

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
НО «Фонд капитального ремонта  
многоквартирных домов  
Ленинградской области»

  
С.В. Вебер  
«20»  2015г.

## КОНКУРСНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

Открытого конкурса на право заключения договора  
на оказание телематических услуг «Call-center»  
Некоммерческой организации  
«Фонд капитального ремонта многоквартирных домов  
Ленинградской области»

Санкт-Петербург  
2015г.

## Оглавление

<b>РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ПРОВЕДЕНИИ КОНКУРСА .....</b>	<b>4</b>
1.1. Сведения об извещении о проведении конкурса и о Заказчике .....	4
1.2. Основание для проведения конкурса .....	4
1.3. Предмет конкурса.....	4
1.4. Источник финансирования, начальная цена договора, форма, сроки и порядок оплаты 5	5
1.5. Порядок предоставления конкурсной документации .....	5
1.6. Общий порядок проведения конкурса.....	5
1.7. Правовой статус документов.....	7
1.8. Разъяснения положений конкурсной документации .....	7
1.9. Обеспечение конфиденциальности .....	7
1.10. Контакты с Заказчиком, предложение вознаграждения, заключение тайного соглашения.....	7
1.11. Расходы на участие в конкурсе .....	8
1.12. Информационное обеспечение конкурса.....	8
1.13. Обеспечение заявки на участие в конкурсе и обеспечение исполнения договора. ....	8
1.14. Права Заказчика.....	8
<b>РАЗДЕЛ 2. ИНСТРУКЦИЯ УЧАСТНИКАМ.....</b>	<b>9</b>
<b>А. ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКАМ.....</b>	<b>9</b>
2.1. Общие требования к Участникам .....	9
2.2. Представление документов, подтверждающих соответствие Участника установленным требованиям .....	10
<b>Б. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ФОРМЕ ЗАЯВКИ НА УЧАСТИЕ В КОНКУРСЕ. 11</b>	<b>11</b>
2.3. Заявка от каждого Участника.....	11
2.4. Требования к оформлению заявок на участие в конкурсе .....	12
2.5. Требования к сроку действия заявки на участие в конкурсе .....	12
2.6. Требования к языку заявки на участие в конкурсе .....	13
2.7. Требования к валюте заявки на участие в конкурсе .....	13
2.8. Документы, составляющие заявку на участие в конкурсе .....	13
2.9. Требования к предложению Участника. ....	13
2.10. Порядок формирования цены договора .....	14
2.11. Дополнительные предложения Участника .....	14
<b>В. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВОК НА УЧАСТИЕ В КОНКУРСЕ .....</b>	<b>14</b>
2.12. Представление заявки на участие в конкурсе.....	14
2.13. Окончание приема заявок на участие в конкурсе .....	15
<b>Г. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ КОНКУРСНЫХ ПРОЦЕДУР .....</b>	<b>15</b>
2.14. Вскрытие конвертов с заявками на участие в конкурсе .....	15
2.15. Рассмотрение заявок на участие в конкурсе.....	16
2.16. Оценка и сопоставление заявок на участие в конкурсе, определение победителя.....	16

2.16.1. Оценка заявок на участие в конкурсе производится по форме, установленной в приложении, и оценивая следующие критерии:.....	16
2.17. Порядок заключения договора.....	18
2.18. Последствия признания конкурса несостоявшимся.....	18
<b>РАЗДЕЛ 3. ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА .....</b>	<b>19</b>
<b>РАЗДЕЛ 4. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ, ПРЕДСТАВЛЯЕМЫХ УЧАСТНИКОМ .....</b>	<b>24</b>
ФОРМА № 1. ПИСЬМО-ЗАЯВКА НА УЧАСТИЕ В ОТКРЫТОМ КОНКУРСЕ .....	24
ФОРМА №2. РАСЧЕТ СТОИМОСТИ.....	26
ФОРМА № 3. ПРЕДЛОЖЕНИЕ УЧАСТНИКА.....	27
ФОРМА № 4. АНКЕТА УЧАСТНИКА.....	28
ФОРМА № 5. ОПИСЬ ДОКУМЕНТОВ.....	30
ФОРМА № 6. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ДОВЕРЕННОСТИ.....	31
ФОРМА №7. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА ЗАПРОСА О РАЗЪЯСНЕНИЯХ К КОНКУРСНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ.....	32
ФОРМА №8. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ЛИЦЕНЗИЯХ И СЕРТИФИКАТАХ УЧАСТНИКА.....	33
<b>РАЗДЕЛ 5. ПРОЕКТ ДОГОВОРА.....</b>	<b>35</b>
<b>РАЗДЕЛ 6. ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗЫВАЕМЫМ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИМ УСЛУГАМ СВЯЗИ.....</b>	<b>48</b>



## **Раздел 1. Общие положения о проведении конкурса**

### **1.1. Сведения об извещении о проведении конкурса и о Заказчике**

1.1.1. Некоммерческая организация «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Ленинградской области» (далее - Заказчик) извещением о проведении конкурса, размещенном на сайте Регионального оператора [www.kapremlo47.ru](http://www.kapremlo47.ru) от 25 февраля 2015 года, приглашает юридических лиц, отвечающих требованиям, указанным в конкурсной документации (далее – Участники размещения заказа) принять участие в открытом конкурсе на право заключения договора на оказание телематических услуг «Call-center» Некоммерческой организации «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Ленинградской области»

**Участником размещения заказа путем проведения конкурса** может быть расположенная и зарегистрированная на территории Российской Федерации организация, претендующая на заключение договора с Региональным оператором по результатам проведенного конкурса.

Участие в Конкурсе может быть ограничено в соответствии с настоящей конкурсной документацией.

1.1.2. Настоящая конкурсная документация является неотъемлемым приложением к указанному выше извещению о проведении конкурса и содержит требования к заявкам на участие в конкурсе и инструкции по их подготовке; установленные требования к Участникам; критерии оценки заявок на участие в конкурсе; сведения о сроках и месте проведения отдельных процедур; информационную карту (Раздел 3 Конкурсной документации); договор.

1.1.3. Адрес Заказчика: 191015, г. Санкт-Петербург, Калужский переулок, дом 3 офис 11-Н, 29-Н E-mail: [reg.operator@lokaprem.ru](mailto:reg.operator@lokaprem.ru) Телефон: 8 (812) 320-99-35.

### **1.2. Основание для проведения конкурса**

1.2.1. Настоящий Конкурс проводится на основании приказа Заказчика от 20 февраля 2015 года №33.

1.2.2. Конкурс проводится в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Положением О закупках товаров, услуг, услуг для собственных нужд Некоммерческой организации «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Ленинградской области».

### **1.3. Предмет конкурса**

#### **1.3.1 Предмет конкурса.**

Предметом конкурса является выбор Исполнителя, с которым будет заключен договор на оказание телематических услуг связи - оказание услуг Call-center Некоммерческой организации «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Ленинградской области».

1.3.2. Обязанности Исполнителя определяются Заданием на разработку проекта (Приложение №1 к проекту договора). Проект договора является неотъемлемой частью конкурсной документации.



#### **1.4. Начальная цена, источники финансирования, порядок оплаты услуг, порядок формирования цены договора, место и сроки оказания услуг.**

- 1.4.1. Начальная (максимальная) цена конкурса устанавливается в размере 4 320 000 (четыре миллиона триста двадцать тысяч) рублей.
- 1.4.2. При необходимости оказания дополнительного объема услуг Заказчик по согласованию с Исполнителем вправе изменить начальную (максимальную) цену конкурса пропорционально объему таких услуг, но не более чем на десять процентов этой цены.
- 1.4.3. Оплата услуг по заключенному с победителем конкурса договору будет осуществляться за счет собственных средств Заказчика.
- 1.4.4. Порядок оплаты за оказанные услуги определяется в проекте договора, приведенном в Конкурсной документации.
- 1.4.5. Цена договора должна включать все налоги (включая НДС) и другие обязательные платежи в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, все сопутствующие расходы согласно требованиям раздела 6 «ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗЫВАЕМЫМ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИМ УСЛУГАМ СВЯЗИ».
- 1.4.6. Место оказания услуги – территория Исполнителя согласно требованиям раздела 6 «ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗЫВАЕМЫМ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИМ УСЛУГАМ СВЯЗИ».
- 1.4.7. Срок оказания услуг – 1 (один) год с момента подписания договора.
- 1.4.8. Финансирование осуществляется из собственных средств Заказчика.
- 1.4.2. Порядок оплаты услуг установлен в проекте договора, являющегося неотъемлемой частью конкурсной документации.

#### **1.5. Порядок предоставления конкурсной документации**

1.5.1. Конкурсная документация предоставляется участникам в порядке, указанном в извещении о проведении конкурса.

1.5.2. При разрешении разногласий (в случае их возникновения) Конкурсная комиссия будет руководствоваться текстом конкурсной документации, размещенной на сайте Заказчика и не несет ответственности за содержание конкурсной документации, полученной Участником неофициально.

#### **1.6. Общий порядок проведения конкурса**

1.6.1. Конкурс проводится в следующем порядке:

1.6.1.1 Размещение на сайте Регионального оператора [www.kapremlo47.ru](http://www.kapremlo47.ru) (далее – сайт) извещения о проведении конкурса и конкурсной документации. Иные публикации не являются официальными и не влекут для Заказчика никаких последствий.

1.6.1.2 Предоставление конкурсной документации Участникам в соответствии с условиями и в порядке, указанными в извещении о проведении конкурса.

1.6.1.3. Подготовка и рассылка ответов на вопросы Участников по разъяснению конкурсной документации в соответствии с подпунктом 1.8. (далее по тексту ссылки на разделы, подразделы, пункты и подпункты относятся к настоящей конкурсной документации).

1.6.1.4. Подготовка Участниками заявок на участие в конкурсе в порядке, установленном в подпунктах 2.4. – 2.11.



1.6.1.5. Подача заявок на участие в конкурсе и их прием в соответствии с подпунктами 2.12 и 2.13.

1.6.1.6. Вскрытие конвертов с заявками на участие в конкурсе в соответствии с подпунктом 2.14.

1.6.1.7. Рассмотрение заявок на участие в конкурсе и принятие решения о допуске Участников к участию в конкурсе. Направление уведомлений Участникам о принятых конкурсной комиссией решениях.

1.6.1.8. Оценка и сопоставление заявок на участие в конкурсе и определение победителя в соответствии с подпунктом 2.17.

1.6.1.9. Передача победителю протокола оценки и сопоставления заявок на участие в конкурсе и проекта договора.

1.6.1.10. Заключение договора в порядке, указанном в подпункте 2.18.

1.6.2. На любом этапе проведения конкурса, в том числе на этапе заключения договора, Заказчик имеет право отстранить Участника от участия в конкурсе в случае установления любого из следующих фактов:

1.6.2.1 проведения ликвидации Участника (юридического лица) или проведения в отношении Участника процедуры банкротства;

1.6.2.2 приостановления деятельности Участника в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

1.6.2.3 предоставления Участником заведомо ложных сведений, содержащихся в документах, представленных в составе заявки на участие в конкурсе;

1.6.2.4 в случае установления недостоверности сведений, содержащихся в документах, представленных Участником, а также установления фактов проведения ликвидации Участника юридического лица или проведения в отношении Участника - юридического лица, индивидуального предпринимателя процедуры банкротства либо факта приостановления его деятельности в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, конкурсная комиссия отстраняет такого Участника от участия в конкурсе на любом этапе проведения;

1.6.2.5 нахождения имущества Участника под арестом, наложенным по решению суда, если на момент истечения срока заключения договора балансовая стоимость арестованного имущества превышает 25 % балансовой стоимости активов указанного лица по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период. Участник считается соответствующим установленному требованию в случае, если он обжалует наличие указанной задолженности в соответствии с законодательством Российской Федерации и решение по такой жалобе на день рассмотрения заявки на участие в конкурсе не принято;

1.6.2.6. нахождение Участника в реестре недобросовестных поставщиков.

## **1.7. Правовой статус документов**

1.7.1. Размещенное на сайте объявление о проведении открытого конкурса вместе с настоящей конкурсной документацией, являющейся его неотъемлемым приложением, является предложением оферты и должно рассматриваться Участниками в соответствии с этим в течение срока, определенного для проведения конкурса.

1.7.2. Предложение Участника имеет правовой статус оферты и будет рассматриваться Заказчиком в соответствии с Заявкой на участие в конкурсе.



1.7.3. Заключенный по результатам договор фиксирует все достигнутые сторонами договоренности.

### **1.8. Разъяснения положений конкурсной документации**

1.8.1. Любой Участник вправе обратиться к Заказчику за разъяснениями настоящей конкурсной документации. Запросы на разъяснение конкурсной документации должны подаваться в письменной форме на бланке Участника за подписью руководителя организации или иного уполномоченного лица Участника.

1.8.2. Заказчик обязуется в течение 2-х рабочих дней со дня поступления запроса направить в письменной форме разъяснения конкурсной документации, если указанный запрос поступил к Заказчику не позднее чем за 2 дня до дня окончания подачи заявок на участие в конкурсе.

