Инструкция участнику Запроса предложений

по выбору поставщика услуг маркетинговых исследований сроком на 1год

г.Ереван, 2015

**1. Предмет** **Запроса предложений**

ЗАО «АрменТел» (далее – Заказчик) приглашает Вашу компанию (далее - Участник) принять участие в Запросе предложений ARM-R 004/15 по выбору поставщиков услуг маркетинговый исследований сроком на 1 год (далее – ЗП).

Маркетинговые исследования должны быть выполнены в строгом соответствии с Техническим заданием (далее - ТЗ, **Приложение 1**).

В состав работ, выполняемых выбранными организациями будут входить:

**Лот 1**

1. Проведение фокус групп и аналитика

2. Проведение глубинных интервью и аналитика

3. Проведение CATI (Computer-assisted telephone interviewing) исследований и аналитика

4. Проведение стандартных F2F (face to face) интервью и аналитика

**Лот 2**

1. Проведение проверки интервью выполненных другими поставщиками

**Лот 3**

1. Предоставление услуг “тайного покупателя” и “тайного звонка”

Планируемый объем закупки приведен в Приложении 2 (форма Коммерческого предложения), однако указанные объемы являются планируемыми и не означают обязательства Заказчика приобрести весь указанный объем.

В результате проведения ЗП Заказчик выберет 1 победителя и 1 резервного поставщика по каждому лоту.

Один и тот же поставщик не может быть признан победителем одновременно по Лотам 1 и 2. В случае победы по Лотам 1 и 2 поставщик сам выбирает, по какому Лоту будет предоставлять услуги, а по другому Лоту победителем будет признан участник с рангом 2 (соответственно резервным – с рангом 3).

Сумма оплаты по исследованиям CATI может рассчитываться на основании значения KPI указанного в **Таблице 1,** которая основана на проверке анализов анкет. Проверку анкет CATI исследований будет осуществлять поставщик, выигравший по Лоту 2.

Таблица 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **KPI (Key Performance Indicators) Лот 1 CATI исследования** | | | | |
| **Описание целевого показателя (результата)** | **Процент оплаты** | | | |
| 100% | 80% | 60% | 0% |
| Процент ошибок выявленных при проверке проведенных интервью | Количество анкет содержащих ошибок не превышает 5% от общего числа анкет . | Количество анкет содержащих ошибок составляет более 5% - до 15% от общего числа анкет . | Количество анкет содержащих ошибок составляет более 15% - до 25% от общего числа анкет . | Количество анкет содержащих ошибок превышает 25% от общего числа анкет . |

Оплата по **Лоту 3** будет осуществляться на основе модели KPI указанной в **Таблице 2**

Таблица 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **KPI (Key Performance Indicators) Лот 3** | | | |
| **Описание целевого показателя (результата)\*** | **Процент оплаты** | | |
| **100%** | **90%** | **75%** |
| Предоставление промежуточных отчетов в течение 3 рабочих дней после каждой волны | Если отчеты предоставлены не позднее 3 рабочих дней после завершения волны. | Если отчеты предоставления по истечении 4-7 рабочих дней после завершения волны | Если отчеты предоставления по истечении 8 и более рабочих дней после завершения волны |
| **Пример:**  Предположим, что стоимость одной волны составляет 1200AMD и промежуточные отчеты предоставляется после каждой волны. Если исследование проводится в 3 волны то при значении KPI 100%, сумма оплаты будет составлять 1200AMD. Однако если из трех промежуточных отчетов один был с опозданием в 4 рабочих дня, то сумма оплаты после применения KPI составит **400+400+400 x 90% = 1160 AMD**. | | | |

С победителем по каждому лоту может быть заключен соответственный рамочный договор сроком на 1 год (**Приложение 3** – шаблон).

