

ИЗВЕЩЕНИЕ О ЗАКУПКЕ
Услуг по обеспечению работы контакт-центра shop.kamaz.ru
лот № 1

Подразделение заместителя генерального директора по коммерческой работе ООО «АвтоЗапчасть КАМАЗ», именуемый в дальнейшем Организатор закупки, приглашает Вас принять участие в конкурентной процедуре закупки (лот № 1) на предоставление услуг по обеспечению работы контакт-центра shop.kamaz.ru в 2023 г.

Для прохождения предварительного отбора и принятия участие в конкурентной процедуре закупки, прошу Вас заполнить краткую анкету контрагента, размещенную в сети интернет по адресу http://azkamaz.ru/about/supplier/supplier_189.html и представить коммерческое предложение участника закупки на обезличенный почтовый ящик zakupki-azk-market@kamaz.org

Срок подачи предложений: до 23:59⁰⁰ «22» декабря 2022 г.

Сроки окончания закупочной процедуры: по «29» декабря 2022 г.

Не предоставление коммерческого предложения в установленные сроки считается автоматическим отказом от участия.

Прошу условия Вашего коммерческого предложения распространять на все организации ПАО «КАМАЗ», закупающие идентичный товар, работу или услугу.

Все необходимые разъяснения и интересующие Вас сведения Вы можете получить, связавшись с лицом ответственным за организацию закупочной процедуры: Малафеевым Павлом Сергеевичем, тел. (8552) 55-16-94.

При выявлении признаков коррупции, злоупотребления полномочиями или халатности со стороны сотрудников ООО «АвтоЗапчасть КАМАЗ» просим сообщать по телефонам круглосуточной «горячей линии» +7 (8552) 37-18-37, +7 (960) 070-61-11 или направлять сообщения на электронный адрес compliance@kamaz.org.

Заместитель генерального директора по
коммерческой работе



22.12.22

А.В. Кийко



Описание предмета закупки
Услуги по обеспечению работы контакт-центра shop.kamaz.ru
лот № 1

Предмет закупки:

1. Тарифный план «Горячей линии» 1 000 минут в месяц.
2. Превышение установленного лимита Тарифного плана за 1 мин.

Дополнительная информация по работе горячей линии.

1. Обеспечение работы «Горячей линии» интернет-магазина shop.kamaz.ru:

1.1. Подбор и тренинг операторов, предоставление городского технического номера для работы информационной линии поддержки для консультирования посетителей сайта shop.kamaz.ru;

1.2. Программирование, организацию и обеспечение работы автоинформатора (автоответчика);

1.3. Внесение предложений по уже разработанному сценарию разговора;

1.4. Прием и обработку входящих звонков круглосуточно (24 часа в сутки) без праздников, без выходных и перерывов на обед. *Операторы горячей линии отвечают только за обслуживание входящих звонков, за исключением, когда разговор был прерван, например, оператор не может в данный момент ответить на вопрос потребителя. После консультации, оператор перезванивает клиенту и уже предоставляет информацию (Исходящий вызов)*

Входящий вызов, ч:м:с 3:37:53 при поступлении в среднем 88 звонках в месяц.

Исходящий вызов, ч:м:с 0:03:27 при 1 звонке в месяц.

2. Обзвон потребителей интернет-магазина shop.kamaz.ru:

2.1. Оператор обзванивает клиентов, которые приобрели продукт через интернет-магазин. Клиенту задают 3 вопроса с комментариями к ответам. Звонок происходит преимущественно в выходные дни, 1 раз в неделю.

2.2. Основные вопросы:

- оцените по 5 бальной шкале Ваши впечатления о качестве работы интернет магазина?
- комментарии к оценке;
- нужно ли расширять ассортимент товара в интернет-магазине?
- (если да) каких товаров Вам не хватает в нашем интернет-магазине?
- комментарии к звонку;

Исходящий вызов, ч:м:с 0:22:33 при среднем 15 звонках в месяц.

3. Регистрирование информации по всем входящим и исходящим звонкам.

Термины к предмету закупок:

Горячая линия – номер телефона, по которым абоненты Заказчика могут получить информацию о продукции и услугах Заказчика на указанной территории.

Операторы – постоянно или временно нанятые сотрудники исполнителя, в чьи обязанности входит:

- прием и обработка входящих звонков;
- проведение опроса;
- информирование о продукции и услугах заказчика;
- переадресация звонка в соответствии с тематикой обращения.

