**Утверждена Приказом**

**И.о. Председателя Правления**

**Акционерного общества «Национальные информационные технологии»**

**от «10» января 2020 года** **№4**

**ТЕНДЕРНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ**

**по проведению тендера по закупкам услуг Единого контакт-центра (далее – Тендерная документация)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **Заказчик:** | Акционерное общество «Национальные информационные технологии» | | **Юридический адрес:** | Республика Казахстан, 010000, г. Нур-Султан, район «Есиль», ул. Д.Конаева 12/1, Административно-жилой комплекс «На водно-зеленом бульваре» (ВП-36, ВП-39, ВП-43). | | | **Почтовый адрес:** | Республика Казахстан, 010000, г. Нур-Султан, район «Есиль», ул. Д.Конаева 12/1, Административно-жилой комплекс «На водно-зеленом бульваре» (ВП-36, ВП-39, ВП-43). | | |  |  | | | **e-mail:** | **nit@nitec.kz** | | | **Организатор закупок** | Управление по организации закупок Акционерного общества «Национальные информационные технологии» | | | **Почтовый адрес:** | Республика Казахстан, 010000, г. Нур-Султан, район «Есиль», ул. Д.Конаева 12/1, Административно-жилой комплекс «На водно-зеленом бульваре» (ВП-36, ВП-39, ВП-43), контактный тел.: 8(7172) 74 10 76 | | | **Банковские реквизиты:** | БИН 000740000728, ИИК №KZ126017111000000254 в Акционерном Обществе «Народный Банк Казахстана» БИК HSBKKZKX, Кбе 16. | | | **Представитель организатора закупок:** | **Мухашбеков К.К.** – начальник Управления по организации закупок Акционерного общества «Национальные информационные технологии». Контактный телефон: 8 (7172) 74 10 76 | | |  |

**«Тендерная документация предоставляется бесплатно»**

**1. Общие положения**

1. Повторный тендер проводится с целью выбора поставщика (ов) по закупкам **услуг Единого контакт-центра** (далее – Услуги).

2. Сумма, выделенная для данного тендера (лота) по закупкам Услуг, составляет:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ лота** | **Наименование Услуги** | **Сумма, выделенная**  **для закупки с 01.03.2020г. по 31.07.2020г., тенге (без НДС)** |
| 1 | **Услуги Единого контакт-центра** | 345 680 000 |

3. Настоящая тендерная документация включает в себя:

1) перечень закупаемых Услуг согласно [**приложению 1**](jl:30153248.31%20) к настоящей тендерной документации;

2) описание и требуемые технические, качественные и эксплуатационные характеристики закупаемых услуг, включая утвержденную в установленном порядке проектно-сметную документацию, технические спецификации согласно **приложению 2** к настоящей тендерной документации;

3) заявки на участие в тендере для юридических и физических лиц, согласно [**приложениям 3 и**](jl:30153248.34%20) **4** к настоящей тендерной документации;

4) банковскую гарантию, согласно [**приложению**](jl:30153248.39%20) **5** к настоящей тендерной документации;

5) сведения о субподрядчиках при оказании Услуг, согласно [**приложению**](jl:30153248.312%20) **6** к настоящей тендерной документации;

6) таблицу цен потенциального поставщика, согласно **приложению 7** к настоящей тендерной документации;

7) проект договора о закупках с указанием существенных условий согласно **приложению 8** к настоящей тендерной документации;

8) критерии оценки и сопоставления заявок потенциальных поставщиков на участие в тендере, влияющие на условное понижение цены.

4. Потенциальный поставщик, изъявивший желание участвовать в тендере, вносит с заявкой на участие в тендере обеспечение заявки на участие в тендере **в размере одного процента** от суммы, выделенной для приобретения Услуг, в одной из нижеперечисленных форм:

1) гарантийного денежного взноса денег, размещаемых на следующем банковском счете: Акционерное общество «Национальные информационные технологии», БИН 000740000728, ИИК №KZ126017111000000254 в Акционерном Обществе «Народный Банк Казахстана» БИК HSBKKZKX, Кбе 16;

2) банковской гарантии согласно [**приложению**](jl:30153248.39%20) **5** к настоящей тендерной документации.

Срок действия обеспечения заявки на участие в тендере не может быть менее срока действия самой заявки на участие в тендере.

Срок действия тендерной заявки устанавливается в 35 (тридцать пять) дней со дня вскрытия тендерных заявок.

Закупки осуществляются в соответствии с Едиными правилами осуществления закупок товаров, работ и услуг АО «Национальный инфокоммуникационный холдинг «Зерде» и его дочерними и зависимыми организациями утвержденные протокольным решением Совета директоров АО «Национальный инфокоммуникационный холдинг «Зерде» от «25» декабря 2017 года № 102 (далее - Правила).

**2. Разъяснение организатором закупок положений тендерной документации**

**потенциальным поставщикам, получившим ее копию**

 5. Потенциальный поставщик, претендующий на участие в тендере, вправе обратиться с письменным запросом о разъяснении положений тендерной документации, но не позднее **15 часов, 00 мин., «13» января 2020 года.** Запросы потенциальных поставщиков необходимо направлять по следующим реквизитам организатора закупок: **Управление по** **организации закупок Акционерного общества «Национальные информационные технологии», 010000, г. Нур-Султан,** **район «Есиль», ул. Д.Конаева 12/1, Административно-жилой комплекс «На водно-зеленом бульваре» (ВП-36, ВП-39, ВП-43).**

6. Организатор закупок обязан в течение трех рабочих дней со дня получения запроса ответить на него и без указания от кого поступил запрос:

1) направить разъяснение положений тендерной документации лицам, сведения о которых внесены в журнал регистрации лиц, получивших тендерную документацию;

2) разместить текст разъяснения положений тендерной документации на интернет-ресурсе Заказчика **и/или организатора закупок.**

7. Организатор закупок должен в срок не позднее **18 часов, 30 мин., «17» января 2020 года** по собственной инициативе или в ответ на запрос потенциального поставщика, которому организатор закупок предоставил копию тендерной документации, внести изменения и (или) дополнения в тендерную документацию. Внесение изменений в тендерную документацию оформляется в том же порядке, что и утверждение тендерной документации.

Внесенные изменения имеют обязательную силу и в срок не более одного рабочего дня со дня утверждения изменений в тендерную документацию направляются организатором закупок на безвозмездной основе всем потенциальным поставщикам, которым предоставлена копия тендерной документации. При этом окончательный срок представления заявок на участие в тендере продлевается организатором закупок на срок не менее, чем на пять календарных дней, для учета потенциальными поставщиками этих изменений в заявках на участие в тендере.

Организатор закупок размещает на интернет-ресурсе Заказчика **и/или организатора закупок** уточненную тендерную документацию с указанием внесенных изменений и (или) дополнений.

8. Организатор закупок вправе провести встречу с потенциальными поставщиками, которым предоставлена копия тендерной документации, либо их уполномоченными представителями для разъяснения положений тендерной документации **в 15 часов, 00 минут, «14» января 2020 года,** по адресу: 010000, Республика Казахстан, г. Нур-Султан, район «Есиль», ул. Д.Конаева 12/1, Административно-жилой комплекс «На водно-зеленом бульваре» (ВП-36, ВП-39, ВП-43).

9. Организатор закупок составляет протокол встречи с потенциальными поставщиками, в котором указываются представленные запросы потенциальных поставщиков о разъяснении тендерной документации без указания их источника, а также ответы на эти запросы. Протокол не позднее двух рабочих дней со дня проведения встречи с потенциальными поставщиками направляется тендерной комиссии и всем лицам, сведения о которых внесены в журнал регистрации.

Организатор закупок размещает текст протокола встречи с потенциальными поставщиками на интернет-ресурсе Заказчика **и/или организатора закупок.**

**3. Требования к оформлению заявки на участие в**

**закупках способом тендера и представление потенциальными**

**поставщиками конвертов с заявками на участие в закупках способом тендера**

**Заявка на участие в тендере**

 10. Заявка на участие в тендере является формой выражения согласия потенциального поставщика, претендующего на участие в тендере, оказать услуги в соответствии с требованиями и условиями, предусмотренными настоящей тендерной документацией.

11. Заявка на участие в тендере, представляемая потенциальным поставщиком, изъявившим желание участвовать в тендере, организатору закупок должна содержать:

1) заполненную и подписанную потенциальным поставщиком заявку согласно [**приложениям 3 и**](jl:30153248.34%20) **4** к Типовой тендерной документации;

2) нотариально засвидетельствованные документы, подтверждающие правоспособность (для юридических лиц), гражданскую дееспособность (для физических лиц):

2-1) юридическое лицо должно представлять нотариально засвидетельствованную копию устава, утвержденного в установленном [законодательством](jl:1006061.410000%20) порядке. Нерезиденты Республики Казахстан должны представлять нотариально засвидетельствованную с переводом на государственный и (или) русский языки легализованную выписку из торгового реестра;

**2-2) нотариально засвидетельствованную копию лицензии и/или иного разрешительного (уведомительного) документа либо бумажную копию указанных документов, либо заявление потенциального поставщика, содержащее ссылку на официальный интернет источник (интернет-ресурс) государственного органа, выдавшего лицензию и/или иной разрешительный (уведомительный) документ, использующего электронную систему выдачи документов (в случае, если условиями тендера предполагается деятельность, которая регулируется законодательством о разрешениях и уведомлениях);**

**2-3) нотариально засвидетельствованную копию свидетельства о государственной регистрации (перерегистрации) юридического лица/бумажную копию электронной справки о государственной регистрации (перерегистрации) юридического лица или справку о государственной регистрации юридического лица либо заявление потенциального поставщика, содержащее ссылку на официальный интернет источник (**[**www.e.gov.kz**](http://www.e.gov.kz)**) государственного органа, выдавшего справку, использующего электронную систему регистрации;**

**- для физического лица - нотариально засвидетельствованную копию документа о регистрации в качестве субъекта предпринимательства, либо электронный документ, подтверждающий регистрацию в качестве субъекта предпринимательства, либо Уведомление о начале деятельности в качестве индивидуального предпринимателя;**

**- для временного объединения юридических лиц (консорциум) - оригинал или нотариально засвидетельствованную копию соглашения о консорциуме и нотариально засвидетельствованные копии свидетельств о государственной регистрации (перерегистрации)/бумажные копии электронных справок о государственной регистрации (перерегистрации) или справки о государственной регистрации либо заявление, содержащее ссылку на официальный интернет источник (**[**www.e.gov.kz**](http://www.e.gov.kz)**) государственного органа, выдавшего справку, использующего электронную систему регистрации, участников консорциума, оригинал/нотариально засвидетельствованную копию соответствующей доверенности, подтверждающей полномочия лица, подписавшего тендерную заявку, на представление интересов консорциума;**

**2-4)** нотариально засвидетельствованную выписку из учредительных документов (в случае, если устав не содержит сведения об учредителях или составе учредителей), содержащую сведения об учредителе или составе учредителей (в случае участия консорциума представляется нотариально засвидетельствованная копия устава каждого юридического лица, входящего в консорциум) либо оригинал/нотариально засвидетельствованную выписку из реестра держателей акций **или бумажную копию электронного документа, содержащего сведения об учредителе (составе учредителей)**, выданную не ранее одного месяца, предшествующего дате вскрытия конвертов. **В случае, если учредителем (-лями) потенциального поставщика выступает юридическое лицо, представляется оригинал или нотариально засвидетельствованная копия документа, содержащего сведения об учредителях или составе учредителей такого юридического лица;**

**2-5) оригинал** [**справки установленной законодательством формы**](jl:1045981.11%20) **соответствующего налогового органа или бумажную копию электронной справки об отсутствии налоговой задолженности, (за исключением случаев, когда срок уплаты отсрочен в соответствии с законодательством Республики Казахстан) либо о наличии налоговой задолженности, менее одного тенге, выданной не ранее одного месяца, предшествующего дате вскрытия конвертов с тендерными заявками;**

**2-6) нотариально засвидетельствованную копию свидетельства о постановке на учет по налогу на добавленную стоимость или бумажную копию электронного свидетельства о постановке на учет по налогу на добавленную стоимость, либо письменное уведомление о том, что потенциальный поставщик не является плательщиком налога на добавленную стоимость;**

**2-7) оригинал или нотариально засвидетельствованную копию документа о назначении (избрании) первого руководителя потенциального поставщика, в случае, если среди учредителей присутствуют юридические лица или иностранные компании прикладываются документы, подтверждающие право на назначение (избрание) первого руководителя потенциального поставщика (в случае участия консорциума представляется оригинал или нотариально засвидетельствованная копия документа о назначении (избрании) первого руководителя каждого юридического лица, входящего в консорциум, а также оригинал или нотариально засвидетельствованная копия документа, подтверждающего право подписания соглашения о консорциуме уполномоченным лицом каждого юридического лица, входящего в консорциум);**

**2-8) нотариально заверенную копию или оригинала решения уполномоченного органа о назначении исполнительного органа (единоличного или коллегиального);**

3) документы, подтверждающие применимость к тендерной заявке критериев оценки и сопоставления заявок потенциальных поставщиков на участие в тендере, влияющие на условное понижение цены:

**наличие у потенциального поставщика опыта работы на однородном рынке закупаемых товаров и (или) работ и (или) услуг (условное снижение цены на 0,5% за каждый 1 год работы, но не более 5%, (при этом опыт работы, полученный в год проведения закупки не учитывается), подтвержденного соответствующими оригиналами или нотариально засвидетельствованными копиями накладных и соответствующих актов, подтверждающих прием-передачу поставленных товаров, актов выполненных работ, актов оказанных услуг;**

местное содержание в товаре потенциального поставщика, являющегося предметом проводимых закупок (условное снижение цены на 0,5% за каждые 10% местного содержания), которое определяется на основании сертификата происхождения товара (формы CT KZ) или заявления-декларации, выданного соответствующим уполномоченным органом при выпуске единичного, нестандартного, несерийного товара или товара, выпускаемого под заказ;

потенциальный поставщик является участником специальной экономической зоны (СЭЗ) «Парк инновационных технологий» и поставляет товары, оказывает услуги, относящиеся к приоритетным видам деятельности, соответствующим целям СЭЗ «Парк инновационных технологий» и являющимся предметом настоящих закупок (условное снижение цены на 5%).