## 2. Порядок проведения Запроса предложений

Контактное лицо Заказчика по вопросам, связанным с проведением:

* **Фамилия Имя:** Мариета Смбатян
* **Должность:** Старший специалист по закупкам и мониторингу контрактов
* **Адрес:** г. Ереван, ул. Агароняна, д.2, офис 201
* **Электронная почта:** [MSmbatyan@beeline.am](mailto:MSmbatyan@beeline.am)
* **Телефон:** (+374) 10 290548
* **Мобильный:** (+374) 91 019497

Запрос проводится в 4 этапа.

**2.1. Этап 1: Сбор предложений от Участников**

* Заказчик публикует Инструкцию участнику Запроса предложений (далее – ИУЗП) на веб-сайтах [www.beeline.am](http://www.beeline.am) и [www.gnumner.am](http://www.gnumner.am).
* Участник знакомится с ИУЗП, после чего подготавливает предложение и направляет его Заказчику.

**2.1.1 Требования к составу предложения Участника**

Предложение должно включать:

1. **Коммерческое предложение** (форма приведена в **Приложении 2** и не подлежит изменению);
2. **Заявление о соответствии предложения Участника квалификационным требованиям,** (форма приведена в **Приложении 5** и не подлежит изменению);
3. **Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации** (форма приведена в **Приложении 4** и не подлежит изменению);
4. **Акт передачи электронных документов (шаблон)** (форма приведена в **Приложении 6** и не подлежит изменению);
5. **Анкету участника ЗП** (форма приведена в **Приложении 7** и не подлежит изменению).
6. **Форма подтверждающая опыт** **(**форма приведена в **Приложении 8** и не подлежит изменению**)**
7. **Письмо о незаинтересованности** (форма приведена в **Приложении 9** и не подлежит изменению)
8. **Форма предоставления списка клиентов** (форма приведена в **Приложении 10** и не подлежит изменению)

Заказчик оставляет за собой право не рассматривать предложение Участника, если состав представленных документов или их формат не соответствует требованиям раздела 2.1.1 ИУЗП.

**2.1.2 Требования к содержанию документов, входящих в состав предложения**

* Коммерческое предложение должно покрывать весь перечень услуг, указанных в ТЗ по каждому Лоту (**Приложение 1**).
* Участники предоставляют коммерческое предложение, номинированное в армянских драмах (AMD). Все суммы указываются без учета НДС.
* Цены, представляемые Участником в коммерческом предложении, в случае победы Участника могут быть зафиксированы в рамочном договоре, заключенном по результатам проведения ЗП, и не могут пересматриваться в сторону повышения в течение срока действия договора.
* Заказчик предлагает Участнику следующие условия оплаты:
  + Пост-оплата через 60 дней после подписания акта-приемки предоставленных услуг
  + Пост-оплата через 90 дней после подписания акта-приемки предоставленных услуг
  + Пост-оплата через 180 дней после подписания акта-приемки предоставленных услуг
* Сравнение коммерческих предложений на разных условиях оплаты будут проводиться с учетом доходности свободных оборотных средств Заказчика.
* После завершения ЗП победитель и Заказчик могут достичь соглашения о сокращении срока оплаты в обмен на снижение стоимости Услуг, однако это не означает обязательства Заказчика принять предложение победителя о сокращении срока оплаты Услуг.
* Срок действия коммерческого предложения должен составлять не менее 1 года с момента подачи предложения Участника.

Заказчик оставляет за собой право не рассматривать предложение Участника, если оно не соответствует хотя бы одному из требований, перечисленных в разделе 2.1.2 ИУЗП.

