинансирования проекта (в случае проведения закупки на право заключения инвестиционного соглашения), в целях использования комиссией по закупкам сведений о финансовой устойчивости участника закупки и/или подтверждения наличия соответствующих кредитных ресурсов для финансирования проекта и/или иных сведений о стратегическом партнере при оценке заявки такого участника закупки, участником закупки должны быть выполнены требования п.п. 3–8 настоящего Приложения с учетом следующего:

а) Предварительный договор должен содержать условия софинансирования проекта между стратегическим партнером и участником закупки, включая размер софинансирования по проекту (с указанием доли софинансирования от общего объема внебюджетного финансирования проекта).

б) для целей настоящего пункта под договорами на выполнение части работ/оказания части услуг/поставки товаров стратегическим партнером в п.п.3–8 настоящего Приложения понимается договор о софинансировании проекта.

Приложение № 13. Демпинговая цена

Аномальным занижением цены (демпинговая цена) признается:

а) уровень снижения начальной (максимальной) цены договора, превышение которого признается демпинговой ценой а) при проведении закупки выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, ремонту объектов капитального строительства, в том числе автомобильных дорог и/или искусственных сооружений на них, на выполнение работ по подготовке территории строительства, реконструкции, капитального ремонта объектов капитального строительства, в том числе автомобильных дорог и/или искусственных сооружений на них, – предложение по цене договора, сниженной на 10 (десять) или более процентов от начальной (максимальной) цены договора;

б) при проведении закупки строительного контроля (технического надзора, контроля качества), обследования, диагностики автомобильных дорог и/или искусственных сооружений на них, выполнения научно-исследовательских, опытно-конструкторских, технологических работ, – предложение по цене договора, сниженной на 30 (тридцать) или более процентов от начальной (максимальной) цены договора;

в) при проведении иных закупок, – предложение по цене договора, сниженной на 25 (двадцать пять) или более процентов от начальной (максимальной) цены договора;

Приложение № 14. Участие в Конкурсе участника закупки, на стороне которого выступает несколько лиц

1. В Конкурсе имеют право участвовать несколько юридических лиц, выступающих на стороне одного участника закупки, несколько физических лиц, выступающих на стороне одного участника закупки, в том числе несколько индивидуальных предпринимателей, выступающих на стороне одного участника закупки (далее – коллективные участники (группы лиц)).

2. Если заявка подается коллективным участником (группой лиц), должны быть выполнены нижеприведенные требования.

3. Коллективный участник закупки (группа лиц) должен соответствовать общим требованиям, установленным частью 19 раздела I Конкурсной документации. Частичное соответствие требованиям (одному или нескольким) не допускается (за исключением пункта 2 части 19 раздела I Конкурсной документации). Частичное соответствие требованиям Участника Закупки является несоответствием участника закупки требованиям, установленным Конкурсной документацией. Требование о наличии необходимых разрешений (лицензий, свидетельства о допуске к видам работ, аккредитаций и т.д.) считается выполненным, если соответствующим разрешением обладает хотя бы один член коллективного участника (группы лиц).

4. Юридические лица (индивидуальные предприниматели), входящие в состав коллективного участника, заключают между собой соглашение, соответствующее нормам гражданского законодательства Российской Федерации и отвечающее следующим требованиям:

а) в соглашении должны быть четко определены права и обязанности сторон как в рамках участия в закупке, так и в рамках заключения договора, в том числе предоставление обеспечения заявки и обеспечения исполнения обязательств по договору (если документацией о закупке установлено такое требование);

б) в соглашении должен быть определен лидер, который в дальнейшем будет представлять интересы каждого члена коллективного участника (группы лиц) в отдельности и коллективного участника (группы лиц) в целом во взаимоотношениях с Заказчиком: при оформлении и подписании заявки от своего имени и от имени остальных членов коллективного участника (группы лиц), ведении переговоров, заключении договора. Полномочия лидера дополнительно должны быть подтверждены доверенностями по установленной документацией о закупке форме (Приложение №1 к настоящему Приложению), выданными остальными членами коллективного участника (группы лиц);

с) в соглашении должна быть установлена солидарная ответственность по обязательствам, связанным с участием в закупке, заключением и последующим исполнением договора. Заказчик вправе установить в закупочной документации требование об обязательной солидарной ответственности каждого члена коллективного участника (группы лиц) по обязательствам, связанным с участием в закупке;

д) в соглашении должен быть установлен срок его действия, который не может быть менее срока действия договора;

е) соглашение не должно изменяться без предварительного письменного согласования с Заказчиком.

ф) соглашением должно быть предусмотрено, что члены коллективного участника (группы лиц), в отношениях с Заказчиком не могут ссылаться на ограничение прав лидера коллективного участника (группы лиц) по участию в закупке, заключению и исполнению договора.

5. Физические лица, выступающие на стороне одного участника (группы лиц), должны подписать соответствующее соглашение, в котором должна быть отражена их воля на участие в закупке на стороне одного участника. Такое соглашение должно содержать сведения, аналогичные указанным в пункте 4 настоящего Приложения.

6. Любое юридическое лицо, физическое лицо (индивидуальный предприниматель) может участвовать только в одном объединении (на стороне только одного коллективного участника (группы лиц)) и не имеет права принимать участие в данной закупке самостоятельно

либо в качестве стратегического партнера других участников данной закупки. В случае невыполнения этих требований подача таких заявок признается подачей одним участником закупки 2 (двух) или более заявок в отношении одного и того же объекта и, при условии, если ранее поданные заявки не отозваны, заявки с участием таких юридических/физических лиц или индивидуальных предпринимателей будут отклонены без рассмотрения по существу.