В случае непредставления потенциальным поставщиком документов, подтверждающих критерии, влияющие на условное понижение цены, тендерная комиссия не применяет к такому потенциальному поставщику условную скидку, при этом непредставление документов, подтверждающих критерии, влияющие на условное понижение цены, не является основанием для отклонения такой заявки.

В случае участия в тендере консорциума, критерии оценки и сопоставления заявок потенциальных поставщиков на участие в тендере, влияющие на условное понижение цены тендерной комиссией применяются только к головному участнику консорциума, определенному консорциальным соглашением его участников.

4) заявка также должна содержать сведения о субподрядчиках по выполнению работ, являющихся предметом закупок на тендере согласно [**приложению**](jl:30153248.312%20) **6** к тендерной документации и об условии запрета передачи потенциальным поставщиком субподрядчикам на субподряд в совокупности более двух третей объема Работ (стоимости строительства). **В случае отсутствия субподрядчиков, потенциальный поставщик должен письменно подтвердить отсутствие субподрядчиков.**

В случае привлечения потенциальным поставщиком субподрядчиков, заявка также должна содержать следующие нотариально засвидетельствованные документы, подтверждающие правоспособность (для юридических лиц), гражданскую дееспособность (для физических лиц) субподрядчиков по выполнению работ (соисполнителей при оказании услуг), являющихся предметом закупок на тендере:

4-1) юридическое лицо должно представлять нотариально засвидетельствованную копию устава, утвержденного в установленном [законодательством](jl:1006061.410000%20) порядке. Нерезиденты Республики Казахстан должны представлять нотариально засвидетельствованную с переводом на государственный и (или) русский языки легализованную выписку из торгового реестра;

**4-2)** **нотариально засвидетельствованную копию лицензии и/или иного разрешительного (уведомительного) документа либо бумажную копию указанных документов, либо заявление потенциального поставщика, содержащее ссылку на официальный интернет источник (интернет-ресурс) государственного органа, выдавшего лицензию и/или иной разрешительный (уведомительный) документ, использующего электронную систему выдачи документов (в случае, если условиями тендера предполагается деятельность, которая регулируется законодательством о разрешениях и уведомлениях)**;

**4-3)** **нотариально засвидетельствованную копию свидетельства о государственной регистрации (перерегистрации) юридического лица/бумажную копию электронной справки о государственной регистрации (перерегистрации) юридического лица или справку о государственной регистрации юридического лица либо заявление потенциального поставщика, содержащее ссылку на официальный интернет источник (**[**www.e.gov.kz**](http://www.e.gov.kz)**) государственного органа, выдавшего справку, использующего электронную систему регистрации;**

**- для физического лица - нотариально засвидетельствованную копию документа о регистрации в качестве субъекта предпринимательства, либо электронный документ, подтверждающий регистрацию в качестве субъекта предпринимательства, либо Уведомление** **о начале деятельности в качестве индивидуального предпринимателя;**

**- для временного объединения юридических лиц (консорциум) - оригинал или нотариально засвидетельствованную копию соглашения о консорциуме и нотариально засвидетельствованные копии свидетельств о государственной регистрации (перерегистрации)/бумажные копии электронных справок о государственной регистрации (перерегистрации) или справки о государственной регистрации либо заявление, содержащее ссылку на официальный интернет источник (**[**www.e.gov.kz**](http://www.e.gov.kz)**) государственного органа, выдавшего справку, использующего электронную систему регистрации, участников консорциума, оригинал/нотариально засвидетельствованную копию соответствующей доверенности, подтверждающей полномочия лица, подписавшего тендерную заявку, на представление интересов консорциума;**

**4-4) нотариально засвидетельствованную выписку из учредительных документов (в случае, если устав не содержит сведения об учредителях или составе учредителей), содержащую сведения об учредителе или составе учредителей (в случае участия консорциума представляется нотариально засвидетельствованная копия устава каждого юридического лица, входящего в консорциум) либо оригинал/нотариально засвидетельствованную выписку из реестра держателей акций или бумажную копию электронного документа, содержащего сведения об учредителе (составе учредителей), выданную не ранее одного месяца, предшествующего дате вскрытия конвертов;**

**4-5) оригинал или нотариально заверенную копию документа о назначении исполнительного органа (единоличного или коллегиального)**

5) техническую спецификацию с описанием технических, качественных и эксплуатационных характеристик товаров, работ, услуг, сроков и (или) объемов поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг, предоставления гарантий качества к обслуживанию товара, к расходам на эксплуатацию товара, график (методы) и условия поставки товара, выполнения работ, оказания услуг,**которая должна соответствовать требованиям, установленным тендерной документацией;**

6) обеспечение заявки на участие в тендере в размере, установленным настоящими Правилами закупок, в виде [банковской гарантии](jl:30186625.0%20) либо платежного документа, подтверждающего гарантийный денежный взнос, размещаемый на банковском счете организатора закупок;

**7) оригинал или нотариально засвидетельствованную копию доверенности, выданную лицу (лицам), представляющему интересы потенциального поставщика, на право подписания заявки и документов, содержащихся в заявке на участие в тендере, за исключением первого руководителя потенциального поставщика, имеющего право выступать от имени потенциального поставщика без доверенности, в соответствии с уставом потенциального поставщика.**

**Заявка потенциального поставщика - физического лица, осуществляющего предпринимательскую деятельность, также должна содержать:**

**- нотариально засвидетельствованную копию документа или бумажную копию электронного документа, предоставляющего право на осуществление предпринимательской деятельности без образования юридического лица, выданного соответствующим государственным органом (для подтверждения наличия гражданской правоспособности для заключения договора о закупках) либо Уведомление о начале деятельности в качестве индивидуального предпринимателя;**

**- нотариально засвидетельствованную копию документа, удостоверяющего личность.**

**Требования к оформлению заявки на участие в тендере**

12. Заявка на участие в тендере представляется потенциальным поставщиком организатору закупок в прошитом виде, с пронумерованными страницами **(листами)** и последняя страница заверяется его подписью и печатью (для физического лица, если таковая имеется). **При этом заявка на участие в тендере не делится на части (тома) и прошивается как единый документ. Заявка на участие в тендере прикладывается отдельно от технической спецификации и оригинала документа, подтверждающего обеспечение заявки на участие в тендере.**

**Техническая спецификация заявки на участие в тендере (в прошитом виде, с пронумерованными страницами (листами), последняя страница, заверенная подписью и печатью потенциального поставщика (для физического лица, если таковая печать имеется) прикладывается отдельно от заявки на участие в тендере и оригинала документа, подтверждающего обеспечение заявки на участие в тендере.**

**В случае разделения технической спецификации на части (тома), каждая часть (том) (в прошитом виде, с пронумерованными страницами (листами), последняя страница, заверенная подписью и печатью потенциального поставщика (для физического лица, если таковая печать имеется) запечатывается в отдельный конверт.**

**При этом, на каждом конверте должна быть указана информация согласно пункту 59 Правил закупок, а также дополнительно текст следующего содержания: «Техническая спецификация, ТОМ № \_\_\_».**

**Оригинал документа, подтверждающего обеспечение заявки на участие в тендере, прикладывается отдельно от заявки на участие в тендере и технической спецификации**.

13. Заявка на участие в тендере должна быть отпечатана или написана несмываемыми чернилами и подписана потенциальным поставщиком и скреплена печатью (для физического лица, если таковая имеется).

14. В тендерной заявке не должно быть никаких вставок между строками, подтирок или приписок, за исключением тех случаев, когда потенциальному поставщику необходимо исправить грамматические или арифметические ошибки.

15. Потенциальный поставщик, изъявивший желание участвовать в закупках Услуг способом тендера, представляет заявку на участие в тендере до истечения окончательного срока их представления в запечатанном конверте, на лицевой стороне которого должны быть указаны полное наименование и почтовый адрес потенциального поставщика (с целью возврата заявки на участие в тендере невскрытой, если она будет объявлена «опоздавшей»), БИН (для юридического лица) или ИИН (для физического лица), полное наименование и почтовый адрес организатора закупок, наименование закупок способом тендера, а также текст следующего содержания: «ТЕНДЕР ПО ЗАКУПКЕ (указать название тендера,**номер и название лота (ов)**» и «НЕ ВСКРЫВАТЬ ДО: **17 часов 00 минут, «21» января 2020 года**».

**В случае разделения технической спецификации на части (тома), указанные конверты с частями (томами) оформляются и прикладываются в порядке, указанном в пункте 56 Правил закупок, для указания общего количества частей (томов) в журнале регистрации.**

**Порядок представления заявки на участие в тендере**

 16. Заявки на участие в тендере представляются потенциальными поставщиками либо их уполномоченными представителями организатору закупок нарочно или с использованием заказной почтовой связи по адресу:

**Управление по организации закупок Акционерного общества «Национальные информационные технологии», 010000, г. Нур-Султан,** **район «Есиль», ул. Д.Конаева 12/1, Административно-жилой комплекс «На водно-зеленом бульваре» (ВП-36, ВП-39, ВП-43),**

**Биржанов Р.Б. – лицо ответственное за прием и регистрацию заявок на участие в тендере, в срок** **до 15 часов 00 минут, «21» января 2020 года включительно.**

17. Все тендерные заявки, полученные организатором закупок после истечения окончательного срока представления тендерных заявок, не вскрываются и возвращаются представившим их потенциальным поставщикам по реквизитам указанным на конвертах с заявками на участие в тендере либо лично соответствующим уполномоченным представителям потенциальных поставщиков под расписку о получении.

18. Представленные потенциальными поставщиками или их уполномоченными представителями заявки на участие в тендере регистрируются уполномоченным представителем организатора закупок, а в случаях, когда Заказчик и организатор закупок выступают в одном лице - секретарем тендерной комиссии в соответствующем журнале с указанием даты и времени приема заявок на участие в тендере.

19. Не подлежат приему и регистрации конверты с заявками на участие в тендере с нарушением требований к оформлению конвертов с тендерными заявками на участие в тендере, предусмотренными настоящей тендерной документацией.

**Изменение тендерных заявок и их отзыв**

 20. Потенциальный поставщик может изменить или отозвать свою заявку на участие в тендере до истечения окончательного срока представления тендерных заявок, не теряя права на возврат внесенного им обеспечения своей заявки на участие в тендере. Внесение изменения должно быть подготовлено, запечатано и представлено так же, как и сама заявка на участие в тендере.

Уведомление об отзыве заявки на участие в тендере оформляется в виде произвольного заявления на имя организатора закупок, подписанного потенциальным поставщиком и скрепленного печатью (для физического лица, если таковая имеется).

Внесение изменения заявки на участие в тендере либо отзыв заявки на участие в тендере являются действительными, если они получены организатором закупок до истечения окончательного срока представления заявок на участие в тендере.

21. Не допускается внесение изменений и (или) дополнений, равно как отзыв заявки на участие в тендере, после истечения окончательного срока представления конверта с заявкой на участие в тендере.

22. Организатор закупок не позднее десяти календарных дней до истечения срока действия заявок на участие в тендере, установленного тендерной документацией, вправе сделать запрос потенциальным поставщикам о продлении срока их действия заявки на конкретный период времени. Потенциальный поставщик вправе отклонить такой запрос, не утрачивая права на:

1) участие в проводимых закупках способом тендера в течение срока действия его заявки на участие в тендере;

2) возврат внесенного им обеспечения заявки на участие в тендере после истечения срока действия такой заявки.

23. Потенциальный поставщик несет все расходы, связанные с его участием в закупках способом тендера. Заказчик, организатор закупок, тендерная комиссия, экспертная комиссия, эксперт не несут обязательства по возмещению этих расходов независимо от итогов закупок способом тендера.

**4. Вскрытие тендерной комиссией конвертов с заявками на**

**участие в закупках способом тендера**

 24. Вскрытие конвертов с заявками на участие в тендере производится тендерной комиссией в присутствии всех прибывших потенциальных поставщиков или их уполномоченных представителей в **17 часов 00 минут, «21» января 2020 года** по следующему адресу:Акционерное общество «Национальные информационные технологии»,010000, г. Нур-Султан, район «Есиль», ул. Д.Конаева 12/1, Административно-жилой комплекс «На водно-зеленом бульваре» (ВП-36, ВП-39, ВП-43). Период между окончательным сроком представления конвертов с тендерными заявками и вскрытием конвертов с заявками на участие в тендере не должен превышать двух часов.

