Инструкция участнику Запроса предложений

**ПО ВЫБОРУ ПОСТАВЩИКОВ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КРЕАТИВНЫХ УСЛУГ И ОРГАНИЗАЦИИ IVR ЗАПИСЕЙ СРОКОМ НА 1 ГОД**

**г.Ереван, 2015**

## 1. Предмет Запроса предложений

ЗАО «АрменТел» (далее – Заказчик) приглашает Вашу компанию (далее - Участник) принять участие в Запросе предложений ARM-R 024/15, по выбору поставщиков для предоставления креативных услуг и организации IVR записей сроком на 1 года (далее – ЗП).

Предполагаемый объем услуг, рассматриваемый в рамках ЗП, представлен в КП (Коммерческое предложение- далее КП) [Приложении 1].

Представленный в [Приложении 1] объем закупки является прогнозным, используется исключительно для сопоставления предложений Участников и не означает обязательств Заказчика приобрести именно такое количество услуг.

В состав услуг, предоставляемый поставщиком входит:

* Лот 1- креативные услуги
* Лот 2 – организация IVR записей

В результате проведения ЗП Заказчик выберет :

* Лот 1 - 2 победителей и 1 резервного поставщика.
* Лот 2- 1 победителя и одного резервного поставщика.

Распределение объемов описано в разделе 2.4, этап.

С победителями ЗП могут быть заключены рамочные договоры сроком на 1 год (Приложение 3 – шаблон).

## 2. Порядок проведения ЗП

Контактное лицо Заказчика по вопросам, связанным с проведением ЗП:

* **Фамилия Имя:** Мариета Смбатян
* **Должность:** Старший специалист
* **Адрес:** г. Ереван, ул. Ширванзаде 33/19, 3-ий этаж
* **Электронная почта:** [MSmbatyan@beeline.am](mailto:MSmbatyan@beeline.am)
* **Телефон: (+374) 10 290734**
* **Мобильный: (+374) 91 019497**

Запрос предложений проводится в 4 этапа.

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

* Заказчик публикует Инструкцию участнику ЗП (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:

По Лоту 1:

1. Коммерческое предложение (форма приведена в Приложении 1 и не подлежит изменению);
2. Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации (форма приведена в Приложении 2 и не подлежит изменению);
3. Письмо о незаинтересованности (форма приведена в Приложении 4 и не подлежит изменению);
4. Карточку клиента (форма приведена в Приложении 5 и не подлежит изменению);
5. Презентацию о компании (форма приведена в Приложении 6 и не подлежит изменению).
6. Заявление о соответствии квалификационным требованиям (форма приведена в Приложении 9 и не подлежит изменению)

По Лоту 2:

1. Коммерческое предложение (форма приведена в Приложении 1 и не подлежит изменению);
2. Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации (форма приведена в Приложении 2 и не подлежит изменению);
3. Письмо о незаинтересованности (форма приведена в Приложении 4 и не подлежит изменению);
4. Карточку клиента (форма приведена в Приложении 5 и не подлежит изменению);
5. Записи IVR (требования к формату приведены в 2.2. Этап 2: Квалификация участников и формирование короткого списка-Квалификационные требования по Лоту 2)
6. Заявление о соответствии квалификационным требованиям (форма приведена в Приложении 9 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**

* Предложение Участника должно покрывать весь перечень услуг, указанных в Приложении 1 по каждому Лоту.
* 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 договоре, заключенном по результатам проведения ЗП, и не могут пересматриваться в сторону повышения в течение срока действия договора (1 год), даже в случае существенных валютных колебаний .
* Заказчик предлагает Участнику следующие условия оплаты: постоплата через 60 календарных дней после подписания акта приемки услуг;
* 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.
* Срок действия коммерческого предложения должен составлять не менее 1 года с момента завершения сбора предложений Участников.

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:

По Лоту 1

1. Коммерческое предложение – скан-копия документа в формате PDF, а также файл в формате EXCEL (имена файлов КП.pdf и КП.xlsx);
2. Карточку клиента – файл в формате Word и PDF (имя файла карточка.docx и карточка.pdf)Требования к скан-копиям документов:
3. Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации – скан-копия документа в формате PDF (имя файла NDA.pdf)
4. Письмо о незаинтересованности (имя файла Незаинтересованность.pdf)
5. Презентация о компании (About Company presentation form.pp ).
6. Заявление о соответсвии квалификационным тербованиям (ЗоСТ.xlsx, ЗоСТ. pdf)

По Лоту 2

1. Коммерческое предложение – скан-копия документа в формате PDF, а также файл в формате EXCEL (имена файлов КП.pdf и КП.xlsx);
2. Карточку клиента – файл в формате Word и PDF (имя файла карточка.docx и карточка.pdf)Требования к скан-копиям документов:
3. Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации – скан-копия документа в формате PDF (имя файла NDA.pdf)
4. Письмо о незаинтересованности (имя файла Незаинтересованность.pdf)
5. Записи IVR (имя файлов VoiceX.wav)
6. Заявление о соответсвии квалификационным тербованиям (ЗоСТ.xlsx, ЗоСТ. pdf)

