**«Утверждаю»**

**Главный врач НУЗ «НКЦ ОАО «РЖД»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Р. И. Шабуров**

**«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019г.**

**Извещение о проведении запроса котировок №** КП-03/251219 от 25.12.19

на право заключения договора на выполнение работ по проведению аудита организации и текущего функционирования Единого контактного центра обработки обращений сети здравоохранения ОАО «РЖД» - РЖД-Медицина и разработку технического задания на построение отказоустойчивой телефонной сети, централизацию, доработку программного обеспечения обработки обращений Единого контактного центра сети здравоохранения ОАО «РЖД» - РЖД-Медицина (к Документации о проведении запроса котировок от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2019 г.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Способ закупки | Запрос котировок |
| 2 | Заказчик | НУЗ «НКЦ ОАО «РЖД» |
| 3 | Место нахождения | г. Москва, ул. Часовая, д. 20тел: (495) 925-02-02 |
| 4 | Почтовый адрес | 125315, г. Москва, ул. Часовая, 20 |
| 5 | Официальный сайтместо и порядок предоставления документации о закупке | [www.ckb-rzd.ru](http://www.ckb-rzd.ru)С документацией можно ознакомиться на сайте www.ckb-rzd.ru (раздел «Закупки»)Плата за предоставление документации не взимается. Документация доступна для ознакомления на сайте с момента ее опубликования без ограничений. |
| 6 | Адрес электронной почты | Zakupki.nkc@ckb.rzd.ru |
| 7 | Номер контактного телефона | тел: (495) 925-02-02 |
| 8 | Ответственное лицо Заказчика | Левит Ольга Владимировна |
| 9 | Обеспечение заявок Обеспечение исполнения договора | не предусмотрено  |
| 10 | Предмет договора | Работы по проведению аудита организации и текущего функционирования Единого контактного центра обработки обращений сети здравоохранения ОАО «РЖД» - РЖД-Медицина и разработку технического задания на построение отказоустойчивой телефонной сети, централизацию, доработку программного обеспечения обработки обращений Единого контактного центра сети здравоохранения ОАО «РЖД» - РЖД-Медицина |
| 11 | Место оказания услуг | Место нахождения Исполнителя работ или определенное им место. |
| 12 | Срок оказания услуг | 60 (шестьдесят) календарных дней. Начало – с даты заключения договора |
| 13 | Начальная (максимальная) цена договора *(в том числе обоснование начальной (максимальной) цены договора).* |  1 111 667 рубля 00 коп.Обоснование Начальной (максимальной) цены Договора приведено в Приложении №1 к Извещению. |
| 14 | Возможность изменения сроков оказания услуг в ходе исполнения договора: | Предусмотрена |
| 15 | Срок, место и порядок подачи заявок участников закупки (далее также – заявки). | Заявки в письменной форме подаются по адресам: г. Москва, ул. Волоколамское шоссе, 84 С 25.12.2019 с 10 ч 00 мин. по 30.12.2019 до 10 ч 30 мин. время московское.Порядок подачи заявок – в соответствии с котировочной документацией |
| 16 | Дата и время начала и дата и время окончания срока предоставления участникам закупки разъяснений положений документации о закупке | В течение двух рабочих дней со дня поступления запроса о разъяснении, но не позднее срока окончания подачи заявок. С 10 ч 00 мин. до 17 ч 00 мин.Заказчик обязан опубликовать разъяснения на официальном сайте не позднее 3 дней со дня предоставления разъяснений. |
| 17 | Место, дата и время вскрытия конвертов с заявками на участие в запросе котировок. | г. Москва, ул. Волоколамское шоссе, 84«30» декабря 2019 г. в 14 ч. 00 мин. (время московское). |
| 18 | Место, дата и время рассмотрения заявок участников закупки и подведения итогов закупки | г. Москва, ул. Волоколамское шоссе, 84«30» декабря 2019 г. в 16 ч. 00 мин. (время московское). |
| 19 | Срок, в течение которого победитель запроса котировок или иной участник запроса котировок, с которым заключается Договор при уклонении победителя запроса котировок от заключения Договора, должен подписать Договор. | 1. Договор может быть заключен не ранее чем через 3 (три) рабочих дня с даты размещения на официальном сайте [www.ckb-rzd.ru](http://www.ckb-rzd.ru) протокола рассмотрения заявок.2. Если победитель запроса котировок не исполнил необходимые для заключения договора условия, Заказчик вправе заключить договор с участником закупки, предложившим в котировочной заявке такую же цену, как и победитель в проведении запроса котировок, или с участником закупки, предложение о цене договора (цене лота) которого содержит лучшие условия по цене договора (цене лота), следующие после предложенных победителем в проведении запроса котировок условий3.Заказчик вправе отказаться от проведения запроса котировок в любое время, в том числе после подписания протокола по результатам закупки. Заказчик не несет при этом никакой ответственности перед любыми физическими и юридическими лицами, которым такое действие может принести убытки. |
| 20  | Иные сведения  | Процедура закупки проводится в соответствии с требованиями Положения о закупке товаров работ и услуг для нужд негосударственных учреждений здравоохранения ОАО «РЖД» от 2 апреля 2018 г. №ЦДЗ-35 (с изменениями и дополнения внесенными приказами Центральной дирекции здравоохранения ОАО «РЖД» от 23.05.2018 № ЦДЗ-78 и от 03.08.2018 №ЦДЗ-130) , размещенного на сайте ЗаказчикаТребования Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» и Федерального закона от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» не распространяются на закупки, осуществляемые Заказчиком.Настоящее извещение не должно расцениваться в качестве объявления о проведении торгов или приглашения принять участие в торгах, а также не должно рассматриваться как оферта или приглашение делать оферты. Соответственно, статьи 437, 447 - 449 Гражданского кодекса Российской Федерации к проводимому отбору контрагентов не применяются. Эти процедуры также не являются публичным конкурсом и не регулируются статьями 1057 - 1061 части второй Гражданского кодекса Российской Федерации.Таким образом, проведение данных процедур не накладывает на Заказчика гражданско-правовых обязательств по обязательному заключению договора с победителем таких процедур или иным участником закупки. Кроме того, Заказчик сохраняет за собой право по собственному усмотрению отказаться от принятия всех предложений и от проведения процедуры |

Приложение № 1

 к извещению о проведении
запроса котировок

**Обоснование начальной (максимальной) цены договора (НМЦД)**

В целях получения ценовой информации в отношении объекта закупки для определения НМЦД заказчиком проведено изучение рынка методом сопоставимых рыночных цен (анализа рынка).

На запрос о предоставлении ценовой информации потенциальными поставщиками было представлено 3 коммерческих предложений:

|  |  |
| --- | --- |
| Используемый метод определения НМЦД с обоснованием | Метод сопоставимых рыночных цен (анализа рынка) - с использованием коммерческих предложений. |
| Исходные данные, используемые для определения НМЦД  | Поступившие коммерческие предложения:Предложение № 1 –1 200 000 руб.Предложение № 2 – 1 165 000 руб.Предложение № 3 – 970 000 руб. |

1. Расчет НМЦД произведен с помощью он-лайн Калькулятора Госзакупок: <http://www.gz.amurobl.ru/cms/chapter.do?chapterId=135>

В целях определения однородности совокупности значений выявленных цен, используемых в расчете НМЦД, определяем коэффициент вариации:



где: V - коэффициент вариации

коэффициент вариации считаем однородным, если он не превышает 33%

- среднее квадратичное отклонение.

 - цена единицы товара, работы, услуги, указанная в источнике с номером i;

<ц> - средняя арифметическая величина цены единицы товара, работы, услуги;

n - количество значений, используемых в расчете.

Рассчитанный коэффициент вариации – 11,15%%, считаем однородным, так как он не превышает 33%.

Рассчитываем начальную (максимальную) цену договора:

рын

НМЦД

=

*v*

*n*

\*

*n*

*i*

=

1

**∑**

Ц

*i*

НМЦД рын - НМЦД, определяемая методом сопоставимых рыночных цен (анализа рынка);

v - количество (объем) закупаемого товара (работы, услуги);

n - количество значений, используемых в расчете;

i - номер источника ценовой информации;

- цена единицы товара, работы, услуги, представленная в источнике с номером i.

НМЦД рын = 1\*(9800000 руб. + 9400000 руб.+ 10324000 руб.)/3 = 9841333 руб.

Начальная (максимальная) цена договора составляет: **1 111 667**  **(Один миллион сто одиннадцатьтысяч шестьсот шестьдесят семь ) рублей 00 коп.**

Основания для расчета:

П.35 Положения о закупке товаров, работ и услуг для нужд НУЗ ОАО «РЖД», утвержденный приказом Центральной дирекции здравоохранения ОАО «РЖД» от 02/04/2018 №ЦДЗ-35

П.4 Методических рекомендаций по определению начальных (максимальных\_ цен договоров, утверждённый распоряжением ОАО «РЖД» от 01.09.2016 №1802р

 «УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач НУЗ «НКЦ ОАО «РЖД»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Р.И. Шабуров

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г.