Вскрытию подлежат конверты с заявками потенциальных поставщиков, представленные в сроки и в порядке, установленные в объявлении (уведомлении) организатора закупок и настоящей тендерной документацией.

25. Присутствующие на процедуре вскрытия конвертов с заявками на участие в тендере уполномоченные представители потенциальных поставщиков, подтверждая свое присутствие, должны предъявить документы, подтверждающие их полномочия, и зарегистрироваться в журнале регистрации потенциальных поставщиков **16 часов 30 минут до 17 часов 00 минут, «21» января 2020 года**  по следующему адресу: Акционерное общество «Национальные информационные технологии»,010000, г. Нур-Султан, район «Есиль», ул. Д.Конаева 12/1, Административно-жилой комплекс «На водно-зеленом бульваре» (ВП-36, ВП-39, ВП-43).

Потенциальные поставщики и их уполномоченные представители уведомляют тендерную комиссию о технических средствах аудиозаписи и видеосъемки, которые они намерены использовать для записи процедуры вскрытия конвертов с заявками на участие в тендере.

26. Не допускается вмешательство потенциальных поставщиков или их уполномоченных представителей, присутствующих на заседании тендерной комиссии по вскрытию конвертов с заявками на участие в тендере, в деятельность уполномоченного представителя организатора закупок, тендерной комиссии, секретаря тендерной комиссии.

27. На указанном заседании тендерной комиссии:

1) секретарь тендерной комиссии информирует присутствующих о:

составе тендерной комиссии, секретаре тендерной комиссии;

наличии либо отсутствии запросов потенциальных поставщиков, а также проведении организатором закупок встречи с потенциальными поставщиками по разъяснению положений тендерной документации;

наличии либо отсутствии факта, а также причин внесения изменений и дополнений в тендерную документацию;

потенциальных поставщиках, представивших в установленный срок заявки на участие в тендере, зарегистрированные в журнале регистрации заявок на участие в тендере;

в хронологическом порядке оглашает сведения, внесенные в соответствующий журнал регистрации заявок на участие в тендере, о каждом потенциальном поставщике, представившем заявку на участие в тендере;

оглашает иную информацию по данному тендеру;

вскрывает конверты с заявками на участие в тендере и оглашает перечень документов, содержащихся в заявке и их краткое содержание;

оформляет соответствующий протокол вскрытия конвертов с заявками, согласно [**приложению**](jl:30153248.8%20) **6** к Правилам закупок;

информирует потенциальных поставщиков или их уполномоченных представителей о сроке, в течение которого они могут получить копию указанного протокола заседания тендерной комиссии.

Протокол заседания тендерной комиссии по вскрытию конвертов с заявками на участие в тендере подписывается и полистно парафируется всеми присутствующими на заседании членами тендерной комиссии, ее председателем, заместителем председателя тендерной комиссии, а также секретарем тендерной комиссии.

**Копия протокола вскрытия конвертов с заявками на участие в тендере размещается организатором закупок на интернет-ресурсе Заказчика и/или организатора закупок не позднее двух рабочих дней, следующих за днем указанного заседания тендерной комиссии.**

**Потенциальным поставщикам или их уполномоченным представителям копия протокола вскрытия конвертов с заявками на участие в тендере предоставляется в случае получения письменного запроса в срок, не позднее двух рабочих дней со дня его получения.**

**5. Рассмотрение тендерной комиссией заявок на участие в**

**закупках способом тендера на предмет их соответствия**

**требованиям тендерной документации и допуск потенциальных**

**поставщиков к участию в тендере**

 28. Рассмотрение заявок на участие в тендере осуществляется тендерной комиссией с целью определения среди потенциальных поставщиков, претендующих на участие в тендере, потенциальных поставщиков, соответствующих требованиям тендерной документации, и признания их участниками тендера.

29. При рассмотрении заявок на участие в тендере тендерная комиссия вправе:

1) в письменной форме запросить у потенциальных поставщиков, претендующих на участие в тендере, материалы и разъяснения в связи с их заявками с тем, чтобы облегчить рассмотрение, оценку и сопоставление заявок на участие в тендере. **В данном случае срок рассмотрения тендерных заявок продлевается на срок до предоставления информации**;

2) с целью уточнения сведений, содержащихся в заявках на участие в тендере, в письменной форме запросить необходимую информацию у соответствующих государственных органов, физических и юридических лиц. **В данном случае срок рассмотрения тендерных заявок продлевается на срок до предоставления информации**;

Не допускаются запросы и иные действия тендерной комиссии, связанные с приведением заявки на участие в тендере в соответствие с требованиями тендерной документации. Под приведением заявки на участие в тендере в соответствие с требованиями тендерной документации понимаются действия тендерной комиссии, направленные на дополнение заявки на участие в тендере недостающими документами, замены документов, представленных в заявке на участие в тендере, приведение в соответствие ненадлежащим образом оформленных документов.

Тендерная комиссия рассматривает заявку на участие в тендере как отвечающую требованиям тендерной документации, если в ней присутствуют грамматические или арифметические ошибки, которые можно исправить, не затрагивая существа представленной заявки.

30. Тендерная комиссия признает потенциального поставщика несоответствующим требованиям тендерной документации в случае:

1) непредставления потенциальным поставщиком либо представление ненадлежащим образом оформленного документа (документов) для подтверждения соответствия потенциального поставщика и привлекаемого им субподрядчика Услуг требованиям тендерной документации;

2) предоставления недостоверной информации по требованиям тендерной документации.

3) нарушения **пункта 14** Правил закупок;

4) представление заявки на участие в тендере со сроком действия меньшим, чем предусмотрено тендерной документацией;

5) непредставление оригинала или нотариально засвидетельствованной копии доверенности, выданной лицу (лицам), представляющему интересы потенциального поставщика, на право подписания заявки и документов, содержащихся в заявке на участие в тендере, за исключением первого руководителя потенциального поставщика, имеющего право выступать от имени потенциального поставщика без доверенности, в соответствии с уставом потенциального поставщика.

31. Тендерная комиссия признает внесенное обеспечение заявки на участие в тендере не соответствующим требованиям настоящей тендерной документации в случае:

1) недостаточного срока действия обеспечения заявки на участие в тендере;

2) ненадлежащего оформления обеспечения заявки на участие в тендере, которое выражается в отсутствии сведений, не позволяющих тендерной комиссии установить:

лицо, выдавшее обеспечение заявки на участие в тендере;

не указание (неправильное и неполное указание) в оригинале платежного документа о внесении обеспечения заявки на участие в тендере: получателя и отправителя обеспечения, наименование тендера, а также номера и названия лотов, по которым вносится обеспечение и условия его представления;

срок действия и (или) сумму обеспечения заявки, а также условия его предоставления;

лицо, которому выдано обеспечение заявки на участие в тендере;

лицо, в пользу которого вносится обеспечение заявки на участие в тендере;

представление банковской гарантии о внесении обеспечения заявки на участие в тендере, не соответствующей приложению 5 к тендерной документации;

3) внесения обеспечения тендерной заявки в размере менее одного процента от суммы, выделенной на тендер (лот).

По иным основаниям признание внесенного обеспечения заявки на участие в тендере не соответствующим требованиям тендерной документации не допускается.

Тендерная комиссия признает внесенное обеспечение заявки на участие в тендере соответствующей требованиям настоящей тендерной документации, в случае внесения обеспечения заявки в размере более одного процента от суммы.

32. Потенциальный поставщик, претендующий на участие в тендере, не допускается к участию в тендере (не признается участником тендера), если:

1) он и (или) его субподрядчик определены не соответствующими требованиям тендерной документации;

2) предоставил недостоверную информацию по требованиям тендерной документации

3) нарушил требования **пункта 14** Правил закупок;

4) в случаях предусмотренных п. 31 тендерной документации;

В случае, если потенциальный поставщик не допущен к участию в тендере по основаниям, предусмотренным **подпунктом 2) настоящего пункта**, то:

в протоколе о допуске к участию в тендере отражаются обоснования отклонения заявки на участие в тендере такого потенциального поставщика;

сведения о потенциальном поставщике, нарушившем требования **пункта 14** Правил закупок подлежат внесению в установленном порядке в реестр недобросовестных участников закупок.

33. По результатам рассмотрения заявок на участие в тендере тендерная комиссия:

1) определяет потенциальных поставщиков, соответствующим требованиям тендерной документации, которые допускаются к участию в тендере (участники тендера);

2) оценивает тендерные заявки по критериям влияющие на тендерное ценовое предложение участников тендера;

3) оформляет протокол о допуске к участию в тендере и определяет день, время, место представления потенциальными поставщиками, допущенными к участию в тендере (участниками тендера), тендерных ценовых предложений организатору закупок.

34. **Копия протокола о допуске к участию в тендере размещается организатором закупок на интернет-ресурсе Заказчика и/или организатора закупок в течение одного рабочего дня со дня подписания указанного протокола.**

**Потенциальным поставщикам или их уполномоченным представителям копия протокола о допуске к участию в тендере предоставляется в случае получения письменного запроса в срок, не позднее двух рабочих дней со дня его получения.**

Решение тендерной комиссии о допуске к участию в тендере может быть обжаловано в порядке, определенном **пунктом 216** Правил закупок.

**6. Оформление потенциальными поставщиками, допущенными к**

**участию в тендере, тендерных ценовых предложений**

 35. Представляемые потенциальными поставщиками, допущенными к участию в тендере (участниками тендера), тендерные ценовые предложения оформляются в следующем виде:

1) форма тендерного ценового предложения должна быть отпечатана или написана несмываемыми чернилами и подписана потенциальным поставщиком и скреплена печатью (для физического лица, если таковая имеется);

2) в тендерном ценовом предложении не должно быть никаких вставок между строками, подтирок или приписок, за исключением тех случаев, когда потенциальному поставщику необходимо исправить грамматические ошибки;

3) тендерные ценовые предложения потенциальных поставщиков должны быть выражены в тенге.

36. Потенциальный поставщик запечатывает тендерное ценовое предложение в конверт, на лицевой стороне которого должны быть указаны полное наименование потенциального поставщика, БИН (для юридического лица) или ИИН (для физического лица), полное наименование и почтовый адрес организатора закупок, наименование закупок способом тендера, а также текст следующего содержания: «Закупки (указать название тендера, **номер и название лота (ов)** способом тендера - ТЕНДЕРНОЕ ЦЕНОВОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ - НЕ ВСКРЫВАТЬ ДО: (указать дату и время вскрытия тендерных ценовых предложений)».

Не допускается представление участником тендера более одного тендерного ценового предложения, равно как и отзыв тендерного ценового предложения либо внесение изменений и (или) дополнений к представленному тендерному ценовому предложению.

**7. Оценка и сопоставление тендерной комиссией тендерных ценовых предложений**

**участников тендера и определение победителя тендера**

 37. В день, время и месте, установленные протоколом о допуске к участию в тендере, тендерная комиссия проводит заседание по оценке и сопоставлению тендерных ценовых предложений участников тендера.

Тендерная комиссия в хронологическом порядке вносит в журнал регистрации тендерных ценовых предложений сведения об участниках тендера, представивших конверты с тендерными ценовыми предложениями до истечения срока, установленного протоколом о допуске к участию в тендере.

На заседании тендерной комиссии секретарь тендерной комиссии либо лицо, определенное председателем из числа членов тендерной комиссии:

- вскрывает конверты с тендерными ценовыми предложениям участников тендера в хронологическом порядке их регистрации;

- оглашает в хронологическом порядке регистрации тендерных ценовых предложений участников тендера, представивших тендерные ценовые предложения.

38. Участники тендера и (или) их уполномоченные представители вправе ознакомиться с содержанием конвертов с тендерными ценовыми предложениями.

39. На заседании тендерной комиссии по оценке и сопоставлению тендерных ценовых предложений вправе присутствовать участники тендера и (или) их уполномоченные представители с правом ведения аудиозаписи и видеосъемки. При этом участники тендера и (или) их уполномоченные представители должны уведомить тендерную комиссию о применении указанных технических средств.

40. Для облегчения процедуры оценки и сопоставления тендерных ценовых предложений, тендерная комиссия переводит все цены тендерных ценовых предложений, выраженные в различных валютах, в валюту Республики Казахстан - тенге по официальному курсу, установленному Национальным Банком Республики Казахстан на дату заседания тендерной комиссии по оценке и сопоставлению тендерных ценовых предложений (участников тендера).