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

По Лоту 1

1. Коммерческое предложение.pdf;
2. Коммерческое предложение.xls;
3. Карточка.doc
4. NDA.pdf
5. Незаинтересованность.pdf;
6. ЗоСТ.xlsx
7. ЗоСТ.pdf
8. About Company presentation form.pp

По Лоту 2

1. Коммерческое предложение.pdf;
2. Коммерческое предложение.xls;
3. Карточка.doc
4. NDA.pdf
5. Незаинтересованность.pdf;
6. ЗоСТ.xlsx
7. ЗоСТ.pdf
8. VoiceX.wav

в **один** архив формата RAR (имя файла «*Название Участника*- Креативные услуги и организация записи IVR»).

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 предоставляет электронное предложение в порядке, предусмотренном Приложением 8 (Порядок предоставления электронных предложений) в срок не позднее **15:00 (время местное) 23/10/2015**.

* Вскрытие предложений состоится по адресу [адрес]. Участники, желающие принять участие в процессе вскрытия, должны предоставить информацию относительно ФИО своего представителя не позднее 22/10/2015 (Информацию необходимо отправить по адресу [MSmbatyan@beeline.am](mailto:MSmbatyan@beeline.am). В день вскрытия представитель участника 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) 16/10/2015**.
* Ответы и уточнения на поступившие вопросы будут даны Заказчиком не позднее **18:00 (время местное) 19/10/2015**.
* После **15:00 (время местное) 23/10/2015** 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.
* Подавая предложение, участники ЗП дают согласие на проверку финансовой устойчивости компаний и оценки рисков невыполнения ими обязательств в соответствии с критериями, указанными в процедуре выбора поставщика ЗАО АрменТел.

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

На втором этапе полученные предложения, будут оценены на соответствие следующим квалификационным требованиям:

**Общие квалификационные требования ко всем участникам.**

1. Предложение должно соответствовать всем требованиям разделов 2.1.1-2.1.4 ИУЗП
2. Участник согласен заключить договор по форме Приложения 3 без каких-либо изменений.
3. 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.
4. Участник не имеет просроченных задолженностей перед третьими лицами.
5. Отсутствуют факты непогашенной судимости руководящих сотрудников Участника за совершение экономических преступлений.
6. 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.

#### Квалификационные требования к Участнику по Лоту 1

1. Участник дает согласие не участвовать в тендерах, конкурсах и других закупочных мероприятиях компаний Телеком индустрии в течение действия контракта с ЗАО “АрменТел” по категории “Предоставление креативных услуг”.
2. Участник дает согласие не заключать контракт с компаниями Телеком индустрии на предмет “Предоставление креативных услуг” в течение действия контракта с ЗАО “АрменТел”.
3. Участник не имеет действующих контрактов с компаниями Телеком индустрии по категории “Предоставление креативных услуг”. Данные Участники могут пройти в короткий список только в случае расторжения контракта с компанией Телеком индустрии.
4. Участник дает согласие на на сроки поставки указанных в Коммерческом предложении (Приложение 1) по Лоту 1.
5. По итогам заполнения скоркарда экспертной группой участник получает не менее 6.0 баллов для включения в короткий список. Скоркард приведен в Приложении 7.
6. Полученные предложения оцениваются Экспертной группой по скоркарде. Скоркард приведен в Приложении 7.
7. По результатам анализа предложений Участников на предмет соответствия квалификационным требованиям Заказчик сформирует короткий список Участников, которые будут приглашены к участию в дальнейших этапах ЗП.
8. Заказчик проинформирует Участников, не вошедших в короткий список, о причинах, не позволивших Участнику продолжить участие в ЗП.

#### Квалификационные требования к Участнику по Лоту 2

1. Участники предоставляют записи IVR со следующими параметрами:

* Запись мужского голоса на трех языках (армянский, русский, английский) в формате wav .
* Запись женского голоса на трех языках (армянский, русский, английский) в формате wav.
* Продолжительность каждой записи 30 сек.
* Требования к записи:

|  |  |
| --- | --- |
| **Audio** | |
| Bit Rate | 64 kbps |
| Audio sample size | 8 bit |
| Channels | 1 (mono) |
| Audio sample rate | 8 kHz |
| Audio format | CCITT u-Law |

1. Участник дает согласие на на сроки поставки указанных в Коммерческом предложении (Приложение 1) по Лоту 2.
2. Стоимость коммерческого предложения не должно превышать 6 660 000 AMD.
3. На основе голосования Экспертной группы и по результатам анализа предложений Участников на предмет соответствия квалификационным требованиям Заказчик сформирует короткий список Участников, которые будут приглашены к участию в дальнейших этапах ЗП.
4. Заказчик проинформирует Участников, не вошедших в короткий список, о причинах, не позволивших Участнику продолжить участие в ЗП.