**Документация о проведении запроса котировок**

на право заключения договора на выполнение работ по проведению аудита организации и текущего функционирования Единого контактного центра обработки обращений сети здравоохранения ОАО «РЖД» - РЖД-Медицина и разработку технического задания на построение отказоустойчивой телефонной сети, централизацию, доработку программного обеспечения обработки обращений Единого контактного центра сети здравоохранения ОАО «РЖД» - РЖД-Медицина

**Общие положения**

Настоящая документация о проведении запроса котировок (далее - Документация)подготовлена в соответствии с нормативными правовыми актами:

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции»;

Положением о закупке товаров, работ, услуг для нужд НУЗ ОАО «РЖД», утвержденным приказом Центральной дирекции здравоохранения ОАО «РЖД» от 02.04.2018 № ЦДЗ-35 (с изменениями и дополнения внесенными приказами Центральной дирекции здравоохранения ОАО «РЖД» от 23.05.2018 № ЦДЗ-78 и от 03.08.2018 №ЦДЗ-130) и введенным в действие приказом НУЗ «НКЦ ОАО «РЖД» от 19.04.2018 № 103/ОД , размещенного на сайте Заказчика.

Во всех вопросах, особо не оговоренных в тексте настоящей документации, Заказчик и Комиссия по проведению закупок товаров, выполнению работ и оказанию услуг НУЗ «НКЦ ОАО «РЖД» (далее - Комиссия) руководствуются требованиями Положения о закупке товаров, работ, услуг для нужд НУЗ ОАО «РЖД».

Извещение о проведении запроса котировокна право заключения договора на выполнение работ по проведению аудита организации и текущего функционирования Единого контактного центра обработки обращений сети здравоохранения ОАО «РЖД» - РЖД-Медицина и разработку технического задания на построение отказоустойчивой телефонной сети, централизацию, доработку программного обеспечения обработки обращений Единого контактного центра сети здравоохранения ОАО «РЖД» - РЖД-Медицина является неотъемлемой частью Документации.

Извещение и Документация размещаются на официальном сайте НУЗ «НКЦ ОАО «РЖД» по адресу: [www.ckb-rzd.ru](http://www.ckb-rzd.ru)

1. Сведения о начальной (максимальной) цене договора (цене лота).

Сведения о начальной (максимальной) цене договора, а также обоснование начальной (максимальной) цены указаны в Обосновании начальной (максимальной) цены Договора (Приложение №1 к Извещению о проведении запроса котировок).

Оплата услуг осуществляется по цене единицы услуг, исходя из объема (времени) оказания услуг, которые будут осуществлены в ходе исполнения договора, но в размере, не превышающем начальной (максимальной) цены договора.

Цена Договора является лимитной и определяет максимальный объем услуг по Договору. Заказчик не обязан полностью осуществить выборку максимального объема услуг по Договору за период оказания услуг и оплате подлежат только фактически оказанные услуги.

1. Место, условия, объем и сроки оказания услуг - в соответствии с Функциональными требованиями (Приложение № 2 к Документации) и проектом договора (Приложение № 3 к Документации). Допускается изменение условий, срока оказания услуг по соглашению сторон путем подписания дополнительного соглашения к договору.
2. Форма, сроки и порядок оплаты услуг определены проектом договора (Приложение № 3 к Документации). Порядок формирования цены договора (цены лота) определен проектом договора (Приложение № 3 к Документации).
3. Требования к обеспечению заявок на участие в запросе котировок: не установлены.
4. Требования к обеспечению исполнения договора: не установлены.
5. Требования к Услуге.

Требования к услугам установлены в Приложении №2 к документации о проведении запроса котировок.

Допускается увеличение объема оказываемых услуг путем подписания дополнительного соглашения к договору при условии неизменности тарифов на услуги. Уменьшение объема услуг допускается в одностороннем порядке по инициативе Заказчика при исполнении договора.

1. Требования к участникам закупки.

Участники закупки должны отвечать следующим установленным требованиям:

- соответствие требованиям, установленным в соответствии с законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставку товара, выполнение работы, оказание услуги, являющихся предметом договора;

- непроведение ликвидации участника закупки - юридического лица и отсутствие решения арбитражного суда о признании участника закупки - юридического лица или индивидуального предпринимателя несостоятельным (банкротом) и об открытии конкурсного производства;

- неприостановление деятельности участника закупки в порядке, установленном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на дату подачи заявки на участие в закупке;

- отсутствие у участника закупки недоимки по налогам, сборам, задолженности по иным обязательным платежам в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации (за исключением сумм, на которые предоставлены отсрочка, рассрочка, инвестиционный налоговый кредит в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах, которые реструктурированы в соответствии с законодательством Российской Федерации, по которым имеется вступившее в законную силу решение суда о признании обязанности заявителя по уплате этих сумм исполненной или которые признаны безнадежными к взысканию в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах). Участник закупки считается соответствующим установленному требованию в случае, если им в установленном порядке подано заявление об обжаловании указанных недоимки, задолженности и решение по такому заявлению на дату рассмотрения заявки на участие в определении поставщика (подрядчика, исполнителя) не принято;

- отсутствие у участника закупки - физического лица либо у руководителя, членов коллегиального исполнительного органа или главного бухгалтера юридического лица - участника закупки судимости за преступления в сфере экономики (за исключением лиц, у которых такая судимость погашена или снята), а также неприменение в отношении указанных физических лиц наказания в виде лишения права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью, которые связаны с поставкой товара, выполнением работы, оказанием услуги, являющихся объектом осуществляемой закупки, и административного наказания в виде дисквалификации;

- обладание участником закупки исключительными правами на результаты интеллектуальной деятельности, если в связи с исполнением договора Заказчик приобретает права на такие результаты;

- отсутствие между участником закупки и Заказчиком конфликта интересов, под которым понимаются случаи, при которых руководитель Заказчика, член экспертной группы, член комиссии, лицо, ответственное за организацию конкурентной процедуры, состоят в браке с физическими лицами, являющимися выгодоприобретателями, единоличным исполнительным органом хозяйственного общества (директором, генеральным директором, управляющим, президентом и другими), членами коллегиального исполнительного органа хозяйственного общества, руководителем (директором, генеральным директором) учреждения или унитарного предприятия либо иными органами управления юридических лиц - участников закупки, с физическими лицами, в том числе зарегистрированными в качестве индивидуального предпринимателя, - участниками закупки либо являются близкими родственниками (родственниками по прямой восходящей и нисходящей линии (родителями и детьми, дедушкой, бабушкой и внуками), полнородными и неполнородными (имеющими общих отца или мать) братьями и сестрами), усыновителями или усыновленными указанных физических лиц.

Под выгодоприобретателями в данном случае понимаются физические лица, владеющие напрямую или косвенно (через юридическое лицо или через несколько юридических лиц) более чем десятью процентами голосующих акций хозяйственного общества либо долей, превышающей десять процентов в уставном капитале хозяйственного общества.

- обязательная регистрация в автоматизированной системе заказов «Электронный ордер».

- соответствие осуществляемых участником запроса котировок видов деятельности согласно кодам ОКВЭД, указанным в выписке из ЕГРЮЛ/ЕГРИП требованиям закупки (предмет закупки) – коды ОКВЭД: 62. Разработка компьютерного программного обеспечения, консультационные услуги в данной области и другие сопутствующие услуги; 63.Деятельность в области информационных технологий (допустимыми являются основные коды, а также коды, в том числе включенные в группировки по указанным кодам).

1. Требования к содержанию, форме, оформлению и составу заявки на участие в запросе котировок, а также порядок, место, дата и время начала и дата и время окончания срока подачи заявок на участие в закупке:
2. Место, дата и время начала и дата и время окончания срока подачи заявок на участие в закупке установлены в Извещении.
3. Заявка на участие в запросе котировок оформляется по форме Приложения № 1 к Документации и подается Заказчику в письменной форме в запечатанном конверте, оформленном в соответствии с Приложением № 4 к Документации и не позволяющем просматривать содержание такой заявки до даты и времени вскрытия конвертов с заявками на участие в запросе котировок.

*Все представляемые документы, включая заявку, составляющие более 2 листов должны быть пронумерованы и либо подписаны на каждой странице, либо прошиты (прошнурованы) с проставлением на обороте последней страницы наклейки на шнуровке с удостоверительной надписью «прошнуровано и пронумеровано на \_\_\_\_ листах», подписанной уполномоченным представителем заявителя скрепленной печатью заявителя (при наличии).*