41. Тендерная комиссия:

1) отклоняет тендерные ценовые предложения участников тендера, превышающие сумму, выделенную для осуществления данных закупок товаров, работ, услуг способом тендера;

2) отклоняет тендерные ценовые предложения участников тендера, в случае, если представленные ими тендерные ценовые предложения не соответствуют требованиям, предусмотренным **приложением 7** к настоящей Типовой тендерной документации;

3) отклоняет тендерное ценовое предложение участника тендера, если его цена является демпинговой;

4) в случае, если после отклонения тендерных ценовых предложений по основаниям, указанным в подпунктах **1), 2) и 3) настоящего пункта**, в тендере участвуют два и более тендерных ценовых предложений участников тендера, применяет значение критериев оценки и сопоставления заявок потенциальных поставщиков на участие в тендере, указанных **в пункте 25** Правил закупок, влияющих на условное понижение цены;

5) оценивает условные цены участников тендера и определяет победителя тендера на основе наименьшей условной цены;

При равенстве условных цен победитель тендера определяется в соответствии с **пунктами 107, 108** Правил закупок.

42. По результатам оценки и сопоставления тендерных ценовых предложений участников тендера и определения победителя тендера, тендерная комиссия оформляет протокол об итогах закупок товаров, работ, услуг способом тендера. Протокол об итогах закупок товаров, работ, услуг способом тендера полистно парафируется и подписывается председателем и всеми присутствовавшими на заседании членами тендерной комиссии, а также секретарем тендерной комиссии.

**43.** **Копия протокола об итогах закупок товаров, работ, услуг способом тендера размещается организатором закупок на интернет-ресурсе Заказчика и/или организатора закупок в течение двух рабочих дней со дня подписания указанного протокола.**

**Итоги проведенных закупок размещаются организатором закупок на веб – портале государственных закупок в течение двух рабочих дней со дня подписания протокола об итогах закупок товаров, работ, услуг способом тендера.**

**Потенциальным поставщикам или их уполномоченным представителям копия протокола об итогах закупок товаров, работ, услуг предоставляется в случае получения письменного запроса в срок, не позднее двух рабочих дней со дня его получения.**

**8. Возврат обеспечения заявок на участие в тендере**

 44. Организатор закупок возвращает внесенное обеспечение заявки на участие в тендере потенциальному поставщику в течение трех рабочих дней со дня наступления одного из следующих случаев:

1) отзыва данным потенциальным поставщиком своей заявки на участие в тендере до истечения окончательного срока представления заявок на участие в тендере;

2) подписания протокола о допуске к участию в тендере. Указанный случай не распространяется на потенциальных поставщиков, признанных участниками тендера;

3) подписания протокола об итогах закупок способом тендера. Указанный случай не распространяется на участника тендера, определенного победителем тендера;

4) вступления в силу договора о закупках и внесения победителем тендера обеспечения исполнения договора о закупках, предусмотренного тендерной документацией;

5) истечения срока действия заявки потенциального поставщика на участие в тендере.

45. Обеспечение заявки на участие в тендере не возвращается организатором закупок в случаях, если:

1) потенциальный поставщик отозвал либо изменил и (или) дополнил заявку на участие в тендере после истечения окончательного срока представления заявок на участие в тендере;

2) потенциальный поставщик, признанный участником тендера, не представил в установленный срок либо отозвал свое тендерное ценовое предложение;

3) потенциальный поставщик, определенный победителем тендера, уклонился от заключения договора о закупках;

4) победитель тендера, заключив договор о закупках, не исполнил либо несвоевременно исполнил требования, установленные тендерной документацией, о внесении и (или) сроках внесения обеспечения исполнения договора о закупках.

**9. Договор о закупках по итогам тендера**

 46. В течение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ способом тендера составляется договор о закупках товаров, работ, услуг в соответствии с гражданским законодательством и требованиями Правил закупок.

47. Заказчик возвращает внесенное обеспечение исполнения договора о закупках поставщику в течение пяти рабочих дней с момента полного и надлежащего исполнения поставщиком своих обязательств по договору.

48. Договор должен содержать условия о внесении изменений в договор о закупках.

49. В случае, если потенциальный поставщик в сроки, установленные Правилами закупок, не представил Заказчику подписанный договор о закупках или, заключив договор о закупках, не исполнил условий, предусмотренных **пунктами 179, 180** Правил закупок, то такой потенциальный поставщик признается уклонившимся от заключения договора о закупках.

50. В случае признания потенциального поставщика уклонившимся от заключения договора о закупках, Заказчик:

1) удерживает внесенное им обеспечение заявки на участие в тендере;

2) вправе обратиться в суд с иском о понуждении такого потенциального поставщика заключить договор о закупках, а также о возмещении убытков, причиненных уклонением от заключения договора о закупках.

**Приложение 1**

к [тендерной](jl:30153248.3%20) документации

**Перечень закупаемых услуг**

**Тендер по закупкам услуг Единого контакт-центра**

(указать полное наименование)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ лота** | **Наименование Заказчика** | **Наименование товара (работы, услуги) \*** | **Единица измерения** | **Кол-во, объем** | **Срок поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг** | **Место поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг** | **Размер авансового платежа, %** | **Сумма, выделенная для закупок способом тендера (лоты №1-3), с 01.03.2020г. по 31.07.2020г. тенге, без НДС** |
| 1 | АО «Национальные информационные технологии» | **Услуги Единого контакт-центра** | Услуга | 1 | С 01.03.2020 г. по 31.07.2020 г. | г. Нур-Султан | 0% | 345 680 000 |
| Итого: |  |  |  |  |  |  |  | **345 680 000** |

 \* Полное описание и характеристика товаров, работ, услуг указывается в технической спецификации

**И.о. Председателя Правления**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.М. Омаров**

**М.П.**

**Приложение 2**

к [тендерной](jl:30153248.3%20) документации

**Тендер по закупкам услуг Единого контакт-центра**

(указать полное наименование)

**ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ**

**услуг Единого контакт-центра**

**(Лот №1)**

Услуги Единого контакт-центра (Услуга) должны оказываться в соответствии с условиями договора с 1 марта по 31 июля 2020 года ежедневно, круглосуточно без выходных и праздничных дней. Все характеристики Услуг должны соответствовать или превосходить минимальные технические характеристики, указанные в данной технической спецификации.

Услуга оказывается Исполнителем в г. Нур-Султан с использованием имущества и программно-аппаратного комплекса Заказчика согласно Приложению 1 к Технической спецификации. При необходимости возможно перенаправление звонков на резервные площадки Исполнителя.

1. **Требования к Исполнителю**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Требования к Исполнителю услуг** | **Форма подтверждения** |
| 1 | Наличие опыта реализации проектов контакт-центра национального и государственного уровня. | Приложить нотариально заверенные (договор и\или акты выполненных работ и т.д.) подтверждающие документы |
| 2 | Наличие собственного Центра обработки данных для размещения программно- аппаратного комплекса контакт- центра и хранения данных | Приложить нотариально заверенные (договор купли-продажи и\или акт ввода в эксплуатацию и т.д.) подтверждающие документы |
| 3 | Наличие сертификата соответствия:  ISO 9001-2016 – система менеджмента качества; | Приложить нотариально заверенные подтверждающие документы |
| 4 | Наличие службы круглосуточной технической поддержки | Выписка из приказа об организационной структуре, положение об отделе и т.д. |

1. **Требования к оказанию Услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование** | **Форма подтверждения** |
| 1 | При оказании Услуг использовать имущества и иные товарно-материальные ценности Заказчика, которые необходимы для оказания Услуг (далее – Имущество), передаваемые Заказчиком Исполнителю по Акту приёма-передачи с перечнем, первоначальной и остаточной стоимостью Имущества. Перечень Имущества указаны в Приложении 1 к настоящей Технической спецификации.  Исполнитель обеспечивает сохранность Имущества, полученного по акту-приема передачи, согласно Приложению 1 к технической спецификации. При утрате, повреждения и поломке Имущества возмещает стоимость Имущества Заказчику, согласно Приложению 1 к технической спецификации.  Исполнитель возвращает по акту приема-передачи Имущества Заказчику по истечении срока действия Договора, либо в случае досрочного расторжения Договора, в течение 5 календарных дней с даты прекращения действия Договора, если иное не будет письменно согласовано Сторонами.  Исполнитель по завершении приема Имущества, обязуется осуществлять взаимодействие с Имуществом и иными техническо-материальными ценностями Заказчика в соответствии с стандартом СТ РК ISO/IEC 27002-2015.  Исполнитель должен предоставить доступ к системам Исполнителя для сверки данных по поступившим обращениям.  Затраты на организацию сетевого доступа к Аппаратно-программному комплексу Заказчика осуществляется за счет Исполнителя.  При переводе звонков с телефонии ЕКЦ на телефонию других контакт-центров, следует обеспечить пропускную способность телефонии Заказчика до уровня, обеспечивающего его нормальное функционирование. |  |

1. **Отчетность по оказанию Услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Требования** | **Форма завершения** |
| 1 | Исполнитель должен от лица Заказчика обеспечивать информационно-консультационную поддержку физических и юридических лиц по вопросам оказания государственных услуг государственных органов Республики Казахстан и иных услуг, а также информационно-консультационную поддержку государственных органов по вопросам оказания информационно-коммуникационных услуг, т.е. консультация пользователей государственных органов по вопросам навигации и работы порталов. | Отчет по запросам и обращениям (предоставляется с актом об оказанных услугах). |
| 2 | Исполнитель должен от лица Заказчика осуществлять прием поступивших запросов по телефону, web-интерфейсу, форуму 1414.kz, электронной почте, онлайн-консультациям (чат-бот) и обеспечивать единую точку контакта с пользователями, сообщать потребителю номер зарегистрированного запроса. | Отчет по запросам и обращениям (предоставляется с актом об оказанных услугах). |
| 3 | В случае эскалации проблемы на второй уровень консультационной поддержки, Исполнитель должен регистрировать решение данной проблемы в информационно-справочной базе Заказчика, с целью решения аналогичных проблем на первом уровне консультационной поддержки (т.е. консультантами), а также проводить обучение консультантов по вновь поступившим вопросам. | Отчеты о регистрации, протокол обучения (предоставляются с актом об оказанных услугах). |
| 4 | Исполнитель должен проводить работу по анализу обращений (консультация и жалобы) пользователей и предоставлять информацию о часто задаваемых вопросах и причинах. | Отчет по часто задаваемым вопросам (предоставляется с актом об оказанных услугах). |
| 5 | Исполнитель должен обеспечить оказание бесперебойное оказание услуг 24/7 на аппаратно-программном комплексе Единого контакт-центра Заказчика для оказания круглосуточной консультации. Простой не более 2 часа за март-июль. | Отчет о простоях (предоставляется с актом об оказанных услугах). |
| 6 | Исполнитель должен предоставлять возможность прослушивания любой выборочной записи разговора консультанта Единого контакт-центра с абонентом, путем отправки запрашиваемой записи по электронной почте в формате WAV или MP3. Выборочная запись не старше 3-х месяцев отправляется по требованию Заказчика в течение 1-х часов, если запись старше 3-х месяцев, то время предоставления записи в течение 3-х часов после требования.  Для поиска записи входящего, исходящего разговора Заказчик в запросе указывает дату и номер телефона абонента. | Запись телефонных обращений в формате WAV MP3 по требованию Заказчика, а также все записи за период оказания договора (предоставляется с актом об оказанных услугах). |
| 7 | Исполнитель должен обеспечивать контроль за консультантами в части телефонного этикета и соблюдения установленных речевых конструкций.  Также должен обеспечить обратную связь с пользователями:   * анализировать качество запросов; * проводить выборочную проверку удовлетворенности пользователя; * возможность оценки качества оказанной консультации. | Оценочные листы консультантов (предоставляется с актом об оказанных услугах). |
| 8 | В рамках, имеющихся лицензии ПАК Заказчика, при обработке входящих звонков Исполнитель должен поддерживать определенное количество операторов контакт-центра, при котором абоненты будут соединяться с операторами без длительного ожидания и не получать сигнал «занято», а именно поддерживать следующие количественные характеристики обработки входящих звонков:   * среднее время ожидания ответа консультанта после прослушивания голосового меню за отчетный период (квартал) – не более 40 секунд; * процент потерянных вызовов после меню и 40 секундного ожидания – не более 5%. * средняя оценка удовлетворённости пользователей - не менее 4,72 баллов (по 5 балльной шкале) | Отчет по среднему времени ожидания (предоставляется с актом об оказанных услугах). |

**Ожидаемый результат:**

Исполнитель должен обеспечить прием не менее 2,5 млн. обращений в течение периода оказания услуг.

**Оформление и предоставление Заказчику отчета по исполнению Договора:**

- Заказчик имеет право в любое время проверить контроль качества оказываемых услуг, а также запрашивать необходимую документацию.

- Исполнитель предоставляет отчет по оказанным услугам в двух экземплярах не позднее 7-го числа месяца, следующего за отчетным периодом. К отчету прилагаются записи разговоров консультантов с абонентами на DVD дисках.

- Исполнитель предоставляет итоговый отчет и акт об оказанных услугах за период оказанных услуг, в срок до 10 августа 2020 года.

- Заказчик обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней, с момента получения, рассмотреть и согласовать отчеты или отказать в приеме отчетов, оформив мотивированный ответ в письменном виде;

- Исполнитель обязуется в течение 2 (двух) рабочих дней, с момента получения замечаний, доработать отчет.