**2.1.3. Требования к форме предоставления предложений**

* Участник предоставляет предложение в электронном виде.
* Предложение должно содержать следующие файлы:

1. **Коммерческое предложение** – скан-копия документа в формате PDF, а также файл в формате EXCEL (имена файлов КП.pdf и КП.xlsx);
2. **Заявление о соответствии предложения участника квалификационным требованиям,**– скан-копия документа в формате PDF, (имя файла Заявление о соответствии.pdf);
3. **Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации** – скан-копия документа в формате PDF (имя файла NDA.pdf)
4. **Анкета Участника** – файл в формате EXCEL (имя файла Анкета.xlsx)
5. **Письмо о незаинтересованности –** файл в формате pdf **(**имя файла – **Незаинтересованность.pdf)**
6. **Форма потверждающая опыт -** файл в формате pdf (имя файла – **Форма подтверждения.pdf**)
7. **Форма предоставления списка клиентов -**файл в формате pdf (имя файла – **Список клиентов.pdf**)
8. **Акт передачи электронных документов** (имя файла –**Акт ARM-R 004-15.pdf**)

* Требования к скан-копиям документов:
  + все страницы документа содержатся в одном файле формата PDF;
  + Участник предоставляет скан-копию в цветном формате;
  + разрешение скан-копии должно обеспечивать читаемость документа;
  + Каждая страница документа должна быть подписана руководителем Участника или представителем, уполномоченным подавать предложения, и заверена печатью Участника (при наличии печати у Участника).
* Участник объединяет следующие файлы:

1. **Коммерческое предложение.pdf;**
2. **Коммерческое предложение.xls;**
3. **Заявление о соответствии.pdf;**
4. **NDA.pdf**
5. **Анкета.xls**
6. **Незаинтересованность.pdf**
7. **Форма подтверждения.pdf**
8. **Список клиентов.pdf**

в **один** архив формата RAR (имя файла «*Название Участника* ARM-R 004/15») и защищает его паролем. Если размер архива превышает 10MB, Участник создает многотомный архив с размером тома менее 10MB.

* НЕ ДОПУСКАЕТСЯ ЗАЩИЩАТЬ ПАРОЛЕМ КАЖДЫЙ ФАЙЛ, ВХОДЯЩИЙ В АРХИВ. ПАРОЛЕМ ДОЛЖЕН БЫТЬ ЗАЩИЩЕН ТОЛЬКО АРХИВ.

Заказчик оставляет за собой право не рассматривать предложение Участника, если оно не соответствует хотя бы одному из требований, перечисленных в разделе 2.1.3 ИУЗП.

**2.1.4. Порядок предоставления предложения**

* Участник направляет архив, подготовленный в соответствии с требованиями раздела 2.1.3 ИУЗП, на адрес электронной почты [**Tender\_Armentel\_MS@beeline.am**](mailto:Tender_Armentel_MS@beeline.am)в срок не позднее **13:00 (время местное) 29.06.2015**. Тема письма соответствует следующему формату: «*Наименование Участника* – ЗП ARM-R 004/15 –Маркетинговые исследования». Отправка томов многотомного архива осуществляется отдельными письмами.
* Акт передачи электронной информации (Акт ARM-R 004/15.pdf), подготовленный в соответствии с требованиями Приложения 5, Участник направляет в Службу безопасности Заказчика на адрес электронной почты [Tigs@beeline.am](mailto:Tigs@beeline.am) (без копий на другие почтовые ящики) в срок не позднее **13:00 (время местное) 29.06.2015.** Тема письма соответствует следующему формату: «Наименование Участника – Запрос ARM-R 004/15 –Маркетинговые исследования».
* Вскрытие предложений состоится по адресу ул. Агароняна 2, ком. 202. Участники, желающие принять участие в процессе вскрытия, должны предоставить информацию относительно ФИО присутствующего до 25.06.2015 (информацию нужно отправить по адресу [MSmbatyan@beeline.am](mailto:MSmbatyan@beeline.am) до указанного срока, также в день вскрытия желающий присутствовать должен иметь при себе документ, подтверждающую личность).

Заказчик оставляет за собой право не рассматривать предложение Участника, если оно было отправлено позже срока, установленного в разделе 2.1.4 ИУЗП.