### **1.9. Обеспечение конфиденциальности**

1.9.1. Участники, подавшие заявки на участие в конкурсе, а также Заказчик обязаны обеспечить конфиденциальность сведений, содержащихся в таких заявках до вскрытия конвертов с заявками на участие в конкурсе. Лица, осуществляющие хранение конвертов с заявками на участие в конкурсе, не вправе допускать повреждение таких конвертов и заявок до момента их вскрытия.

1.9.2. Предоставление сведений, полученных от Участников, в т.ч. в составе заявок на участие в конкурсе, другим Участникам или третьим лицам возможно только в случаях, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации или настоящей конкурсной документацией.

### **1.10. Контакты с Заказчиком, предложение вознаграждения, заключение тайного соглашения**

1.10.1. При проведении конкурса не допускаются какие-либо переговоры Заказчика, конкурсной комиссии с Участниками.

1.10.2. Заказчик вправе отклонить заявку на участие в конкурсе, если он установит, что Участник прямо или косвенно дал, согласился дать или предложил служащему Заказчика вознаграждение в любой форме, услугу или иные услуги или какую-либо ценность в качестве стимула, который может повлиять на принятие конкурсной комиссией решения по определению победителя.

1.10.3. Заказчик вправе отклонить заявки на участие в конкурсе таких Участников, которые заключили между собой какое-либо соглашение с целью повлиять на определение победителя.

### **1.11. Расходы на участие в конкурсе**

Участник должен нести все расходы, связанные с подготовкой и представлением заявки на участие в конкурсе, включая посещение участка оказания услуг. При этом Заказчик не несет никакой ответственности или обязательств по этим расходам независимо от хода и результатов, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации.

### **1.12. Информационное обеспечение конкурса**

Объявление о закупке, конкурсная документация и другая информация о проведении открытого конкурса размещается Заказчиком на официальном сайте в сети Интернет.



### **1.13. Обеспечение заявки на участие в конкурсе и обеспечение исполнения договора**

1.13.1. Обеспечение заявки на участие в конкурсе не устанавливаются.

1.13.2. Требования по обеспечению исполнения договора не устанавливаются.

### **1.14. Права Заказчика**

1.14.1. Заказчик вправе принять решение о внесении изменений в извещение о проведении открытого конкурса и в конкурсную документацию не позднее, чем за три рабочих дня до даты окончания подачи заявок на участие в конкурсе. Изменение предмета конкурса не допускается. В течение двух рабочих дней со дня принятия указанного решения такие изменения размещаются Заказчиком на сайте.

1.14.2. Заказчик, по согласованию с Исполнителем в ходе выполнения договора вправе изменить не более чем на 10% предусмотренный договором объем услуг при изменении потребности в объеме услуг соответственно на оказание которых заключен договор или при выявлении потребности в дополнительном объеме услуг не предусмотренных договором, но связанных услугами, предусмотренных договором.

При этом любые изменения оформляются дополнительными соглашениями к договору, если иное не предусмотрено положениями Гражданского кодекса РФ.

## Раздел 2. Инструкция Участникам.

### А. Требования к Участникам

#### 2.1. Обязательные требования к Участникам размещения заказа

- 2.1.1. Участниками размещения заказа могут быть любые юридические и физические лица, в том числе индивидуальные предприниматели, которые удовлетворяют требованиям, установленным в пункте 2.1.2.
- 2.1.2. Обязательные требования к Участникам размещения заказа:
- 2.1.2.1. соответствие Участников размещения заказа требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим оказание услуг, являющихся предметом конкурса;
  - 2.1.2.2. непроведение ликвидации Участника размещения заказа — юридического лица или не проведение в отношении Участника размещения заказа — юридического лица, индивидуального предпринимателя процедуры банкротства;
  - 2.1.2.3. неприостановление деятельности Участника размещения заказа в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день рассмотрения конкурсной заявки;
  - 2.1.2.4. отсутствие у Участника размещения заказа задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды за прошедший календарный год, размер которой превышает двадцать пять процентов балансовой стоимости активов участника размещения заказа по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период. Участник размещения заказа считается соответствующим установленному требованию в случае, если он обжалует наличие указанной задолженности в соответствии с законодательством Российской Федерации и решение по такой жалобе на день рассмотрения конкурсной заявки не принято.
  - 2.1.2.5. не допускается участие в Конкурсе Участника, который может оказывать влияние на деятельность Заказчика, уполномоченного органа, организатора торгов, а также их сотрудников и аффилированных лиц;
  - 2.1.2.6. не нахождение в Реестре недобросовестных поставщиков.
- 2.1.3. К участию в Конкурсе допускаются Участники, у которых на день подачи заявки:
- 2.1.3.1. местом нахождения постоянно действующего исполнительного органа является город Санкт-Петербург и/или Ленинградская область, и/или, имеются обособленные подразделения, зарегистрированные в установленном порядке на территории города Санкт-Петербурга и /или Ленинградской области;
  - 2.1.3.2. отсутствуют факты проведения ликвидации Участника, решения арбитражного суда о признании Участника банкротом и об открытии конкурсного производства;

#### 2.2. Правоспособность Участника размещения заказа

- 2.2.1. Для участия в конкурсе Участник размещения заказа должен быть правоспособен на подачу конкурсной заявки и заключение договора оказания



телематических услуг связи для нужд Заказчика в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

- 2.2.2. Call-center Участника размещения заказа должен в случае победы участника соответствовать или превосходить технические и ресурсные требования к оснащенности Call-center, перечень которых установлен в технических требованиях, указанных в разделе 6 «ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ».
- 2.2.3. Участник размещения заказа должен представить в составе своей конкурсной заявки документы, перечень которых указан в подпункте 6.2.8, подтверждающие его участие в конкурсе и его возможности для выполнения договора.
- 2.2.4. Документальное подтверждение правоспособности Участника размещения заказа и его способности выполнить договор должно убедить Заказчика в том, что:
- 2.2.4.1. Участник размещения заказа правоспособен на участие в конкурсе, на заключение и выполнение договора;
- 2.2.4.2. Участник размещения заказа обладает возможностью выполнить договор в случае, если его заявке будет присвоено первое место по итогам оценки и сопоставления конкурсных заявок.

### **2.3. Представление документов, подтверждающих соответствие Участника установленным требованиям**

Участник должен включить в свою заявку на участие в конкурсе следующие документы и информацию, подтверждающие его соответствие требованиям, указанным в подпункте 2.1.:

- 2.3.1. Сведения об Участнике в виде заполненной анкеты, заверенной руководителем и главным бухгалтером организации-Участника, а также печатью организации по форме 4, приведенной в разделе 4, содержащую следующую информацию:
- 2.3.1.1. сопроводительное письмо с подписью уполномоченного лица;
- 2.3.1.2. фирменное наименование (наименования), ИНН (для юридического лица);
- 2.3.1.3. сведения об организационно-правовой форме (для юридического лица);
- 2.3.1.4. фактический адрес о месте нахождения (для юридического лица);
- 2.3.1.5. почтовый адрес (для юридического лица);
- 2.3.1.6. фамилия, имя, отчество, паспортные данные (для физического лица);
- 2.3.1.7. сведения о месте жительства (для физического лица);
- 2.3.1.8. информация о контактном лице Участника размещения заказа (ФИО, телефон);
- 2.3.1.9. реквизиты уведомления о постановке на учет в ФНС;
- 2.3.1.10. вид системы налогообложения;
- 2.3.1.11. лицензирование деятельности;
- 2.3.1.12. перечень должностных лиц, уполномоченных подписывать счета-фактуры.

2.3.2. Оригинал (или нотариально заверенную копию) выписки из Единого государственного реестра юридических лиц, выписки из единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (для индивидуальных предпринимателей), копии документов, удостоверяющих личность (для иных физических лиц), надлежащим образом заверенный перевод на русский язык документов о государственной регистрации



иностранного юридического лица или физического лица в качестве индивидуального предпринимателя в соответствии с законодательством соответствующего государства (для иностранных лиц), полученные не ранее, чем за шесть месяцев до дня размещения на сайте извещения;

2.3.3. Копию устава и изменений к нему;

2.3.4. Копию свидетельства о регистрации юридического лица, либо копию свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;

2.3.5. Копию свидетельства о постановке на учёт в налоговом органе;

2.3.6. Документ, подтверждающий полномочия лица на осуществление действий от имени Участника - юридического лица (копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени Участника без доверенности (далее для целей настоящей главы - руководитель). В случае если от имени Участника действует иное лицо, заявка на участие в конкурсе должна содержать также доверенность на осуществление действий от имени Участника, заверенную печатью Участника и подписанную руководителем Участника (для юридических лиц) или уполномоченным этим руководителем лицом, либо нотариально заверенную копию такой доверенности. В случае если указанная доверенность подписана лицом, уполномоченным руководителем Участника, заявка на участие в конкурсе должна содержать также документ, подтверждающий полномочия такого лица;

2.3.7. Копии разрешительных документов (сертификатов, лицензий и т.п.), необходимых для оказания услуг в том числе:

2.3.8. Заполненную форму представления данных о сертификатах и лицензиях (форма № 8 раздела 4);

2.3.9. Другие существенные документы, характеризующие Участника (на усмотрение Участника);

2.3.10. Опись представленных документов (форма № 5 раздела 4).

## **Б. Требования к содержанию и форме заявки на участие в конкурсе**

### **2.4. Заявка от каждого Участника**

Каждый Участник может подать только одну заявку на участие в конкурсе.

В случае установления факта подачи одним участником двух и более заявок на участие в конкурсе при условии, что поданные ранее заявки таким участником не отозваны, все заявки на участие в конкурсе такого участника не рассматриваются и возвращаются такому участнику.

### **2.5. Требования к оформлению заявок на участие в конкурсе**

2.5.1. Заявка на участие в конкурсе и все прилагаемые к ней документы должны быть подписаны лицом, имеющим право в соответствии с законодательством Российской Федерации действовать от лица Участника без доверенности, или надлежащим образом уполномоченным им лицом на основании доверенности (далее — уполномоченное лицо). В последнем случае оригинал или нотариально заверенная копия доверенности прикладывается к заявке.



2.5.2. Каждый документ, входящий в заявку на участие в конкурсе, должен быть скреплен подписью и печатью Участника. Если документ состоит из нескольких листов, то необходимо сшить и заверить печатью и подписью на шивке прошито и пронумеровано.

2.5.3. Требования пунктов 2.5.1 и 2.5.2 не распространяются на нотариально заверенные копии документов или документы, переплетенные типографским способом.

2.5.4. Дополнительные носители информации (компакт-диски, флеш-карты, брошюры, книги) должны быть, если это возможно, соответствующим образом помечены и помещены в отдельные «информационные» конверты. Информационные конверты должны размещаться после последней страницы заявки на участие в конкурсе. После этого должна быть проведена нумерация всех без исключения страниц и информационных конвертов заявки на участие в конкурсе (как внутренняя нумерация листов отдельных приложений, так и сквозная нумерация всех страниц заявки на участие в конкурсе; информационные конверты нумеруются отдельно от страниц — «информационный конверт № 1», «информационный конверт № 2» и т.д.). Нумерация страниц книг, брошюр, журналов и т.д., помещенных в информационные конверты, не производится.

2.5.5. Документы, входящие в заявку на участие в конкурсе, должны быть сшиты (скреплены или упакованы) и заверены печатью и подписью в единый том таким образом, чтобы исключить случайное выпадение или перемещение страниц и информационных конвертов. Если заявка на участие в конкурсе состоит из нескольких томов, каждый том рекомендуется сшить отдельно. Каждый такой том должен иметь сквозную нумерацию страниц.

2.5.6. К заявке на участие в конкурсе необходимо приложить описание документов.

2.5.7. Никакие исправления в тексте заявки на участие в конкурсе не имеют силу, за исключением тех случаев, когда эти исправления заверены рукописной надписью «исправленному верить» и собственноручной подписью уполномоченного лица, расположенной рядом с каждым исправлением, а также скреплены печатью Участника.

2.5.8. Числовые значения представляются в заявке с округлением до двух знаков после запятой.

## **2.6. Требования к сроку действия заявки на участие в конкурсе**

2.6.1. Заявка на участие в конкурсе должна быть действительна в течение срока, указанного в ней Участником. В любом случае этот срок не должен быть менее чем 5 календарных дней со дня, следующего за днем проведения процедуры вскрытия поступивших на конкурс конвертов с заявками на участие в конкурсе, указанным в Информационных картах. Указание меньшего срока действия является основанием для отклонения заявки на участие в конкурсе.

2.6.2. В течение срока действия заявки на участие в конкурсе Заказчик имеет право принять (акцептовать) ее и заключить договор на изложенных в ней условиях, а Участник обязан не изменять и не отзываться свое предложение.

## **2.7. Требования к языку заявки на участие в конкурсе**

Все документы, входящие в заявку на участие в конкурсе, должны быть подготовлены на русском языке.

## **2.8. Требования к валюте заявки на участие в конкурсе**

Все суммы денежных средств в документах, входящих в заявку на участие в конкурсе, должны быть выражены в российских рублях.

## **2.9. Документы, составляющие заявку на участие в конкурсе**

### **2.9.1. Документы, составляющие заявку на участие в конкурсе:**

- письмо-заявка на участие в конкурсе (по форме 1, приведенной в разделе 4);
- предложение Участника по форме 3, приведенной в разделе 4;
- документы (или копии документов), указанные в подпункте 2.2, подтверждающие соответствие Участника установленным требованиям и условиям допуска к участию в конкурсе.