**И.о. Председателя Правления**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Е.М. Омаров**

**М.П.**

**Приложение 3**

к [тендерной](jl:30153248.3%20) документации

**Заявка на участие в тендере**

**(для юридических лиц)**

Кому \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается наименование организатора закупок)

От кого\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается полное наименование потенциального поставщика)

1. Сведения о юридическом лице, претендующем на участие в тендере (потенциальном поставщике):

|  |  |
| --- | --- |
| Юридический, почтовый адрес и контактные телефоны, потенциального поставщика |  |
| Банковские реквизиты юридического лица (БИН, БИК, ИИК), а также полное наименование и адрес банка или его филиала, в котором юридическое лицо обслуживается |  |
| Ф.И.О. первого руководителя юридического лица |  |

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указывается полное наименование юридического лица) настоящей заявкой выражает желание принять участие в закупках способом тендера (указать полное наименование тендера, **номер и** наименование лота) в качестве потенциального поставщика и выражает согласие осуществить (поставку товара(ов), выполнение работ, оказание услуг - указать необходимое) в соответствии с требованиями и условиями, предусмотренными тендерной документацией.

3. Потенциальный поставщик настоящей заявкой подтверждает отсутствие нарушений ограничений, предусмотренных **пунктом 14** Правил закупок.

Настоящим также выражается согласие потенциальною поставщика на расторжение в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, договора о закупках (товара(ов), работ, услуг - указать необходимое).

4. Потенциальный поставщик подтверждает, что он ознакомлен с тендерной документацией и осведомлен об ответственности за предоставление организатору закупок и тендерной комиссии недостоверных сведений о своей правомочности, квалификации, качественных и иных характеристиках (поставляемого товар(ов), выполняемых работ, оказываемых услуг - указать необходимое), соблюдении им авторских и смежных прав, а так же иных ограничений, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Потенциальный поставщик принимает на себя полную ответственность за представление в данной заявке на участие в тендере и прилагаемых к ней документах таких недостоверных сведений.

5. Настоящая тендерная заявка действует в течение \_\_\_\_ дней **с даты вскрытия тендерных заявок.**

6. До момента заключения договора о закупках настоящая заявка на участие в тендере вместе с Вашим уведомлением о признании ее выигравшей будет выполнять роль обязательного договора между нами.

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

(Должность, Ф.И.О. первого руководителя либо его заместителя

юридического лица - потенциального поставщика и его подпись)

М.П

 Дата заполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Приложение 4**

к [тендерной](jl:30153248.3%20) документации

**Заявка на участие в тендере**

(для физического лица)

 Кому \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается наименование организатора закупок)

От кого \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается полное наименование потенциального поставщика)

1. Сведения о физическом лице, претендующем на участие в тендере (потенциальном поставщике):

|  |  |
| --- | --- |
| Ф.И.О. физического лица - потенциального поставщика, в соответствии с документом, удостоверяющим личность |  |
| Данные документа, удостоверяющего личность физического лица - потенциального поставщика |  |
| Адрес прописки физического лица - потенциального поставщика |  |
| Фактический адрес проживания физического лица - потенциального поставщика |  |
| Номер свидетельства о регистрации, патента либо иного документа дающего право на занятие, соответствующее предмету тендера, предпринимательской деятельностью в соответствии с законодательством Республики Казахстан |  |
| Банковские реквизиты физического лица - потенциального поставщика (ИИН, БИК, ИИК), а также полное наименование и адрес банка или его филиала в котором обслуживается физическое лицо |  |
| Контактные телефоны, и адрес электронной почты (при его наличии) физического лица - потенциального поставщика |  |

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указывается Ф.И.О. физического лица) настоящей заявкой выражает желание принять участие в закупках способом тендера (указать полное наименование тендера, **номер и** наименование лота) в качестве потенциального поставщика и выражает согласие осуществить (поставку товара(ов), выполнение работ, оказание услуг - указать необходимое) в соответствии с требованиями и условиями, предусмотренными тендерной документацией.

3. Потенциальный поставщик настоящей заявкой подтверждает отсутствие нарушений ограничений, предусмотренных **пунктом 14** Правил закупок.

Настоящим также выражается согласие потенциального поставщика на расторжение в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, договора о закупках (товара(ов), работ, услуг указать необходимое).

4. Потенциальный поставщик подтверждает, что он ознакомлен с тендерной документацией и осведомлен об ответственности за предоставление организатору закупок и тендерной комиссии недостоверных сведений о своей правомочности, квалификации, качественных и иных характеристиках (поставляемого товар(ов), выполняемых работ, оказываемых услуг - указать необходимое), соблюдении им авторских и смежных прав, а так же иных ограничений, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан.

Потенциальный поставщик принимает на себя полную ответственность за представление в данной заявке на участие в тендере и прилагаемых к ней документах таких недостоверных сведений.

5. Настоящая тендерная заявка действует в течение \_\_\_\_\_ дней с **даты вскрытия тендерных заявок.**

6. До момента заключения договора о закупках настоящая заявка на участие в тендере имеете с Вашим уведомлением о признании ее выигравшей будет выполнять роль обязательного договора между нами.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

(Ф.И.О. физического лица - потенциального поставщика и его подпись)

**Дата заполнения** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Приложение 5**

к тендерной документации

**Банковская гарантия**

 Наименование банка\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                            (наименование и реквизиты банка)

 Кому\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

               (наименование и реквизиты организатора закупок)

**Гарантийное обязательство №\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. |

 (местонахождение)

 Мы были проинформированы, что\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование потенциального поставщика) в дальнейшем «Поставщик», принимает участие в тендере по закупке

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, организованном\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                     (наименование организатора закупок)

и готов осуществить поставку (выполнить работу, оказать услугу)

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

наименование товаров, работ, услуг по тендеру (лоту/-ам)

Тендерной документацией от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ г. по проведению вышеназванного тендера предусмотрено внесение потенциальными поставщиками обеспечения тендерной заявки в виде банковской гарантии.

 В связи с этим мы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ настоящим берем на себя

                                        (наименование банка)

безотзывное обязательство выплатить Вам по Вашему требованию сумму, равную

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

(сумма в цифрах и прописью)

по получении Вашего письменного требования на оплату, а также письменного подтверждения того, что Поставщик:

отозвал либо изменил и (или) дополнил заявку на участие в тендере после истечения окончательного срока представления заявок на участие в тендере;

признанный участником тендера, не представил в установленный срок либо отозвал свое тендерное ценовое предложение;

определенный победителем тендера, уклонился от заключения договора о закупках;

заключив договор о закупках, не исполнил либо несвоевременно исполнил требования, установленные тендерной документацией, о внесении и (или) сроках внесения обеспечения исполнения договора о закупках.

Данное гарантийное обязательство вступает в силу со дня вскрытия конвертов с тендерными заявками.

Данное гарантийное обязательство действует до окончательного срока действия тендерной заявки Поставщика на участие в тендере и истекает полностью и автоматически, независимо от того, будет ли нам возвращен этот документ или нет, если Ваше письменное требование не будет получено нами к концу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Если срок действия тендерной заявки продлен, то данное гарантийное обязательство продлевается на такой же срок.

Все права и обязанности, возникающие в связи с настоящим гарантийным обязательством, регулируются законодательством Республики Казахстан.

|  |  |
| --- | --- |
| **Подпись и печать гаранта** | **Дата и адрес** |
|  |  |

Приложение 6

к [**Типовой тендерной**](jl:30153248.3%20) **документации**

**Сведения о субподрядчиках по выполнению работ**

**(соисполнителях при оказании услуг), являющихся**

**предметом закупок на тендере, а также виды работ и услуг**

**передаваемых потенциальным поставщиком субподрядчикам**

**(соисполнителям)**

(указать полное наименование тендера)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** **п\п** | **Наименование** **субподрядчика** **(соисполнителя)** **- юридического** **лица либо** **Ф.И.О.** **субподрядчика** **(соисполнителя),** **являющегося** **физическим** **лицом** | **Регистрационный** **номер налогоплательщика** **субподрядчика** **(соисполнителя), его** **полный** **юридический и** **почтовый** **адрес,** **контактный** **телефон** | **Наименование** **выполняемых** **работ** **(оказываемых** **услуг) в** **соответствии с** **Технической** **спецификацией** | **Объем** **выполняемых** **работ** **(оказываемых** **услуг) в** **соответствии с** **Технической** **спецификацией** **в денежном** **выражении** | | **Объем выполняемых работ (оказываемых услуг) в соответствии с Технической спецификацией в процентном выражении** | |
|  |  |  |  |  | |  | |
|  |  | |  | |
| Всего по данному субподрядчику (соисполнителю) | | | |  | тенге |  | % объема |
|  |  |  |  |  | |  | |
|  |  | |  | |
| Всего по данному субподрядчику (соисполнителю) | | | |  | тенге |  | % объема |
| Итого по всем субподрядчикам  (соисполнителям) | | | |  | тенге |  | % объема |

Настоящим субподрядчик (и) (соисполнитель (и)) потенциального поставщика, подающего заявку на участие в тендере (указать полное наименование тендера) выражают свою осведомленность об условиях участия в закупках способом тендера (указать полное наименование тендера) и принимают на себя ответственность за нарушения требований предусмотренных тендерной документацией в части касающейся субподрядчиков (соисполнителей) потенциального поставщика.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование субподрядчика (соисполнителя) - юридического лица либо Ф.И.О. субподрядчика (соисполнителя), являющегося физическим лицом** | **Ф.И.О. уполномоченного представителя субподрядчика (соисполнителя)** | **Подпись** |
|  |  |  |

 Объем работ и услуг, передаваемых потенциальным поставщиком субподрядчикам (соисполнителям) не должен превышать двух третей от общего объема работ и услуг.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_      \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(Подпись)                         (Должность, фамилия)**

**М.П.** (дляфизического лица - при наличии)

**Приложение 7**

к [тендерной](jl:30153248.3%20) документации

**Таблица цен**

**потенциального поставщика**

**(наименование потенциального поставщика,**

**заполняется отдельно на каждый лот)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Содержание** | **Наименование товара,**  **работы, услуги**\* |
| 1 | Краткое описание |  |
| 2 | Страна происхождения (при закупках работ исключить) |  |
| 3 | Завод-изготовитель (при закупках работ и услуг исключить) |  |
| 4 | Единица измерения |  |
| 5 | Цена \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ за единицу в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на условиях \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ИНКОТЕРМС 2000 (пункт назначения) |  |
| 6 | Количество (объем) |  |
| 7 | **Всего цена = стр.5 х стр.6,**  **в \_\_\_\_\_\_\_ (без учета НДС)** |  |
| 8 | **Всего цена = стр.5 х стр.6,**  **в \_\_\_\_\_\_\_ (с учетом НДС)\*\*** |  |
| 9 | **Общая цена, в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на условиях \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ИНКОТЕРМС 2000, пункт назначения, включая все расходы потенциального поставщика на транспортировку, страхование, уплату таможенных пошлин, налогов (в том числе НДС) иных сборов и обязательных платежей, стоимость комплектующих деталей и обязательных запасных частей, обслуживания в течение начального срока эксплуатации на единицу измерения, другие расходы** |  |

 Потенциальный поставщик вправе указать другие расходы, в том числе:

размер скидки, в случае ее представления\*\*\*

Мы согласны с Вашими условиями платежа, оговоренными в тендерной документации.

Предлагаем следующие альтернативные условия платежа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (перечисляются альтернативные условия платежа, если таковые имеются) или другие условия

(перечислить \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

при этом предоставляем ценовую скидку в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указать в денежном выражении, прописью)

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_      \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(Подпись)                         (Должность, фамилия)**

**М.П.** (дляфизического лица - при наличии)

Примечание: потенциальный поставщик может не указывать составляющие общей цены, при этом указанная в данной строке цена рассматривается тендерной комиссией как определенная с учетом всех затрат потенциального поставщика и не подлежит пересмотру.

\*- при закупках комплектов товаров, услуг, указать разбивку цен попозиционно.

\*\*-в случае, если потенциальный поставщик не является плательщиком НДС, строка 8 не заполняется.

\*\*\*- в случае отсутствия альтернативных условий платежа, скидок или других условий необходимо указать «нет» / «не предлагаем» / «не предусмотрено»

**Приложение 8**

к [тендерной](jl:30153248.3%20) документации

**Договор**

**о закупках услуг Единого контакт-центра №\_\_\_\_\_\_\_**

г. Нур-Султан «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 года

**АО «Национальные информационные технологии»**, именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**, в лице Заместителя Председателя Правления Кадырова Диаса Рахимовича, действующего на основании доверенности от 02 апреля 2019 года № 1-14-01/4369, с одной стороны и **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,(*является/не является плательщиком НДС*), именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», в соответствии с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Единых Правил осуществления закупок товаров, работ и услуг АО «Национальный инфокоммуникационный холдинг «Зерде» и его дочерними и зависимыми организациями (далее – Правила), утвержденных Протоколом Совета директоров от 25.12.2017 года № 102, в рамках договора о государственных закупках услуг, заключенного между ГУ «Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан» (далее - ГУ) и Заказчиком от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г. № \_\_ (далее – Договор № \_\_) \_\_\_\_\_\_\_\_, на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 года № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г., заключили настоящий договор о закупках услуг Единого контакт-центра (далее – Договор) и пришли к соглашению о нижеследующем:

1. **Предмет Договора**

1.1 Исполнитель обязуется на условиях настоящего Договора оказать услуги Единого контакт-центра (далее - Услуги), в сроки, количестве и на условиях, оговоренных в настоящем Договоре и Приложениях к нему, являющихся неотъемлемой частью Договора.

