ПАО «МТС-Банк» объявляет о проведении **Запроса на изучение информации (RFI) по стоимости аренды персонала и рабочих мест с оборудованием (ПК, телефония, охрана, сопровождающий персонал) в контактных центрах под направление взыскания задолженности физических лиц (исходящие и входящие звонки)**  и приглашает юридических лиц подавать свои предложения.

**Требования к площадке:**

1. Режим работы должен позволять охватывать не менее 50% рабочего времени регионов Дальнего Востока и до 21.00 часа по Москве

2. Общая плановая вместимость в рамках проекта:

* 30 рабочих мест к июлю 2018 года;
* 50 рабочих мест к декабрю 2018 года;
* 120 рабочих мест к декабрю 2019 года.

При этом должно быть обеспечено в каждый момент времени не менее 7 портов (телефонных линий) на одно рабочее место.

3. Обязательное наличие дополнительных площадей под вспомогательные помещения (раздевалка, кухня, комната обучения, в том числе техническое обеспечение возможности проведения обучения – проектор, доска, флипчарты);

4. Наличие резервных источников питания и резервных телефонных линий;

5. Часовые пояса не более +4

6. Не менее 3-х лет опыта работы со взысканием задолженности физических лиц (наличие обучающих материалов, тренеров, контроля качества, руководителей групп)

Предложения Участников будут приниматься в электронной форме с использованием электронной торговой площадки «Сбербанк-АСТ» - по адресу <http://utp.sberbank-ast.ru/AFK>

(ЭЦП не требуется). Участие в процедуре для Участников бесплатное.

Номер процедуры на ЭТП: **SBR016-1802070002**

Время проведения сбора предложений на ЭТП: **«16» февраля 2018 года до 18:00 (по московскому времени).**

**Основные требования к Поставщику:**

1. Наличие доказанного опыта взыскания просроченной задолженности физических лиц (банковские продукты) – не менее 3 лет;

2. Обработка звонков и претензий должна осуществляться на территории РФ;

3. Поставщик не может привлекать к оказанию услуг третьих лиц без предварительного согласования с Банком;

4. Наличие резервных источников питания и резервных телефонных линий;

5. Наличие системы записи разговоров;

6. Компания включена в государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности

7. Средняя списочная численность сотрудников компании не меньше 300 человек за 2017 год

*Информацию об опыте работы необходимо подтвердить в простой письменной форме с указанием наименования клиентов, статусов договоров (например: инициирован/в процессе исполнения/завершен), отзывы заказчиков – копии, заверенные руководителем организации).*

**В составе вашего Коммерческого предложения ожидаем:**

1. Подробную презентацию предлагаемого решения *(по договоренности с Участником будут организованы встречи для презентации решения и демонстрации демо-стендов)*
2. Ценовое предложение в формате:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Руб., с НДС |
| Стоимость аренды 1 оператора в месяц\* |  |

\*без учета расходов на связь

1. Анкету участника по форме:



Настоящая процедура не является конкурсом, Уведомление о проведении RFI не является публичной офертой Заказчика. Заказчик не несет никаких обязательств перед поставщиками, принявшими участие в данной процедуре.

Организатор RFI:

Отдел контроля закупок ПАО «МТС-Банк»

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

Ответственный: Ирина Бороздина

e-mail: [zakupki@mtsbank.ru](mailto:zakupki@mtsbank.ru)

Телефон/факс: +7(495) 921-28-00 (доб.1-34-63)