Заказчик оставляет за собой право не допускать до участия в дальнейших этапах Запроса предложений Участника, предложение которого не соответствует хотя бы одному из квалификационных требований, перечисленных в разделе 2.2 ИУЗП.

**2.3 Этап 3: Улучшение предложений**

* К данному этапу будут допущены Участники, подтвердившие свое соответствие квалификационным требованиям.

По Лоту 1

* Этап будет проведен в формате электронных торгов. Ставкой в торгах будут являться креативные услуги.
* На этапе улучшения коммерческих предложений Заказчик составляет модели для торгов, отражающую общий объем Лота.
* Заказчик оставляет за собой право установить пороговую стоимость коммерческого предложения (пороговую ставку) для входа в электронные торги.
* 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 со стороны ЗАО «АрменТел»), Заказчик может провести повторные электронные торги с теми же или другими параметрами или использовать иной формат запроса улучшенных предложений.

По Лоту 2

* По Лоту 2 улучшение коммерческого предложения не проводится.

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

По Лоту 1

* Участники подтверждают финальные ставки в электронных торгах путем предоставления соответствующего финального коммерческого предложения.
* В случае не подтверждения финальных ставок, сделанных в торгах, Заказчик может применить процедуру дисквалификации по отношению к данному Участнику.
* Заказчик ранжирует полученные финальные предложения по критерию «минимальная общая стоимость».
* Заказчик присваивает баллы Участникам в соответствии с Рангами полученными в результате проведения Запроса предложений. Таблица присвоения по результатам электронных торгов будет сообщена участникам до торгов.
* Далее результаты по итогам заполнения скоркардов, а также баллы полученные по результатам электронных торгов суммируются в матрицу (Приложение 7) оценки и формируются итоговые баллы.
* Победителями будут признаны Участники, предложения которых наберут максимальное количество баллов по матрице оценки (Приложение 7), то есть Ранг 1 и Ранг 2.
* Резервным поставщиком будет выбран Участник, финальному предложению которого присвоен Ранг 3.
* Резервный поставщик может быть привлечен, в случае дисквалификации одного из победителей.
* Распределение объемов между поставщиками будет осуществляться следующим образом:
* Заказ по категории Gold(ООH) или Silver, то победителям направляется бриф. Полученные предложения оцениваются по матрице оценки (Приложение 7). Заказ предоставляется поставщику, с наивысшим итоговым баллом по матрице оценки.
* Заказ обычной категории, то смета формируется Заказчиком по прайс-листам. Выбирается победитель с наименьшей стоимостью.

По Лоту 2

* На основании голосования ЭГ будет выбран победитель и резервный поставщик.
* Победителю и резервному поставщику будет направлен Запрос на улучшение Коммерческого предложения.
* Резервный поставщик может быть привлечен к предоставлению услуг, только в случае дисквалификации Победителя.
* С победителями ЗП могут быть подписаны рамочные договора по форме, предложенной в Приложении 3.
* Победители будут уведомлены о принятом решении посредством электронной почты по завершении этого этапа ЗП.
* 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.
* Участники, являющиеся клиентами Заказчика, а также те участники, которые согласны стать абонентами Заказчика, при прочих равных условиях будут 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.
2. Ни одно из предоставленных предложений не соответствует квалификационным требованиям.
3. Из полученных предложений только одно соответствует требованиям Заказчика,
4. Отпала необходимость данной закупки.
5. Возникли обстоятельства непреодолимой силы, делающие дальнейшее осуществление закупки невозможным.
6. Произошло значительное изменение рынка.
7. Все предоставленные коммерческие предложения превышают действующие рыночные цены
8. Невозможно осуществить закупку из-за отсутствия соответствующих денежных средств.

**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. Отказ от исполнения обязательств, возникших по результатам выбора поставщика:

* *Выигравший или резервный поставщик по итогам проведенного электронного аукциона либо ЗП поставщик не подтверждает ранее сделанных ставок в указанный срок, либо отказывается от них;*
* *Выигравший или резервный поставщик по итогам переговоров либо ЗП поставщик не подтверждает ранее сделанных предложений согласно условиям документации по запросу либо отказывается от них;*
* *Выигравший или резервный 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 ЗК, 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 русском языках.
* Все вопросы, связанные с ЗП, 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. Коммерческое предложение (шаблон) |  |
| Приложение 2. Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации (шаблон) |  |
| Приложение 3. Договор (шаблон). |  |
| Приложение 4. Письмо о Незаинтересованности (шаблон) |  |
| Приложение 5. Карточка клиента (шаблон) |  |
| Приложение 6. Презентация о компании (шаблон) |  |
| Приложение 7.Скоркарда |  |
| Приложение 8. Инструкция подачи предложений |  |
| Приложение 9. Заявление о соответствии квалификационным требованиям |  |