1.2. Услуги, оказываемые Исполнителем, должны соответствовать установленным нормативным требованиям, регулирующим деятельность в области закупаемых Услуг и требованиям настоящего Договора.

1. **Цена Договора и порядок расчета**

2.1. Общая сумма Договора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) тенге, **в том числе НДС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тенге** *(в случае, если плательщик НДС)* и включает все расходы Исполнителя, связанные с оказанием Услуг, а также все налоги и сборы, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

2.2. Оплата по Договору производится Заказчиком зафактически оказанные Услуги, в течение 20 (двадцати) банковских дней с даты получения денежных средств по Договору № \_\_ и подписания между Заказчиком и ГУ акта оказанных Услуг, а также после предоставления Исполнителем следующих документов, оформленных в соответствии с требованиями Заказчика и налогового законодательства Республики Казахстан:

1) счет-фактуру на оказанные Услуги, выписанную в электронной форме посредством информационной системы электронных счет-фактур;

2) акт оказанных Услуг, подписанный обеими Сторонами;

3) документы согласно Приложения № 2;

2.3. при окончательном расчете предоставить отчет по местному содержанию, подписанный первым руководителем и скрепленный печатью Исполнителя, оформленный согласно Приложению № 3 к настоящему Договору, являющегося его неотъемлемой частью.

2.4. Документы, указанные в подпунктах 2, 3 пункта 2.2 должны быть предоставлены Заказчику через канцелярию в течение 5 рабочих дней с даты подписания акта оказанных услуг.

2.5. Исполнитель предоставляет Заказчику акт оказанных Услуг только после подписания акта оказанных Услуг между Заказчиком и ГУ, в течение пяти рабочих дней с момента получения письменного или электронного уведомления Заказчиком о подписании такого акта между Заказчиком и ГУ.

2.6. Подтверждением оказания Услуг Исполнителем является подписанные между Заказчиком и ГУ акт оказанных Услуг за соответствующий период.

2.7. Объем закупаемых Услуг, в количественном и стоимостном выражении оговорен в Приложениях №1, 2, 6 к Договору.

1. **Права и обязательства Сторон**

**3.1. Исполнитель обязан:**

3.1.1 обеспечить полное и надлежащее исполнение взятых на себя обязательств по настоящему Договору;

3.1.2 при исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Исполнитель должен оказывать Услуги согласно условиям, указанным в Приложениях к Договору;

3.1.3 принимать меры по недопущению необоснованных затрат со стороны Заказчика;

3.1.4 за свой счет устранить по требованию Заказчика все обнаруженные недостатки оказанных Услуг в течение 2 часов с даты получения уведомления от Заказчика, либо в сроки, определенные Заказчиком. При этом простой в оказании Услуг не должен привышать более 2 часа за март-июль;

3.1.5 не раскрывать без предварительного письменного согласия Заказчика содержание настоящего Договора или какого – либо из его положений, а также технической документации, предоставленной Заказчиком или от его имени другими лицами, за исключением того персонала, который привлечен Исполнителем для исполнения условий настоящего Договора, кроме как в целях реализации настоящего Договора, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РК;

3.1.6 ни полностью, ни частично не должен передавать кому-либо свои обязательства по настоящему Договору;

3.1.7 в случае возникновения обстоятельств, препятствующих оказанию Услуг или делающих оказание Услуг невозможным, в течение 1 (одного) рабочего дня с даты наступления таких обстоятельств, уведомить письменно об этом Заказчика;

1. 3.1.8 вместе с подписанием Договора, подписать соглашение о конфиденциальности, согласно Приложению № 4 к Договору, являющегося его неотъемлемой частью, и неукоснительно соблюдать его условия; использовать полученную в ходе оказания Услуг информацию исключительно в целях оказания Услуг, не передавать и не разглашать без согласия Заказчика такую информацию третьим лицам если подобные действия не предусмотрены Договором и не вытекают из существа оказываемых Услуг;
2. 3.1.9 по первому письменному или электронному требованию Заказчика предоставить информацию о ходе исполнения обязательств по Договору;

3.1.10 предоставить акты сверки взаимных расчетов (далее – акт сверки) по состоянию на 31 июля отчетного периода не позднее 15 августа 2020 года, месяца следующего за отчетным, и в течение 5 (пяти) рабочих дней после завершения всех оборотов по Договору;

3.1.11 по требованию Заказчика предоставить акт сверки в отчетном году в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения запроса.

3.1.12 в случае сокращения расходов бюджета на текущий финансовый год и уменьшения суммы Договора № \_\_, Исполнитель обязуется подписать соответствующие изменения в части уменьшения суммы Договора и уменьшения объема Услуг;

3.1.13 в случае предъявления к Заказчику требования о возврате сумм в бюджет государства, Заказчик в соответствии со статьей 289 Гражданского кодекса вправе предъявить регрессные требования к Исполнителю, а Исполнитель в бесспорном порядке обязан их принять к исполнению в срок, определенный Заказчиком;

3.1.14 в случае проведения регламентных, профилактических и прочих плановых работ, влияющих на доступность и производительность требуемых конечному пользователю Услуг, письменно уведомлять об этом Заказчика не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до начала работ;

3.1.15. возмещать Заказчику в полном объеме причиненные ему убытки, вызванные ненадлежащим выполнением Исполнителем условий Договора и/или иными неправомерными действиями;

3.1.16. не передавать субподрядчикам (соисполнителям) объемы оказания Услуг, являющихся предметом настоящего Договора;

3.1.17. В случае поступления обращения с категорией жалоба, благодарность на действия (бездействия) оператора Исполнитель в течение 10 минут регистрирует запрос в системе и уведомляет об этом Заказчика в рабочем порядке. Заказчик проводит анализ согласно записям разговоров и направляет рекомендации по результатам рассмотрения обращения Исполнителю в течение 15 календарных дней.

3.1.18. по согласованию с Заказчиком разработать документы, регламентирующие взаимодействие с заинтересованными структурными подразделениями Заказчика для переноса текущих рабочих процессов в юридическое поле Исполнителя в течении месяца с момента заключения договора;

3.1.19. предоставить доступ к системам Исполнителя для сверки данных по поступившим обращениям.

3.1.20. затраты на организацию сетевого доступа к Аппаратно-программному комплексу Заказчика осуществляется за счет Исполнителя.

3.1.21. при исполнении своих обязательств по настоящему Договору, Исполнитель должен учесть требования, указанных в Приложении № 6 (соглашение об уровне обслуживания) которое является неотъемлемой частью настоящего Договора;

**3.2 Исполнитель имеет право:**

3.2.1 требовать от Заказчика оплаты за оказанные Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

**3.3 Заказчик обязан:**

3.3.1 подписать акты оказанных Услуг в течение 20 (двадцати) рабочих дней со дня их предоставления на основании подписанных актов оказанных услуг между Заказчиком и ГУ по Договору № \_\_, за соответствующий период, либо предоставить Исполнителю мотивированный отказ с указанием причин отказа в приемке оказанных Услуг;

3.3.2 оплатить Исполнителю сумму за оказанные Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора, при надлежащем оказании Исполнителем Услуг;

3.3.3 своевременно, в случае необходимости, но в рамках Договора, передавать Исполнителю необходимую для оказания Услуг информацию, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения запроса.

**3.4. Заказчик имеет право:**

3.4.1 требовать оказания Услуг в объеме, качестве и сроках, установленных настоящим Договором;

3.4.2 в целях контроля за ходом и качеством оказываемых Услуг, запрашивать в любое время у Исполнителя информацию о ходе исполнения Договора.

3.4.3 ежедневно производить мониторинг и прослушивание записей, поступивших звонков, неголосовых обращений, предоставленных Исполнителем согласно Приложению 2 к договору, Исполнитель обязан предоставить в электронном ввиде всю необходимую информацию для оценки работы оператора по первому требованию Заказчика.

Способы проведения мониторинга:

* прослушивание сохраненных записей;
* просмотр ответов по неголосовым обращениям;
* прослушивание в онлайн-режиме;
* использование камеры наблюдения;

Оценка качества консультаций пользователя проводится в соответсвии с внутренним регламентом Заказчика. В «Единый оценочный лист» (Приложение №6) сотрудники Заказчика проставляют оценки, согласно критериям оценки качества. При выявлении несоответствий критериям оценки качества, Заказчик оформляет электронный «Протокол несоответсвия» и направляет его Исполнителю для ознакомления и принятия решения в отношении оператора.

1. **Порядок приема оказанных Услуг**

4.1. Исполнитель должен оказать Услуги, соответствующие требованиям Договора.

4.2. Акт оказанных Услуг между Заказчиком и Исполнителем подписывается Сторонами только после подписания соответствующего акта оказанных Услуг между Заказчиком и ГУ.

4.3. Акт о недостатках оказанных Услуг может быть составлен Заказчиком до подписания акта оказанных услуг между Заказчиком и ГУ.

4.4. Услуги считаются оказанными Исполнителем, с момента подписания акта оказанных Услуг между Заказчиком и Исполнителем.

**5. Проверка Услуг на соответствие технической спецификации**

5.1. Заказчик или его представители вправе проводить контроль и проверку, оказываемых Услуг на предмет соответствия требованиям Договора. При этом все расходы по этим проверкам несет Исполнитель. Заказчик вправе в письменном виде уведомить Исполнителя о своих представителях, определенных для этих целей.

5.2. Если результаты оказанных Услуг при проверке не соответствуют требованиям, указанным в Договоре, Исполнитель принимает меры по устранению несоответствий требованиям технической спецификации, без каких-либо дополнительных затрат со стороны Заказчика, в течение не более 2 часов с момента проверки, если иной срок не будет письменно согласован Сторонами.

5.3. Ни один вышеуказанный пункт не освобождает Исполнителя от других обязательств по Договору.

**6. Ответственность Сторон**

6.1. В случае если Исполнитель не исполнит обязательства в объеме, предусмотренном Договором, Исполнитель обязан уплатить Заказчику единовременный штраф в размере 10% от общей суммы Договора. Под неполным оказанием услуг понимается, не обработка количества обращений, указанных в технической спецификации.

6.2. В случае ненадлежащего исполнения договорных обязательств Исполнителем (при несвоевременном оказании Услуг, при несвоевременном устранении недостатков, при несвоевременном предоставлении документов, указанных в п.2.2. Договора, и в иных случаях ненадлежащего исполнения договорных обязательств) Заказчик без ущерба другим своим правам в рамках Договора имеет право вычесть из суммы Договора неустойку в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от общей суммы Договора за каждый день просрочки, но не более 10% (десять процентов) от общей суммы Договора.

6.3. В случае если в результате неисполнения/ненадлежащего выполнения Исполнителем обязательств по настоящему Договору, к Заказчику со стороны ГУ будут предъявлены/удержаны штрафные санкции в рамках Договора № \_\_\_\_, а также претензии со стороны третьих лиц, Исполнитель обязан в полном объеме возместить Заказчику все причиненные убытки. Заказчик вправе взыскать с Исполнителя убытки в полной сумме сверх неустойки (штрафов) предусмотренной настоящим Договором.

6.4. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты стоимости принятых Услуг, Исполнитель вправе требовать от Заказчика оплаты неустойки в размере 0,1% от суммы подлежащей оплате за каждый день просрочки, но не более 10 % (десяти процентов) от общей суммы Договора.

6.5. Выплата неустойки не освобождает Стороны от выполнения своих обязательств по настоящему Договору.

6.6. В случае несоблюдения Исполнителем требований п. 3.1.4 и 3.1.5 Договора, Исполнитель оплачивает штраф в размере 10 % (десяти процентов) от общей суммы Договора.

**7. Гарантия**

7.1. Исполнитель гарантирует обеспечение бесперебойного, качественного и своевременного оказания Услуг Заказчику.

7.2. Заказчик обязан оперативно уведомить Исполнителя в письменном виде обо всех претензиях, связанных с данной гарантией, после чего Исполнитель должен принять меры по устранению недостатков за свой счет, включая все расходы, связанные с этим, в срок, определенный Заказчиком в уведомлении.

7.3. Если Исполнитель, получив уведомление, своевременно не примет соответствующие меры по устранению недостатков, Заказчик вправе применить необходимые санкции и меры по устранению недостатков за счет Исполнителя и без какого-либо ущерба другим правам, которыми Заказчик может обладать по Договору в отношении Исполнителя.

**8. Односторонний отказ от исполнения условий**

**Договора в силу неплатежеспособности**

8.1. Заказчик может в любое время в одностороннем порядке отказаться от исполнения условий Договора, направив Исполнителю соответствующее письменное уведомление, если Исполнитель становится банкротом или неплатежеспособным. В этом случае отказ от исполнения условий Договора осуществляется немедленно, и Заказчик не несет никакой финансовой обязанности по отношению к Исполнителю при условии, если отказ от исполнения условий Договора не наносит ущерба или не затрагивает каких-либо прав на совершение действий или применение санкций, которые были или будут впоследствии предъявлены Заказчику.