1. Заявка должна содержать следующие информацию и документы:
	1. наименование оказываемых услуг, согласно предмету закупки, включая характеристики (в случае если требования к характеристикам установлены в Техническом задании – Приложение № 2 к Документации). При этом описание участниками закупки услуг, которые являются предметом закупки, характеристик (потребительских свойств), его количественных и качественных характеристик осуществляется в соответствии с Техническим заданием – Приложение № 2 к Документации;
	2. наименование, организационно-правовая форма, место нахождения, почтовый адрес участника закупки (для юридического лица), фамилия, имя, отчество, паспортные данные, место жительства участника закупки (для физического лица), номер телефона, адрес электронной почты, банковские реквизиты;
	3. идентификационный номер налогоплательщика (при его наличии);
	4. согласие участника закупки на оказание услуг в соответствии с условиями, установленными Документацией.
	5. предлагаемая участником закупки цена работ/услуг;
	6. документы, подтверждающие соответствие участников закупки требованиям, установленным в соответствии с законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставку товара, выполнение работы, оказание услуги, являющихся предметом договора (Перечень документов установлен в пункте 15 Извещения о проведении запроса котировок);
	7. Документ (либо заверенная участником закупки копия), подтверждающий полномочия лица, подписавшего заявку;
	8. Декларация о соответствии участника закупки требованиям, установленным пунктом 7 Документации (подается в письменном виде по произвольной форме).
	9. Выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП участника.
2. В случае наличия в составе заявки документов и информации, текст которых не поддается прочтению, такие документы и информация считаются непредставленными.
3. Участник закупки может подать только одну заявку по одному лоту для участия в закупке. Если участник закупки подает более одной заявки по лоту, а ранее поданные им заявки по этому лоту не отозваны, все заявки такого участника закупки по лоту отклоняются.
4. Основанием для отказа в приеме заявки является истечение срока подачи заявок и/или несоответствие конверта с заявкой требованиям, установленным Документацией.
5. Заказчик принимает конверты с заявками до истечения срока подачи заявок, за исключением конвертов, на которых отсутствует необходимая информация, незапечатанных и поврежденных конвертов.
6. По истечении срока подачи заявок конверты с заявками не принимаются. Конверт с заявкой, полученный Заказчиком по истечении срока подачи заявок по почте, не вскрывается и не возвращается.
7. Каждый конверт с заявкой, поступивший в установленный срок, принимается Заказчиком в соответствии с условиями, предусмотренными Документацией.
8. Участник закупки вправе изменить или отозвать свою заявку до истечения срока подачи заявок. В этом случае участники закупки не утрачивают право на предоставленное обеспечение заявки. Изменение заявки или уведомление о ее отзыве является действительным, если изменение осуществлено или уведомление получено Заказчиком до истечения срока подачи заявок.
9. Формы, порядок, дата и время начала и дата и время окончания срока предоставления участникам закупки разъяснений положений документации о закупке:
10. Участник закупки вправе направить Заказчику письменный запрос на разъяснение Документации в сроки, установленные в Документации. Запрос от юридического лица оформляется на фирменном бланке участника закупки (при наличии), заверяется уполномоченным лицом участника закупки. Запрос может быть направлен посредством почтовой связи, факсимильной связи, курьерской доставки. Запрос не может быть направлен посредством электронной почты. Запрос о разъяснении Документации, полученный от участника позднее срока, установленного в Документации, не подлежит рассмотрению. Заказчик обязан опубликовать разъяснения на официальном сайте не позднее 3 дней со дня предоставления разъяснений.
11. Заказчик обязан письменно ответить на запрос о разъяснении документации о проведении запроса котировок в случае его получения не позднее, чем за 2 рабочих дня до окончания срока подачи заявок, в течение двух рабочих дней, с 10 ч 00 мин. до 17 ч 00 мин., со дня его поступления, но не позднее срока окончания подачи заявок.
12. Дата и время начала и дата и время окончания срока предоставления участникам закупки разъяснений положений документации о закупке установлены в пункте 16 Извещения.
13. Место, дата и время рассмотрения заявок участников закупки и подведения итогов закупки установлены в пункте 18 Извещения.
14. Критерии и порядок оценки и сопоставления заявок участников закупки.
15. Критериями оценки и сопоставления заявок участников закупки являются соответствие требованиям, установленным в Документации, и наиболее низкая цена услуг, предложенная участником закупки.
16. Оценка и сопоставление заявок участников закупки проводится комиссией на предмет соответствия их требованиям, указанным в Документации, сопоставления значений предложений участников об общей стоимости работ/услуг по договору.

В случае несоответствия участника запроса котировок требованиям, установленным Документацией, комиссия признает заявку участника несоответсвующей, а ценовое предложение данного участника не рассматривается в ходе проведения запроса котировок.

1. Право Заказчика отказаться от проведения запроса котировок.

Заказчик вправе отказаться от проведения запроса котировок в любое время, в том числе после подписания протокола по результатам закупки. Заказчик не несет при этом никакой ответственности перед любыми физическими и юридическими лицами, которым такое действие может принести убытки.

Уведомление об отказе от проведения запроса котировок размещается на сайте Заказчика не позднее 3 (трех) дней со дня принятия решения об отказе от проведения запроса котировок.

1. Порядок заключения договора.

Договор заключается в соответствии с законодательством Российской Федерации, требованиями Документации и условиями, указанными в заявке победителя запроса котировок или при его уклонении, с участником закупки, предложившим в заявке такую же цену, как и победитель в проведении запроса котировок, или с участником закупки, предложение о цене договора (цене лота) которого содержит лучшие условия по цене договора (цене лота), следующие после предложенных победителем в проведении запроса котировок условий.

Приложение № 1

к Документации о проведении

запроса котировок

*ФОРМА*

**ЗАЯВКА НА УЧАСТИЕ В ЗАПРОСЕ КОТИРОВОК**

Кому: **Негосударственное частное учреждение здравоохранения «Научный клинический центр открытого акционерного общества «Российские железные дороги»**

Изучив опубликованный Вами запрос котировок на право заключения договора на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ для нужд НУЗ «НКЦ ОАО «РЖД» (Извещение № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_), Участник закупки:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подает настоящую заявку на изложенных ниже условиях.

*- для юридического лица:*

Наименование, организационно-правовая форма \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место нахождение Заявителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Почтовый адрес Заявителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель (лицо, исполняющее функции единоличного исполнительного органа участника запроса котировок: (должность, ФИО полностью)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Действует от имени организации на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 *(Устава, доверенности…)*

При наличии указываются учредители, члены коллегиального исполнительного органа:

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

*- для физического лица*: фамилия, имя, отчество (при наличии), паспортные данные, место жительства \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*- для юридических и физических лиц:*

Телефон/факс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, E-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Зарегистрированный в:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 *(место, дата регистрации организации/физического лица)*

ИНН:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, КПП:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

ОГРН: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(для организации),

Банковские реквизиты:

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

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

Контактное лицо (ФИО полностью):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

предлагаем осуществить оказание услуг \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на следующих стоимостных условиях:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование услуги** | **Ед.изм.** | **Количеств о (объем)** | **Цена за единицу услуги без учета НДС** | **Цена за единицу услуги с****учетом НДС** | **Всего без учета НДС** | **Всего с учетом НДС** |
| Выполнение работ по проведению аудита организации и текущего функционирования Единого контактного центра обработки обращений сети здравоохранения ОАО «РЖД» - РЖД-Медицина и разработку технического задания на построение отказоустойчивой телефонной сети, централизацию, доработку программного обеспечения обработки обращений Единого контактного центра сети здравоохранения ОАО «РЖД» - РЖД-Медицина в соответствии с Функциональными требованиями (Приложение №1 к Договору) | усл. |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО** | - | - | - | - |  |  |

Общая стоимость услуг за весь период оказания услуг составляет: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. \_\_\_копеек (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей \_\_ коп.).

Итого сумма договора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(Указать цифрами и прописью)* руб.,***[[1]](#footnote-1)***.

Стоимость услуг указана с учетом всех расходов, связанных с оказанием услуг, расходов на перевозку, уплату налогов, пошлин, сборов, расходов по оплате услуг сторонних организаций и третьих лиц и других платежей, которые необходимо выплатить при исполнении Договора и вознаграждения Исполнителя.

Настоящей заявкой подтверждаю, что \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*(наименование участника закупки)* согласен(-но) оказать услуги в соответствии с требованиями документации и на условиях, которые мы представили выше, обязуется в случае принятия нашей заявки оказать услуги в соответствии со сроком, приведенным в котировочной документации, и согласны с имеющимся в ней порядком платежей, а также иными условиями котировочной документации на право заключения договора на оказание услуг \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ для нужд НУЗ «НКЦ ОАО «РЖД» (Извещение № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_).

Настоящим подтверждаю, что:

- товары, результаты работ, услуг предлагаемые участником, свободны от любых прав со стороны третьих лиц, участник согласен передать все права на товары, результаты работ, услуг в случае признания победителем заказчику;

- поставляемый товар не является контрафактным;

- поставляемый товар является новым (не был в употреблении, в ремонте, в том числе который не был восстановлен, у которого не была осуществлена замена составных частей, не были восстановлены потребительские свойства) в случае, если иное не предусмотрено техническим заданием документации (применимо если условиями закупки предусмотрена поставка товара);

- соответствие требованиям, установленным законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставку товара, выполнение работы, оказание услуги, являющихся предметом договора

Уполномоченным представителям заказчика настоящим предоставляются полномочия наводить справки или проводить исследования с целью изучения отчетов, документов и сведений, представленных в данной заявке, и обращаться к юридическим и физическим лицам, государственным органам и учреждениям, обслуживающим нас банкам за разъяснениями относительно финансовых и технических вопросов.

Настоящая заявка служит также разрешением любому лицу или уполномоченному представителю любого учреждения, на которое содержится ссылка в сопровождающей документации, представлять любую информацию, необходимую для проверки заявлений и сведений, содержащихся в настоящей заявке, или относящихся к ресурсам, опыту и компетенции участника.

Настоящим подтверждается, что участник ознакомился с условиями котировочной документации, с ними согласен и возражений не имеет.

В частности, участник, подавая настоящую заявку, согласен с тем, что:

- результаты рассмотрения заявки зависят от проверки всех данных, представленных участником, а также иных сведений, имеющихся в распоряжении заказчика;

- за любую ошибку или упущение в представленной участником заявке ответственность целиком и полностью будет лежать на участнике;

- заказчик вправе отказаться от проведения запроса котировок в порядке, предусмотренном котировочной документацией без объяснения причин.

В случае признания участника победителем, последний обязуется:

1. До заключения договора представить сведения о своих владельцах, включая конечных бенефициаров, с приложением подтверждающих документов. Участник предупрежден, что при непредставлении указанных сведений и документов, заказчик вправе отказаться от заключения договора.

2. Подписать договор на условиях настоящей котировочной заявки и на условиях, объявленных в котировочной документации;

3. Исполнять обязанности, предусмотренные заключенным договором строго в соответствии с требованиями такого договора;

4. Не вносить в договор изменения, не предусмотренные условиями котировочной документации.

