|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **ЧАКБ «Ориент Финанс»**  **Тендер № № ТD-07-DO-2025** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ТЕНДЕРНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ  *«Выбор поставщика омниканальной платформы»* | | | |
|  |  |  |

**Тендерная документация № ТD-07-DO-2025**

*«Выбор поставщика омниканальной платформы»*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Инструкция для участника тендера……………………………………….3 |
| 2. | Коммерческая часть………………………………………………………….8 |
| 3. | Техническая часть……………………………………………………………9 |
| 4. | Образцы форм……………………………………………………………….18 |

**РАЗДЕЛ I. ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКА ТЕНДЕРА**

**ГЛАВА 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

1. Наименование организации: ЧАКБ «Ориент Финанс» (далее по тексту «Заказчик»).
2. Адрес: Республика Узбекистан, г. Ташкент, Мирзо-Улугбекский район, улица Осие, дом 5.
3. Наименование рабочего органа тендерного комитета: Тендерный комитет ЧАКБ «Ориент Финанс».

Участник может запросить у Заказчика разъяснение по условиям тендерной документации. Заказчик отвечает на запрос Участника о разъяснении по условиям тендерной документации, полученный Заказчиком в разумные сроки, до истечения окончательного срока представления тендерных заявок.

Уполномоченный (координирующий) сотрудник Заказчика для разъяснений:

Муратов Жамшид тел.: (+99871) 205-55-55 (5202), e-mail: j.muratov@ofb.uz

1. Вид тендера - открытый.
2. Тендерные заявки должны быть предоставлены на русском языке, оформленные в соответствии с требованиями данной тендерной документации, и направлены в запечатанных конвертах Тендерной комиссии Заказчика до 18 часов 00 минут 9 сентября 2025 г. по вышеуказанному адресу.
3. Тендерные предложения, полученные после вышеуказанного срока, не рассматриваются и возвращаются Участникам тендера без вскрытия конвертов.
4. В тендере могут принять участие иностранные и отечественные фирмы и организации (далее по тексту «Участник тендера»), выполнившие условия, предъявляемые настоящим документом, являющиеся производителями и/или их авторизованными продавцами, имеющие опыт поставки, внедрения и информационно-технической поддержки соответствующих объемов, закупаемой на тендерной основе товаров.
5. До начала тендера Тендерным комитетом будет проводиться квалификационный отбор на основании документов, указанных в **Главе 2** настоящего раздела, представленных Участниками тендера.
6. Тендерная документация размещается Заказчиком на специальном информационном портале и на официальном веб-сайте Заказчика одновременно с размещением объявления о проведении тендера.
7. Участник тендера также может получить тендерную документацию у Рабочего органа, направив ему заявку. На основании полученной заявки тендерная документация будет направлена Рабочим органом Участнику тендера по почте или передана нарочно его представителю, имеющего подписанную и скреплённую печатью доверенность и паспорт представителя.
8. Вскрытие тендерных заявок состоится 10 сентября 2025 года по вышеуказанному адресу.
9. Информация о проведении тендерных торгов публикуется на официальном сайте Банка «www.ofb.uz» и других информационных ресурсах, включая печатные издания, а также путем рассылки приглашений непосредственно потенциальным претендентам.

**ГЛАВА 2. КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКАМ ТЕНДЕРА**

1. К Участникам тендера предъявляются следующие квалификационные требования:
   1. Учреждение (образование) Участника тендера не менее чем за 6 (шести) месяцев до объявления тендерных торгов;
   2. Надлежащее исполнение принятых обязательств по ранее заключенным контрактам (договорам) с Заказчиком (в случае наличия опыта работы с Заказчиком) и другими лицами;
   3. Участник тендера не должен находиться в стадии реорганизации, ликвидации или банкротства;
   4. Участник тендера не должен находиться в состоянии судебного разбирательства с Заказчиком.