**2.1.5. Вопросы, уточнения, отзыв и изменение предложений**

* Все коммуникации между Участниками и Заказчиком осуществляются путем электронной переписки с контактным лицом, указанным в разделе 2 ИУЗП.
* Вопросы по тексту ИУЗП, если таковые возникнут в ходе подготовки предложения, принимаются от Участников в срок до **18:00 (время местное) 23.06.2015**.
* Ответы и уточнения на поступившие вопросы будут даны Заказчиком не позднее **18:00 (время местное) 26.06.2015**.
* После **13:00 (время местное) 29.06.2015** любые изменения, дополнения или уточнения в предложении Участника возможны только по запросам Заказчика.
* В случае обнаружения Участником разночтений между какими-либо разделами или частями ИУЗП, Участник обязан незамедлительно запросить разъяснения у контактного лица, указанного в разделе 2 ИУЗП.
* До окончания срока подачи предложений Участник может отозвать свое предложение, направив на адрес электронной почты [**Tender\_Armentel\_MS@beeline.am**](mailto:Tender_Armentel_MS@beeline.am) скан-копию официального письма на бланке Участника, подписанного руководителем Участника или сотрудником Участника, уполномоченным подавать предложения, с просьбой считать ранее поданное предложение недействительным. Тема письма об отзыве предложения должна соответствовать формату: «*Наименование Участника* – Отзыв предложения - ЗП ARM-R 004/15 – Маркетинговые исследования»
* До окончания срока подачи предложений Участник может заменить свое предложение другим предложением, направив Заказчику новое предложение в порядке, описанном в разделе 2.1.4 ИУЗП. Направление нового предложения будет трактоваться Заказчиком как отзыв всех ранее поданных предложений Участника. Заказчик будет рассматривать последнее из полученных предложений Участника.

**2.2. Этап 2: Квалификация участников и формирование короткого списка**

На втором этапе полученные предложения, будут оценены в соответствии со следующим квалификационным требованиям:

**Общие квалификационные требования ко всем участникам.**

* Предложение должно соответствовать всем требованиям разделов 2.1.1-2.1.4 ИУЗП.
* Участник не имеет просроченной задолженности перед государственным бюджетом и/или другими заказчиками, превышающей 50% от активов, в отношении него не ведутся судопроизводства, связанные с его неплатежеспособностью и банкротством.
* Участник не имеет просроченных задолженностей перед третьими лицами.
* Отсутствуют факты непогашенной судимости руководящих сотрудников Участника за совершение экономических преступлений.
* Отсутствуют вступившие в законную силу такие судебные или арбитражные решения или постановления относительно споров, возникших из договоров поставки товаров/услуг в течение трех лет, предшествующих процессу закупки между Участником и Заказчиком, которые свидетельствуют о грубом нарушении Участником закона, принятых на себя по договору обязательств и традиций делового оборота.
* Участник не находится под действием дисквалификации Заказчика по категории “Маркетинговые исследования”.
* Участник согласен заключить договор по форме Приложения 3 без каких-либо изменений.
* Участник предоставляет CV группы интервьюеров и аналитиков.

#### Квалификационные требования к Участнику по Лоту 1

* Опыт проведения аналогичных услуг, подтвержденный списком клиентов (форма списка в Приложении 10) (обязательно не менее одного из Телеком индустрии) для которых были проведены:
* Фокус группы и анализ данных,
* Глубинные интервью и анализ данных,
* CATI исследования и анализ данных,
* F2F интервью и анализ данных.

А также

* Форма заявления, заполненная клиентом согласно форме приведенной в Приложении 8 (с подписью и печатью клиента),

или

* Подписанные и заверенные печатью акты приемки услуг указанными клиентами (ценовая часть может быть скрыта)

#### Квалификационные требования к Участнику по Лоту 2

* Опыт проведения работ в качестве супервайзеров CATI исследований, подтвержденный списком клиентов (форма списка в Приложении 10) (обязательно не менее одного из Телеком индустрии) для которых были проведены.