Настоящим участник подтверждает, что при подготовке заявки на участие в запросе котировок обеспечили соблюдение требований Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», в том числе о получении согласий и направлении уведомлений, необходимых для передачи и обработки персональных данных субъектов персональных данных, указанных в заявке, в целях проведения запроса котировок.

ФИО лица подписавшего заявку даю согласие на обработку всех своих персональных данных, указанных в заявке, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в целях проведения запроса котировок.

Настоящим участник подтверждает и гарантирует подлинность всех документов, представленных в составе котировочной заявки.

Приложения к заявке:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование, реквизиты документа | Количество страниц |
| 1 | Документ, подтверждающий полномочия лица, подписавшего заявку |  |
| 2 | Декларация о соответствии участника закупки требованиям документации о проведении запроса котировок) (примерная форма в Приложении №1 к заявке) |  |
| 3 | Выписка из ЕГРЮЛ/ЕНГРИП участника запроса котировок |  |
| … | Иные документы (по желанию заявителя) |  |

**Участник закупки/**

**уполномоченный представитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)**

 подпись, печать (при наличии)

*(должность, основание и реквизиты документа, подтверждающие полномочия соответствующего лица на подписание заявки)*

Примечание:

При предоставлении заявки и прилагаемых документов более чем на 1 листе подписывается каждая страница заявки и представляемых документов.

В случае подписания документа только в одном месте (в конце) документ пронумеровывается, прошнуровывается с проставлением на обороте последней страницы наклейки на шнуровку документа с удостоверительной записью (с указанием количества листов) и подписи уполномоченного представителя участника закупки и его печатью (при наличии печати).

Приложение № 1 к заявке

№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.

# Примерная Форма.

**ДЕКЛАРАЦИЯ СООТВЕТСТВИЯ УЧАСТНИКА ЗАКУПКИ ТРЕБОВАНИЯМ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫМ КОТИРОВОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ**

Участник закупки\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ декларирует

 *(наименование участника закупки)*

Заказчику, что на дату подачи заявки на участие в закупке на право заключения договора

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

 *(наименование объекта закупки)*

|  |
| --- |
|  **о соответствии участника следующим требованиям, установленным котировочной документацией** |
| - соответствие требованиям, установленным законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставку товара, выполнение работы, оказание услуги, являющихся предметом договора;- непроведение ликвидации участника закупки - юридического лица и отсутствие решения арбитражного суда о признании участника закупки - юридического лица или индивидуального предпринимателя несостоятельным (банкротом) и об открытии конкурсного производства;- неприостановление деятельности участника закупки в порядке, установленном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на дату подачи заявки на участие в закупке;- отсутствие у участника закупки недоимки по налогам, сборам, задолженности по иным обязательным платежам в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации (за исключением сумм, на которые предоставлены отсрочка, рассрочка, инвестиционный налоговый кредит в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах, которые реструктурированы в соответствии с законодательством Российской Федерации, по которым имеется вступившее в законную силу решение суда о признании обязанности заявителя по уплате этих сумм исполненной или которые признаны безнадежными к взысканию в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах). Участник закупки считается соответствующим установленному требованию в случае, если им в установленном порядке подано заявление об обжаловании указанных недоимки, задолженности и решение по такому заявлению на дату рассмотрения заявки на участие в определении поставщика (подрядчика, исполнителя) не принято;- отсутствие у участника закупки - физического лица либо у руководителя, членов коллегиального исполнительного органа или главного бухгалтера юридического лица - участника закупки судимости за преступления в сфере экономики (за исключением лиц, у которых такая судимость погашена или снята), а также неприменение в отношении указанных физических лиц наказания в виде лишения права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью, которые связаны с поставкой товара, выполнением работы, оказанием услуги, являющихся объектом осуществляемой закупки, и административного наказания в виде дисквалификации;- обладание участником закупки исключительными правами на результаты интеллектуальной деятельности, если в связи с исполнением договора Заказчик приобретает права на такие результаты;- отсутствие между участником закупки и Заказчиком конфликта интересов, под которым понимаются случаи, при которых руководитель Заказчика, член экспертной группы, член комиссии, лицо, ответственное за организацию конкурентной процедуры, состоят в браке с физическими лицами, являющимися выгодоприобретателями, единоличным исполнительным органом хозяйственного общества (директором, генеральным директором, управляющим, президентом и другими), членами коллегиального исполнительного органа хозяйственного общества, руководителем (директором, генеральным директором) учреждения или унитарного предприятия либо иными органами управления юридических лиц - участников закупки, с физическими лицами, в том числе зарегистрированными в качестве индивидуального предпринимателя, - участниками закупки либо являются близкими родственниками (родственниками по прямой восходящей и нисходящей линии (родителями и детьми, дедушкой, бабушкой и внуками), полнородными и неполнородными (имеющими общих отца или мать) братьями и сестрами), усыновителями или усыновленными указанных физических лиц.Под выгодоприобретателями в данном случае понимаются физические лица, владеющие напрямую или косвенно (через юридическое лицо или через несколько юридических лиц) более чем десятью процентами голосующих акций хозяйственного общества либо долей, превышающей десять процентов в уставном капитале хозяйственного общества.- в отношении участника отсутствуют сведения в реестрах недобросовестных поставщиков, предусмотренных частью 7 статьи 3 Федерального закона от 18 июля 2011 г. № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».  |

**Участник закупки/**

**уполномоченный представитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)**

 подпись, печать (при наличии)

*(должность, основание и реквизиты документа, подтверждающие полномочия соответствующего лица на подписание заявки)*

Приложение № 2

к Документации о проведении

запроса котировок

**ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ**

НА АУДИТ ОРГАНИЗАЦИИ И ТЕКУЩЕГО ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ЕДИНОГО КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ СЕТИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ОАО «РЖД» - РЖД-МЕДИЦИНА И РАЗРАБОТКУ ТЕХНИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ НА ПОСТРОЕНИЕ ОТКАЗОУСТОЙЧИВОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СЕТИ, ЦЕНТРАЛИЗАЦИЮ, ДОРАБОТКУ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ ЕДИНОГО КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА СЕТИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ОАО «РЖД» - РЖД-МЕДИЦИНА

версия 1.0

Москва

2019

Оглавление

[1. Термины и сокращения 2](#_Toc27658744)

[2. Назначение Документа 3](#_Toc27658745)

[3. Общее описание 3](#_Toc27658746)

[4. Цели и задачи 4](#_Toc27658747)

[5. Требования 4](#_Toc27658748)

# Термины и сокращения

|  |  |
| --- | --- |
| **Сокращение** | **Описание** |
| **КЦ** | Контакт-центр |
| **НУЗ** | Негосударственное учреждение здравоохранения |
| **ЕКЦ** | Единый контакт-центр |
| **ЕИС** | Единая информационная система |
| **БЗ** | База Знаний – единый ресурс в рамках ЕИС, содержащий в себе всю информацию для операторов, необходимую для выполнения поставленных им задач. |
| **ЧУЗ** | Частное учреждение здравоохранения |

# Назначение Документа

Данный документ содержит требования к проведению аудита и последующей разработке технического задания на построение отказоустойчивой телефонной сети и разработку Единой информационной системы ЕКЦ РЖД-Медицина

# Общее описание

На данный момент в сети здравоохранения РЖД-Медицина функционируют разрозненные КЦ, созданные на базе НУЗ. Каждый КЦ ориентирован исключительно на решение локальных задач НУЗ и не решает общесетевые задачи.

В сети отсутствует единая информационная площадка, которая позволяла бы обмениваться информацией между НУЗ, между их КЦ и удерживать привлеченных Клиентов в сети РЖД-Медицина.

Телефонные номера контакт-центров, договорных отделов и регистратур НУЗ не объединены в единую систему. Каждый НУЗ по возможности ведет, а чаще не ведет статистику обращений и загрузки локальных контакт-центров.

На данный момент разрозненность локальных номеров и отсутствие прозрачности в отслеживании их работы, создает глобальную проблему невозможности проведения анализа загруженности КЦ НУЗ, работы самих НУЗ и контроля над обращениями клиентов, что, в свою очередь, ведет к понижению уровня обслуживания клиентов и потере репутации бренда «РЖД-Медицина»

Также, отсутствие единого информационного пространства не дает возможности централизованного управления и прозрачной аналитики работы сети в целом.

С целью консультационно-справочного сопровождения деятельности НУЗ; предоставления достоверной, своевременной и актуальной информации обратившимся клиентам; обработки, рассмотрения и контроля исполнения претензионных обращений; обеспечения возможности взаимодействий маркетинговых служб с клиентами в рамках продвижения услуг и персональных предложений; проведения опроса клиентов на предмет удовлетворённости медицинским обслуживанием; маршрутизацией пациентов между НУЗ и контроля за деятельностью НУЗ, предполагается создание Единого контакт-центра. Для формирования единого информационного пространства ЕКЦ должна использоваться система, объединяющая в себе функционал рабочего места оператора контакт-центра, проведения маркетинговых кампаний и сбора аналитики и статистики для принятия стратегических решений.

Также, для формирования единого информационного пространства ЕКЦ предполагается перевести всю телефонию локальных контакт-центров НУЗ на IP-телефонию с целью обеспечения возможности маршрутизации телефонных звонков через ЕКЦ для централизованного контроля и анализа.

# Цели и задачи

Целью данного проекта является разработка технического задания на построение отказоустойчивой телефонной сети и разработку Единой информационной системы ЕКЦ РЖД-Медицина.