1.5. Участники тендера должны иметь необходимые технические, финансовые, материальные, кадровые и другие ресурсы для исполнения заключаемого договора по результатам тендера;

1.6. Участники тендера не должны иметь задолженности по уплате налогов и других обязательных платежей и отсутствовал записи о них в Едином реестре недобросовестных исполнителей.

1. Участник тендера вместе с тендерным предложением (во внешнем конверте) должен представить нижеуказанные документы для квалификационного отбора:
   1. Копия документа о государственной регистрации организации, заверенная Участником тендера;
   2. Общая информация об Участнике тендера ***(согласно Форме №1)***;
2. При квалификационном отборе претендентов, к участию в тендере не допускаются организации и фирмы:

* не представившие в установленный срок необходимые документы для квалификационного отбора;
* не отвечающие требованиям пунктов 1.1-1.6 настоящей главы Тендерной документации.

Решение об отказе в допуске к участию в тендере принимается Тендерным комитетом.

1. Документы, указанные в пункте 2 настоящей главы, являются обязательными к представлению. В случае непредставления Участником тендера указанных документов, Тендерный комитет вправе не допускать его к участию в тендере.
2. Участник тендера несет ответственность за достоверность предоставляемой информации в рамках настоящих тендерных торгов в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан.
3. Документы для квалификационного отбора, в том числе все вложения, должны быть представлены на русском языке (или ином языке с переводом на русский язык), подписаны уполномоченным представителем Участника тендера, **прошнурованы, пронумерованы и скреплены печатью Участника тендера.**
4. Документы, оригиналы которых выданы Участнику тендера третьими лицами на ином языке, могут быть представлены на языке оригинала при условии, что к ним приложен перевод этих документов на русский язык. При выявлении расхождений между русским переводом и оригиналом документа на ином языке, Тендерный комитет будет принимать решение на основании перевода. Документы, оригиналы которых выданы Участнику третьими лицами на государственном языке Республики Узбекистан, могут быть представлены на языке оригинала.

**ГЛАВА 3.** **ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ, ПРИEМ, ОЦЕНКА И   
СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ТЕНДЕРНЫХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

1. Тендерные предложения должны быть представлены в опечатанных и завизированных уполномоченным на то представителем Участника тендера двойных конвертах.

Визирование и опечатывание производится на местах склейки.

На внешнем конверте указываются:

* полное наименование и адрес Участника тендера;
* предмет тендера;
* дата, установленная для приема предложений;
* наименование, адрес Заказчика (адрес Заказчика указан в главе 1 Раздела I Тендерной документации).
* Пометка не вскрывать до «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» и c указанием далее даты завершения подачи тендерных заявок, указанной в Тендерной документации;

1. **Во внешнем конверте должны содержаться следующие документы:**
   1. письмо-заявка на участие в тендере согласно установленной форме **(Форма №2).**
   2. квалификационные документы согласно пункту 2 Главы 2 Раздела I настоящей Тендерной документации;
   3. **запечатанный конверт с технической частью тендерного предложения, в котором должны содержаться следующие документы:**
      1. техническое предложение, выполненное согласно установленной форме **(Форма №3)**;
      2. таблица технических характеристик предлагаемого товара согласно установленной форме **(Форма №4)**;

Техническое предложение должно быть подписано уполномоченным лицом и скреплено печатью Участника тендера.

* + 1. технические и иные документы, указанные в Разделе III «Техническая часть» настоящей документации.

*Документы технической части тендерных предложений должны быть прошнурованы, парафированы (завизированы), пронумерованы и скреплены подписью уполномоченного лица и печатью Участника тендера.*

*Внутренние конверты с технической частью тендерных предложений должны быть опечатанными (со штампом или печатью Участника на местах склейки).*

**На конверте с технической частью тендерного предложения должно быть указано следующее:**

* полное наименование и адрес Участника тендера;
* предмет тендера;
* «Техническая часть тендерного предложения».
  1. **запечатанные конверты с финансовой частью тендерного предложения, в котором должны содержаться следующие документы:**
     1. финансовое (коммерческое) предложение, выполненное согласно установленной форме **(Форма №5);**
     2. таблица цен на предлагаемые Товары и услуги, выполненная согласно установленной форме **(Форма №6).**
     3. документы и сведения, указанные в Разделе II «Коммерческая часть» настоящей документации.