А также

* Форма заявления, заполненная клиентом согласно форме приведенной в Приложении 8 (с подписью и печатью клиента) (обязательно не менее одного из Телеком индустрии),

или

* Подписанные и заверенные печатью акты приемки услуг указанными клиентами (ценовая часть может быть скрыта) (обязательно не менее одного из Телеком индустрии)

#### Квалификационные требования к Участнику по Лоту 3

* Опыт проведения работы, подтвержденный списком клиентов (форма списка в Приложении 10), которым были предоставлены услуги ''Тайного покупателя'' и “Тайного звонка” (обязательно не менее одного из Телеком индустрии):

А также

* Форма заявления, заполненная клиентом согласно форме приведенной в Приложении 8 (с подписью и печатью клиента) (обязательно не менее одного из Телеком индустрии),

Или

* Подписанные и заверенные печатью акты приемки услуг указанными клиентами (ценовая часть может быть скрыта) (обязательно не менее одного из Телеком индустрии)

Заказчик оставляет за собой право не рассматривать предложение Участника, если оно не соответствует хотя бы одному из требований, перечисленных в разделе 2.2 ИУЗП.

**2.3 Этап 3: Улучшение предложений**

* К данному этапу будут допущены Участники, подтвердившие соответствие своих предложений квалификационным требованиям, перечисленным в разделе 2.2 ИУЗП.
* Этап будет проведен в формате электронных торгов отдельно по каждому Лоту.
* Заказчик оставляет за собой право установить пороговую стоимость коммерческого предложения (пороговую ставку) для входа в электронные торги. Ставкой будет являться общая стоимость предложения по каждому Лоту.
* Инструкция участнику электронных торгов будет направлена Участникам, вошедшим в короткий список.
* В случае, если электронные торги не состоятся (ни один из Участников не войдет в торги или ни один из Участников не сделает ставки в торгах, либо, если возникнут технические неполадки по причине ЗАО «АрменТел»), Заказчик может провести повторные электронные торги с теми же или другими параметрами или использовать иной формат запроса улучшенных предложений.
* Если участник в момент проведения ЗП дисквалифицирован ЗАО «Армен Тел» по данной категории, то участник не будет включен в короткий список участников.
* Все участники электронных торгов подтверждают свои финальные ставки путем предоставления скан-копии финального коммерческого предложения.

**2.4. Этап 4: Выбор и объявление победителя**

* Улучшенные предложения, по каждому Лоту, Заказчик ранжирует по критерию наименьшая стоимость предложения. После завершения этапа Улучшения коммерческих предложений, по каждому Лоту будет выбран 1 победитель и 1 резервный поставщик. Победителем будет выбран Участник с рангом 1, а резервным поставщиком – с рангом 2. Один и тот же поставщик не может быть признан победителем одновременно по Лотам 1 и 2. В случае победы по Лотам 1 и 2 одновременно поставщик сам выбирает по какому Лоту будет предоставлять услуги, а по другому Лоту победителем будет признан участник с рангом 2 (соответственно резервным – с рангом 3).
* С победителем по каждому Лоту может быть подписан рамочный договор по форме, предложенной в **Приложении 3**.
* Резервный поставщик может быть привлечен к выполнению услуг, относящихся к предмету соответствующего Лота, в случае дисквалификации победителя.
* Информация о победителях ЗП будет опубликована на веб-сайтах [www.beeline.am](http://www.beeline.am) и [www.gnumner.am](http://www.gnumner.am).
* Все Участники, вошедшие в короткий список, но не включенные в список победителей ЗП, будут уведомлены о причинах такого решения посредством электронной почты по завершении этого этапа ЗП.