# Требования

Проведение аудита и разработка технического задания на построение отказоустойчивой телефонной сети и разработку ЕИС ЕКЦ РЖД-Медицина должно проходить в несколько этапов:

|  |  |
| --- | --- |
| Этап 1:Аудит текущего функционирования организации и Контактного центра | Исполнитель должен провести аудит текущей ситуации работы Контакт-центра, анализа эффективности обработки обращений по всем каналам связи (телефон, e-mail, форма обратной связи с порталов и т.п.), определить уровень оперативности реагирования на них, провести аудит по оценке степени удовлетворенности клиентов качеством оказываемых услуг, провести аналитику степени результативности текущей информационной структуры, провести аудит используемых IT-решений, а также выявить проблемные места и возможности улучшения. |
| Этап 2:Анализ бизнес-процессов и информационной структуры | Исполнитель должен провести анализ управляющих процессов, основных бизнес-процессов и поддерживающих процессов с целью выявления проблем в функционировании Контактного центра и обеспечения контроля по обработке входящих обращений. На данном этапе проводится интервьюирование сотрудников на наличие конструктивных предложений о внесении изменений в организацию рабочего процесса. Также анализируются процессы сбора, хранения, обработки входящих обращений пациентов по всем каналам связи. |
| Этап 3:Обработка данных, выгруженных из действующей ИС ЕКЦ | Исполнитель должен обработать и проанализировать данные из Базы знаний, полученной из систем учета входящих обращений Контактного центра. Провести анализ эффективности работы сотрудников, путем выявления среднего значения обработанных обращений за указанный период (час/день/неделя и т.д.) и затраченного времени, для прогнозирования возможного количества обращений, нагрузки на сотрудников и планирования дальнейшего распределения заявок и маршрутизации в рамках телефонной сети. |
| Этап 4:Подготовка выводов и разработка технического задания | На основании данных, полученных на предыдущих этапах составляется техническое задание на построение отказоустойчивой телефонной сети и разработку Единой информационной системы ЕКЦ. |

Результатом проведенных работ должно являться составление Технического задания, соответствующего ГОСТ 34.602-89, в котором будут рассмотрены все требования на построению отказоустойчивой телефонной сети и разработке ЕИС ЕКЦ РЖД-Медицина:

* Техническое описание решения для централизации и обеспечения корректной маршрутизации телефонных вызовов и организации отказоустойчивой и безопасной телефонии, исключающей перехват разговоров и метаинформации и сохраняющей работоспособность при выходе из строя любых ее компонентов;
* Техническое описание Единой информационной системы, соответствующей требованиям безопасности и удовлетворяющей всем требованиям заказчика, позволяющей работать со всеми каналами связи (телефон, e-mail, форма обратной связи с порталов и т.п.);
* Процедура запуска и поддержки пилотного этапа проекта в рамках ЧУЗ ЦКБ РЖД-медицина;
* Процедура расширения проекта на остальные НУЗ/ЧУЗ РЖД-Медицина;
* Требования к внесению доработок и решению проблем, выявленных на этапе апробации ЕИС;
* Порядок проведения приёмо-сдаточных испытаний;
* Требования к разработке проектной и технической документации.

ФОРМАТ предоставления отчета и технического задания, содержащего карты ключевых клиентских процессов в электронном виде на электронном носителе – PDF или pptx, c дублированием в формате: Тексты - .doc , таблицы – xlsx.

Приложение № 3

к Документации о проведении

запроса котировок

ПРОЕКТ ДОГОВОРА

с приложениями

|  |  |
| --- | --- |
| **г. Москва**  | **«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.** |

**Негосударственное частное учреждение здравоохранения «Научный клинический центр открытого акционерного общества «Российские железные дороги» (НУЗ «НКЦ ОАО «РЖД»),** именуемоев дальнейшем «Заказчик», в лице директора Калинина Михаила Рудольфовича, действующего на основании устава и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_действующего на основании\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, и, именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий договор (далее – Договор) о нижеследующем:

# 1. Предмет договора

* 1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства:

по выполнению работ по проведению аудита организации и текущего функционирования Единого контактного центра обработки обращений сети здравоохранения ОАО «РЖД» - РЖД-Медицина и разработку технического задания на построение отказоустойчивой телефонной сети, централизацию, доработку программного обеспечения обработки обращений Единого контактного центра сети здравоохранения ОАО «РЖД» - РЖД-Медицина (далее – Техническое задание) в соответствии с Функциональными требованиями (Приложение №1 к Договору) и передает результат работ Заказчику, а Заказчик обязуется принять результат работ и оплатить его в порядке и на условиях, предусмотренных Договором.

Результатом проведенных работ являются Отчет о результатах аудита, включающий карты ключевых клиентских процессов (далее – Отчет) и Техническое задание, соответствующее ГОСТ 34.602-89 и требованиям Приложения №1 к Договору, в котором будут рассмотрены все требования на построению отказоустойчивой телефонной сети и разработке ЕИС ЕКЦ РЖД-Медицина

Отчет и техническое задание должны соответствовать требованиям Приложения №1, государственным стандартам, а также действующим нормативным актам Российской Федерации и субъекта Российской Федерации по местонахождению Заказчика и передаются Заказчику по завершении работ на бумажном носителе – 2 экз., в электронном виде на электронном носителе (в формате согласно требованиям Приложения №1) – 1 экз.

1.2. Сроки выполнения работ: 60 (шестьдесят) календарных дней. Начало – с даты заключения договора

1.3. Выполнение работ осуществляется по адресу:

место нахождения Исполнителя работ или определенное им место.

При проведении аудита отдельные виды работ, определяемые по усмотрению Исполнителя (выполнение обследований, опрос специалистов Единого Контактного Центра, сбор документов и т.п работы), проводятся в месте нахождения Заказчика.

# 2. Сроки выполнения работ

2.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его заключения Сторонами и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору.

2.2.Окончание выполнения работ – по истечении срока, указанного в п.1.2 Договора.

2.3.Сроки выполнения работ могут быть изменены на основании дополнительного соглашения Сторон, оформленного в письменном виде и подписанного уполномоченными представителями обеих Сторон.

2.4. Заказчик вправе на любом этапе работ отказаться от выполнения работ Исполнителем.

# 3. Стоимость работ и порядок оплаты

3.1. Стоимость работ по настоящему Договору составляет: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. \_\_\_копеек (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей 00 коп.). В том числе НДС (\_\_): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_руб. \_\_\_копеек (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_рублей \_\_\_\_ коп.).

В стоимость работ включены: компенсация издержек Исполнителя, включая накладные и плановые расходы, а также все налоги и пошлины, и иные обязательные платежи, а также вознаграждение Исполнителя.

3.2. Оплата работ производится Заказчиком путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в разделе 15 настоящего Договора в следующем порядке:

3.2.1. авансовый платеж перечисляется Заказчиком Исполнителю,  в течение  20 (двадцати) календарных дней с даты  заключения Сторонами настоящего Договора,  в размере  не более 30%  (\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  от   общей стоимости работ, что составляет сумму не более : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_\_\_копеек,;

3.2.2. окончательный расчет осуществляется в течение 60 календарных дней после подписания акта сдачи-приемки работ с учетом выплаченного авансового платежа.

3.3. Заказчик считается исполнившим свои обязательства по уплате платежей в соответствии с настоящим Договором с момента списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.

3.4. Настоящим Исполнитель подтверждает, что надлежащим образом изучил все условия выполнения Работ по настоящему Договору, и что никакие обстоятельства не могут повлиять на увеличение цены по настоящему Договору, если иное не будет согласовано Сторонами в дополнительных соглашениях к настоящему Договору. Стороны также согласовали, что у Сторон не возникает права на получение с другой Стороны процентов на сумму долга за период пользования денежными средствами.

3.5. По согласованию Сторон и в случае прекращения (расторжения) Договора между Сторонами проводится сверка расчетов с составлением акта сверки взаимных расчетов по форме, представленной Заказчиком.

# 4. Обязательства сторон

**4.1. Заказчик вправе:**

4.1.1. Требовать от Исполнителя надлежащего и своевременного исполнения обязательств в соответствии с настоящим Договором, а также требовать своевременного устранения выявленных недостатков.

4.1.2. Требовать возмещения убытков, в случае неоднократного нарушения сроков выполнения работ, а также в случае их некачественного выполнения.

4.1.3.. Задержать оплату в случае не предоставления Исполнителем оригиналов акта сдачи-приемки работ, с предоставлением 1-го экземпляра счета-фактуры. В указанных случаях сроки совершения платежей переносятся соразмерно сроку неисполнения Исполнителем обязательств по предоставлению документов.

4.1.4. Отказаться от принятия выполнения работ в случае нарушения Исполнителем сроков выполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором. В таком случае настоящий Договор прекращает свое действие по инициативе Заказчика с даты направления Исполнителю письменного отказа от принятия исполнения.

4.1.8.  Изменить в одностороннем порядке объем работ, предусмотренных Договором, с соответствующим уменьшением общей стоимости работ, предусмотренных договором. В таком случае Заказчик обязан в письменном виде уведомить Исполнителя об уменьшении объема работ с указанием работ, от которых отказывается Заказчик и с расчетом стоимости этапов работ. Если уменьшение объема работ может повлечь невозможность выполнения последующих работ или ухудшение результатов работ, Исполнитель обязан уведомить об этом Заказчика в письменном виде с указанием обоснования сделанных выводов.

**4.2. Заказчик обязуется:**

4.2.1. Оказывать содействие Исполнителю в вопросах его взаимодействия с соответствующими структурными подразделениями при выполнении работ на условиях, предусмотренных Договором.