Финансовое предложение должно быть подписано уполномоченным лицом и скреплено печатью Участника тендера.

**На конверте с финансовой частью тендерного предложения должно быть указано следующее:**

* полное наименование и адрес Участника тендера;
* предмет тендера;
* «Финансовая часть тендерного предложения».

*Документы финансовой части тендерных предложений должны быть прошнурованы, парафированы, пронумерованы и скреплены подписью уполномоченного лица и печатью Участника тендера.*

*Внутренний конверт с финансовой частью тендерных предложений должен быть опечатанным (штампом или печатью Участника на местах склейки).*

1. Все документы, представляемые в рамках тендерного предложения, должны быть подписаны уполномоченным на то представителем Участника тендера и скреплены печатью Участника тендера.
2. Участник тендера представляет тендерные предложения или поручает их представить, а также вести соответствующие переговоры своему Агенту (доверенному лицу) в соответствии с установленной формой доверенности ***(Форма №7)****.* **Доверенность должна быть представлена в Тендерный комитет вместе с тендерным предложением в запечатанном конверте.**

Тендерные предложения в запечатанном виде также могут быть представлены посредством курьерской почты.

1. Срок действия тендерного предложения должен быть не менее 3 месяцев со дня окончания приема тендерных предложений.
2. Перенос даты и времени закрытия приема предложений к тендеру производится путем принятия дополнения к тендерной документации.
3. Запечатанные конверты с оригиналами тендерных предложений Участников тендера принимаются с фиксацией даты, времени приема, количества конвертов, под роспись сдающего и принимающего лица, в прошнурованной, пронумерованной и заверенной печатью регистрационной книге. Данную книгу ведёт ответственный сотрудник Отдела закупок Административного Управления Заказчика.
4. Если наружный конверт с тендерным предложением не опечатан должным образом, имеет нарушения печати или разрывы, то тендерный комитет вправе не принимать их к рассмотрению.
5. Тендерный комитет вправе отклонить тендерные предложения, представленные не по форме, не полностью соответствующие требованиям тендерной документации, в том числе требованиям по оформлению и представлению документов, либо определить условия дальнейшего рассмотрения тендерного предложения, известив об этом участника тендера.
6. Вскрытие конвертов с предложениями участников тендера производится на заседании тендерного комитета.
7. Тендерный комитет проводит оценку тендерных предложений Участников тендера в 2 этапа: оценка технической части предложения и оценка финансовой (коммерческой) части предложения.
8. На первом этапе будут вскрыты конверты с технической частью предложений и будет проведена техническая оценка на основании критериев, установленных в тендерной документации.
9. На втором этапе будут вскрыты конверты с финансовой (коммерческой) частью.
10. Тендерные предложения Участников тендера, не соответствующие по результатам технической оценки, по решению Тендерного комитета ко второму этапу тендера не допускаются. При этом конверты с финансовой (коммерческой частью) тендерных предложений, не соответствующих по результатам технической оценки, не вскрываются и возвращаются участнику тендера.
11. Протоколы заседаний Тендерного комитета Участникам тендера не предоставляются.
12. Во внимание также могут приниматься дополнительные технические, технологические организационные и коммерческие преимущества представленных тендерных предложений, а также репутация участника тендера.
13. Тендерный комитет определяет победителя тендера и резервного участника тендера. В случае если Победитель тендера отказывается заключать контракт (договор), то права на его заключение переходят к резервному участнику, имеющему наилучшие показатели после Победителя.
14. Вопрос о присутствии представителей участников тендера на процедуре вскрытия тендерных предложений определяется Тендерным комитетом.
15. Срок рассмотрения тендерных предложений определяется Тендерным комитетом с момента вскрытия конвертов, но не может превышать одного месяца.
16. Внесение изменений в тендерное предложение после его представления участником можно произвести в письменной форме и упакованном виде, как указано ***в пунктах 1-3 главы 3 раздела I документации***, с соответствующей надписью на конвертах («Изменения к тендерному предложению»), но не позднее объявленного срока закрытия приема тендерных предложений.
17. Если Участники тендера представят предложения в разных валютах, суммы предложений при анализе будут пересчитаны в единой валюте по курсу Центрального банка Республики Узбекистан на день вскрытия конвертов с финансовой частью тендерного предложения.
18. Встречные предложения не рассматриваются.
19. Тендерный комитет гарантирует конфиденциальность представляемых предложений до вскрытия конвертов.
20. При любой попытке участника Тендера по оказанию влияния на решение Тендерного комитета (при анализе предложений или при выборе предложения, наиболее приемлемого для заключения контракта), Тендерный комитет вправе исключить его из числа участников тендера. Тендерный комитет отстраняет участника от Тендера, если участник прямо или косвенно предлагает любому должностному лицу и/или работнику Заказчика вознаграждение в любой форме, предложение о найме на работу, либо любую ценную вещь или услугу с целью повлиять на совершение какого-либо действия, принятия решения.
21. Участники тендера не предоставляют встречных предложений по порядку и процедуре проведения тендера.
22. Заказчиком даются письменные ответы и разъяснения на официальные запросы участников тендера по тендерной документации, поступившие в Тендерный комитет в срок не позднее, чем за 7 календарных дней до срока окончания приема тендерных предложений.
23. В случае если тендер не состоялся или имел отрицательный результат возможно повторное проведение тендера. Тендерный комитет может отменить тендер в любое время, с письменным уведомлением Участников тендера.
24. Заказчик заключает контракт (договор) с победителем тендера после утверждения протокола Тендерного комитета о принятии решения.
25. В ходе оценки тендерных предложений, Тендерный комитет имеет право вызвать претендентов (участника тендера) для дачи пояснений, запрашивать у них дополнительные сведения и подтверждения.
26. При наличии арифметических или иных ошибок тендерный комитет вправе отклонить тендерное предложение либо определить условия дальнейшего рассмотрения тендерного предложения в тендере, известив об этом участника тендера.
27. Тендерный комитет, Заказчик не несут финансовой ответственности за расходы Участников тендера, связанные с участием в тендерных торгах.

