

**«УТВЕРЖДАЮ»**

**Председатель комитета по тендерам и закупкам**

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

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

**ЗАКУПОЧНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ**

**по проведению открытого ЗАПРОСА ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

**на закупку услуг по исследованию удовлетворенности ДЗК АФК Система сотрудничеством с МТС-Банком в рамках расчетно-кассового обслуживания**

г. Москва 2016 г.

**Оглавление**

[1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 3](#_Toc395021370)

[2. ПРЕДМЕТ ЗАКУПКИ 3](#_Toc395021371)

[3. УСЛОВИЯ 3](#_Toc395021372)

[4. Подача Ценовых Предложений и их прием](#_Toc395021374) 4

[5. подписание Договора 5](#_Toc395021375)

**[6. Противодействие нарушениям и мошенничеству………………..6](#_Toc395021376)**

[7. Образцы основных форм документов, включаемых в Предложение](#_Toc395021376) 8

[7.1.Анкета Участника (Форма№1)………………………………………………..………….8](#_Toc395021377)

[Приложение №1 (Техническое задание) 1](#_Toc395021378)1

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Организатором закупки** является ПАО «МТС-Банк» - юридический адрес: Российская Федерация, 115432, г. Москва, пр-т Андропова, д.18, корп. 1 (далее – Банк). Организатор закупки Уведомлением о проведении открытого запроса предложений приглашает организации к участию в процедуре конкурентного запроса предложений **на закупку услуг по исследованию удовлетворенности ДЗК АФК Система сотрудничеством с МТС-Банком в рамках расчетно-кассового обслуживания**

* 1. **Контактная информация организатора закупки:**

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

Ответственный: Слукина Мария

e-mail: zakupki@mtsbank.ru

Телефон/факс: +7(495) 921-28-00 (доб. 22-08)

По организационным вопросам обращаться к контактному лицу организатора закупки.

* 1. Сбор коммерческих предложений производится в электронной форме на электронной торговой площадке (далее ЭТП) <http://utp.sberbank-ast.ru/AFK>.
	2. Правовой статус закупочной процедуры
		1. Запрос предложений не является конкурсом, и его проведение не регулируется статьями 447—449 части первой Гражданского кодекса Российской Федерации. Данная процедура запроса цен также не является публичным конкурсом и не регулируется статьями 1057—1061 части второй Гражданского кодекса Российской Федерации. Таким образом, данная процедура запроса цен не накладывает на Организатора соответствующего объема гражданско-правовых обязательств.
		2. Опубликованное в соответствии с пунктом 1 Уведомление вместе с его неотъемлемым приложением – настоящей Документацией, не являются приглашением делать оферты и должны рассматриваться Участниками с учетом этого.
1. **ПРЕДМЕТ ЗАКУПКИ**

**Предметом закупки** является услуга по исследованию удовлетворенности ДЗК АФК Система сотрудничеством с МТС-Банком в рамках расчетно-кассового обслуживания

* **Количество/объем и качество услуг:** в количестве и на условиях, установленных в Техническом задании (Приложение №1 к настоящей Закупочной документации)**.**
	1. **Техническое задание** представлено в Приложении №1 к настоящей закупочной документации.

 Настоящее Техническое задание содержит условия, критичные для данной Закупки. ПредложенияУчастников должны соответствовать требованиям Технического задания.

1. **УСЛОВИЯ**
	1. Цена указывается в рублях РФи включает НДС.
	2. Условия расчетов – без предоплаты, 100% постоплата
	3. Цена договора должна включать все затраты, налоги, пошлины, сборы и обязательные платежи согласно действующему законодательству Российской Федерации.
	4. Цена договора остается неизменной в течение всего срока действия договора.