Абоненты Заказчика – существующие клиенты заказчика, а также лица, которые могут быть заинтересованы в продукции и услугах заказчика, позвонившие на горячую линию.

Сценарий разговора – план ведения телефонного разговора операторами с абонентами заказчика.

Алгоритм разговора – блок-схема ведения разговора операторами с абонентами заказчика на основе выстроенных блок-схем.

Требования, предъявляемые к коммерческому предложению:

1. Указать цены в рублях без НДС за месячное обслуживание.
2. Указать условия оплаты. Приемлемым условием оплаты для ООО «АвтоЗапчасть КАМАЗ» является отсрочка платежа 45 календарных дней с момента передачи товара Покупателю.
3. Возможность фиксирования цен (не менее одного года).

Заместитель генерального директора по
коммерческой работе



08.12.22

А.В. Кийко



**Порядок и критерии оценки качества предложений участников закупки
услуг по обеспечению работы контакт-центра shop.kamaz.ru
лот № 1**

Показатель	Вес критерия	Оценка по критерию	Определение рейтинга предложения
Цена	100%	10 баллов	<p>Критерий цены оценивается от 1 (минимальный) до 10 (максимальный) баллов. Минимальному предложению присваивается значение 10 баллов.</p> <p>По остальным предложениям баллы по критерию цены определяются по формуле (с округлением до целого числа):</p> <p align="center">$B=10/(Цп/Цмин)$, где</p> <p>Б – количество баллов по критерию цена; 10 – максимальный балл по критерию цена; Цп – цена предложения; Цмин – минимальная цена предложения.</p>
Итого:	100%	10 баллов	

Заместитель генерального директора по
коммерческой работе


08.12.21

А.В. Кийко

Описание требования к участникам закупки
Услуг по обеспечению работы контакт-центра shop.kamaz.ru
лот № 1

1. Основные требования:

- правоспособность, создание и регистрация в установленном порядке;
- соответствие требованиям, установленным в соответствии с законодательством РФ к лицам, осуществляющим поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг, являющихся предметом закупки;
- непроведение ликвидации юридического лица и отсутствие решения арбитражного суда о признании юридического лица, индивидуального предпринимателя банкротом и об открытии конкурсного производства;
- неприостановление деятельности контрагента в порядке, предусмотренном Кодексом РФ об административных правонарушениях, на день подачи заявки в целях участия в закупках;
- отсутствие сведений о контрагенте, в том числе информации об учредителях, о членах коллегиального исполнительного органа, лице, исполняющем функции единоличного исполнительного органа участника закупки – юридического лица в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном ст. 5 Федерального закона № 223-ФЗ и Федеральным законом № 44-ФЗ;
- лицо, являющееся руководителем юридического лица не должно иметь действующую дисквалификацию, ограничения по службе либо запрет заниматься профессиональной или иной деятельностью;
- финансово-хозяйственная деятельность потенциального поставщика не должна создавать высокие налоговые риски для АЗК и/или быть направленным на получение необоснованной налоговой выгоды.
- отсутствие сведений о действующих решениях налогового органа о приостановлении операций по счетам в банке (банках) сроком возникновения более 90 календарных дней;
- не допускается к участию в закупочной процедуре контрагент, в отношении которого начата одна из следующих процедур банкротства: наблюдение, конкурсное производство.

2. Дополнительные требования:

- потенциальный поставщик должен являться производителем, официальным представителем производителя, либо дилером (при закупке оборудования – официальный системный партнер, разработчик интеллектуальных решений);
- потенциальный поставщик должен обладать достаточными ресурсами для выполнения обязательств по поставке товаров, работ и услуг;
- потенциальный поставщик не должен быть связан с другими участниками закупки. Под связанными участниками закупки понимаются участники закупки, находящиеся под прямым или косвенным контролем одних и тех же физических лиц;
- в отношении потенциального поставщика, его учредителей и руководителей не возбуждены уголовные дела по основаниям, связанным с производственной деятельностью, имеющей отношение к предмету закупки, либо коррупционного характера.

Все требования к участнику закупок могут быть также установлены в документации о закупке к соисполнителям (субподрядчикам, субпоставщикам), привлекаемым участником закупки для исполнения договора с Заказчиком. Ответственность за соответствие всех привлекаемых субпоставщиков (субподрядчиков, соисполнителей), независимо от выполняемого ими объема поставок, работ, услуг, требованиям, указанным в документации о закупке, в том числе наличия у них разрешающих документов, несет участник процедуры закупки.