**РАЗДЕЛ II. КОММЕРЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

Наименование тендерных торгов: Тендер № ТD-07-DO-2025 *«Выбор поставщика* *омниканальной платформы».*

* 1. Участник тендера должен представить предложение на всю требуемую омниканальную платформу (указан в разделе III).
  2. Источник финансирования предстоящих закупок: собственные средства Заказчика.
  3. Условия оплаты:
* Авансовый платеж: не более 30% от суммы контракта.
* остальная часть суммы контракта после поставки, проведения инсталляции, подписания Акта приемо-сдаточных работ и внедрения *омниканальной платформы* в эксплуатацию.
  1. Валюта платежа:
* для отечественных продавцов: Сум Республики Узбекистан;
* для иностранных продавцов: Доллар США, Евро.
  1. Цены на предлагаемые товары (работы и услуги) в тендерном предложении могут быть указаны в долл. США, Евро или в Сум Республики Узбекистан.
  2. Срок поставки и внедрения *омниканальной платформы*: не более 60 (шестьдесят) календарных дней со дня проведения авансового платежа.
  3. Продавец предоставляет гарантию на *омниканальную платформу*: 12 (двенадцать) календарных месяцев с даты подписания Акта приемо-сдаточных работ и внедрения *омниканальной платформы*.
  4. Цена на поставку, внедрение системы *омниканальной платформы*, указанные в тендерном предложении Победителя тендера, должны оставаться неизменными в сторону увеличения до полного исполнения контракта (договора), заключенного на основании результатов тендера.
  5. С Победителем тендера заключается контракт (договор) по форме предоставленный со стороны Заказчика.