2.9.2. Все документы, входящие в состав заявки на участие в конкурсе, должны быть напечатаны и указаны в ней в качестве приложений.

2.9.3. Документация, представляемая Участниками, должна соответствовать требованиям, содержащимся в конкурсной документации.

## **2.10. Требования к предложению Участника.**

2.10.1. Участник должен представить подробное описание качественных и количественных характеристик услуг, предусмотренных предметом настоящего Конкурса.

2.10.2. Предложение Участника должно содержать следующее:

2.10.2.1. Наименование и описание оказываемых услуг:

Участник указывает перечень услуг. Описание Участник предоставляет в виде формы 3, приведенной в разделе 4.

2.10.2.2. Выполнение требований государственных стандартов, санитарных норм и правил, требований Заказчика;

2.10.2.3. Применяемые технологии и методы оказания услуг.

Участник должен согласовать с Заказчиком применяемые им способы и методы оказания услуг.

2.10.2.4. Привлекаемые кадровые ресурсы.

Участник заполняет соответствующую форму № 4 раздела 4 конкурсной документации.

2.10.2.5. Цены указываются в рублях с указанием НДС отдельной строкой.

2.10.2.6. Опыт и квалификация Участника.

## **2.11. Порядок формирования цены договора**

Участник на основании конкурсного предложения к оказанию услуг представляет коммерческое предложение с расчётом цены договора по форме 2, приведенной в разделе 4.

## **2.12. Дополнительные предложения Участника**

Если у Участника имеются дополнительные предложения, то они прилагаются к конкурсному предложению отдельным разделом, что позволит более полно оценить предложение.

## **В. Порядок подачи заявок на участие в конкурсе**

### **2.13. Представление заявки на участие в конкурсе**

2.13.1. Участник подает заявку на участие в конкурсе в письменной форме в запечатанном конверте. Конверт должен иметь следующую маркировку:



- **Название:** Заявка на участие в открытом конкурсе.
- **Наименование и номер открытого конкурса:** (Берется из информационной карты).
- **Заказчик и его адрес:** 191015, г. Санкт-Петербург, Калужский переулок, дом 3 офис 11-Н, 29-Н

2.12.2. При этом Участник вправе указать на таком конверте фирменное наименование, почтовый адрес (для юридического лица) или фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства (для физического лица) Участника, а также логотипов и других опознавательных знаков Участника.

2.13.3. Участник, подавший заявку на участие в конкурсе, вправе изменить или отозвать ее в любое время до момента вскрытия конкурсной комиссией конвертов с заявками на участие в конкурсе. Изменения оформляются в том же виде, что и Заявка.

2.13.4. Изменения, внесенные в заявку, считаются неотъемлемой частью заявки на участие в конкурсе.

2.13.5. Изменения заявки на участие в конкурсе подаются в запечатанном конверте, при этом на конверте должна быть пометка «Изменение заявки». На соответствующем конверте указывается наименование открытого конкурса.

2.13.6. Изменения заявки должны быть оформлены в порядке, установленном для оформления заявок на участие в конкурсе в соответствии с разделом 2 настоящей конкурсной документации.

2.13.7. Конверты с изменениями заявок вскрываются Комиссией одновременно с конвертами заявок на участие в конкурсе.

2.13.8. Участник подает в письменном виде заявление об отзыве заявки, содержащее информацию о том, что он отзывает свою заявку. При этом в соответствующем заявлении в обязательном порядке должна быть указана следующая информация: наименование конкурса, регистрационный номер заявки на участие в конкурсе, дата, время и способ подачи заявки на участие в конкурсе, лицо, подавшее заявку на участие в конкурсе.

Заявление об отзыве заявки на участие в конкурсе должно быть скреплено печатью и заверено подписью уполномоченного лица.

2.13.9. После получения и регистрации отзыва заявки на участие в конкурсе Заказчик сравнивает регистрационный номер заявки, указанный в заявке и в заявлении об отзыве соответствующей заявки на участие в конкурсе и в случае, если они совпадают, возвращает конверт с заявкой на участие в конкурсе. Данная заявка будет считаться отозванной.

2.13.10. Заявки на участие в конкурсе, отозванные до окончания срока подачи заявок на участие в конкурсе в порядке, указанном выше считаются не поданными.

2.13.11. После окончания срока подачи заявок не допускается изменение или отзыв заявок на участие в конкурсе.

## **2.14. Окончание приема заявок на участие в конкурсе**

2.14.1. Заказчик принимает заявки на участие в конкурсе по адресу и в сроки, указанные в Информационной карте.

2.14.2. Заказчик регистрирует каждый конверт с заявкой на участие в конкурсе в «Журнале регистрации заявок на участие в конкурсе». По требованию Участника, подавшего конверт с заявкой на участие в конкурсе, Заказчик выдает расписку в получении такого конверта с указанием даты и времени его получения.



## **Г. Порядок проведения конкурсных процедур**

### **2.15. Вскрытие конвертов с заявками на участие в конкурсе**

2.15.1. Публично в день, во время и в месте, указанные в извещении о проведении открытого конкурса, созданная Заказчиком конкурсная комиссия проводит процедуру вскрытия конвертов с заявками на участие в конкурсе. Участники или их представители вправе присутствовать на этой процедуре, при этом должны зарегистрироваться, подтвердив свои полномочия.

2.15.2. Непосредственно перед вскрытием конвертов конкурсная комиссия объявляет присутствующим на этой процедуре Участникам о возможности подать заявки на участие в конкурсе, изменить или отозвать уже поданные заявки на участие в конкурсе.

2.15.3. При вскрытии каждого конверта с заявкой на участие в конкурсе конкурсная комиссия объявляет и заносит в протокол следующие сведения:

- наименование Участника, его почтовый адрес;
- наличие сведений и документов, предусмотренных конкурсной документацией;
- условия исполнения договора, указанные в такой заявке и являющиеся критериями оценки заявок на участие в конкурсе.

2.15.4. В тот же день протокол вскрытия конвертов с заявками подписывается всеми присутствующими на заседании членами конкурсной комиссии и уполномоченным лицом Заказчика.

Указанный протокол размещается Заказчиком в течение дня, следующего после дня подписания такого протокола, на официальном сайте Заказчика.

2.15.5. В случае, если по окончании срока подачи заявок на участие в конкурсе подана только одна заявка на участие в конкурсе или не поступило ни одной такой заявки, конкурс признается несостоявшимся.

2.15.6. Конверты с заявками на участие в конкурсе, полученные после окончания срока их приема, вскрываются (в случае, если на конверте не указаны почтовый адрес (для юридического лица) или сведения о месте жительства (для физического лица) Участника) и в тот же день такие конверты и такие заявки возвращаются Участникам.

### **2.16. Рассмотрение заявок на участие в конкурсе**

2.16.1. Конкурсная комиссия рассматривает конкурсные заявки на соответствие требованиям, установленным конкурсной документацией и соответствие Участников размещения заказа требованиям, установленным в подраздел А «ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКАМ КОНКУРСА».

2.16.2. В ходе рассмотрения конкурсных заявок Участников размещения заказа, конкурсная комиссия имеет право запрашивать соответствующие органы государственной власти, а также юридические и физические лица, указанные в конкурсной заявке Участника размещения заказа и приложениях к ней, о соответствии действительности указанных там сведений.

2.16.3. Указание неверных или неточных сведений, разночтений и противоречий в конкурсной заявке и приложениях к ней может быть расценено конкурсной комиссией как существенное отклонение от требований конкурсной документации.

2.16.4. При оценке конкурсная комиссия будет исходить из презумпции соответствия Участника размещения заказа требованиям, установленным подпунктом 3.1.2 конкурсной документации, основываясь на сделанном Участником размещения заказа заявлении в Письме-заявке (ФОРМА 1).



2.16.5. Конкурсная заявка считается отвечающей требованиям, если она соответствует условиям конкурсной документации и требованиям, предусмотренным законодательством Российской Федерации. Участник размещения заказа не допускается конкурсной комиссией к участию в конкурсе в следующих случаях:

2.16.5.1. непредставления требуемых согласно конкурсной документацией документов либо наличия в таких документах недостоверных сведений;

2.16.5.2. несоответствия Участника размещения заказа установленным требованиям к правомочности и квалификации;

2.16.5.3. несоответствия конкурсной заявки требованиям конкурсной документации.

2.16.6. Арифметические расхождения между ценой конкурсной заявки, указанной в форме конкурсной заявки, и таблицей цен служат основанием для отказа в допуске к участию в конкурсе Участника размещения заказа, подавшего такую конкурсную заявку.

2.16.7. Арифметические расхождения в форме конкурсной заявки между цифрами и словами служат основанием для отказа в допуске к участию в конкурсе Участника размещения заказа, подавшего такую конкурсную заявку.

2.16.8. Участники размещения заказа, подавшие конкурсные заявки, содержащие существенные отклонения от требований и условий конкурсной документации, не допускаются к участию в конкурсе.

2.16.9. Конкурсная комиссия имеет право не принимать во внимание мелкие погрешности, несоответствия или неточности конкурсной заявки, если это существенным образом не влияет на ход и результат оценки и сопоставлении конкурсных заявок.

2.16.10. Существенными считаются отклонения:

2.16.10.1. отклонения, которые оказывают влияние на объем, качество или осуществление оказываемых телематических услуг связи для нужд Заказчика;

2.16.10.2. отклонения, которые нарушают требования конкурсной документации;

2.16.10.3. отклонения, которые ограничивают права Заказчика или обязательства победившего Участника конкурса по договору;

2.16.10.4. отклонения, которые ставят в неравные условия конкурентной борьбы других Участников размещения заказа, представивших отвечающие требованиям конкурсные заявки.

2.16.11. В течение 1-го дня со дня после вскрытия конвертов с заявками на участие в конкурсе конкурсная комиссия рассмотрит эти заявки на соответствие требованиям, установленным в конкурсной документации.

2.16.12. На основании результатов рассмотрения каждой заявки на участие в конкурсе конкурсная комиссия примет решение о допуске к участию в конкурсе Участника, подавшего заявку, и о признании его Участником конкурса или об отказе в допуске такого Участника к участию в конкурсе в порядке и по основаниям, которые предусмотрены в пункте 2.16.5. конкурсной документации.

2.16.13. Конкурсная комиссия, при рассмотрении заявок на участие в конкурсе, имеет право не допустить к участию в конкурсе Участника, который:

2.16.13.1. не представил (не полностью представил) документы и сведения, предусмотренные в подпункте 2.9. конкурсной документации, или представил недостоверные сведения о себе или о услугах на выполнение которых размещается заказ;

2.16.13.2. не соответствует требованиям, установленным в подпункте 2.1 конкурсной документации;

2.16.13.3. представил заявку на участие в конкурсе, не соответствующую требованиям конкурсной документации.

2.16.14. Результаты рассмотрения заявок на участие в конкурсе оформляются протоколом, который подписывается всеми присутствующими на заседании членами



конкурсной комиссии Заказчика в день окончания рассмотрения заявок. В протокол заносятся сведения о каждом Участнике, решение о допуске каждого Участника к конкурсу и о признании его участником конкурса или об отказе в допуске к участию в конкурсе с обоснованием такого решения. Указанный протокол в день окончания рассмотрения заявок на участие в конкурсе будет размещен на сайте.

2.16.15. Всем Участникам будут направлены уведомления о принятых конкурсной комиссией решениях не позднее дня, следующего за днём подписания протокола рассмотрения заявок на участие в конкурсе.

2.16.16. В случае, если на основании результатов рассмотрения заявок на участие в конкурсе принято решение об отказе в допуске к участию в конкурсе всех участников конкурса, подавших заявки на участие в конкурсе, или о допуске к участию в конкурсе и признании участником конкурса только одного участника, подавшего заявку на участие в конкурсе, конкурс признается несостоявшимся.

## **2.17. Оценка и сопоставление заявок на участие в конкурсе, определение победителя**

2.17.1. Оценка заявок на участие в конкурсе производится по форме, установленной в приложении, и оценивая следующие критерии:

2.17.1.1. стоимость тарифа за услуги Call-center;

2.17.1.2. общая стоимость проекта;

2.17.1.3. наличие регулярной технической поддержки;

2.17.1.4. предоставление отчетности о технических показателях обработки всех вызовов ежемесячно в формате Excel;

2.17.1.5. опыт работы по предоставлению телематических услуг связи;

2.17.1.6. местонахождение в г. Санкт-Петербург;

2.17.1.7. Перечень услуг, оказываемых оператором.

2.17.2. Победителем конкурса признается участник конкурса, который предложил лучшие условия исполнения договора и заявке на участие в конкурсе которого присвоен первый номер.

В случае если в нескольких заявках на участие в конкурсе содержатся одинаковые условия исполнения договора, и такие заявки набрали одинаковое количество баллов, меньший порядковый номер присваивается заявке на участие в конкурсе, которая поступила ранее других заявок на участие в конкурсе, содержащих такие условия.