**9. Односторонний отказ от исполнения условий Договора**

9.1. Заказчик может в любое время расторгнуть Договор, направив Исполнителю соответствующее письменное уведомление. В уведомлении должна быть указана причина расторжения Договора, должен оговариваться объем аннулированных договорных обязательств, а также дата вступления в силу расторжения Договора.

9.2. Когда Договор аннулируется в силу вышеуказанных обстоятельств, Исполнитель имеет право требовать оплату только за фактически оказанные Услуги на день расторжения Договора.

**10. Односторонний отказ от исполнения условий**

**Договора в силу невыполнения его условий**

10.1. Без ущерба каким-либо другим санкциям за нарушение условий Договора Заказчик может расторгнуть настоящий Договор, направив Исполнителю письменное уведомление о невыполнении обязательств не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней:

а) если Исполнитель не может оказать Услуги в сроки и в полном объеме, предусмотренные Договором, или в течение периода продления срока оказания Услуг, в случаях, предусмотренных Правилами;

б) если Исполнитель не может выполнить какие-либо другие свои обязательства по Договору.

**11. Односторонний отказ от исполнения условий Договора**

**в случае изменения действующего законодательства**

11.1. Заказчик может в одностороннем порядке отказаться от исполнения условий Договора в случае изменения действующего законодательства, направив Исполнителю соответствующее письменное уведомление. В уведомлении должна быть указана причина отказа от исполнения условий Договора, обоснование, а также дата, с которой Договор считается расторгнутым.

**12.  Расторжение Договора**

12.1. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке Заказчиком на любом этапе в случае выявления одного из следующих фактов;

1) нарушения ограничений, предусмотренных пунктом 14 Правил;

2) оказания организатором закупок содействия Исполнителю, не предусмотренного Правилами.

**13. Форс-мажор**

13.1. Стороны не несут ответственности за неисполнение условий Договора, если оно явилось результатом форс-мажорных обстоятельств.

13.2. Для целей настоящей статьи «форс-мажор» означает событие, неподвластное контролю Сторон, и имеющее непредвиденный характер. Такие события могут включать, но не исключительно: военные действия, природные или стихийные бедствия и другие.

13.3. При возникновении форс-мажорных обстоятельств Исполнитель должен незамедлительно направить Заказчику письменное уведомление о таких обстоятельствах и их причинах. Если от Заказчика не поступает иных письменных инструкций, Исполнитель продолжает выполнять свои обязательства по Договору, насколько это целесообразно, и ведет поиск альтернативных способов выполнения Договора, не зависящих от форс-мажорных обстоятельств.

**14. Порядок разрешения споров**

14.1. Заказчик и Исполнитель должны прилагать все усилия к тому, чтобы разрешать в процессе прямых переговоров все разногласия или споры, возникающие между ними по Договору или в связи с ним.

14.2. Если в течение 10 рабочих дней после начала таких переговоров Заказчик и Исполнитель не могут разрешить спор по Договору, любая из сторон может потребовать решения этого вопроса в уполномоченном суде г. Нур-Султан, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

**15. Уведомление**

15.1. Любое уведомление, которое одна Сторона направляет другой Стороне в соответствии с Договором, высылается в виде письма, телеграммы, телекса или факса с последующим предоставлением оригинала.

15.2. Уведомление вступает в силу после доставки или в указанный день вступления в силу (если указано в уведомлении), в зависимости от того, какая из этих дат наступит позднее.

**16. Срок действия и условия расторжения Договора**

16.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами, и действует по 31 декабря 2020 года, а в части финансовых расчетов, предоставления документов на оплату, условий, указанных в пунктах 3.1.12 и 3.1.13 Договора до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

16.2. Досрочное расторжение Договора возможно в следующих случаях:

1) по соглашению Сторон;

2) в случаях, предусмотренных Договором.

**17. Прочие условия**

17.1. Любые изменения и дополнения к Договору действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями Сторон и скреплены их печатями.

17.2. Внесение изменений в Договор допускается в соответствии с требованиями Правил и гражданского законодательства.

17.3. В случае возникновения разногласий к качеству оказываемых Услуг, Стороны руководствуются требованиями, указанными в Приложениях к Договору.

17.4. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

17.5. В части, неурегулированной Договором, Стороны руководствуются законодательством Республики Казахстан.

17.6. Все Приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.

**18. Реквизиты и подписи Сторон.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:** | **Исполнитель:** |
| **АО «Национальные информационные технологии»**  **Юридический адрес:** 010000, Республика Казахстан, г. Нур-Султан, район Есиль, Ул. Д. Конаева, 12/1, ВП-36, ВП-39, ВП-43.  **Фактический адрес:**  010000, Республика Казахстан, 010000, г. Нур-Султан, район «Есиль», ул. Кунаева 12/1, Административно-жилой комплекс «На водно-зеленом бульваре» (ВП-36, ВП-39, ВП-43)  тел. 74-10-76, факс. 74-13-30  **Банковские реквизиты:**  БИН 000 740 000 728  ИИК KZ 126 017 111 000 000 254 ТЕНГЕ  АО «Народный Банк Казахстана»  БИК HSBK KZKX  Свидетельство о постановке на учет по НДС серия 62001 № 0028259 от 29.11.2012г. |  |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**  **М.П.** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**  **М.П.** |

*Приложение №1*

*к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.*

**Перечень закупаемых услуг**

**Наименование Заказчика:** АО «Национальные информационные технологии»

**Наименование Поставщика:**

**Место оказания услуг:**

**Сроки оказания услуг:** до \_\_ \_\_\_\_\_ 201\_\_ года

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование** | **Количество, объем** | **Общая сумма без/с учетом НДС** |
| **1** |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Заказчик  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П. | Поставщик  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  М.П. |

*Приложение №2*

*к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.*

**Техническая спецификация закупаемых Услуг**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Заказчик  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020  М.П. | **Поставщик**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020  М.П. |

*Приложение №3*

*к договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.*

# СОГЛАШЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

г. Нур-Султан «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 года

**АО «Национальные информационные технологии»**, далее именуемое «**Раскрывающая сторона**», в ------------, действующего на основании -----------, с одной стороны, и **----------,** далее именуемое «**Принимающая сторона**», в лице ----------, действующего на основании Устава**,** с другой стороны, далее именуемые «Стороны», заключили настоящее Соглашение о конфиденциальности (далее по тексту – «Соглашение») о нижеследующем:

# ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Коммерческая тайна** - режим конфиденциальности информации, позволяющий ее обладателю при существующих или возможных обстоятельствах увеличить доходы, избежать неоправданных расходов, сохранить положение на рынке товаров, работ, услуг или получить иную коммерческую выгоду;

**Информация, составляющая коммерческую тайну** (Конфиденциальная информация)

* сведения любого характера (производственные, технические, экономические, организационные и другие), в том числе о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере, а также сведения о способах осуществления профессиональной деятельности, которые имеют действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности их третьим лицам, к которым у третьих лиц нет свободного доступа на законном основании и в отношении которых обладателем таких сведений введен режим коммерческой тайны;
* любая информация, содержащая коммерческую тайну Раскрывающей стороны, включая, но не ограничиваясь, данные, сведения, документы, заключения, разъяснения, прогнозы, схемы, предоставляемые Раскрывающей стороной Принимающей стороне в устной и/или письменной форме (как в виде документов, так и на любых электронных и/или цифровых носителях), которые носят частный, непубличный и конфиденциальный характер, включая, но не ограничиваясь:
* коммерческая информация, в том числе договоры (соглашения), сведения о клиентах и контрагентах и условия сотрудничества с ними, аналитические и статистические отчеты и прогнозы;
* корпоративная информация, в том числе сведения о бенефициарах, номинальных держателях, директорах (за исключением единоличного исполнительного органа, аффилированных лицах);
* финансовая информация, в том числе данные бухгалтерского и финансового учета и отчетности по МСФО;
* иная информация, которая является и расценивается Раскрывающей стороной как коммерческая тайна, имеет для Раскрывающей стороны действительную или потенциальную ценность в силу того, что она неизвестна третьим лицам, доступна ограниченному кругу лиц, со всей возможной тщательностью и разумностью защищается Раскрывающей стороной от несанкционированного распространения и которая промаркирована соответствующим образом;
* любая информация, в том числе проекты, анализы, данные, исследования, документы, схемы, исходные коды, программные обеспечения, в устной форме и/или письменной форме (как в виде документов, так и на любых электронных и/или цифровых носителях, созданная, собранная, подготовленная Принимающей стороной в процессе исполнения своих обязательств с использованием информации, переданной Принимающей стороне Раскрывающей стороной (за исключением исходных материалов и конфиденциальной информации Принимающей стороны));
* любая информация об условиях договоров, заключаемых между Сторонами, и/или настоящего Соглашения;

**Обладатель информации, составляющей коммерческую тайну** - лицо, которое владеет информацией, составляющей коммерческую тайну, на законном основании, ограничило доступ к этой информации и установило в отношении ее режим коммерческой тайны;

**Доступ к информации, составляющей коммерческую тайну** (доступ к конфиденциальной информации) - ознакомление определенных лиц с информацией, составляющей коммерческую тайну, с согласия ее обладателя или на ином законном основании при условии сохранения конфиденциальности этой информации;

**Передача информации, составляющей коммерческую тайну** (передача конфиденциальной информации) - передача информации, составляющей коммерческую тайну и зафиксированной на материальном носителе, ее обладателем контрагенту на основании настоящего Соглашения в объеме и на условиях, которые предусмотрены настоящим Соглашением, включая условие о принятии контрагентом установленных Соглашением мер по охране ее конфиденциальности;

**Предоставление информации, составляющей коммерческую тайну** (предоставление конфиденциальной информации) - передача информации, составляющей коммерческую тайну и зафиксированной на материальном носителе, ее обладателем органам государственной власти, иным государственным органам, органам местного самоуправления, аудиторам в целях выполнения их функций;

**Принимающая сторона** - Сторона по настоящему Соглашению, получающая Конфиденциальную информацию или доступ к такой информации от Раскрывающей стороны в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Соглашением.

**Разглашение информации, составляющей коммерческую** тайну - действие или бездействие, в результате которых информация, составляющая коммерческую тайну, в любой возможной форме (устной, письменной, иной форме, в том числе с использованием технических средств) становится известной третьим лицам без согласия обладателя такой информации либо вопреки трудовому или гражданско-правовому договору.

**Раскрывающаяся сторона** - Сторона по настоящему Соглашению, являющаяся собственником либо владельцем Конфиденциальной информации и предоставляющая Конфиденциальную информацию Принимающей стороне.

**Раскрытие информации, составляющей коммерческую тайну** - сообщение Конфиденциальной информации третьим лицам, либо содействие в получении Конфиденциальной информации третьими лицами действием или бездействием в любой форме и любым способом, без получения предварительного письменного согласия на такое сообщение и/или содействие уполномоченного представителя Раскрывающей стороны.

**Представители Принимающей стороны** – договаривающаяся Сторона в лице Принимающей стороны, любые другие фирмы–члены ассоциации в которую входит Принимающая сторона и все контролируемые такими фирмами-членами лица, включая всех партнеров, директоров, сотрудников и агентов таких фирм-членов и контролируемых ими лиц, а «Представитель Принимающей стороны» означает любое из указанных лиц.

# ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

2.1. Принимающая сторона обязуется соблюдать специальные условия использования и распоряжения полученной Конфиденциальной Информации, предусмотренные действующим законодательством **Республики Казахстан** и настоящим Соглашением, обязуется не раскрывать/не разглашать и не допускать раскрытия/разглашения Конфиденциальной информации третьим лицам в соответствии с определениями, изложенными в разделе 1 настоящего Соглашения.

2.2. Законным владельцем Конфиденциальной информации является Раскрывающая сторона.

2.3. Настоящим Раскрывающая сторона подтверждает и гарантирует, что вся Конфиденциальная Информация, предоставляемая Принимающей стороне, является коммерческой тайной Раскрывающей стороны. Принимающая сторона подтверждает и гарантирует, что она обязана действовать и будет действовать в соответствии с принципом добросовестности, разумности и ответственности и будет также самостоятельно добросовестно оценивать переданную ей информацию в точки зрения ценности этой информации в силу неизвестности третьим лицам.

# ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Принимающая сторона обязана:

3.1.1 соблюдать конфиденциальность и осуществлять защиту Конфиденциальной Информации, не опубликовывать, не передавать третьим лицам и не разглашать Конфиденциальную Информацию любым иным способом, за исключением случаев, прямо установленных настоящим Соглашением;

* + 1. использовать Конфиденциальную Информацию исключительно в рамках,

указанных в настоящем Соглашении;

3.1.3 вести учет лиц, получивших доступ к информации, составляющей коммерческую тайну, а также обеспечить соблюдение условий, перечисленных в настоящем Соглашении, своими работниками, консультантами, агентами и иными представителями или Представителями Принимающей стороны;

* + 1. предварительно в письменной форме согласовать с Раскрывающей стороной

содержание, время и иные условия любого разглашения Конфиденциальной Информации третьим лицам, которые могут потребоваться в целях реализации своих обязательств (за исключением требований уполномоченных государственных органов и аудиторов);

3.1.5 по письменному требованию Раскрывающей стороны в течение 10 (десяти) рабочих дней по выбору Раскрывающей стороны возвратить (передать на руки под расписку) или уничтожить Конфиденциальную Информацию в бумажной и/или электронной форме, включая все копии бумажных носителей и электронных файлов. Для целей настоящего Соглашения термин “уничтожить”, использованный в отношении Конфиденциальной Информации, которая хранится в электронной форме, означает удаление такой Конфиденциальной Информации со всех электронных вычислительных машин, процессоров, дисков, магнитных лент и иных носителей;

3.1.6 соблюдать конфиденциальность и осуществлять защиту, не разглашать и не

передавать третьим лицам, не опубликовывать Конфиденциальную Информацию Раскрывающей стороны.

* 1. Принимающая сторона, как в период действия настоящего Соглашения, так и

после его прекращения, не имеет права раскрывать полностью или частично полученную от Раскрывающей стороны Конфиденциальную информацию, с целью передачи их третьим лицам, в том числе ассоциированным организациям Принимающей стороны.

3.3 Принимающая сторона, исходя из имеющейся ситуации, обязана соблюдать нормы ПК-4-014 ИСУ. Регламент подключения разработчиков привлеченных организаций к тестовым серверам АО «Национальные информационные технологии».

3.4. Обязательства Принимающей стороны, указанные в пункте 3.1 настоящего

раздела, не применяются к Конфиденциальной Информации:

* которая является общеизвестной;
* раскрытие или разглашение которой прямо предусмотрено письменным соглашением Сторон;
* которая имелась в распоряжении Принимающей стороны до момента подписания настоящего Соглашения.
  1. Принимающая сторона имеет право сообщать Конфиденциальную Информацию

своим работникам, консультантам, агентам и иным представителям, если это необходимо для исполнения обязанностей Принимающей стороны, при условии, что в каждом случае передачи Конфиденциальной Информации лицо, которому сообщается Конфиденциальная Информация, будет проинформировано о конфиденциальном характере такой информации и обязанностях Принимающей стороны по настоящему Соглашению.

* 1. Стороны обязаны направлять любые сообщения, связанные с настоящим

Соглашением, с курьером (курьерской почтой) под расписку в получении, по электронной почте или по факсу с подтверждением доставки.

Все сообщения составляются на государственном или русском языках. Если к

сообщению прилагается документ, составленный на языке, не указанном в настоящем пункте, такой документ должен сопровождаться переводом на государственный или русский языки.

3.7. Ответственное СТП Раскрывающей стороны, исходя из имеющейся ситуации, обязано

предоставить Принимающей стороне ПК-4-014 ИСУ. Регламент подключения разработчиков привлеченных организаций к тестовым серверам АО «Национальные информационные технологии».

# ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

* 1. В случае нарушения Принимающей стороной обязанностей, установленных настоящим Соглашением, Принимающая сторона обязана возместить Раскрывающей стороне реальный ущерб, причиненный Раскрывающей стороне в результате такого нарушения обязательств, в размере суммы фактически нанесенного ущерба, понесенного Раскрывающей стороной, и возникший напрямую из-за раскрытия Конфиденциальной информации со стороны Принимающей стороны в нарушение настоящего Соглашения.

Ни при каких обстоятельствах Принимающая сторона не будет компенсировать упущенную выгоду Раскрывающей стороны и прочие косвенные убытки.

4.2. В случае нарушения обязательств, установленных настоящим Соглашением третьим лицом, привлеченным к исполнению обязательств Принимающей стороной, Принимающая сторона несет ответственность, установленную пунктом 4.1 настоящего Соглашения.

# ПРАВА СОБСТВЕННОСТИ

5.1. Все документы, содержащие Конфиденциальную информацию, предоставляемую в рамках настоящего Соглашения, и все копии таких документов, выполненные Принимающей стороной, являются и остаются собственностью Раскрывающей стороны, и по окончании действия настоящего Соглашения подлежат возврату или уничтожению по требованию Раскрывающей стороны в соответствии с пунктом 3.1.5 Соглашения.

# СРОК ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ

6.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с даты его подписания уполномоченными представителями обеих Сторон.

6.2. Настоящее Соглашение действует в течение 3 (трех) лет с даты его заключения.

# ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Если какое-либо из положений настоящего Соглашения окажется недействительным, станет недействительным после заключения Соглашения, либо будет признано недействительным по решению суда, иные положения настоящего Соглашения остаются в силе и являются обязательными для Сторон.

# ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Настоящее Соглашение составлено, регулируется и толкуется в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

8.2. Все споры, возникающие по настоящему Соглашению, регулируются Сторонами путем переговоров в течение тридцати календарных дней. При этом если одна из Сторон имеет основания полагать, что ее интересы будут нарушены вследствие соблюдения указанного срока, такая Сторона имеет право обратиться в суд с ходатайством о применении обеспечительных мер. При не достижении согласия в ходе переговоров все споры, разногласия или требования, возникающие из настоящего Соглашения или в связи с ним, в том числе касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, подлежат разрешению в судебном порядке.

8.3. Все изменения, дополнительные соглашения и Приложения к настоящему Соглашению являются его неотъемлемой частью и имеют юридическую силу только при условии их составления в письменной форме в виде единого документа, подписанного обеими Сторонами.

8.4. Настоящее Соглашение заключено в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

# РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН:

|  |  |
| --- | --- |
| **Раскрывающая сторона** | **Принимающая сторона** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **М.П.** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **М.П.** |

Приложение № 4

к договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

**Форма отчета по местному содержанию**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование поставщика ТРУ** | **БИН (ИИН) поставщика** | **Код страны поставщика** | **Код региона поставщика (согласно коду КАТО)** | **Юридический адрес поставщика ТРУ** | | **Наименование и краткое (дополнительное) описание приобретенных ТРУ** | | **Создание новых рабочих мест** | **Численность персонала поставщика** | | **Сертификат СТ-KZ** | | | | | **Местное содержание** |
| **Резиденты РК** | **Иные** |
| **на государственном языке** | **на русском языке** |
| **№** | **Серия** | **Код органа выдачи** | **Год выдачи** | **Дата выдачи** |
| **На государственном языке** | **на русском языке** | **в товаре, указанное в сертификате СТ-KZ, %** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Графа 1. Указывается наименование поставщика товаров, работ и услуг согласно свидетельству о государственной регистрации на государственном языке (не заполняется, в случае если поставщик не является резидентом Республики Казахстан)

Графа 2. Указывается бизнес-идентификационный номер/индивидуальный идентификационный номер поставщика товаров, работ или услуг (заполняется, в случае наличия).

Графа 3. Указывается код страны поставщика в соответствии с межгосударственным классификатором стран (в случае если поставщик является резидентом Республики Казахстан, указывается код Республики Казахстан 398)

Графа 4. Указывается код населенного пункта юридической регистрации поставщика в соответствии с классификатором административно-территориальных объектов (не заполняется, в случае если поставщик не является резидентом Республики Казахстан).

Графа 5. Указывается юридический адрес поставщика: населенный пункт, улица, дом, офис на государственном языке.

Графа 6. Указывается юридический адрес поставщика: населенный пункт, улица, дом, офис на русском языке.

Графа 7. Указывается наименование и краткое (дополнительное) описание приобретаемых товаров, работ или услуг на государственном языке (технические условия, свойства и характеристики, максимальное количество 100 символов).

Графа 8. Указывается наименование и краткое (дополнительное) описание приобретаемых товаров, работ или услуг на русском языке (технические условия, свойства и характеристики, максимальное количество 100 символов).

Графа 9. Указывается количество новых рабочих мест, созданных поставщиком в целях исполнения договора закупок, заключенного с заказчиком

Графа 10. Указывается количество работников поставщика – Граждане Республики Казахстан, общее количество.

Графа 11. Указывается количество работников поставщика – Граждане других государств, лица без гражданства, общее количество.

Графа 12. Указывается номер сертификата СТ-KZ (пример: 01214).

Графа 13. Указывается серия сертификата CT-KZ.

Графа 14. Указывается код органа выдачи сертификата СТ-КZ (пример: 650).

Графа 15. Указывается год выдачи сертификата CT-KZ (пример: 2009 год – 9).

Графа 16. Указывается дата выдачи сертификата CT-KZ (пример: 09.06.2010).

Графа 17. Указывается местное содержание (%) в товаре, указанное в сертификате СТ-KZ (дробное число с сотыми долями)

Единая методика расчета организациями местного содержания при закупке товаров, работ и услуг

1. Расчет местного содержания (МСТ) в договоре на поставку товаров производится по формуле:



      где:

      n - общее количество наименований товаров, поставляемых поставщиком в целях исполнения договора на поставку товаров;

      i - порядковый номер товара, поставляемого поставщиком в целях исполнения договора на поставку товаров;

      СТi - стоимость i-ого товара;

      Мi - доля местного содержания в товаре, указанная в сертификате о происхождении товара формы "СТ-КZ", утвержденном приказом исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 9 января 2015 года № 6 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 10235) (далее - Сертификат о происхождении товара формы "СТ-КZ");

      В случае отсутствия сертификата о происхождении товара формы "СТ-КZ", если иное не установлено пунктом 6 Единой методики, Мi = 0;

      S - общая стоимость договора.

      2. Расчет местного содержания в договоре на выполнение работы (оказание услуги) (далее - МСр/у), за исключением договора на выполнение работы (оказание услуги), приобретаемых в рамках контрактов на недропользование, заключенных с 1 января 2015 года, либо контрактов, срок действия которых был изменен после 1 января 2015 года, производится по формуле:



      где:

      m - общее количество j-ых договоров, заключенных в целях выполнения работы (оказания услуги), включая договор между заказчиком и подрядчиком, договоры между подрядчиком и субподрядчиками;

      j - порядковый номер договора, заключенного в целях выполнения работы (оказания услуги);

      СДj- стоимость j-ого договора;

      СТj - суммарная стоимость товаров, закупленных поставщиком или субподрядчиком в целях исполнения j-ого договора;

      ССДj - суммарная стоимость договоров субподряда, заключенных в целях исполнения j-ого договора;

      Rj - доля фонда оплаты труда казахстанских кадров в общем фонде оплаты труда работников поставщика или субподрядчика, выполняющего j-ый договор;

      n - общее количество наименований товаров, закупленных поставщиком или субподрядчиком в целях исполнения j-ого договора;

      i - порядковый номер товара, закупленного поставщиком или субподрядчиком в целях исполнения j-ого договора;

      СТi - стоимость i-ого товара;

      Мi - доля местного содержания в товаре, указанная в сертификате о происхождении товара формы "СТ-КZ";

      В случае отсутствия сертификата о происхождении товара формы "СТ-КZ", если иное не установлено пунктом 6 Единой методики, Мi = 0;

      S - общая стоимость договора.

      3. Rj - доля фонда оплаты труда казахстанских кадров в общем фонде оплаты труда работников поставщика или субподрядчика, выполняющего j-ый договор, рассчитывается по следующей формуле:



      где:

      ФОТРК - фонд оплаты труда казахстанских кадров поставщика или субподрядчика, выполняющего j-ый договор, за период действия j-го договора;

      ФОТ - общий фонд оплаты труда работников поставщика или субподрядчика, выполняющего j-ый договор, за период действия j-го договора.

      Филиалы (представительства) юридических лиц не являются поставщиками или субподрядчиками.

      В случае, если стороной j-го договора является филиал (представительство) юридического лица, при расчете коэффициента Rj, указывается общее количество сотрудников такого юридического лица.

      4. Расчет МСр/у в договоре на выполнение работы (оказание услуги), приобретаемых в рамках контрактов на недропользование, заключенных с 1 января 2015 года либо контрактов, срок действия которых был изменен после 1 января 2015 года, производится по формуле:



      где:

      n - общее количество j-ых договоров, заключенных в целях выполнения работы (оказания услуги), включая договор между заказчиком и подрядчиком, договоры между подрядчиком и субподрядчиками;

      j - порядковый номер договора, заключенного в целях выполнения работы (оказания услуги);

      СДj - стоимость j-ого договора;

      ССДj - суммарная стоимость договоров субподряда, заключенных с организациями, не являющимися казахстанскими поставщиками работ/услуг, в рамках исполнения j-ого договора;

      Kj - коэффициент равный 1, если j-ый договор исполняет казахстанский производитель работ и услуг, иначе Kj равен 0;

      S - общая стоимость договоров о закупке работ/услуг.

      5. Расчет местного содержания (МС) в закупках заказчика за отчетный период производится по формуле:



      где:

      n - общее количество договоров о закупках;

      i - порядковый номер договора о закупках;

      МСi - местное содержание в i-ом договоре о закупках;

      СДi - стоимость i-ого договора о закупках;

      S - общая стоимость договоров.

      6. При расчете местного содержания по договорам с субъектами естественных монополий по виду деятельности отнесенной к сфере естественной монополии, включенных в Государственный регистр субъектов естественных монополий, коэффициент Mi и Кj приравнивается к единице