**РАЗДЕЛ III. ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

# Система агрегации чатов для ЧАКБ «Ориент Финанс»

## 1. Цель

## 2. Введение

## 3. Интеграция и Архитектура Системы

## 4. Каналы обработки и Управление Сообщениями

## 5. Управление Обслуживанием и Приоритетами

## 6. Аналитика, Мониторинг и Отчетность

## 7. Управление и Администрирование

## 8. Интерфейс

## 9. Интерфейс чата

## 10. Интерфейс по управлению Черным Списком

## 11. Верификация и Управление Данными

## 12. Общие требования к системе

13. Модуль управления черным списком

14. Требования к лицензированию  
15. Технические требования

16. Требования к информационной безопасности

17. Техническая поддержка

## 1. Цель:

## 1. Целью системы агрегации чатов из всех источников является обеспечение оперативного и эффективного взаимодействия с клиентами, предоставляя следующие основные функциональные возможности:

1.1 Сбор и интеграция чатов с различных источников в едином интерфейсе.

1.2 Мониторинг и управление чатами в режиме реального времени.

1.3 Отслеживание и идентификация клиентов вне зависимости от источника чата.

1.4 Автоматизированная маршрутизация и распределение чатов между операторами контакт-центра.

1.5 Предоставление операторам контекстной информации о клиентах и истории чатов.

1.6 Поддержка стандартных и настраиваемых ответов для операторов.

1.7 Генерация отчетов и аналитика для улучшения обслуживания клиентов.

## 2. Введение:

2.1 Система агрегации чатов представляет собой инновационное решение, разработанное для улучшения взаимодействия с клиентами через различные каналы связи. Наша цель — предоставить операторам контакт-центра эффективный инструмент для обслуживания клиентов, объединив все чаты из социальных сетей, мессенджеров, сайтов и приложений в единый интерфейс.

***3*. Интеграция и Архитектура Системы**

3.1 - время нагрузки операторов, источник нагрузки (разные каналы), среднее время обработки чатов, общее количество обработанных чатов, пиковые периоды нагрузки.

3.2 Интеграция с ИИ: Возможность начать чат с искусственным интеллектом (ИИ), который предоставляет предварительные ответы и информацию. Автоматический переход к оператору по запросу абонента или при невозможности ИИ ответить.

3.3 Рабочие лицензии платформы должны быть конкурентными.

## 4. Каналы обработки и Управление Сообщениями

4.1 Чат система: Разработка и внедрение чат системы на официальный ресурс компании

***5. Управление Обслуживанием и Приоритетами***

5.1 Управление приоритетами обслуживания: внедрить функционал, позволяющий системе агрегации чатов автоматически определять приоритеты обслуживания для каждого абонента на основе времени ожидания, каналу поступления обращения, сегменту клиента (Premium, Standart, Helper), по определенным признакам. В дальнейшем распределять их на операторов, группы операторов в зависимости от нагрузки из системы управления персоналом и по параметрам оператора (к примеру, оператор со знанием русского языка, получает чаты только на русском языке). Создать настраиваемый механизм, где администраторы могут устанавливать и регулировать приоритеты и распределение чатов для работы данных алгоритмов.

## 6. Аналитика, Мониторинг и Отчетность

6.1 Отчеты и дэшборд: Формирование отчета в интерфейсе должен содержать все имеющиеся данные: логин сотрудника, инфо о клиенте (к примеру номер или никнейм), дата и время поступления обращения, дата и время закрытия обращения, время обработки, время реакции, направление входящее и исходящее, статус чата, тематика разговора, канал связи, оценка, время нахождения в очереди). Отчет должен иметь функции фильтрации и сортировки каждого поля, а также должен выгружать в формате excel, pdf. Должна быть возможность агрегировать отчет по часам, дням, месяцам, годам, по логину, тематике разговора, решен/не решен вопрос, направление. Онлайн дэшборд с отображением статистики нагрузки операторов, типы чатов, каналов нагрузки, количество чатов в разрезе каналов и общее, статус чатов, соотношение закрытых к открытым. Статистика должна содержать сортировку и фильтрацию каждого описанного параметра, а также отображаться в разрезе часов, дней, недель, месяца и годов. Формирование отчета с информацией о фактическом времени начала и окончания смены оператора.