2.17.3. Конкурсная комиссия ведет протокол оценки и сопоставления заявок на участие в конкурсе, в котором должны содержаться сведения:

2.17.3.1. о месте, дате, времени проведения оценки и сопоставления таких заявок;

2.17.3.2. об участниках конкурса, заявки на участие в конкурсе которых были рассмотрены;

2.17.3.3. о порядке оценки и сопоставления заявок на участие в конкурсе;

2.17.3.4. о принятом на основании результатов оценки и сопоставления заявок на участие в конкурсе решении о присвоении заявкам на участие в конкурсе порядковых номеров;

2.17.3.5. наименования (для юридических лиц), фамилии, имени, отчества (для физических лиц) и почтовые адреса участников конкурса, заявкам на участие в конкурсе которых присвоен первый и второй номера.

Протокол подписывается всеми присутствующими членами конкурсной комиссии, подписывается (утверждается) уполномоченным лицом Заказчика в течение дня,



следующего после дня окончания проведения оценки и сопоставления заявок на участие в конкурсе.

Протокол составляется в двух экземплярах, один из которых хранится у Заказчика.

Указанный протокол в течение дня, следующего после дня подписания такого протокола, размещается Заказчиком на сайте.

Заказчик в течение трех рабочих дней со дня подписания протокола передает победителю конкурса один экземпляр протокола и проект договора, который составляется путем включения условий исполнения договора, предложенных победителем конкурса в заявке на участие в конкурсе, в проект договора, прилагаемый к конкурсной документации.

2.17.4. Протокол оценки и сопоставления заявок на участие в конкурсе будет размещен на сайте в течение дня, следующего после дня подписания этого протокола.

2.17.5. Любой Участник после размещения на сайте протокола оценки и сопоставления заявок на участие в конкурсе вправе направить Заказчику в письменной форме запрос о разъяснении результатов. Заказчик в течение 2-х рабочих дней со дня поступления такого запроса обязан представить Участнику в письменной форме соответствующие разъяснения.

2.17.6. Любой Участник вправе обжаловать результаты в судебном порядке.

## **2.18. Порядок заключения договора**

2.18.1. Заказчик заключает договор с тем Участником, который будет признан победителем Конкурса и заявке которого присвоен первый номер.

2.18.2. В течение 3-х рабочих дней со дня подписания протокола оценки и сопоставления заявок на участие в конкурсе Заказчик направит победителю проект договора, указанный в разделе 5 конкурсной документации, с включением в него условий исполнения договора, предложенных победителем.

2.18.3. После получения проекта договора победитель должен в течение 10-ти календарных дней подписать договор со своей стороны и вернуть один подписанный экземпляр Заказчику.

2.18.4. В случае если победитель в срок, установленный в пункте 2.18.3. конкурсной документации, не представил Заказчику подписанный договор, победитель будет признан уклонившимся от заключения договора. При этом Заказчик вправе обратиться в суд с иском (требованием) о понуждении победителя заключить договор и о возмещении убытков, причиненных уклонением от заключения договора, либо заключить договор с тем Участником, заявке на участие в конкурсе которого присвоен второй номер, для которого заключение договора является обязательным.

2.18.5. Договор будет подписан Заказчиком не позднее 20 дней со дня размещения протокола оценки на сайте.

2.18.6. Цена договора может быть снижена по соглашению сторон без изменения предусмотренных договором объема оказываемых услуг и иных условий исполнения договора. При этом любые изменения оформляются дополнительными соглашениями, если иное не предусмотрено положениями Гражданского кодекса РФ.

## **2.19. Последствия признания конкурса несостоявшимся**

2.19.1. В случаях, если конкурс признан несостоявшимся, вследствие отсутствия заявок на участие в конкурсе либо отказа в участии всем участникам размещения заказа, подавшим заявки, Заказчик вправе объявить о проведении повторного конкурса, либо



принять решение о размещении заказа у единственного поставщика (подрядчика, исполнителя).

При этом договор должен быть заключен с единственным поставщиком (подрядчиком, исполнителем) на условиях, предусмотренных конкурсной документацией.

2.19.2. В случае если конкурс признан не состоявшимся и заключается договор с единственным поставщиком (исполнителем, подрядчиком), такой договор должен быть заключен на условиях, указанных в заявке на участие в конкурсе, которой присвоен первый номер, и конкурсной документации.

2.19.3. В случае объявления о проведении повторного конкурса Заказчик, вправе изменить условия конкурса.

### Раздел 3. Информационная карта

3.1. В Информационной карте уточняются и конкретизируются отдельные пункты раздела 1 «Общие положения о проведении» и раздела 2 «Инструкция Участникам», указываются конкретные данные и сведения, необходимые для подготовки и представления заявок на участие в конкурсе.

№п.п	Общие положения о проведении
1	<p><b>Заказчик и организатор:</b> Некоммерческая организация «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Ленинградской области»</p> <p><b>Адрес:</b> 191015, г. Санкт-Петербург, Калужский переулок, дом 3 офис 11-Н, 29-Н</p> <p><b>Телефон</b> (812) 320-99-35, <b>E-mail:</b> reg.operator@lokaprem.ru</p> <p><b>Контактные лица:</b> Мораев Филипп Викторович, телефон : 8 (812) 320-99-35 (доб.1105)</p>
2	<p><b>Наименование:</b> Открытый конкурс по выбору Исполнителя, с которым будет заключен договор на оказание телематических услуг связи - Call-center Некоммерческой организации «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Ленинградской области»</p>
3	<p><b>Финансирование</b> осуществляется из средств Регионального оператора</p>
4	<p><b>Сайт,</b> на котором размещается информация о конкурсе: <a href="http://www.kapremlo47.ru">www.kapremlo47.ru</a></p>
5	<p><b>Предмет конкурса</b> - выбор Исполнителя, с которым будет заключен договор на оказание телематических услуг связи - Call-center Некоммерческой организации «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Ленинградской области».</p>
6	<p><b>Место и срок подачи заявок на участие в конкурсе:</b> Заявки подаются в офис Заказчика по адресу:., до 18 часов 00 минут 09 марта 2015 г.</p>
7	<p><b>Вскрытие конвертов с заявками на участие в конкурсе</b> будет производиться по адресу: 191015, г. Санкт-Петербург, Калужский переулок, дом 3 офис 11-Н, 29-Н в 12 часов 00 минут 16 марта 2015г.</p>
8	<p><b>К Участникам устанавливаются следующие обязательные требования:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• - соответствие Участников размещения заказа требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим оказание услуг, являющихся предметом конкурса;</li> </ul>



№п.п	Общие положения о проведении
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• - непроведение ликвидации Участника размещения заказа — юридического лица или не проведение в отношении Участника размещения заказа — юридического лица, индивидуального предпринимателя процедуры банкротства;</li> <li>• - неприостановление деятельности Участника размещения заказа в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день рассмотрения конкурсной заявки;</li> <li>• - отсутствие у Участника размещения заказа задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды за прошедший отчетный период, размер которой превышает двадцать пять процентов балансовой стоимости активов участника размещения заказа по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период. Участник размещения заказа считается соответствующим установленному требованию в случае, если он обжалует наличие указанной задолженности в соответствии с законодательством Российской Федерации и решение по такой жалобе на день рассмотрения конкурсной заявки не принято.</li> <li>•- не допускается участие в Конкурсе Участника, который может оказывать влияние на деятельность Заказчика, уполномоченного органа, организатора торгов, а также их сотрудников и аффилированных лиц;</li> <li>•- не нахождение в Реестре недобросовестных поставщиков.</li> <li>•- местом нахождения постоянно действующего исполнительного органа является город Санкт-Петербург и/или Ленинградская область, и/или, имеются обособленные подразделения, зарегистрированные в установленном порядке на территории города Санкт-Петербурга и /или Ленинградской области;</li> <li>•- отсутствуют факты проведения ликвидации Участника, решения арбитражного суда о признании Участника банкротом и об открытии конкурсного производства;</li> </ul>
9	<p><b>Заявка на участие в конкурсе должна содержать:</b></p> <p>▪Сведения об Участнике в виде заполненной анкеты, заверенной руководителем и главным бухгалтером организации-Участника, а также печатью организации по форме 4, приведенной в разделе 4, содержащую следующую информацию:</p> <p>о сопроводительное письмо с подписью уполномоченного лица;</p> <p>о фирменное наименование (наименования), ИНН (для юридического лица);</p>

№п.п	Общие положения о проведении
	<p>осведения об организационно-правовой форме (для юридического лица);</p> <p>о фактический адрес о месте нахождения (для юридического лица);</p> <p>опочтовый адрес (для юридического лица);</p> <p>о фамилия, имя, отчество, паспортные данные (для физического лица);</p> <p>осведения о месте жительства (для физического лица);</p> <p>о информация о контактном лице Участника размещения заказа (ФИО, телефон);</p> <p>ореквизиты уведомления о постановке на учет в ФНС;</p> <p>овид системы налогообложения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ лицензирование деятельности;</li> <li>○ перечень должностных лиц, уполномоченных подписывать счета-фактуры.</li> </ul> <p>▪ Оригинал (или нотариально заверенную копию) выписки из Единого государственного реестра юридических лиц, выписки из единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (для индивидуальных предпринимателей), копии документов, удостоверяющих личность (для иных физических лиц), надлежащим образом заверенный перевод на русский язык документов о государственной регистрации иностранного юридического лица или физического лица в качестве индивидуального предпринимателя в соответствии с законодательством соответствующего государства (для иностранных лиц), полученные не ранее, чем за шесть месяцев до дня размещения на сайте извещения;</p> <p>▪ Нотариально заверенную копию устава и изменений к нему;</p> <p>▪ Нотариально заверенную копию свидетельства о регистрации юридического лица, либо копию свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;</p> <p>▪ Нотариально заверенную копию свидетельства о постановке на учёт в налоговом органе;</p> <p>▪ Документ, подтверждающий полномочия лица на осуществление действий от имени Участника - юридического лица (копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени Участника без доверенности (далее для целей настоящей главы - руководитель). В случае если от имени Участника действует иное лицо, заявка на участие в конкурсе должна содержать также доверенность на осуществление действий от имени Участника, заверенную печатью Участника и подписанную руководителем Участника (для</p>



№п.п	Общие положения о проведении	
	<p>юридических лиц) или уполномоченным этим руководителем лицом, либо нотариально заверенную копию такой доверенности. В случае если указанная доверенность подписана лицом, уполномоченным руководителем Участника, заявка на участие в конкурсе должна содержать также документ, подтверждающий полномочия такого лица;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪Нотариальные копии разрешительных документов (сертификатов, лицензий и т.п.), необходимых для оказания услуг по проекту, в том числе:</li> <li>▪Заполненную форму представления данных о сертификатах и лицензиях (форма № 8 раздела 4);</li> <li>▪Другие существенные документы, характеризующие Участника (на усмотрение Участника);</li> <li>▪Конкурсное предложение Участника, содержащее информацию об условиях открытия и ведения специальных счетов Регионального оператора в соответствии с критериями конкурса;</li> <li>▪Опись представленных документов (форма № 5 раздела 4).</li> </ul>	
10	<b>Критерии оценки конкурсных заявок</b>	<b>Значение</b>
	1) Оператор должен оказывать следующие услуги: - услуги операторского центра, - услуги входящей связи, - услуги исходящей связи, - услуги переадресации вызова	<b>0,1</b>
	2) Стоимость тарифа за услуги call-центра	<b>0,3</b>
	3) Общая стоимость проекта	<b>0,2</b>
	4) Наличие регулярной технической поддержки	<b>0,1</b>
	5) Предоставление отчетности о технических показателях обработки всех вызовов ежемесячно в формате Excel. Отчетность должна содержать следующие наименования полей: 1.Общая статистика принятых звонков 2. Статистика распределения звонков по видам запросов 3. Число обслуженных вызовов 4. Число потерянных вызовов 5. Число обслуженных вызовов при ожидании менее 20 секунд	<b>0,1</b>

№п.п	Общие положения о проведении	
	6. Число потерянных вызовов при ожидании менее 20 секунд 7. Данные позвонившего, предоставленные им в разговоре 8. Среднее время ожидания ответа оператора на линии 9. География входящих вызовов в разрезе муниципальных районов Ленинградской области	
	6) Опыт работы по предоставлению телематических услуг связи	<b>0,1</b>
	7) Местонахождение в г.Санкт-Петербурге	<b>0,1</b>
11	После получения проекта договора победитель должен в течение 10-ти (десяти) календарных дней подписать договор, со своей стороны. Договор будет подписан Заказчиком не позднее 20 дней со дня размещения протокола оценки на сайте.	



## Раздел 4. Формы документов, представляемых Участником

### Форма № 1. Письмо-заявка на участие в открытом конкурсе

(Дата, исходящий номер на фирменном бланке)

В конкурсную комиссию  
Регионального оператора

#### Письмо-заявка

на участие в открытом конкурсе № \_\_\_\_\_ на право заключения договора на оказание телематических услуг связи - оказание услуг Call-center Некоммерческой организации «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Ленинградской области»

Изучив конкурсную документацию, получение которой настоящим удостоверяется, мы, \_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_ лице \_\_\_\_\_ сообщаем о согласии участвовать в вышеназванном конкурсе и в случае признания нас победителем оказать в качестве Исполнителя телематические услуги связи - услуг Call-center Некоммерческой организации «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Ленинградской области» в соответствии с известными нам требованиями конкурсной документации за стоимость (цену) договора в размере \_\_\_\_\_ рублей, без учета НДС.

Обоснование нашей цены дано в приложении к настоящему Письму - заявке.