4.2.2. Оказывать содействие в получении у третьих лиц и передавать Исполнителю имеющиеся у него документы, необходимые для выполнения работ.

4.2.3. Обеспечить доступ персонала Исполнителя к месту выполнения работ.

4.2.4. Сообщать в письменной форме Исполнителю о недостатках, обнаруженных в ходе выполнения работ, в течение 3 (трех) рабочих дней после обнаружения таких недостатков.

4.2.5. Своевременно принять и оплатить надлежащим образом выполненные работы в порядке и на условиях, предусмотренных Договором.

4.2.6. При получении от Исполнителя уведомления о приостановлении выполнения работ в случае, указанном в п. 4.4.3 Договора, рассмотреть вопрос о целесообразности и порядке продолжения выполнения работ.

**4.3. Исполнитель вправе:**

4.3.1. Требовать своевременного подписания Заказчиком акта сдачи-приемки выполненных работ по Договору.

4.3.2. Требовать своевременной оплаты выполненных работ в соответствии с условиями Договора.

4.3.3. Запрашивать у Заказчика разъяснения и уточнения относительно выполнения работ в рамках Договора.

4.4.4. Предъявить Заказчику результаты работ к приемке досрочно, уведомив Заказчика о готовности к сдаче работ письменно.

**4.4. Исполнитель обязуется:**

4.4.1. В установленные сроки и надлежащим образом выполнить работы и представить их результат Заказчику, в соответствии с условиями Договора.

4.4.2. Обеспечить устранение недостатков, выявленных при сдаче-приемке выполненных работ, за свой счет в кратчайшие сроки.

4.4.3. Приостановить выполнение работ в случае обнаружения независящих от Исполнителя обстоятельств, которые могут оказать негативное влияние на годность результатов выполняемых работ или создать невозможность их завершения в установленный Договором срок, и незамедлительно сообщить об этом Заказчику.

4.4.4. Исполнять иные обязательства, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и Договором.

4.4.5. Не передавать любую информацию третьим лицами, не раскрывать данные сведения и все что с ними связано. В случае нарушения данного условия Заказчик вправе требовать от Исполнителя компенсации всех понесенных убытков.

4.4.6. Предоставлять информацию об изменениях в составе владельцев контрагента, включая конечных бенефициаров, и (или) в исполнительных органах контрагента не позднее, чем через 5 календарных дней после таких изменений.

4.4.7. При выполнении работ, находясь по адресу Заказчика, соблюдать правила внутреннего распорядка Заказчика и пожарной безопасности.

# 5. Порядок сдачи и приемки работ

5.1. По окончании выполнения работ Исполнителем, Исполнитель представляет Заказчику два подписанных со стороны Исполнителя экземпляра акта сдачи-приемки работ, счет на оплату, а также счет-фактуру, оформленную в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента получения от Исполнителя документов, указанных в п. 5.1 Договора, Заказчик осуществляет приемку выполненных работ и направляет Исполнителю подписанный обеими Сторонами экземпляр акта сдачи-приемки работ, либо мотивированный отказ от принятия выполненных работ.

5.3. В случае представления Заказчиком мотивированного отказа от принятия выполненных работ, Стороны в течение 3 (трех) рабочих дней составляют акт о выявленных недостатках, с указанием существа выявленных недоработок Исполнителя, а также сроков и порядка их устранения.

На основании акта о выявленных недостатках Исполнитель принимает на себя обязательство устранить имеющиеся недостатки за свой счет, в том числе и в случае, когда это потребует дополнительных издержек с его стороны в кратчайшие сроки, но не более 5 рабочих дней с даты составления акта о выявленных недостатках.

5.4. В случае досрочного выполнения работ по Договору Заказчик вправе досрочно принять и оплатить работы по договорной цене.

# 6. Антикоррупционная оговорка

6.1. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или для достижения иных неправомерных целей.

 При исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей настоящего Договора законодательством как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, а также иные действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии коррупции.

6.2. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений пункта 6.1 настоящего раздела, соответствующая Сторона обязуется уведомить об этом другую Сторону в письменной форме. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений пункта 6.1 настоящего раздела другой Стороной, ее аффилированными лицами, работниками или посредниками.

Каналы уведомления Заказчика о нарушениях каких-либо положений пункта 6.1 настоящего раздела (телефон, эл.почта): в соответствии с реквизитами раздела 15 Договора.

Каналы уведомления Исполнителя о нарушениях каких-либо положений пункта 6.1 настоящего раздела:

тел. ( )\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

электронная почта \_\_\_\_\_\_\_\_.

Сторона, получившая уведомление о нарушении каких-либо положений пункта 6.1 настоящего раздела, обязана рассмотреть уведомление и сообщить другой Стороне об итогах его рассмотрения в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения письменного уведомления.

6.3. Стороны гарантируют осуществление надлежащего разбирательства по фактам нарушения положений пункта 6.1 настоящего раздела с соблюдением принципов конфиденциальности и применение эффективных мер по предотвращению возможных конфликтных ситуаций. Стороны гарантируют отсутствие негативных последствий как для уведомившей Стороны в целом, так и для конкретных работников уведомившей Стороны, сообщивших о факте нарушений.

6.4. В случае подтверждения факта нарушения одной Стороной положений пункта 6.1 настоящего раздела и/или неполучения другой Стороной информации об итогах рассмотрения уведомления о нарушении в соответствии с пунктом 6.2 настоящего раздела, другая Сторона имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке путем направления письменного уведомления не позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты прекращения действия настоящего Договора.

# 7. Обстоятельства непреодолимой силы

7.1. Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой Стороной за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, обусловленное действием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, в том числе объявленной или фактической войной, гражданскими волнениями, эпидемиями, блокадами, эмбарго, пожарами, землетрясениями, наводнениями и другими природными стихийными бедствиями, изданием актов органов государственной власти.

7.2. Свидетельство, выданное торгово-промышленной палатой или иной документ, выданный компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы.

7.3. Сторона, которая не исполняет свои обязательства вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, должна, по возможности, не позднее, чем в трехдневный срок, известить другую Сторону в письменном виде о таких обстоятельствах и их влиянии на исполнение обязательств по настоящему Договору.

 В случае неисполнения Стороной обязанности, предусмотренной в настоящем пункте, она лишается права ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы как на обстоятельство, освобождающее ее от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по настоящему Договору.

7.4. Действие обстоятельств непреодолимой силы продлевает срок выполнения обязательств по настоящему Договору на срок действия обстоятельств непреодолимой силы.

7.5. Если обстоятельства непреодолимой силы действуют на протяжении 3 (трех) последовательных месяцев, Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, либо в одностороннем порядке по инициативе заинтересованной Стороны.

# 8. Конфиденциальность

 8.1. Настоящим Стороны устанавливают режим конфиденциальности информации (коммерческая тайна) в отношении полученных Исполнитлем при выполнении работ от Заказчика сведений и информации, а также содержания предоставляемых им по результатм выполнения работ отчета и технического задания. Исполнитель обязуется не разглашать конфиденциальную информацию, полученную им от Заказчика или ставшую известной им в ходе выполнения работ по настоящему Договору, не открывать и не разглашать в общем или в частности информацию какой-либо третьей стороне без предварительного письменного согласия Закзачика.

 8.2. Требования п.8.1. настоящего Договора не распространяются на случаи раскрытия конфиденциальной информации по запросу уполномоченных организаций в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Однако даже в этом случае Стороны обязаны согласовать друг с другом объем и характер предоставляемой информации.

 8.3. Исполнитель обязуется в течение срока действия настоящего Договора и в течение 5 (пяти) лет после его прекращения обеспечить охрану полученной от Заказчика информации конфиденциального характера и не использовать эту информацию для целей, не связанных с выполнением обязательств по настоящему Договору.

8.4. Исполнитель обязуется не передавать оригиналы или копии документов, полученных от Заказчика в связи с настоящим Договором, третьим лицам без предварительного письменного согласия Заказчика.

# 9. Ответственность сторон

9.1. Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за действия привлекаемых им к выполнению Работ третьих лиц как за собственные действия.

9.2. В случае нарушения сроков выполнения работ, предусмотренных Договором, предъявленного в соответствии с пунктом 1.2 настоящего Договора, Заказчик имеет право требовать у Исполнителя уплаты пени в размере 0,1% от общей стоимости работ по договору за каждый день просрочки.

9.3. В случае ненадлежащего выполнения Исполнителем условий настоящего Договора, несоответствия результатов работ обусловленным Сторонами требованиям, Заказчик имеет право требовать у Исполнителя уплаты штрафа в размере 1% от общей стоимости работ по Договору.

В случае возникновения при этом у Заказчика каких-либо убытков Исполнитель возмещает такие убытки Заказчику в полном объеме на основании предоставленных Заказчиком документов, доказывающих факт возникновения и размер понесенных убытков.

9.4. Перечисленные в настоящем Договоре штрафные санкции могут быть взысканы Заказчиком путем удержания причитающихся сумм при оплате счетов Исполнителя. Если Заказчик не удержит по какой-либо причине сумму штрафных санкций, Исполнитель обязуется уплатить такую сумму по первому письменному требованию Заказчика.

Для целей расчета неустойки по настоящему Договору Стороны применяют стоимость Работ в том размере, в котором такая стоимость оплачена или подлежит оплате по настоящему Договору с учетом НДС (если Исполнитель является плательщиком НДС).

9.5. В случаях, не предусмотренных настоящим Договором, за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.6. Уплата Исполнителем неустойки и возмещение убытков не освобождают Исполнителя от выполнения обязательств в натуре по настоящему Договору.