## 7. Управление и Администрирование

7.1 Управление Настройками Системы: Конфигурирование параметров системы, включая настройки интеграций, шаблоны сообщений, автоответчики, контентом новостей.

7.2 Резервное Копирование и Восстановление: Настройка и управление резервным копированием данных системы. Восстановление данных в случае необходимости. Данные должны храниться в течение 3 лет.

7.3 Обновления и Круглосуточное техническое обслуживание: Управление обновлениями системы. Мониторинг состояния системы и выполнение технического обслуживания.

7.4 Механизм управления доступом: обеспечить динамическое управление доступом для администраторов, с аудитом действий для прозрачности и отслеживания изменений.

7.5 Группы пользователей: добавить возможность создания и конфигурации групп пользователей для удобства совершения массовых маршрутизаций.

7.6 Управление статусами работы: обеспечить администраторам возможность эффективного создания и управления статусами (режимами) для оптимальной работы контакт-центра (пример, должна быть возможность создания различных статусов работы, таких как "Активен", "На перерыве", с рекомендованным временем нахождения в каждом статусе).

7.7 Прекращение работы оператора: добавить функционал для администраторов прекращать работу операторов с возможностью перераспределения активных чатов или перехода в лист ожидания.

7.8 Управление Пользователями и Ролями: Создание, редактирование и удаление учетных записей пользователей. Назначение и изменение ролей пользователей (к примеру, роль оператора, роль администратора, роль супервайзера). Управление доступом к различным функциям и данным в зависимости от роли

7.9 Входе обновлений заказчик должен быть предупрежден минимум за 12 часов и должно быть согласована. Обновление должны проходить в разрезе 00:00 до 06:00 по Ташкенту.

7.10 Система должна поддерживать интеграцию с Active Directory для аутентификации и управления правами доступа.

## 8. Интерфейс

8.1 Интуитивный интерфейс: Простой интерфейс, минимизирующий необходимость обучения. Легкая навигация и быстрый доступ к ключевым функциям.

8.2 Механизм работы: Разработка простого переключения между режимами работы для операторов: активное обслуживание, ожидание или пауза. Легкость изменения статуса с помощью нескольких кликов мыши.

8.3 История чатов: Сохранение полной истории чатов с безопасным хранением данных. Удобный интерфейс для поиска и анализа чатов.

8.4 Окно новостей: Оповещение операторов о новостях и уведомлениях перед началом работы. Закрытие окна новостей перед переходом к чатам. А также отдельное меню с историей новостей и уведомлений, с указанием темы, даты и времени поступления, автора и метки о прочтении/не прочтении сообщения.

8.5 Персональная статистика: Окно с онлайн статистикой для операторов. Запрос статистики за период времени.

8.6 Индикация времени ожидания: Автоматическое переключение отображения времени ожидания оператора и клиента в списке чатов. Выделение времени ожидания оператора и клиента после последнего сообщения клиента или оператора.

## 9. Интерфейс чата

9.1 Многоязычная поддержка: Обеспечение поддержки нескольких языков для комфортного общения, таких как русский (латиница и кириллица), узбекский (латиница и кириллица), английский.

9.2 Отправка файлов, Эмодзи, Оценка оператора: Разнообразные функциональности для обогащения взаимодействия в чате.

9.3 Кнопка ручного завершения: Внедрение кнопки для операторов, позволяющей им в любой момент ручным образом завершить текущий чат.

9.4 Отправка исходящих сообщений: Возможность отправки сообщений пользователям, которые ранее обращались к оператору, то есть инициация диалога должна идти с нашей стороны.

9.5 Механизм закрытия чата и возобновления: Настраиваемое время неактивности для автоматического закрытия чата, оптимизируя ресурсы.