**При прочих равных условиях поставщик, являющийся клиентом ЗАО «АрменТел» (по части мобильной, фиксированной связи или Интернет услуг) будет иметь преимущество.**

**3. Права Заказчика**

* Заказчик сохраняет за собой право на принятие всего предложения Участника или какой-либо его части.
* Заказчик сохраняет за собой право трактовать предложение Участника с позиции наилучшего соблюдения собственных интересов.
* Заказчик сохраняет за собой право отклонить предложение Участника в случае его несвоевременного предоставления и/или при несоблюдении иных формальных требований настоящего ЗП.
* Заказчик может признать ЗП несостоявшимся если:

1. Не получено ни одного предложения или только одно предложение.
2. Ни одно из предоставленных предложений не соответствует квалификационным требованиям.
3. Отпала необходимость данной закупки.
4. Возникли обстоятельства непреодолимой силы, делающие дальнейшее осуществление закупки невозможным.
5. Произошло значительное изменение рынка.
6. Все предоставленные коммерческие предложения превышают действующие рыночные цены
7. Невозможно осуществить закупку из-за отсутствия соответствующих денежных средств.
8. Только одно из полученных КП соответствует квалификационным требованиям ИУЗП.

**4. Дисквалификация Участника**

* Дисквалификацией называется отказ по инициативе Заказчика от любых взаимоотношений в области закупок, поставок с Участником в рамках проводимых мероприятий по выбору поставщика (исключение Участника из числа потенциальных контрагентов для Компании) или заключаемого/заключенного договора (не заключение /расторжение договора).
* Дисквалификация в отношении Участника носит односторонний характер.
* Участник может быть дисквалифицирован в соответствии со следующими критериями:

1. Представление Участником искаженной, заведомо ложной, неточной или неполной информации: *предоставление поставщиком в ходе процедур выбора поставщика (или последующей работы с поставщиком в рамках договора) искаженной информации, повлиявшей на техническую и/или коммерческую оценку предложений поставщика или условий договора.*
2. *Участник не подтверждает свою финальную ставку в торгах путем предоставления Заказчику скан-копии улучшенного предложения соответственно его финальной ставке.*
3. Отказ от исполнения обязательств, возникших по результатам выбора поставщика:

* *Выигравший по итогам проведенного электронного аукциона либо Запроса поставщик не подтверждает ранее сделанных ставок в указанный срок, либо отказывается от них;*
* *Выигравший по итогам переговоров либо Запроса поставщик не подтверждает ранее сделанных предложений согласно условиям документации по запросу либо отказывается от них;*
* *Выигравший поставщик отказывается от заключения договора или согласования прайс-листа.*

1. Невыполнение условий договора или заказа на приобретение: *поставщик не выполняет условия договора или заказа на приобретение по срокам, объемам поставки и иным существенным условиям договора (срыв сроков поставки, недопоставка и т.д.).*
2. Мошенничество/попытка подкупа: *поставщик предпринял попытку подкупа или иного стимулирования любого сотрудника Заказчика, непосредственно влияющего на выбор поставщика (члена Запросного комитета, Экспертной группы и любого другого сотрудника) для получения преференций перед другими участниками в рамках проводимых мероприятий по выбору поставщика.*
3. Разглашение существенной информации (нарушение условий NDA).

**5. Прочее**

* Участники должны представить предложение (все документы) на армянском или на русском языке.
* Все вопросы, связанные с Запросом предложений, регулируются законодательством Республики Армения.
* Факт подачи предложения является согласием с условием, что все предложения и сопутствующие материалы, представленные Заказчиком, не возвращаются. Заказчик не возмещает затраты Участника на подготовку предложения, проведение презентаций, переговоров, тестирование и т.д.

**6. Приложения**

|  |  |
| --- | --- |
| Приложение 1. Техническое задание |  |
| Приложение 2. Коммерческое предложение (шаблон) |  |
| Приложение 3. Договор подряда (шаблон). |  |
| Приложение 4. Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации (шаблон) |  |
| Приложение 5. Заявление о соответствии квалификационным требованиям (шаблон) |  |
| Приложение 6. Акт передачи электронных документов (шаблон) |  |
| Приложение 7. Анкета участника (шаблон) |  |
| Приложение 8. Форма потверждающая опыт (шаблон) |  |
| Приложение 9. Письмо о Незаинтересованности (шаблон) |  |
| Приложение 10. Форма предоставления списка клиентов (шаблон) |  |