# Подача Ценовых Предложений и их прием

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

* 1. Для участия в сборе коммерческих предложений в электронной форме с использованием ЭТП Участники регистрируются на ЭТП путем заполнения заявки на регистрацию <http://utp.sberbank-ast.ru/AFK>;
	2. Время проведения сбора предложений с момента объявления запроса до 16-00 (время московское) 11.05.2016г.
	3. **До 16:00 (время московское) «11» мая 2016 г. Участники должны подготовить и загрузить на ЭТП** *следующие документы:*
* Коммерческое предложение
* Анкету участника по форме и в соответствии с инструкциями, приведенными в настоящей Документации (Форма № 1, п.8.1).
* Справку о выполнении аналогичных по характеру и объему договоров за *последние 3 года* (в простой письменной форме) + Рекомендательные письма клиентов.
* Сертификат ОИРОМ
* Копию выписки из единого государственного реестра юридических лиц (для российских юридических лиц), полученную не ранее чем за шесть месяцев до дня приглашения к участию в запросе предложений, заверенную подписью уполномоченного лица и печатью организации.
* Копии учредительных документов.
* Справку об отсутствии решений органов управления организации или судебных органов о ликвидации или реорганизации организации или ареста ее имущества.
* Копию свидетельства о государственной регистрации.
* Копию свидетельства о постановке на учет в налоговом органе.
* Копии действующих лицензий на виды деятельности, связанные с выполнением Договора, с приложениями.
* Копии бухгалтерского баланса и отчета о прибылях и убытках (формы № 1, 2) за один предыдущий год и завершившийся отчетный период текущего года **(необходимо предоставить по дополнительному запросу Банка)**.
* Иные документы, которые, по мнению Участника, подтверждают его соответствие требованиям, установленным настоящей закупочной документацией, с соответствующими комментариями, разъясняющими цель представления этих документов.
	1. Документы указанные в п. 4.1-4.2 должны быть подписаны лицом, имеющим право в соответствии с законодательством Российской Федерации действовать от лица Участника без доверенности, или уполномоченным лицом на основании доверенности. К документации следует приложить копию Решения/Протокола (или иное) о назначении Генерального директора (или иное) а так же Приказ о вступлении его/ее в должность. В случае подписания отчета распечатки на основании доверенности также следует предоставить копию Доверенности на право подписи подписанта Участника.
	2. Отказ от заявленных цен принимается только в письменном виде.
	3. Документы, указанные в п.4.2 и 4.4 настоящей Закупочной документации направляются на электронный адрес zakupki@mtsbank.ru.
	4. Участники направляют свою документацию в отсканированном виде (скан-копии в формате .pdf, сделанные с оригиналов документов), заархивированные в формате .rar. Размер сообщения не должен превышать 8 Мегабайт.
	5. Предложение должно быть **действительным в течение трех месяцев** с момента завершения сбора предложений.
	6. **Разъяснение закупочной документации** - Участники вправе обратиться к Организатору за разъяснениями настоящей закупочной документации. Запросы на разъяснение документации должны подаваться в письменной форме на адрес организатора закупки zakupki@mtsbank.ru.
	7. Организатор в разумный срок ответит на любой вопрос, который он получит не позднее, чем за 3 рабочих дня до начала срока подачи предложений (Раздел 5 настоящей Закупочной документации). Если, по мнению Организатора, ответ на данный вопрос будет интересен всем участникам, копия ответа (без указания источника запроса) будет направлена всем участникам, официально получившим настоящую документацию.
	8. Банк оставляет за собой право после окончания процедуры запроса предложений в электронной форме провести переторжку между участниками, которые соответствуют требованиям, приведенным в Техническом задании.
1. подписание Договора
	1. Комитет по тендерам и закупкам Банка принимает решение либо по определению Победителя, либо по проведению дополнительных этапов Запроса цен, либо по завершению данной процедуры Запроса цен без определения Победителя.
	2. В случае если предложение какого-либо из участников окажется существенно лучше предложений остальных участников, и это предложение полностью удовлетворит организатора, организатор определит данного участника Победителем.
	3. В случае если самое лучшее предложение не удовлетворит Организатора полностью, Комитет по тендерам и закупкам вправе принять решение о проведении дополнительных этапов Запроса предложений и внесении изменений в условия Запроса предложений.
	4. Если, по мнению Комитета по тендерам и закупкам, отсутствуют возможности для улучшения предложений участников и проведение дальнейших этапов бессмысленно, Комитет по тендерам и закупкам вправе принять решение о прекращении процедуры Запроса цен.
	5. Решение о заключении договора по итогам проведенного запроса предложений принимается Банком самостоятельно, по совокупности оценочных критериев **(цена предложения – 85%, опыт оказания аналогичных по характеру и объему услуг публичным компаниям, в т.ч. банковского сектора (Банки ТОП-50) - 15%)** при условии соответствия самого предложения условиям настоящего запроса предложений
	6. Организатор закупки уведомляет Победителя путем направления электронного письма на адрес, указанный Победителем в Анкете Участника (п.4.1.1. настоящей Закупочной документации).
	7. Договор между Банком и Победителем подписывается в течение 10 (десяти) рабочих дней, при этом Банк окончательно подписывает договор, ставит на нем дату и возвращает один экземпляр Победителю закупочной процедуры.
	8. Условия договора определяются в соответствии с требованиями Организатора (Техническое задание).
	9. Банк оставляет за собой право в момент заключения договора увеличивать или уменьшать объем товара, изначально указанный в закупочной документации.
	10. Информация о предполагаемых фактах нарушений в процессе проведения данной закупочной процедуры направляется на адрес: zakupki@mtsbank.ru.
2. **Противодействие нарушениям и мошенничеству**

«Горячая линия» ПАО «МТС-Банк» создана для повышения эффективности борьбы с возможными злоупотреблениями, коррупционными действиями, мошенничеством и нарушениями в различных областях деятельности Банка, его Филиалов, дочерних компаний и представительств.