9.6 Оценка чата: Система должна автоматически отправлять бланк оценки клиенту сразу после того, как разговор с оператором контакт-центра будет завершен. Этот бланк предлагает клиенту оценить качество обслуживания на шкале от 1 до 10 или до 5 и предоставляет возможность возобновить чат, если требуется дополнительная помощь. Отправка бланка оценки активируется автоматически сразу после фиксации системой статуса "Завершен". Все ответы на бланки оценки должны автоматически записываться в систему. Должна быть предусмотрена возможность анализа полученных оценок для оценки качества работы операторов и удовлетворенности клиентов. Бланк оценки должен быть представлен в удобной для восприятия форме, соответствовать корпоративному стилю банка и быть адаптирован под различные устройства и платформы, с которых клиент может вести переписку.

9.7 Подключение сотрудника в режиме "невидимого" ассистента: Механизм подключения к чату других сотрудников или экспертов невидимым образом для клиента. Данный механизм будет доступен только в роли Супервайзера.

9.8 Тематика обращений: У оператора должна быть возможность выбирать тематику обращений клиента. Тематика имеет 4 уровня глубины, при этом должна быть возможность добавлять до 10 уровней. Должна возможность выбора нескольких тематик в течение 1 общения, а также отображение истории всех ранее зафиксированных тематик, с возможность фильтрации и сортировки.

9.9 Поддерживаемые типы медиа:  
Голосовые сообщения (форматы: .ogg, .mp3, .wav и др.);  
Изображения (форматы: .jpg, .jpeg, .png, .gif);  
Документы (форматы: .pdf, .docx, .xlsx, .pptx, .txt и др.);  
Видео (форматы: .mp4, .avi, .mov — с учетом ограничения по размеру);  
Стикеры и эмодзи (в виде изображений или текстовых символов, в зависимости от канала).

9.10 Отображение в интерфейсе оператора:  
Голосовые сообщения должны отображаться с возможностью воспроизведения прямо в интерфейсе оператора (встроенный плеер с кнопками play/pause).  
Изображения отображаются в виде превью с возможностью увеличения.  
Документы и видео отображаются как прикреплённые файлы с кнопкой "Скачать" или "Открыть".  
Все вложения должны быть снабжены метаданными (дата, время, имя файла, канал поступления).

**10. Интерфейс по управлению Черным Списком**

10.1 Заявки на добавление в черный список: Разработка механизма, позволяющего операторам отправлять заявки администраторам на добавление абонента в черный список с обоснованием причины.

10.2 Управление черным списком: Реализация у определенной роли функционала принятия и отклонения заявок на добавление абонентов в черный список. Возможность удаления абонентов из черного списка. Должна храниться история добавления/удаления из черного списка клиентов.

10.3 Уведомления для абонентов: При добавлении абонента в черный список отправлять уведомление об отказе обслуживания при отправке сообщения в чат поддержки.

## 11. Верификация и Управление Данными

11.1 Запрос данных для верификации: предоставить клиенту интерактивное меню с полями для ввода данных, которые могут включать в себя персональную информацию, номера счетов, контактные данные и другие необходимые сведения.

11.2 Сохранение верифицированных клиентов: разработать механизм для сохранения данных верифицированных клиентов и ассоциирования их с уникальными идентификаторами. Предоставить возможность операторам быстро идентифицировать верифицированных клиентов в будущем.

11.3 Графический знак верификации: добавить графический знак или метку верификации, который будет отображаться рядом с профилем клиента или их сообщениями, чтобы операторы могли легко опознать верифицированных клиентов.

## 12. Общие требования к системе

12.1 Наличие мобильного приложения или web для удаленного доступа к системе является опциональным.

12.2 Журнал действий: посещения, дата изменений, логин пользователя, вносивший изменения.

12.3 Детальный отчет по завершенным диалогам.