7. В связи с вышеизложенным коллективный участник (группа лиц) готовит заявку с учетом следующих дополнительных требований:

а) заявка должна включать документы, подтверждающие соответствие каждого члена коллективного участника (группы лиц) установленным требованиям. Необходимые разрешения (лицензии, свидетельства о допуске к видам работ, аккредитация и т.д.) представляются любым (любыми) членами коллективного участника (группы лиц) в составе заявки;

б) заявка подготавливается и подается лидером коллективного участника (группы лиц) от своего имени и имени всех членов коллективного участника (группы лиц) со ссылкой на то, что он представляет интересы каждого из членов коллективного участника (группы лиц) на основании доверенностей (указываются реквизиты таких доверенностей);

с) в состав заявки дополнительно включается соглашение;

д) в состав заявки дополнительно включаются доверенности от всех подписавших соглашение членов коллективного участника (группы лиц), выданные лидеру коллективного участника (группы лиц) и оформленные в соответствии с подпунктом б) пункта 4 настоящего Приложения.

8. Заказчик вправе установить, какие показатели деятельности членов коллективного участника (группы лиц) могут суммироваться, а какие, в связи с невозможностью суммирования (деления), должны быть не менее чем у одного из членов коллективного участника (группы лиц). Особенности оценки параметров деятельности коллективного участника (группы лиц) по критериям оценки заявок устанавливаются документацией о закупке.

9. Комиссия по закупкам отклоняет заявку в ходе проведения закупки, если:

- из состава коллективного участника (группы лиц) вышел один или несколько членов;
- произведена замена одного из членов коллективного участника (группы лиц).

10. При несоблюдении вышеуказанных требований комиссия по закупкам будет считать это несоблюдением установленных документацией о закупке требований к содержанию, форме, оформлению и составу заявки, требований к участнику закупки и/или требований документации о закупке. В указанном случае комиссия по закупкам отклонит заявку участника закупки.

11. Комиссия по закупкам отказывает коллективному участнику (группе лиц) в допуске к участию в закупке или отстраняет его от участия в закупке при наличии оснований для отказа в допуске или отстранения от участия одного или нескольких членов коллективного участника (группы лиц).

Форма доверенности

ДОВЕРЕННОСТЬ № _____

г. _____
(прописью место, число, месяц и год выдачи доверенности)

_____ (доверитель)
(наименование, ОГРН юридического лица, члена коллективного участника закупки/ФИО,
реквизиты документа, удостоверяющего личность физического лица, лидера коллективного
Участника Закупки)

в целях участия в Закупке: _____
(указать конкретное наименование Закупки и реестровый номер торгов в ЕИС)
заключения и исполнения договора, заключенного по результатам Закупки (далее – Договор), в
рамках исполнения Соглашения _____
(наименование и реквизиты заключенного соглашения между членами коллективного участника
закупки (группы лиц), согласно пункту 4 приложения № 14 к Конкурсной документации)
уполномочивает _____
(наименование, ОГРН юридического лица, лидера коллективного участника закупки, ФИО и
должность руководителя/ФИО, реквизиты документа, удостоверяющего личность физического
лица, лидера коллективного участника закупки)

осуществлять действия от имени доверителя как члена коллективного участника закупки
(группы лиц), в том числе: оформлять и подписывать заявку, вести переговоры, представлять
интересы доверителя при заключении, подписании Договора.

В целях выполнения данного поручения он уполномочен от имени доверителя как члена
коллективного участника закупки заверять, подписывать, получать, представлять
_____ (Заказчику) все документы и сведения, в том числе разъяснения, справки,
заявления, предложения, а также выполнять иные действия, связанные с представлением
интересов доверителя по данному поручению.

Доверенность действительна по «_____» _____ г.
(срок действия доверенности должен заканчиваться не ранее истечения срока действия
договора)

_____ (_____)
должность руководителя организации, _____ подпись М.П. _____ (Ф.И.О.)
если членом коллективного участника
является юридическое лицо

Приложение № 15. Порядок формирования Начальной (максимальной) цены договора

1.	Начальная (максимальная (если применимо)) цена договора	26 995 008,87 руб. включая НДС (20%) в сумме 4 499 168,15 руб.
----	---	--

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование Работ/ Услуг</i>	<i>Единица измерения</i>	<i>Начальная (максимальная) цена единицы, в том числе НДС, руб.</i>	<i>Прогнозируем ый объем услуг</i>	<i>Начальная (максимальная) цена, в том числе НДС, руб.</i>
1	2			3	4
1.	Работа выделенного оператора	Стоимость одного часа	474,00	34 855,80 часов	16 521 648,41
2.	Работа многофункционального оператора	Стоимость одной минуты	12,73	583 559,10 минут	7 429 874,46
3.	Работа выделенного специалиста контроля качества	Стоимость за расчетный месяц	99 907,20	10 месяцев	999 072,00
4.	Работа выделенного тренера	Стоимость за расчетный месяц	103449,60	10 месяцев	1 034 496,00
5.	Стоимость обслуживания IVR	Стоимость одной минуты	1,40	721 370 минут	1 009 918,00