Настоящим заявляем о соответствии нашей организации установленным требованиям к Участникам, что подтверждается прилагаемыми документами.

Настоящая заявка на участие в конкурсе имеет правовой статус оферты со сроком действия до « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

Мы обязуемся в случае принятия нашего предложения представить уточненную программу оказания услуг и согласовать все необходимые технические решения с тем, чтобы оказать услуги на вышеуказанном объекте до \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Если настоящее предложение будет принято, мы подтверждаем свое согласие заключить договор в сроки, установленные в конкурсной документации.

Настоящая заявка на участие в конкурсе дополняется документами, определяющими суть ее технико-коммерческого предложения и являющимися неотъемлемыми ее приложениями:

Приложения:

Уполномоченное лицо \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

Участника (подпись)

Печать Участника

**Инструкция по заполнению**

1. Данную инструкцию не следует воспроизводить в документах, подготовленных Участником.
2. Участник присваивает Письму-заявке на участие в конкурсе дату и номер в соответствии с принятыми у него правилами документооборота.
3. Участник должен указать свое полное наименование (с указанием организационно-правовой формы и юридический адрес).
4. Участник должен указать цену услуг в рублях, совпадающую с итогом по смете.  
Цену следует указывать цифрами в формате XX XXX XXX,XX руб. (например: 50 164 043,25 руб.) и прописью.
5. Участник должен указать срок действия Заявки на участие в конкурсе согласно требованиям подпункта 2.5 конкурсной документации.
6. Участник должен перечислить все прилагаемые таблицы цен, графики, иные документы, определяющие суть его заявки на участие в конкурсе.
7. Письмо-заявка должна быть подписана и скреплена печатью в соответствии с требованиями подпункта 2.4 Конкурсной документации.



## Форма №2. Расчет стоимости

№ п./п.	Наименование услуг	Единичная расценка, руб./мин,руб/месяц	Примечания
1			
2			
3			
..			
<b>ИТОГО</b>			

*1.Примечание: Единичная расценка должна включать все налоги (включая НДС) и другие обязательные платежи в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, все сопутствующие расходы согласно требованиям раздел 6 «ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ ОКАЗЫВАЕМЫХ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ».*

Уполномоченное лицо \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
Участника (подпись)

Печать

Участника

**Форма № 3. Предложение Участника**

Должно включать в себя следующее:

1. Участник должен представить подробное описание качественных и количественных характеристик услуг, предусмотренных предметом настоящего Конкурса.

2. Предложение Участника должно содержать:

2.1. Наименование и описание предоставляемых услуг:

Участник указывает перечень услуг, описание услуг, порядок оказания услуг.

2.2. Выполнение требований государственных стандартов, требований Заказчика. и значения контролируемых параметров должны строго соответствовать требованиям Заказчика;

2.3. Применяемые технологии и методы услуг;

2.4. Описание производства оказания услуг, процедур обслуживания, включающие наличие:

2.5. Материально-техническое обеспечение для оказания услуг на объектах:

2.6. Привлекаемые кадровые ресурсы. В том числе привлекаемые субподрядные организации.

Заполненные сведения в форме № 4 раздела 4

2.7. Цены указываются в рублях с указанием НДС отдельной строкой.

Уполномоченное лицо \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
Участника<sup>(подпись)</sup>

Печать Участника



## Форма № 4. Анкета Участника

### 1. Общие сведения об Участнике

№ п/п	Наименование	Сведения об Участнике (заполняется Участником)	Примечания
1	Наименование Участника с указанием организационно-правовой формы		
2	Свидетельство о гос. регистрации юридического лица, физического лица в качестве индивидуального предпринимателя (дата, номер, орган регистрации)		
3	Адрес место нахождения, фактический, почтовый адрес		
4	Учредители (перечислить наименования и организационно-правовую форму всех учредителей, чья доля в уставном капитале превышает 10%) и доля их участия (для акционерных обществ – выписка из реестра акционеров отдельным документом) (на основании Учредительных документов установленной формы (устав, положение, учредительный договор)		
5	Паспортные данные Участника – ПБОЮЛ (номер, серия, кем, когда выдан) размещения заказа – физического лица <i>Примечание:</i> <i>Вышеуказанные данные могут быть по усмотрению Участника размещения заказа подтверждены путем предоставления следующих документов:</i> – Устав, положение, учредительный договор; – Свидетельство о государственной регистрации; – Информационное письмо об учете в ЕГРПО; – Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; <i>Нотариально заверенная копия паспорта</i>		
6	Место жительства (для физического		

№ п/п	Наименование	Сведения об Участнике (заполняется Участником)	Примечания
	лица)		
7	Телефон, факс, E-mail		
8	Банковские реквизиты (наименование банка, телефон, БИК, ИНН, КПП, к/с, р/с) <i>Примечание: Вышеуказанные данные могут быть подтверждены путем предоставления письма из финансирующего банка об открытии расчетного счета.</i>		
9	Руководитель: должность, фамилия, имя, отчество		
10	Ответственное лицо по выполнению договора (руководитель) договора		
11	Дочерние и зависимые общества		
12	Лицензия, (дата, номер, орган регистрации, срок действия) перечисляются все лицензии, в том числе, срок действия которых окончен		По форме № 8 раздела 4
13	Вид системы налогообложения		
14	Лицензирование деятельности		
15	Перечень должностных лиц, уполномоченных подписывать счета-фактуры		

В подтверждение вышеприведенных данных к анкете Участника размещения заказа прикладываются следующие документы:

1. \_\_\_\_\_ (название документа) \_\_\_\_\_ (количество страниц в документе);
  2. \_\_\_\_\_ (название документа) \_\_\_\_\_ (количество страниц в документе);
- .....

Руководитель организации \_\_\_\_\_  
(подпись)(Ф.И.О.)

М.П.



## Форма № 5. Опись документов

Настоящим \_\_\_\_\_ подтверждает участие в открытом конкурсе на право заключения договора на оказание телематических услуг «Call-center» некоммерческой организации «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Ленинградской области»

№ п/п	Наименование	Номер страницы	Кол-во, страниц
1			
2			
3			

Руководитель организации \_\_\_\_\_  
(подпись)(Ф.И.О.)

М.П.

Главный бухгалтер \_\_\_\_\_  
(подпись)(Ф.И.О.)

## Форма № 6. Представление доверенности.

На бланке организации

Дата, исх. номер

ДОВЕРЕННОСТЬ № \_\_\_\_\_

г. \_\_\_\_\_ (место выдачи доверенности)

\_\_\_\_\_ (прописью число, месяц и год выдачи доверенности)

Организация – Участник:

\_\_\_\_\_ (наименование организации)

доверяет \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество, должность)

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

представлять интересы

\_\_\_\_\_ (наименование организации)

на конкурсе, проводимом \_\_\_\_\_.

В целях выполнения данного поручения уполномочен представлять конкурсной комиссии необходимые документы, подписывать и получать от имени организации - доверителя все документы, связанные с его выполнением, а также присутствовать на заседании конкурсной комиссии по вскрытию конвертов с заявками на участие в конкурсе.

Подпись \_\_\_\_\_

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

удостоверяем.

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

Руководитель организации \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(Ф.И.О.)

М.П.

Главный бухгалтер \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(Ф.И.О.)



**Форма №7. Рекомендуемая форма запроса о разъяснениях к конкурсной документации**

*(на бланке организации при его наличии)*

Региональному оператору -  
заказчику открытого  
конкурса № \_\_\_\_\_

Прошу Вас разъяснить следующие положения конкурсной документации открытого конкурса открытым конкурсом на право заключения договора на оказание телематических услуг «Call-center» некоммерческой организации «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Ленинградской области»

№ п/п	Раздел Конкурсной документации	Ссылка на пункт Конкурсной документации, положения которого следует разъяснить	Содержание запроса на разъяснение положений Конкурсной документации
1.			
2.			

Ответ на запрос прошу направить по адресу:

\_\_\_\_\_ (местонахождение юридического (физического) лица, направившего запрос или иной почтовый адрес, по которому следует направить разъяснения)

\_\_\_\_\_ (подпись, расшифровка подписи, должность лица, уполномоченного вести переписку)

Уполномоченное лицо \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
Участника (подпись)

Печать Участника

**Форма №8. Предоставление информации о лицензиях и сертификатах  
Участника**

На открытый конкурс на право заключения договора на оказание телематических услуг «Call-center» некоммерческой организации «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Ленинградской области»

УЧАСТНИК: \_\_\_\_\_  
(наименование Участника, подающего сведения)

ДАТА: \_\_\_\_\_

Перечень лицензий и сертификатов соответствия:

Наименование сертификата/лицензии	Характеристика (должна отвечать обязательным требованиям, указанным в п.п 2.1.)	Требование, установленное Региональный оператор
Графа 1	Графа 2	Графа 3
		Указать дату выдачи и срок действия сертификата/лицензии

Уполномоченное лицо \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
Участника (подпись)

Печать Участника



## Раздел 5.

## ПРОЕКТ

## ДОГОВОР

## возмездного оказания услуг №

г. Санкт-Петербург

« » 201 г.

Некоммерческая организация «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Ленинградской области», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице генерального директора Вебера Сергея Вячеславовича, действующего на основании Устава, с одной стороны и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_ с другой стороны, при совместном упоминании именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Абонент** – физическое лицо, с которым Оператор-консультант проводит телефонное интервью в рамках Договора.

**Базовая информация** – информация, необходимая для разработки Сценария телефонных интервью, предоставляемая Заказчиком в форме развернутых ответов на вопросы анкеты, образец которой является частью Приложения № 1, и может быть дополнена иной информацией о Заказчике и товарах (услугах) им предлагаемых, о тарифах и конкурентных преимуществах, ссылками на интернет-сайт Заказчика.

**Исходящий вызов/звонок** - вызов/звонок, направленный с помощью оборудования Исполнителя на телефонный номер Абонента, с которым удалось осуществить соединение.

**Месяц обслуживания** – месяц предоставления Услуг, который исчисляется с первого по последнее число календарного месяца. При этом первый месяц обслуживания может начинаться не с первого числа, а с текущей даты календарного месяца, со дня начала оказания Услуг по Договору. Последний месяц обслуживания может оканчиваться не в последний день календарного месяца, а текущей датой календарного месяца, днем прекращения оказания Услуг по Договору. В указанных случаях стоимость Услуг за месяц обслуживания в части пакета минут работы Оператора-консультанта подлежит пересчету.

**Обработка вызовов/звонков** - совокупность действий, производимых с участием или без участия Оператора-консультанта в отношении телефонных вызовов/звонков, согласованная между Исполнителем и Заказчиком и отраженная в Задании на разработку проекта.

**Оператор-консультант** – подготовленный сотрудник Исполнителя, регулярно проходящий необходимые тренинги и тестирование для обслуживания Абонентов.

**Ответственное лицо** - сотрудник (сотрудники) Исполнителя или сотрудник (сотрудники) Заказчика, персонально обеспечивающий коммуникации для целей исполнения настоящего Договора, контактные данные которых указаны в Задании на разработку проекта.

**Подготовка проекта** – комплекс услуг предшествующий началу приема телефонных звонков, включающий в себя разработку сценария телефонных интервью, разработку отчета в формате MS Excel, программирование диалогового окна специализированной компьютерной программы Исполнителя, обучение Операторов-консультантов работе по Сценарию и



проведение тестового запуска проекта при необходимости. Подготовка проекта может включать в себя услугу по выделению многоканального телефонного номера, а также иные услуги, согласованные Сторонами в Задании на разработку проекта, и предшествующие началу реализации проекта.

**Реализация проекта** - комплекс услуг по приему и обработке телефонных звонков, поступающих на выделенный многоканальный телефонный номер, услуг по сбору, обработке информации, информированию Абонентов посредством осуществления исходящих звонков Абонентам, не дождавшимся соединения с Оператором-консультантом при звонке на выделенный телефонный номер и оставившим свой номер телефона для связи, а также формирование и направление Заказчику Отчета об оказанных Услугах по форме, согласованной Сторонами в Задании на разработку проекта.

**Сценарий телефонных интервью** (далее по тексту «Сценарий») – утвержденный Заказчиком перечень вопросов и ответов на них, а также иная информация, используемая для ведения разговора Оператора-консультанта с Абонентом.

**Тестовый запуск проекта** – согласованный с Ответственным лицом Заказчика период, не превышающий 3 (трех) рабочих дней, в течение которого Исполнитель организует прием и обработку телефонных звонков, проводя он-лайн мониторинг сбоев и ошибок при оказании Услуг, предпринимает необходимые меры по их устранению, вносит необходимые корректировки в Сценарий с целью улучшения качества обслуживания на этапе реализации проекта.

**Услуги/Проект** - комплекс услуг, оказываемых Заказчику на условиях настоящего Договора и Задания на разработку проекта, утвержденного между Сторонами.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. По настоящему Договору Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказать информационные услуги, указанные в Приложениях к настоящему Договору (далее по тексту «Услуги»), а Заказчик обязуется оплатить данные услуги на условиях и в сроки согласованные Сторонами в настоящем Договоре.

2.2. Оказание Исполнителем Услуг включает в себя следующие этапы:

2.2.1. Подготовка проекта,

2.2.2. Реализация проекта.