9.7. Обязательство по выплате неустойки у виновной Стороны наступает после получения от потерпевшей Стороны соответствующего письменного требования. Срок удовлетворения такого требования – 10 (десять) рабочих дней с даты получения виновной Стороной.

# 10. Порядок внесения изменений, дополнений в Договор и его расторжение

10.1. В настоящий Договор могут быть внесены изменения и дополнения, которые оформляются Сторонами дополнительными соглашениями к настоящему Договору.

10.2. Стороны вправе расторгнуть настоящий Договор (отказаться от исполнения настоящего Договора) по основаниям, в порядке и с применением последствий, предусмотренных настоящим Договором и законодательством Российской Федерации. При этом, Заказчик вправе в любое время расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке.

10.3. Расторжение настоящего Договора в одностороннем порядке (отказ от исполнения настоящего Договора) осуществляется путем направления одной Стороной письменного уведомления об этом другой Стороне не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты прекращения действия настоящего Договора. Настоящий Договор считается прекращенным с даты, указанной в уведомлении о расторжении настоящего Договора.

10.4. В случае расторжения настоящего Договора (отказа от исполнения настоящего Договора) по инициативе Заказчика, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 10.5 настоящего Договора, или по причинам, за которые ни одна из Сторон не отвечает, оплате подлежат обоснованные, необходимые, фактически понесенные, документально подтвержденные Исполнителем расходы до даты получения Исполнителем уведомления о расторжении настоящего Договора или подписания соглашения о расторжении настоящего Договора.

10.5. В случае расторжения настоящего Договора (отказа от исполнения настоящего Договора) по причинам, связанным с ненадлежащим выполнением Исполнителем условий настоящего Договора, несоответствием результатов работ требованиям настоящего Договора, Исполнитель не вправе требовать оплаты, а также обязан вернуть полученные по настоящему Договору денежные средства и возместить доказанные фактические убытки Заказчика в течение 7 (семи) календарных дней с даты предъявления Заказчиком соответствующего требования.

10.6. Договор может быть расторгнут в случае неисполнения Исполнителем требования, предусмотренного пунктом 4.4.6. настоящего Договора.

# 11. Разрешение споров

11.1. Все споры, возникающие при исполнении настоящего Договора, решаются Сторонами путем переговоров, которые могут проводиться, в том числе, путем отправления писем по почте, обмена факсимильными сообщениями.

11.2. Если Стороны не придут к соглашению путем переговоров, все споры рассматриваются в претензионном порядке. Срок рассмотрения претензии – три недели с даты получения претензии.

11.3. Стороны установили обязательный досудебный порядок урегулирования споров, вытекающих из невыполнения (ненадлежащего выполнения) условий настоящего Договора, путем направления претензии.

11.4. Претензия составляется одной из Сторон в письменной форме, подписывается уполномоченным на то должностным лицом, с печатью организации и направляется в адрес второй Стороны ценным заказным письмом с описью и уведомлением о вручении.

11.5. Срок рассмотрения претензии составляет один месяц со дня ее получения. Ответ на претензию направляется ценным заказным письмом с описью вложенных в конверт документов и уведомлением о вручении.

11.6. Любая корреспонденция по урегулированию споров и претензий в досудебном порядке считается полученной Стороной-адресатом через 15 рабочих дней с даты ее направления по адресу, указанному Стороной-адресатом в разделе 16 настоящего Договора.

11.7. Все споры и разногласия между Сторонами, которые могут возникнуть по настоящему Договору, если они не будут разрешены путем переговоров, решаются в Арбитражном суде г. Москвы.

# 12. Права на результаты работ и переход рисков

12.1 Риск случайной гибели или повреждения результата работ Исполнителя, переходит к Заказчику с момента подписания Сторонами Акта сдачи-приемки работ. До подписания Сторонами указанного Акта, риск случайной гибели или повреждения результата работ, несет Исполнитель.

12.2. Вся документация, являющаяся результатом исполнения обязательств Исполнителем по договору, является собственностью Заказчика с момента подписания Акта сдачи-приемки работ..

**13. Налоговая оговорка**

13.1 Исполнитель гарантирует, что:

зарегистрирован в ЕГРЮЛ надлежащим образом;

его исполнительный орган находится и осуществляет функции управления по месту регистрации юридического лица, и в нем нет дисквалифицированных лиц;

располагает персоналом, имуществом и материальными ресурсами, необходимыми для выполнения своих обязательств по договору, а в случае привлечения подрядных организаций (соисполнителей) принимает все меры должной осмотрительности, чтобы подрядные организации (соисполнители) соответствовали данному требованию;

располагает лицензиями, необходимыми для осуществления деятельности и исполнения обязательств по договору, если осуществляемая по договору деятельность является лицензируемой;

является членом саморегулируемой организации, если осуществляемая по договору деятельность требует членства в саморегулируемой организации;

ведет бухгалтерский учет и составляет бухгалтерскую отчетность в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами по бухгалтерскому учету, представляет годовую бухгалтерскую отчетность в налоговый орган;

ведет налоговый учет и составляет налоговую отчетность в соответствии с законодательством Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и нормативными правовыми актами органов местного самоуправления, своевременно и в полном объеме представляет налоговую отчетность в налоговые органы;

не допускает искажения сведений о фактах хозяйственной жизни (совокупности таких фактов) и объектах налогообложения в первичных документах, бухгалтерском и налоговом учете, в бухгалтерской и налоговой отчетности, а также не отражает в бухгалтерском и налоговом учете, в бухгалтерской и налоговой отчетности факты хозяйственной жизни выборочно, игнорируя те из них, которые непосредственно не связаны с получением налоговой выгоды;

своевременно и в полном объеме уплачивает налоги, сборы и страховые взносы;

лица, подписывающие от его имени первичные документы и счета-фактуры, имеют на это все необходимые полномочия и доверенности.

13.2 Если Исполнитель нарушит гарантии (любую одну, несколько или все вместе), указанные в пункте 13.1 настоящего раздела, и это повлечет:

предъявление налоговыми органами требований к Заказчику об уплате налогов, сборов, страховых взносов, штрафов, пеней, отказ в возможности признать расходы для целей налогообложения прибыли или включить НДС в состав налоговых вычетов и (или)

предъявление третьими лицами, купившими у Заказчика товары (работы, услуги), имущественные права, являющиеся предметом настоящего договора, требований к Заказчику о возмещении убытков в виде начисленных по решению налогового органа налогов, сборов, страховых взносов, пеней, штрафов, а также возникших из-за отказа в возможности признать расходы для целей налогообложения прибыли или включить НДС в состав налоговых вычетов,

то Исполнитель обязуется возместить Заказчику убытки, который последний понес вследствие таких нарушений.

13.3. Исполнитель в соответствии со ст. 406.1. Гражданского кодекса Российской Федерации, возмещает Заказчику все убытки последнего, возникшие в случаях, указанных в пункте 13.2 настоящего раздела. При этом факт оспаривания или не оспаривания налоговых доначислений в налоговом органе, в том числе вышестоящем, или в суде, а также факт оспаривания или не оспаривания в суде претензий третьих лиц не влияет на обязанность Исполнителя возместить имущественные потери.

# 14. Прочие условия

14.1. Заказчик приобретает право собственности на результат выполненных работ с момента подписания Акта сдачи-приемки работ. Разработанная документация может быть использована Заказчиком в соответсвии с целью и задачами проведения работ, указанными в Приложении №1 к Договору.

14.2. Все вопросы, не урегулированные настоящим Договором, регламентируются нормами действующего гражданского законодательства Российской Федерации.

14.3. Все изменения и дополнения к настоящему Договору считаются действительными, если они оформлены в виде Дополнительных соглашений к Договору и подписаны обеими Сторонами.

14.4. Все уведомления, сообщения, согласования в рамках исполнения настоящего Договора могут быть направлены другой Стороне по электронному адресу, указанному в реквизитах настоящего Договора или предусмотренные самим Договором. Документы, направляемые в отсканированном виде, содержащие печать и подпись Стороны, в последующем, должны быть направлены в оригинале по адресу, указанному получателем в реквизитах Договора. Сторона, указавшая неверный электронный адрес или не указавшая его вообще, не вправе ссылаться на несвоевременное получение уведомления, сообщения и прочей письменной документации от другой Стороны. В этом случае, уведомления, сообщения и прочая переписка будут считаться принятыми к исполнению другой Стороной с даты отправки электронного письма или если не указан электронный адрес, с даты, установленной отправителем письма/ уведомления направленного иным способом.

14.5. К настоящему Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью: Приложение №1 – Функциональные требования на аудит организации и текущего функционирования единого контактного центра обработки обращений сети здравоохранения оао «ржд» - ржд-медицина и разработку технического задания на построение отказоустойчивой телефонной сети, централизацию, доработку программного обеспечения обработки обращений единого контактного центра сети здравоохранения оао «ржд» - ржд-медицина

# Приложение №2 – Форма акта сдачи-приемки работ.

# 15. Юридические адреса и реквизиты сторон

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:****НУЗ «НКЦ ОАО «РЖД»**Юридический адрес: 125315, город Москва, ул. Часовая, дом 20Фактический адрес: 125315, город Москва, Часовая, дом 20эл.почта nkcrzd@ckb.rzd.ru Тел. (495) 925-68-86, факс (495) 490-31-00Бухгалтерия (495) 925-02-74 ИНН 7743111112 КПП 774301001Р/с 407 038 105 380 000 00 196 К/с 301 018 104 0000 0000 225Московский банк ПАО «Сбербанк Росси»БИК 044 52 52 25ОГРН 1147799012107e-mail: nkcrzd@ckb.rzd.ru | **Исполнитель:** |

# 16. Подписи сторон

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **От Заказчика** |  | **От Исполнителя** |
|  |  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_/ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

Приложение № 1

к Договору №\_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_г.

**ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ**

НА АУДИТ ОРГАНИЗАЦИИ И ТЕКУЩЕГО ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ЕДИНОГО КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ СЕТИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ОАО «РЖД» - РЖД-МЕДИЦИНА И РАЗРАБОТКУ ТЕХНИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ НА ПОСТРОЕНИЕ ОТКАЗОУСТОЙЧИВОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СЕТИ, ЦЕНТРАЛИЗАЦИЮ, ДОРАБОТКУ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ ЕДИНОГО КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА СЕТИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ОАО «РЖД» - РЖД-МЕДИЦИНА

версия 1.0

Москва

2019

Оглавление

[1. Термины и сокращения 2](#_Toc27658744)

[2. Назначение Документа 3](#_Toc27658745)

[3. Общее описание 3](#_Toc27658746)

[4. Цели и задачи 4](#_Toc27658747)

[5. Требования 4](#_Toc27658748)

# Термины и сокращения

|  |  |
| --- | --- |
| **Сокращение** | **Описание** |
| **КЦ** | Контакт-центр |
| **НУЗ** | Негосударственное учреждение здравоохранения |
| **ЕКЦ** | Единый контакт-центр |
| **ЕИС** | Единая информационная система |
| **БЗ** | База Знаний – единый ресурс в рамках ЕИС, содержащий в себе всю информацию для операторов, необходимую для выполнения поставленных им задач. |
| **ЧУЗ** | Частное учреждение здравоохранения |

# Назначение Документа

Данный документ содержит требования к проведению аудита и последующей разработке технического задания на построение отказоустойчивой телефонной сети и разработку Единой информационной системы ЕКЦ РЖД-Медицина

# Общее описание

На данный момент в сети здравоохранения РЖД-Медицина функционируют разрозненные КЦ, созданные на базе НУЗ. Каждый КЦ ориентирован исключительно на решение локальных задач НУЗ и не решает общесетевые задачи.

В сети отсутствует единая информационная площадка, которая позволяла бы обмениваться информацией между НУЗ, между их КЦ и удерживать привлеченных Клиентов в сети РЖД-Медицина.

Телефонные номера контакт-центров, договорных отделов и регистратур НУЗ не объединены в единую систему. Каждый НУЗ по возможности ведет, а чаще не ведет статистику обращений и загрузки локальных контакт-центров.

На данный момент разрозненность локальных номеров и отсутствие прозрачности в отслеживании их работы, создает глобальную проблему невозможности проведения анализа загруженности КЦ НУЗ, работы самих НУЗ и контроля над обращениями клиентов, что, в свою очередь, ведет к понижению уровня обслуживания клиентов и потере репутации бренда «РЖД-Медицина»

Также, отсутствие единого информационного пространства не дает возможности централизованного управления и прозрачной аналитики работы сети в целом.

С целью консультационно-справочного сопровождения деятельности НУЗ; предоставления достоверной, своевременной и актуальной информации обратившимся клиентам; обработки, рассмотрения и контроля исполнения претензионных обращений; обеспечения возможности взаимодействий маркетинговых служб с клиентами в рамках продвижения услуг и персональных предложений; проведения опроса клиентов на предмет удовлетворённости медицинским обслуживанием; маршрутизацией пациентов между НУЗ и контроля за деятельностью НУЗ, предполагается создание Единого контакт-центра. Для формирования единого информационного пространства ЕКЦ должна использоваться система, объединяющая в себе функционал рабочего места оператора контакт-центра, проведения маркетинговых кампаний и сбора аналитики и статистики для принятия стратегических решений.

Также, для формирования единого информационного пространства ЕКЦ предполагается перевести всю телефонию локальных контакт-центров НУЗ на IP-телефонию с целью обеспечения возможности маршрутизации телефонных звонков через ЕКЦ для централизованного контроля и анализа.

# Цели и задачи

Целью данного проекта является разработка технического задания на построение отказоустойчивой телефонной сети и разработку Единой информационной системы ЕКЦ РЖД-Медицина.

# Требования

Проведение аудита и разработка технического задания на построение отказоустойчивой телефонной сети и разработку ЕИС ЕКЦ РЖД-Медицина должно проходить в несколько этапов:

|  |  |
| --- | --- |
| Этап 1:Аудит текущего функционирования организации и Контактного центра | Исполнитель должен провести аудит текущей ситуации работы Контакт-центра, анализа эффективности обработки обращений по всем каналам связи (телефон, e-mail, форма обратной связи с порталов и т.п.), определить уровень оперативности реагирования на них, провести аудит по оценке степени удовлетворенности клиентов качеством оказываемых услуг, провести аналитику степени результативности текущей информационной структуры, провести аудит используемых IT-решений, а также выявить проблемные места и возможности улучшения. |
| Этап 2:Анализ бизнес-процессов и информационной структуры | Исполнитель должен провести анализ управляющих процессов, основных бизнес-процессов и поддерживающих процессов с целью выявления проблем в функционировании Контактного центра и обеспечения контроля по обработке входящих обращений. На данном этапе проводится интервьюирование сотрудников на наличие конструктивных предложений о внесении изменений в организацию рабочего процесса. Также анализируются процессы сбора, хранения, обработки входящих обращений пациентов по всем каналам связи. |
| Этап 3:Обработка данных, выгруженных из действующей ИС ЕКЦ | Исполнитель должен обработать и проанализировать данные из Базы знаний, полученной из систем учета входящих обращений Контактного центра. Провести анализ эффективности работы сотрудников, путем выявления среднего значения обработанных обращений за указанный период (час/день/неделя и т.д.) и затраченного времени, для прогнозирования возможного количества обращений, нагрузки на сотрудников и планирования дальнейшего распределения заявок и маршрутизации в рамках телефонной сети. |
| Этап 4:Подготовка выводов и разработка технического задания | На основании данных, полученных на предыдущих этапах составляется техническое задание на построение отказоустойчивой телефонной сети и разработку Единой информационной системы ЕКЦ. |

Результатом проведенных работ должно являться составление Технического задания, соответствующего ГОСТ 34.602-89, в котором будут рассмотрены все требования на построению отказоустойчивой телефонной сети и разработке ЕИС ЕКЦ РЖД-Медицина:

* Техническое описание решения для централизации и обеспечения корректной маршрутизации телефонных вызовов и организации отказоустойчивой и безопасной телефонии, исключающей перехват разговоров и метаинформации и сохраняющей работоспособность при выходе из строя любых ее компонентов;
* Техническое описание Единой информационной системы, соответствующей требованиям безопасности и удовлетворяющей всем требованиям заказчика, позволяющей работать со всеми каналами связи (телефон, e-mail, форма обратной связи с порталов и т.п.);
* Процедура запуска и поддержки пилотного этапа проекта в рамках ЧУЗ ЦКБ РЖД-медицина;
* Процедура расширения проекта на остальные НУЗ/ЧУЗ РЖД-Медицина;
* Требования к внесению доработок и решению проблем, выявленных на этапе апробации ЕИС;
* Порядок проведения приёмо-сдаточных испытаний;
* Требования к разработке проектной и технической документации.

ФОРМАТ предоставления отчета и технического задания, содержащего карты ключевых клиентских процессов в электронном виде на электронном носителе – PDF или pptx, c дублированием в формате: Тексты - .doc , таблицы – xlsx.

Приложение № 2

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2019г.

А К Т *(ФОРМА)*

сдачи-приемки работ

г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

Негосударственное частное учреждение здравоохранения «Научный клинический центр открытого акционерного общества «Российские железные дороги», именуемое далее «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующей на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель»,с другой стороны, именуемые в дальнейшем «Стороны», составили настоящий Акт о том, что «Исполнитель» в период с \_\_.\_\_. 201\_\_г. по \_\_.\_\_. 201\_\_г. выполнил работы по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в соответствии с условиями договора № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_\_ г.) и предоставил следующую документацию, являющуюся результатом работ по договору:

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Замечания и предложения «Заказчика» по качеству и срокам выполненных работ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Сумма к оплате за выполненные в период с \_\_.\_\_. 201\_\_\_г. по \_\_.\_\_. 201\_\_\_г. работы по условиям Договора №\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_\_г. составляет: \_\_\_\_\_\_\_.

|  |  |
| --- | --- |
| от Исполнителя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.П. | от Заказчика:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.П. |

ФОРМА СОГЛАСОВАНА ФОРМА СОГЛАСОВАНА

|  |  |
| --- | --- |
| от Исполнителя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.П. | от Заказчика:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.П. |

Приложение № 4

к Документации о проведении

запроса котировок

Порядок оформления конверта с заявкой на участие в запросе котировок, подаваемой на бумажном носителе

|  |
| --- |
|   |
|  **НЕ ВСКРЫВАТЬ ДО: \_\_ ч. \_\_ мин. «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2019 г. время московское** |
|  |
| **Заявка на участие в запросе котирвок№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **на право заключения договора на**  |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| *(указывается наименование объекта закупки)* |
|  |
| Куда: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Кому: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |
| Участник запроса предложений | Наименование: |
| Адрес: |
| ИНН: |

1. Если товар облагается налогом на добавленную стоимость, указывается ставка в процентах. Если товар не облагается налогом на добавленную стоимость, указать причину освобождения от налогообложения. [↑](#footnote-ref-1)