Информацию об имеющих место нарушениях и злоупотреблениях вы можете в любой удобной форме сообщить анонимно или с указанием ваших данных:

* По электронной почте на адрес doverie@mtsbank.ru
* По телефону или на круглосуточный автоответчик: +7 (495) 745-84-66
* Письмом по почте на адрес: 115432, г. Москва, пр-т Андропова, д. 18, корп. 1, Руководителю Департамента внутреннего аудита ПАО «МТС-Банк»
* Через [онлайн-форму](https://app.mtsbank.ru/abuse/) на сайте Банка.

Поступающие обращения рассматриваются конфиденциально, в соответствии с внутренними документами Банка.

1. Образцы основных форм документов, включаемых в Предложение
	1. Анкета Участника (Форма №1)

**начало формы**

 **Анкета Участника**

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

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

(подпись, М.П.)

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

(фамилия, имя, отчество подписавшего, должность)

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

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

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

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

- принятия Банком решения о заключении договора(ов);

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

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

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

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

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

 иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

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

**конец формы**

* + 1. **Инструкция по заполнению Формы №1**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Приложение №1**

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на закупку услуги по Исследованию удовлетворенности ДЗК АФК Система сотрудничеством с МТС-Банком в рамках расчетно-кассового обслуживания**

**для ПАО «МТС-Банк»**

## Предмет  закупки:

Исследование удовлетворенности ДЗК АФК Система сотрудничеством с МТС-Банком в рамках расчетно-кассового обслуживания с целью:

а) Определения удовлетворенности качеством обслуживания и потребностей в новых продуктах и услугах VIP-клиентов Банка, относящихся к ДЗК АФК Система, с целью их удержания, сохранения/увеличения объемов операций, осуществляющих Банком.

б) Устранения возможных аспектов неудовлетворенности с целью минимизации возможных угроз бизнесу Банка.

в) Определения позиции МТС-Банка на рынке финансовых услуг VIP-сегмента клиентов;

г) Выявления преимуществ и недостатков МТС-Банка по сравнению с Банками-конкурентами;

д) Определение возможности развития Банка.

Предметом закупки является наилучшее предложение для МТС-Банка на заключение договора оказания услуг на проведение исследования
«Удовлетворенность корпоративных VIP-клиентов МТС-Банка в рамках расчетно-кассового обслуживания», которое также должно удовлетворять следующим условиям:

1. **Методология:** Индивидуальные интервью в удобном для респондента месте;
2. **Длительность интервьюирования:** до 1 часа;
3. **География интервьюирования:** Москва, Санкт-Петербург;
4. **Целевая аудитория:** Лица, принимающие решение о выборе Банка/взаимодействии с Банком (Гл. казначеи, финансовые директора, Гл. бухгалтеры, представители VIP-клиентов и др.);
5. **Общее кол-во интервью: 14**;
6. **Срок реализации проекта, включая все этапы подготовки к исследованию и самого исследования, как-то:**

- подтверждение проекта и подписание Контракта;

- разработка гайда дискуссии;

- достижение договоренностей с респондентами о времени и месте интервью;

- проведение интервьюирования;

- написание отчета на русском языке.

Срокне более 30 календарных дней.

1. Критерии выбора победителя:
* стоимость предложения - 85%;
* Опыт оказания аналогичных по характеру и объему услуг публичным компаниям, в т.ч. банковского сектора (Банки ТОП-50) - 15%.

Участнику необходимо приложить к коммерческому предложению справку в свободной форме о выполнении аналогичных проектов, а также рекомендательные письма клиентов.

1. **Специальные требования к Участнику:**
* Опыт оказания услуг публичным компаниям, в т.ч. банковского сектора (Банки ТОП-50).
* Опыт интервьюирования ТОП-менеджеров компаний (предоставить информацию в свободной форме)
* Членство в партнерстве ОИРОМ (oirom.ru)
1. **Платежные условия договора:** 100% по факту выполнения работ
2. **Валюта договора:** Цена указывается в рублях РФ и включает НДС. Цены фиксируются на весь срок действия Договора.
3. **Условия оказания услуг:**
	1. Оказание услуг осуществляется силами Поставщика на территории респондентов в установленный срок.
	2. По факту оказания услуг Поставщик передает полный отчет на русском языке в электронном виде по электронной почте.
	3. Поставщик обязан исправить оказанные услуги, не соответствующие требованиям по качеству, в срок не более 10 календарных дней с момента получения Акта недостатков по качеству, рекламаций и/или прочих аргументированных документов-претензий от Банка.
4. **Срок исполнения обязательств Поставщика:**
	1. Оказание услуг должно быть осуществлено в срок до 30 календарных дней с даты подписания договора.
5. **Порядок формирования цены Договора.**

Цена формируется из следующих составляющих:

- Менеджмент проекта

- Составление гайда дискуссии

- Организация интервью с респондентами

- Проведение интервью

- Модерация интервью

- Написание отчета.

Цена также зависит от количества планируемых к привлечению респондентов. В данном случае планируется 14 человек, т.е. по 2 представителя каждой из семи Групп компаний, относящейся к ДЗК АФК Система.