2.3. Условия, цели и задачи оказания Услуг определяются в Задании на разработку проекта, которое является неотъемлемой частью настоящего Договора (Приложение № 1).

2.4. Исполнитель приступает к оказанию Услуг только после поступления на его расчетный счет платежа, в соответствии с п. 6.1. Договора и получения от Заказчика базовой информации.

2.5. Виды дополнительных услуг, оказываемых Заказчику, сроки их оказания, стоимость услуг и порядок оплаты услуг определяются в Дополнительных соглашениях к настоящему Договору и Приложениях к ним, которые с момента их подписания Сторонами становятся неотъемлемой частью настоящего Договора.

## 3. ПОДГОТОВКА ПРОЕКТА

3.1. **Разработка Сценария телефонных интервью.**

3.1.1. Базовая информация направляется Заказчиком на электронный адрес Исполнителя \_\_\_\_\_ для отражения этой информации в тексте Сценария телефонного интервью.

3.1.2. После получения базовой информации, Исполнитель разрабатывает и предоставляет на согласование Заказчику Сценарий в текстовом виде, при этом Исполнитель оставляет за собой право обращаться в процессе разработки Сценария к Ответственному лицу Заказчика за необходимой для написания Сценария информацией, а Заказчик обязан предоставить такую информацию в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения запроса Исполнителя по электронной почте.



3.1.3. Заказчик утверждает Сценарий и другие материалы, необходимые для проведения телефонных интервью (дополнительная информация по Проекту), в течение 2 (двух) рабочих дней с момента его получения по электронной почте и передает его Исполнителю с подписью уполномоченного на подписание Договора представителя Заказчика либо Ответственного лица Заказчика, назначенного Заказчиком согласно п. 5.3.2. настоящего Договора и поименованного в Задании на разработку проекта. В случае отказа от утверждения текста Сценария, Заказчик в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения проекта Сценария по электронной почте передает Исполнителю обоснованный отказ в письменном виде с перечнем необходимых доработок.

3.1.4. Исполнитель приступает к реализации проекта только после согласования и подписания Заказчиком итоговой редакции Сценария.

3.1.5. После получения от Заказчика утверждённого текста Сценария, Исполнитель переносит текст Сценария в специализированную компьютерную программу, которая будет использоваться Исполнителем в процессе реализации проекта (компьютерный сценарий).

3.2. **Разработка отчета в формате MS Excel** – после получения Базовой информации от Заказчика Исполнитель разрабатывает форму отчета в формате MS Excel на основе параметров (названия столбцов), обозначенных Заказчиком для формирования базы данных по каждому телефонному интервью в ходе реализации проекта.

3.3. **Программирование диалогового окна специализированной компьютерной программы Исполнителя** – разработка рабочего ресурса, включающего все необходимые материалы для работы Оператора-консультанта по обработке телефонных вызовов, а именно: Сценарий, форма для занесения данных для их дальнейшей генерации в отчет, дополнительная информация для Оператора-консультанта (справка для Оператора-консультанта).

3.4. **Обучение Операторов-консультантов работе по Сценарию** – проведение комплекса мероприятий по подготовке Операторов-консультантов: изучение Сценария, дополнительной информации, изучение диалогового окна и особенностей проекта.

3.5. **Проверка уровня знаний у Операторов-консультантов по утвержденному сценарию.**

Перед началом обслуживания, Заказчик вправе проверить уровень знаний и владение информацией у Операторов-консультантов Исполнителя по утвержденному Заказчиком Сценарию.

3.6. **Проведение тестового запуска проекта.**

До начала реализации проекта, может быть организовано внутреннее тестирование Услуги с участием представителей Заказчика. Дата проведения такого тестирования устанавливается Заказчиком в Задании на разработку проекта, но не ранее получения Исполнителем утвержденного Заказчиком Сценария и завершения обучения Операторов-консультантов. В случае сдвига сроков выполнения какого-либо из предыдущих этапов, новая дата проведения тестового запуска согласуется отдельно.

В случае необходимости, Исполнитель предлагает изменения в Сценарии и производит корректировку компьютерного сценария после согласования данных изменений с Заказчиком. Корректировка сценария производится не более 1 (одного) раза. Стоимость возможной разовой корректировки сценария после проведения тестового запуска проекта входит в стоимость подготовки проекта. Второе и все последующие изменения Сценария, которые касаются изменения его концепции, структуры, логики или целей проекта, оплачиваются дополнительно на основании прейскуранта Исполнителя, действующего на момент получения запроса от Заказчика о внесении изменений в Сценарий. Изменения, которые не требуют корректировки концепции, структуры, логики Сценария или целей проекта, вносятся Исполнителем в Сценарий без дополнительной оплаты, количество таких изменений в рамках проекта не ограничено.

## 4. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА

4.1. **Приём и обработка телефонных звонков.**

4.1.1. Условия приёма и обработки телефонных звонков устанавливаются Заказчиком в Задании на разработку проекта и могут быть изменены по соглашению сторон.



**4.1.2.** Исполнитель приступает к реализации проекта по истечению 10 (десяти) рабочих дней с момента подписания настоящего Договора, получения Исполнителем предварительной оплаты согласно п. 6.1. Договора и получения базовой информации в зависимости от того какое из условий наступит позднее, при условии соблюдения Заказчиком сроков исполнения взятых на себя по настоящему Договору обязательств.

#### **4.2. Формирование и направление Отчета об оказанных Услугах**

**4.2.1.** Форма и периодичность предоставления результатов в ходе оказания Услуг устанавливается Заказчиком в Задании на разработку проекта к настоящему Договору.

**4.2.2.** Ежемесячно и/или по окончании оказания Услуг Исполнитель передаёт Заказчику: собранную базу данных, статистический отчёт, содержащий информацию о количестве, продолжительности и результатах проведённых разговоров, сведения обо всех установленных соединениях с указанием телефонных номеров, даты и времени, продолжительности и стоимости соединений. Указанная информация предоставляется Заказчику по электронной почте на адрес Ответственного лица указанный в Приложении № 1 к настоящему Договору.

**4.2.3.** Предоставление статистической отчётности или данных обеспечивается в течение 3 (трех) рабочих дней по окончании месяца обслуживания (или с момента запроса).

### **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

#### **5.1. Заказчик имеет право:**

**5.1.1.** Проверять ход, качество оказания Услуг, а также проводить проверку работы Операторов-консультантов в соответствии с утвержденным Сценарием путем:

- а) осуществления исходящих вызовов на номер телефона, обслуживаемый операторами-консультантами Исполнителя;
- б) запроса аудиозаписей работы Оператора-консультанта, которые выборочно предоставляются Исполнителем в количестве, не превышающем 10% от общего количества записей за интересующий Заказчика период (день, неделя, месяц).

Аудиозаписи работы Оператора-консультанта предоставляются Заказчику только в случае, если условия проведения проекта предусматривают аудиозапись работы Оператора-консультанта, т.е. по согласованию с Заказчиком предупреждение о записи телефонного разговора транслируется Абоненту перед началом телефонного интервью.

**5.1.2.** Запрашивать необходимую информацию, при этом отдельные виды отчетности, не указанные в Задании на разработку проекта, предоставляются Заказчику за дополнительную оплату, размер которой определяется дополнительным соглашением Сторон.

**5.1.3.** Потребовать приостановить оказание Услуг, письменно уведомив об этом Исполнителя не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до начала приостановки, указав в уведомлении причину и период приостановки оказания Услуг по настоящему Договору. При этом период приостановки в оказании Услуг не может превышать 6 (шести) месяцев, количество таких приостановок – не более 1 (одной) в течение месяца обслуживания.

#### **5.2. Исполнитель имеет право:**

**5.2.1.** Приостановить оказание Услуг, уведомив об этом Ответственное лицо Заказчика по электронной почте, в случае нарушения Заказчиком сроков оплаты или условий настоящего Договора.

**5.2.2.** При оказании Услуг по настоящему Договору Исполнитель вправе осуществлять свои обязательства самостоятельно либо привлекать для их исполнения третьих лиц, оставаясь ответственным за их действия или бездействие перед Заказчиком, как за свои собственные.

**5.2.3.** Изменить стоимость и/или состав Услуг, уведомив об этом Заказчика не позднее, чем за 20 (двадцать) дней до момента вступления в силу новых условий. При этом Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора на новых условиях, путем письменного уведомления Исполнителя в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения уведомления об изменении стоимости и/или состава услуг по Договору. В случае если в указанный срок Исполнителем не будет получено уведомление об одностороннем отказе Заказчика от исполнения Договора, новая стоимость и/или состав Услуг, считаются согласованными.



### **5.3. Заказчик обязан:**

**5.3.1.** Ежемесячно принимать и оплачивать Услуги Исполнителя в порядке, указанном в разделе 6 настоящего Договора, а также своевременно осуществлять возврат подписанных Актов приема-передачи оказанных услуг, в связи с тем, что статьей 720 ГК РФ, а также Федеральным законом от 06.12.2011 № 402-ФЗ "О бухгалтерском учете" на Исполнителя возложена обязанность составлять и хранить первичные учетные документы, в том числе акты приема-передачи оказанных услуг.

**5.3.2.** Назначить лицо, ответственное за взаимодействие с Исполнителем (Ответственное лицо Заказчика).

**5.3.3.** Предоставить Исполнителю всю необходимую информацию для оказания Услуг.

**5.3.4.** Согласовать телефонный номер для приема звонков, а также Сценарий и другие материалы, необходимые для проведения телефонных интервью (дополнительная информация по проекту).

**5.3.5.** До начала реализации проекта передать Исполнителю информацию о способе организации связи в форме заполненной анкеты за подписью уполномоченного на подписание настоящего Договора представителя Заказчика. Форма анкеты предоставляется Исполнителем ответственному лицу Заказчика в электронном виде.

**5.3.6.** Сообщить не менее чем за 7 (семь) рабочих дней о мероприятиях, которые могут повлиять на увеличении объёма звонков

**5.3.7.** В течение 10 (десяти) рабочих дней с момента подписания настоящего Договора предоставить Исполнителю, заверенные подписью руководителя организации Заказчика и печатью организации Заказчика, копии следующих документов:

- свидетельство о государственной регистрации организации при создании,
- свидетельство о постановке на учет в налоговом органе,
- Устав,
- протокол (решение) о назначении руководителя,
- документ, подтверждающий полномочия лица, подписавшего договор вместо руководителя (Доверенность) с образцом подписи этого лица.

### **5.4. Исполнитель обязан:**

**5.4.1.** Оказать Услуги с надлежащим качеством их исполнения и в соответствии с Заданием на разработку проекта.

**5.4.2.** Безвозмездно исправить по требованию Заказчика все выявленные недостатки, если в процессе оказания Услуг Исполнитель без согласования с Заказчиком допустил отступление от условий Договора, ухудшившее качество оказания Услуг.

**5.4.3.** С периодичностью, установленной в Задании на разработку проекта представлять Заказчику Отчет об оказанных Услугах.

**5.4.4.** В срок не позднее 3 (трех) рабочих дней по окончании подготовки проекта направить Заказчику для подписания Акт приема-передачи оказанных услуг.

**5.4.5.** Ежемесячно в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней по окончании очередного календарного месяца обслуживания направить Заказчику для подписания Акт приема-передачи оказанных услуг.

**5.4.6.** Не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента фактической приостановки оказания Услуг направить Заказчику для подписания Акт приема-передачи оказанных услуг в случае приостановки оказания Услуг по Договору по инициативе одной из Сторон на срок более 10 (десяти) рабочих дней или бессрочно (до востребования), т.е. до момента наступления определенных обстоятельств.

**5.5.** Стороны обязуются незамедлительно информировать друг друга письменно обо всех случаях и обстоятельствах, которые прямо или косвенно препятствуют выполнению обязательств по настоящему Договору, таких как задержки при передаче данных, отказы линий связи, сбои и некорректная работа аппаратно-программных средств Исполнителя и т.п.

**5.6.** При возникновении необходимости экстренной приостановки оказания Услуг, связанной с действиями третьих лиц или непредвиденными обстоятельствами, Стороны вправе согласовать возможность незамедлительной (в течение одного рабочего дня) приостановки в оказании Услуг



на основании электронной переписи Ответственных лиц Сторон, при этом период экстренной приостановки не может превышать 3 (трех) рабочих дней.

## 6. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

6.1. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания настоящего Договора, Заказчик производит предоплату Услуг Исполнителю в размере 100% стоимости Услуг за первый месяц обслуживания, что составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек (в том числе НДС 18% \_\_\_\_\_ руб. либо в случае, если Исполнителем применяется упрощенная система налогообложения в соответствии с п.2 ст.346.11 главы 26.2 НК РФ, указывается ссылка на соответствующую статью Налогового кодекса Российской Федерации), из них \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей (стоимость подготовки проекта) Стороны признают задатком, обеспечивающим исполнение Сторонами их обязательств по настоящему Договору. В случае если до начала реализации проекта Заказчик откажется от исполнения Договора, то сумма задатка остается у Исполнителя.

Стоимости Услуг за первый месяц обслуживания включает в себя:

- Стоимость подготовки проекта - \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп.
- Стоимость выделения номера - \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп.
- Абонентская плата за номер в первый месяц обслуживания - \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп.
- Минимальный пакет \_\_\_\_\_ (35 000) минут работы оператора-консультанта в дневное время в режиме приема входящих вызовов, а также свершения исходящих вызовов<sup>1</sup> - \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп.
- Стоимость сопровождения проекта - \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп.
- Отчетность за первый месяц обслуживания - \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп.

