

Извещение о проведении закупки  
Фонд поддержки детей с тяжелыми жизнеугрожающими и хроническими заболеваниями, в том числе редкими (орфанными) заболеваниями, «Круг добра»

Номер извещения	33/2023
Наименование закупки	Оказание услуг по организации и координации горячей линии
Способ проведения закупки	Закупка путем проведения переговоров о заключении договора (рассматривается заключение 1 договора)
Содержание и объем оказываемых услуг	Содержание и объем оказываемых услуг определены в техническом задании (Приложение №1 к Извещению)
Место оказания услуг	По месту нахождения Исполнителя
Срок оказания услуг	С 01 января 2024 года по 31 декабря 2024 года
Порядок расчетов	Оплата производится в течении 10 (десяти) рабочих дней с момента подписания Сторонами акта оказанных услуг.
Другие существенные условия	- По запросу представлять информацию и документы, относящиеся к предмету Договора, Министерству здравоохранения Российской Федерации и органам государственного финансового контроля в связи с заключенным между Министерством здравоохранения Российской Федерации и Фондом «Круг добра» Соглашением о предоставлении гранта в форме субсидии из федерального бюджета, для проверки соблюдения целей, условий и порядка предоставления Заказчику из федерального бюджета гранта в форме субсидии; - Указать в документах идентификатор соглашения о предоставлении из федерального бюджета Фонду «Круг добра», предоставляемых Заказчику (акт, счет на оплату, счет-фактура)

В случае заинтересованности в участии в переговорах на оказание услуг по организации и координации горячей линии, просим направить до 12:00 (мск.врем) 15 ноября 2023 года на электронный адрес [office@kd-fund.ru](mailto:office@kd-fund.ru) информационное письмо с приложением следующих документов организации:

- коммерческое предложение с указанием стоимости услуг, сроком оказания услуг и действием коммерческого предложения,
- копии учредительных документов,
- свидетельство о государственной регистрации юридического лица,
- свидетельство о постановке на налоговый учет,
- документ об избрании руководителя,
- бухгалтерский баланс за прошедший год (2022 г.),
- справки об отсутствии задолженности перед бюджетом.

Приложение: Техническое задание.

### ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Исполнитель оказывает услуги по организации и координации горячей линии Заказчика, посредством работы привлечённых Исполнителем выделенных операторов.

Заказчик предоставляет Исполнителю телефонный номер формата "8800" и настраивает переадресацию звонков на технический номер Исполнителя. Затраты на прием звонков и переадресацию трафика несёт Заказчик.

Исполнитель бесплатно обеспечивает:

- запись IVR, которая устанавливается на стороне Исполнителя;
- инструктаж выделенных операторов бесплатно осуществляется Исполнителем на основании материалов, предоставленных Заказчиком;
- конфиденциальность и безопасность данных, полученных от Заказчика и абонентов Заказчика, соблюдать все применимые законы и правила, включая, в частности, законное использование баз данных или иных данных и информационных материалов, связанных с персональными или иными данными, или содержащих такие данные.

#### **В перечень услуг Исполнителя входит:**

- работа в бесперебойном режиме (круглосуточно) по автоматическому приему входящих голосовых сообщений от заявителей с целью их последующей обработки операторами горячей линии по установленному графику;
- работа операторов горячей линии по графику: с понедельника по пятницу с 09:00 до 19:00 по московскому времени (кроме выходных и праздничных дней);
- запись звонков абонентов и осуществление исходящих звонков по пропущенным обращениям, поступившим в нерабочее время горячей линии;
- работа выделенных операторов по обработке входящих звонков (информационно-справочная поддержка заявителей);
- работа выделенных операторов с совершением исходящих звонков по пропущенным обращениям, поступившим в нерабочее время горячей линии;
- подготовка регулярной отчетности и ежемесячного отчета с количественными показателями;
- инструктаж операторов, актуализация скриптов;
- ведение и сопровождение работы операторов, техническая поддержка линии.

Оказание услуг осуществляется по графику с понедельника по пятницу с 09:00 до 19:00 по московскому времени (кроме выходных и праздничных дней).

Ежемесячный объем услуг:

№ п/п	Наименование услуг	Ед. изм.
1	Работа одного выделенного оператора по графику с понедельника по пятницу с 09:00 до 19:00 по московскому времени (кроме выходных и праздничных дней), в месяц (не более 10 звонков в час, средней продолжительностью 180 секунд и постобработка 30 секунд)	1 условная единица
2	Ведение, сопровождение и техническая поддержка линии, 10% от стоимости работы выделенных операторов, руб./мес. (обеспечение рабочего места оператора, контроль качества работы оператора, супервизия)	1 месяц

Дополнительный объем услуг:

№ п/п	Наименование услуг	Ед. изм.
3	Работа многофункционального оператора по осуществлению исходящих звонков по пропущенным обращениям, поступившим в нерабочее время горячей линии	1 минута

В случае оказания услуг неполный календарный месяц или при увеличении объема услуг:

№ п/п	Наименование услуг	Ед. изм.
4	Работа одного выделенного оператора по графику с понедельника по пятницу с 09:00 до 19:00 по московскому времени (кроме выходных и праздничных дней), руб./день.	1 день
5	Ведение, сопровождение и техническая поддержка линии, 10% от стоимости работы выделенных операторов, руб./день.	1 день