6.2. В случае если в текущем месяце обслуживания Исполнителем перерабатывается минимальный пакет минут, Заказчику выставляется Счет на оплату фактически оказанных Услуг, с учетом ранее оплаченного объема Услуг. При этом стоимость минуты работы Оператора-консультанта в дневное и ночное время определяется исходя из следующих тарифов:

Время суток	Период времени, часы	Стоимость минуты работы Оператора-консультанта в режиме приема входящих вызовов, а также свершения исходящих вызовов, руб., в том числе НДС 18%
День	09:00 – 21:59	

6.3. Время работы Оператора-консультанта округляется до целых минут в сторону увеличения (тарификация поминутная) и складывается из времени обработки входящих вызовов и времени совершения исходящих вызовов.

6.4. После окончания каждого принятого звонка Оператору-консультанту предоставляется 15 (пятнадцать) секунд для постобработки звонка. Время постобработки звонка Оператором-консультантом не округляется до целых минут и не суммируется со временем его работы в режиме разговора. Время постобработки звонка суммируется по окончании каждого месяца обслуживания, и оплачивается Заказчиком ежемесячно на основании Счета выставленного исходя из тарифов на работу Оператора-консультанта в режиме разговора с учетом времени суток.



**6.5.** Минимальная ежемесячная стоимость оказываемых по настоящему Договору Услуг в последующие месяцы составляет \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей 00 копеек (в том числе НДС 18%) и включает в себя:

- Абонентская плата за номер за один месяц обслуживания - \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп.
- Минимальный пакет \_\_\_\_\_ (50 000) минут работы оператора-консультанта в дневное время в режиме приема входящих вызовов, а также свершения исходящих вызовов\* - \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп.
- Стоимость сопровождения проекта за один месяц обслуживания - \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп.
- Отчетность за один месяц обслуживания - \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп.

**6.6.** Оплата Услуг начиная со второго месяца обслуживания осуществляется Заказчиком ежемесячно по факту их оказания в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания Акта приема-передачи оказанных услуг, либо по истечении срока, указанного в п. 7.4. Договора.

**6.7.** По истечении первых трех месяцев обслуживания, а далее с периодичностью в 3 (три) месяца, Исполнитель может осуществлять перерасчет пакета минут работы Оператора-консультанта. Минимальный пакет минут, устанавливаемый на последующие три месяца, рассчитывается как среднее арифметическое фактически отработанных Исполнителем пакетов минут за предыдущие три месяца. Пакет округляется до тысяч в сторону уменьшения и не может быть меньше минимального пакета минут установленного в п. 6.1. Договора для первого месяца обслуживания.

**6.8.** При перерасчете минимального пакета минут Оператора-консультанта цена минуты определяется на основании тарифов Исполнителя, указанных в \_\_\_\_\_

**6.9.** Абонентская плата за предоставление номера начисляется за каждый полный или неполный календарный месяц обслуживания.

**6.10.** В случае если по требованию Заказчика или по причине задержек с его стороны начало приёма звонков переносится более чем на 15 (пятнадцать) дней от даты подписания Договора, Заказчик оплачивает резервирование телефонного номера в соответствии с расценками, указанными в Прейскурантах Исполнителя, исходя из 1/30 ежемесячной оплаты за каждый день резервирования.

**6.11.** Расчеты производятся в рублях по безналичному расчету. Датой оплаты считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

**6.12.** При осуществлении платежа Заказчик должен указывать номер и дату оплачиваемого счета, а также номер и дату настоящего Договора, чтобы Исполнитель мог идентифицировать получаемые платежи.

## **7. ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ УСЛУГ**

**7.1.** Приемка оказанных по настоящему Договору Услуг осуществляется на основании Акта приема-передачи оказанных услуг (далее по тексту «Акт»), подписанного обеими Сторонами. По окончании подготовки проекта, а далее ежемесячно не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента окончания очередного календарного месяца обслуживания Исполнитель направляет Ответственному лицу Заказчика Акт для подписания по электронной почте в виде прикрепленных JPG-файлов, а также оригинал документа направляет Заказчику на адрес, указанный в разделе 14 настоящего Договора. Вся отчетность предоставляется Заказчику по электронной почте на адрес Ответственного лица указанный в Приложении № 1 к настоящему Договору.

**7.2.** Заказчик обязан подписать Акт в течение 3 (трех) рабочих дней со дня его получения и вернуть его Исполнителю.

**7.3.** В случае отказа от подписания Акта в срок, установленный для подписания Акта, Заказчик передает Исполнителю обоснованный отказ в письменном виде с перечнем необходимых доработок. Стороны в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Исполнителем отказа от подписания Акта вырабатывают единое решение по спорным вопросам и, в случае необходимости, вносят изменения в Акт приема-передачи оказанных услуг либо в \_\_\_\_\_



предусмотренное Заданием на разработку проекта описание Услуг, оформляя соответствующие изменения дополнительными соглашениями к настоящему Договору.

**7.4.** В случае если Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения Акта не передал Исполнителю обоснованный отказ от его подписания, Услуги считаются принятыми Заказчиком полностью и без замечаний, однако это не освобождает Заказчика от обязанности возврата Исполнителю подписанного Акта в соответствии с требованиями законодательства о бухгалтерском учете.

**7.5.** Доставка Заказчику дубликатов документов на оплату (актов, счетов-фактуры, договор, отчет) осуществляется силами и/или за счет Заказчика. Под дубликатами документов понимаются дополнительные оригинальные экземпляры тех документов, документальное подтверждение вручения которых Заказчику имеется у Исполнителя. Таким подтверждением, в зависимости от способа отправки корреспонденции, может служить подпись представителя Заказчика в накладной курьерской службы или в расписке о получении корреспонденции, а также отчет Почты России о вручении заказной/ценной корреспонденции.

## **8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

**8.1.** Стороны настоящим подтверждают, что вся информация, которой они обмениваются в рамках выполнения своих обязательств по настоящему Договору, а также вся информация, полученная от Абонентов или для передачи Абонентам, носит конфиденциальный характер, являясь ценной для Сторон и не подлежащей разглашению, в том числе составляет служебную и/или коммерческую или иную охраняемую законом тайну, имеет действительную и потенциальную коммерческую ценность в силу ее неизвестности третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании.

**8.2.** Никакая такая информация не может быть разглашена какой-либо из Сторон, каким бы то ни было другим лицам или организациям без предварительного письменного согласия на это другой Стороны в течение срока действия настоящего Договора, а также в течение 5 (пяти) лет после его прекращения по любой причине, кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

**8.3.** Каждая Сторона обязана принимать все разумные меры, необходимые и целесообразные для предотвращения несанкционированного раскрытия конфиденциальной информации. При этом принимаемые меры должны быть не менее существенны, чем те, которые Сторона принимает для сохранения своей собственной информации подобного рода.

## **9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

**9.1.** За нарушение сроков, взятых на себя обязательств по настоящему Договору одна Сторона вправе потребовать от другой Стороны оплатить пени в размере 0,1% от стоимости Услуг указанной в п. 6.1. Договора за каждый рабочий день просрочки.

**9.2.** За просрочку платежа Исполнитель может потребовать, а Заказчик будет обязан уплатить пени в размере 0,1% от суммы задолженности по оплате по настоящему Договору за каждый рабочий день просрочки.

**9.3.** Пени, указанные в пунктах 9.1., 9.2. Стороны уплачивают в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения обоснованного денежного требования.

## **10. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

**10.1.** Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания Сторонами и действует до 31 декабря 2015 года.

**10.2.** Если за 10 (десять) рабочих дней до истечения срока действия настоящего Договора ни одна из Сторон не известит другую Сторону о прекращении настоящего Договора, то срок Договора будет считаться продленным на следующий календарный год, при этом количество таких пролонгаций не ограничено.

**10.3.** Заказчик вправе в любой момент действия настоящего Договора в одностороннем порядке прекратить его действие при условии предварительного письменного уведомления Исполнителя



не менее чем за 10 (десять) календарных дней до предполагаемой даты прекращения Договора. При этом в течение этого периода Исполнитель продолжает оказывать услуги, предусмотренные настоящим Договором, а Заказчик обязуется оплатить все оказываемые Исполнителем услуги.

## **11. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

**11.1.** Заказчик гарантирует Исполнителю, что условия проведения и содержание телефонных интервью, проводимых на основе утвержденного Заказчиком Сценария, не нарушают прав третьих лиц, а также законов Российской Федерации.

**11.2.** Ни одна из Сторон, ни при каких обстоятельствах не несет ответственности перед другой Стороной за упущенную выгоду.

**11.3.** Исполнитель не несет ответственности за соответствие действительности данных, сообщенных Абонентами в ходе проведения телефонных интервью.

**11.4.** Исполнитель не несет ответственность за некачественно и/или несвоевременно оказанные услуги, в том случае, если такие нарушения условий настоящего Договора произошли не по вине Исполнителя либо в результате предоставления Исполнителю Заказчиком неполной и/или неправильной информации или документации.

**11.5.** Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если неисполнение будет являться следствием таких обстоятельств, как наводнение, природный пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия, а также война, блокада, военные действия, гражданские волнения, эпидемия, эпизоотия, саботаж, забастовки, издание нормативных актов запретительного характера государственными органами Российской Федерации либо субъектов Федерации, или органами местного самоуправления, неполадки на сетях передачи данных и телефонных сетях общего пользования, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. Если любое из таких обстоятельств непосредственно повлияло на исполнение одной из Сторон обязательств в срок, установленный в Договоре, то этот срок соразмерно отодвигается на время действия такого обстоятельства.

**11.6.** Стороны допускают возможными технологические перерывы, запланированные организациями, предоставляющими услуги по обеспечению электроэнергией, связи, и коммунальными службами. Наличие указанных перерывов должно подтверждаться информационными письмами соответствующих организаций. Исполнитель обязан уведомить Заказчика о таком перерыве в обслуживании с указанием его продолжительности в разумный срок. Такие случаи не будут считаться перерывами в предоставлении услуг.

## **12. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

**12.1.** В случае возникновения споров по настоящему Договору или в связи с ним Стороны примут все меры для решения их путем переговоров между собой, а в случае не достижения соглашения, спор передается в Арбитражный суд по месту нахождения истца.

## **13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**13.1.** Все изменения и дополнения к настоящему Договору действительны, если они совершены в письменной форме и подписаны полномочными представителями Сторон. Документы, полученные по факсу или по электронной почте в виде прикрепленных JPG-файлов, имеют доказательственное значение и полную юридическую силу до момента получения оригинала документа, который должен быть направлен по почте либо с курьером в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента отправки факса/электронной почты.

**13.2.** Все уведомления и сообщения, отправленные Заказчиком с адресов электронной почты указанных в Задании на разработку проекта, признаются официальной перепиской в рамках настоящего Договора.

**13.3.** Уведомления и сообщения, отправленные Исполнителем с адресов электронной почты с доменом «\_\_\_\_\_», признаются официальной перепиской в рамках настоящего Договора.

**13.4.** Уведомления, посланные курьером, заказной почтой или с уведомлением о вручении, будут считаться полученными адресатом в момент доставки. Уведомления, посланные по факсимильной связи или по электронной почте, будут считаться полученными адресатом согласно дате подтверждения получения.

Корреспонденция также считается доставленной, а Сторона извещенной надлежащим образом если:

-Сторона отказалась от получения корреспонденции и этот отказ зафиксирован;

-несмотря на почтовое извещение, Сторона-адресат не явилась за получением корреспонденции, направленной в установленном порядке, о чем орган связи проинформировал Сторону-отправителя корреспонденции;

-если корреспонденция, направленная Стороной другой Стороне по адресу, указанному в настоящем Договоре, не вручена в связи с отсутствием адресата по указанному адресу, о чем орган связи проинформировал Сторону-отправителя корреспонденции.

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

#### 14.РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

##### ЗАКАЗЧИК:

Некоммерческая организация «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Ленинградской области»  
 ОГРН 1134700002007  
 ИНН 4703471025 / КПП 470301001;  
 Юридический адрес: Российская Федерация, 188653, Ленинградская область, Всеволожский район, Агалатовское сельское поселение, в/г Агалатово, д. 161  
 Фактический адрес: 191015, г. Санкт-Петербург, Калужский пер., д.3, БЦ «НРК»  
 Почтовый адрес: 191015, г. Санкт-Петербург, Калужский пер., д.3, БЦ «НРК»  
 т/ф: 8(812)320-99-15/35  
 Р/с 40703810300000000236  
 К/с 30101810800000000861  
 БИК 044030861

##### ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ОГРН  
 ИНН / КПП ;  
 Юридический адрес:  
 Фактический адрес:  
 Почтовый адрес:  
 т/ф:  
 Р/с  
 К/с  
 БИК

\_\_\_\_\_ (Вебер С.В.)  
 М.П.

\_\_\_\_\_ ( )  
 М.П.



## ЗАДАНИЕ НА РАЗРАБОТКУ ПРОЕКТА

### Входящий проект (горячая линия)

#### 1. Параметры проекта.

п/п	Параметры	Уточнения
1.1.	Ответственные лица со стороны Исполнителя (Ф.И.О., должность) за ход проекта	ФИО № тел.: E-mail:
1.2.	Полное название организации	Некоммерческая организация «Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Ленинградской области»
1.3.	Основной вид деятельности организации	Организация проведения капитального ремонта многоквартирных домов Ленинградской области
1.4.	Номер(а) телефона, используемый (ые) под горячую линиюю	Выделение технического номера не требуется, переадресация по SIP-протоколу
1.5.	Номер(а) телефона горячей линии	8(812) 320-99-15, 8(812)320-99-35 Дополнительно возможен номер 8 800
1.6.	Поток звонков по IP-телефонии / SIP-протоколу	Да
1.7.	Фактический адрес	191015, г. Санкт-Петербург, Калужский пер., д.3, БЦ «НРК»
1.8.	Адрес электронного сайта	www.kapremlo47.ru
1.9.	Ответственные лица со стороны Заказчика (Ф.И.О., должность) за ход проекта и получение отчетности	Финансовый Ответственный: Баландина Н.И. № тел.: 320-99-15 E-mail: fm@lokaprem.ru Сценарий (ФИО) Мораев Ф.В. № тел.: 320-99-15 E-mail: fm@lokaprem.ru Отчетность (ФИО) Мораев Ф.В. № тел.: 320-99-15 E-mail: fm@lokaprem.ru
1.10.	Стоимость услуг по проведению телефонных интервью рассчитывается пропорционально:	- времени (минут)
1.11.	Минимальное количество	35 000 - 50 000 мин
1.12.	Количество операторов, выделяемое Исполнителем на данный проект	По согласованию с координатором от Исполнителя
1.13.	Ожидаемый поток звонков (количество звонков в сутки)	От 800
1.14.	Время приема звонков абонентов	по рабочим дням: с 9:00 по 21:59
1.15.	Распределение потока звонков по времени (в % от общего суточного потока)	Днем (с 9 до 18): 100 %
1.16.	Средняя длительность звонков (сек/мин)	От 1 до 5 минут
1.17.	Длительность проекта	Долгосрочный проект

п/п	Параметры	Уточнения
1.18.	Цель, основная задача проекта	- Горячая линия - Информирование жителей Ленинградской области
1.19.	Цель проведения проекта	Обеспечить обработку 100% входящих звонков
1.20.	Планируемые акции/мероприятия, в связи с которыми возможно увеличение потока звонков <i>(в случае проведения не запланированных акций/мероприятий необходимо предупредить о них заблаговременно, но не менее, чем за двое суток).</i>	- Актуализация региональной программы капитального ремонта многоквартирных домов Ленинградской области на период с 2014 по 2043 год
1.21.	Предполагаемый алгоритм прохождения телефонного разговора:	1.Приветствие 2.Уточнение причины звонка 3. Передача необходимой информации 4. В случае необходимости перевод звонка на сотрудника Фонда 5. Занесение информации в отчет
1.22.	Товары и услуги, предлагаемые Заказчиком своим клиентам, о которых будет рассказано (по сценарию)	Организация проведения капитального ремонта многоквартирных домов Ленинградской области
1.23.	Планируемая дата начала работы операторов на проекте (при своевременном получении информации по сценарию) <sup>2</sup>	Согласно договору
1.24.	Специальное обучение операторов с предоставленным материалом в электронном виде	- Обучение проводится Исполнителем
1.25.	Необходимость отправки абоненту информации электронной почтой	- Да
1.26.	Переадресация звонков на телефон заказчика	- Да
1.27.	Информация для экстренной связи с Заказчиком по ходу прохождения проекта	Обсуждается отдельно
1.28.	Текст голосового ролика	Приветствие
1.29.	Анкета	Нет
1.30.	Периодичность предоставления отчетности Заказчику	- ежедневная - ежемесячная - on-line
1.31.	Время отправки отчета Заказчику	- с 10:00 до 12:00
1.32.	Формат файла отчета	MS Excel

<sup>2</sup> - в случае если окончательный вариант сценария, включающий в себя все предложения и замечания Заказчика, не согласован Заказчиком в электронном виде в течение 3-х рабочих дней с момента получения от менеджера по разработке проекта, сценарий считается согласованным и утвержденным.



п/п	Параметры	Уточнения
1.33.	Содержимое формы отчетности	дата и время звонка номер телефона, зафиксированного как телефонный номер входящего звонка результат звонка комментарий к результату комментарий оператора оператор данные позвонившего, предоставленные им в разговоре очередь звонков на линии
1.34.	Список электронных адресов, для отправки отчета	fm@lokaprem.ru
1.35.	Название проекта	«Горячая линия Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Ленинградской области»
1.35.	Список электронных адресов, для отправки отчета	fm@lokaprem.ru
1.36.	Базовая информация для разработки текста сценария разговора предоставляется Заказчиком в электронном виде <sup>3</sup>	
1.37.	<b>Особые условия</b>	Запрет на исходящие вызовы на номера других регионов и спутниковые телефоны, переадресация звонков по SIP-протоколу.

---

<sup>3</sup> Проект считается принятым в разработку (написание сценария телефонных переговоров) с момента получения в электронном виде базовой информации. Базовой информацией является информация, перечень которой указан в «Форме базовой информации для разработки сценария проекта».

**РАЗДЕЛ 6.**  
**ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗЫВАЕМЫМ**  
**ТЕЛЕМАТИЧЕСКИМ УСЛУГАМ СВЯЗИ.**

**1.1. Оказываемые Исполнителем телематические услуги связи должны соответствовать следующим обязательным требованиям:**

**1.1.1. Исполнитель должен осуществлять следующие функции:**

**Обработка всех входящих вызовов.**

*Характеристика:* прием входящих вызовов, предоставление информации о деятельности Заказчика, оформление заявок на перезвон, перевод звонков от клиента на сотрудников компании Заказчика

*Основные требования:*

- прием входящих вызовов на номер Заказчика;
- регулярное комплексное IT-сопровождение проекта;
- предоставление достаточного количества операторов для обработки около 800 входящих звонков в день без потери качества (Требования к операторам в Приложении 2);
- обслуживание неравномерного трафика звонков без потери качества;
- алгоритм обработки звонков должен быть согласован с заказчиком, соответствовать техническому заданию и поддаваться оперативной корректировке;
- качественный подбор персонала (операторы, супервайзеры call-центра), его первичное обучение Исполнителем;
- возможность осуществлять внутренний контроль над качеством текущего процесса сотрудником Заказчика на постоянной основе непосредственно во время текущего процесса;
- возможность оперативного внесения изменений в программированный сценарий обслуживания вызовов по требованию Заказчика;
- предоставление записей разговоров по проекту, глубина хранения которых на стороне Исполнителя составит от 2-х месяцев до 1 года.

*Качественный показатель:*

- 95% вызовов от общего объема входящих звонков соответствуют стандартам качества Заказчика, которые указаны в настоящей конкурсной документации;
- Соблюдение телефонного этикета: единый формат приветствия и завершения разговора оператором, участие и доброжелательность операторов;
- Заинтересованность предоставления полной информации пользователю, отсутствие искусственных задержек в разговоре Исполнителя, понимание операторами Исполнителя целей проекта и того, что он работает от лица Заказчика;

*Стандартные критерии информационных проектов:*

- целевой показатель - информирование не менее 85% клиентов от общего объема реестра;
- форма и содержание статистики и видов отчетов в режиме реального времени определяется Заказчиком и согласовывается с Исполнителем;

*Текущие объемы оказания услуг.*

- обработка ежедневно около 800 звонков в день с дальнейшим увеличением входящих звонков на 60-80% в течение года



### **Технические и ресурсные требования к оснащенности Call-center:**

- наличие и предоставление 50-80 русскоязычных, без дефектов речи, легкообучаемых специалистов (операторов) с опытом работы в call-center не менее 2-х месяцев, в срок не более 4-х недель (Требования к операторам в Приложении № 2);
- наличие выделенного менеджера для проекта с целью проведения текущего контроля над процессом реализации и развитием проекта. Менеджер должен обладать необходимыми профессиональными знаниями, квалификацией и опытом ведения проектов;
- Использование при передаче информации по открытым каналам связи, сертифицированных средств защиты информации, соответствующих требованиям безопасности информации;
- наличие необходимой инфраструктуры
- обладание необходимыми материальными ресурсами;
- опыт предоставления услуг call- center от 3 лет;
- обеспечение бесперерывности предоставления услуг call-center;
- проведение технических работ, которые могут повлиять на качество обслуживания абонентов во внерабочее время;
- наличие у Исполнителя программного продукта для хранения и использования баз данных Заказчика для хранения клиентской базы данных, сценариев ответа на поставленные вопросы для операторов и т.п. с возможностью пополнения, редактирования в режиме реального времени Заказчиком;
- Телематические услуги связи Исполнитель оказывает согласно заданию Заказчика, обработка вызовов от абонентов происходит согласно сценарию для оператора, Сценарий для оператора может меняться в зависимости от нужд Заказчика;

#### **1.1.2 Требования к качеству оказания услуг call-центром:**

2. максимальное время ожидание ответа 20сек;
3. количество звонков, обработанных в интервал ожидания до 20 сек – 80% от общего числа входящих звонков;
4. максимальное количество потерянных звонков 5% от общего числа входящих звонков за месяц;
5. знание услуги оператором 100%;
6. среднее время обслуживания вызова 180 сек;

**1.1.3. Формат обмена данными между Исполнителем и Заказчиком осуществляется, с учетом того, что:**

- Заказчик получает постоянный доступ в режиме реального времени к базе данных, а также формируемой на её основе статистике обработки звонков;
- По запросу Заказчика данные могут быть представлены в формате MS Excel:
  - Каждой записи соответствует одна строка таблицы;
  - Каждое поле (столбец) содержит уникальный заголовок;
  - Каждая запись содержит уникальный идентификационный номер;
- Технические аудиозаписи разговоров операторов Исполнителя с абонентами могут предоставляться с по протоколу FTP, на DVD-носителе, на жестком диске, посредством flash usb или web-ресурса;

**1.1.4. Наличие возможности подключения дополнительных услуг и реализация новых проектов;**

**1.1.5. Предоставление отчетности о технических показателях обработки вызовов.** Ежемесячно Исполнитель передает Заказчику по электронной почте, базу данных с ежемесячной отчетностью обо всех обработанных вызовах за отчетный период. Статистическая отчетность за месяц содержит следующие наименования полей:

1. Общая статистика принятых звонков
2. Статистика распределения звонков по видам запросов
3. Число обслуженных вызовов
4. Число потерянных вызовов
5. Число обслуженных вызовов при ожидании менее 20 секунд
6. Число потерянных вызовов при ожидании менее 20 секунд
7. Данные позвонившего, предоставленные им в разговоре
8. Среднее время ожидания ответа оператора на линии
9. География входящих вызовов в разрезе муниципальных районов Ленинградской области



## 1. Основные задачи.

- ▶ Ответы на вопросы о программе капитального ремонта многоквартирных домов
- ▶ Прием претензий и предложений от клиентов;
- ▶ Переключение вызовов на специалистов Фонда
- ▶ Оформление заявок на перезвон

## 2. Профессиональные критерии отбора.

## 2.1. Ориентация на результат.

- ▶ Активность, энергичность;
- ▶ Помнит о цели и идет к её достижению, не забывая об интересах клиента;
- ▶ Заранее обдумывает, какой результат должен быть достигнут;
- ▶ При столкновении с трудностями не пасует, продолжает активно искать пути, позволяющие достичь цели;
- ▶ В случае неудачи анализирует свои ошибки и делает выводы на будущее.

## 2.3. Клиентоориентированность.

- ▶ Чувствует и учитывает состояние, потребности и мотивы клиента;
- ▶ Адекватно реагирует на вопросы клиента, проявляет такт и терпение;
- ▶ Говорит на языке, понятном клиенту, избегает непонятной клиенту терминологии либо объясняет значения терминов;
- ▶ Стремится помочь клиенту, искренне заинтересован в нем;
- ▶ Внимателен к информации о клиенте, учитывает потребности клиента не только при решении текущей ситуации, но и на будущее.

## 2.4. Знание и соблюдение стандартов работы Заказчика

- ▶ Знает стандарты работы Заказчика;
- ▶ Понимает содержание стандартов, умеет расшифровывать их своими словами.
- ▶ Четко следует прописанным сценариям;

## 2.5. Скорость печати.

- ▶ Не менее 250 знаков в минуту.

## 3. Личные качества.

- ▶ Хорошая дикция, приятный голос;
- ▶ Правильная речь, без акцента и слов-паразитов;
- ▶ Хорошая обучаемость;
- ▶ Стрессоустойчивость;
- ▶ Оптимизм;
- ▶ Состязательность;
- ▶ Стремление к признанию;
- ▶ Умение убеждать.

## 5. Знание ПК.

- ▶ На уровне пользователя.

## 6. Иностранный язык.

- ▶ Английский (желательно);

## 7. Образование.

- ▶ Образование не ниже среднего специального; высшее (возможно не законченное).
- ▶ Наличие документов подтверждающих прохождение тренингов по продажам, командообразованию, телефонным продажам и телефонному этикету – являются преимуществом.

## 9. Возраст.

- ▶ От 19 до 50 лет