12.4 Осуществлять доступ к поддерживаемым информационным ресурсам Заказчика только с использованием защищенных каналов передачи данных, и с соблюдением принципов персонификации доступов к информационным ресурсам Компании.

12.5 Исполнитель обязан предоставлять списки сотрудников, осуществляющего поддержку информационных ресурсов Заказчика, уполномоченному сотруднику Заказчика не реже 1 раза в 6 месяцев не позднее 15 числа каждого 6-го месяца, и своевременно информировать Заказчика об изменении данного списка.

12.6 Пользовательские идентификаторы не должны явно указывать на уровень привилегий пользователя.

12.7 Необходимо обеспечить возможность: удаления, блокировки или модификации стандартных пользователей.

12.8 Стандартные функции:

12.9 -прописные буквы английского алфавита от A до Z;

12.10 -строчные буквы английского алфавита от a до z;

12.11 -десятичные цифры (от 0 до 9);

12.12 -символы, не принадлежащие алфавитно-цифровому набору (например, !, $, #, %)

12.13 Доступ должен быть реализован на основе ролей с учетом принципов разделения обязанностей и минимизации полномочий.

12.14 Необходимо обеспечить наличие средств управления ролями: создание, редактирование, удаление.

12.15 Каждому пользователю должна соответствовать индивидуальная учетная запись в системе. Использование групповых учетных записей запрещено.

12.16 Пользовательские учетные записи, используемые в технологических целях (технологические учетные записи) должны быть документированы и занесены в эксплуатационную документация на систему.

12.17 -факты использования административных привилегий, в т.ч. изменение политик аудита;

12.18 -успешные и неуспешные попытки входа в систему;

12.19 -факты выхода из системы.

12.20 Функция аудита должна сопоставлять каждое подлежащее аудиту событие с идентификатором пользователя, который был инициатором этого события с фиксацией времени события и определением (по возможности) местонахождения терминала пользователя (например, регистрировать сетевой адрес).

12.21 Должно быть реализовано разграничение доступа к журналам регистрации, предотвращающее несанкционированное удаление и изменение записей в журнале.

12.22 Перечень регистрируемых событий, формат данных регистрации должны быть документированы в эксплуатационной документации на систему.

12.23 Криптографическая поддержка

12.24 В АИС, использующих криптографические системы с открытым ключом, необходима поддержка интеграции с инфраструктурой открытых ключей Компании.

12.25 Процесс управления ключами (генерация, распределение, хранение, смена, уничтожение) должен быть документирован.

12.26 Управление информационными потоками

12.27 В АИС должны быть определены и документированы точки периметра сетевой безопасности.

12.28 Трафик точек периметра должен контролироваться с помощью межсетевого экрана или других механизмов, позволяющих ограничивать сетевое взаимодействие.

12.29 Предоставить описание предоставляемого обучения и предложить расписание этого обучения с местами проведения, согласованное с планом поставок и пусконаладочных работ по тендеру таким образом, чтобы обученный персонал Оператора смог принять участие в пусконаладочных работах и приемо-сдаточных испытаниях.

12.30 Предоставить описания программ обучения, продолжительность и описания курсов, рекомендуемых Агрегатором для Оператора в настоящем тендере. Дополнительная информация для этого будет предоставлена Агрегатору по запросу.

12.31 Исполнитель должен самостоятельно интегрироваться с системами заказчика.

12.32 Исполнитель должен самостоятельно забирать и агрегировать данные заказчика.

12.33 Исполнитель должен самостоятельно интегрироваться с новыми системами в случае их внедрения в среду заказчика, как источник данных для решения.

12.34 Пароль пользователя должен состоять не менее чем из 8 символов и содержать комбинацию заглавных и строчных букв латинского алфавита, цифр и специальных символов.

12.35 Система должна обеспечивать возможность настройки политики смены пароля, включая периодичность и запрет повторного использования предыдущих паролей.

12.36 Система обязана хранить все логи, а также аудио- и текстовые записи взаимодействий с клиентами в течение не менее 12 месяцев с даты создания.

Хранение должно осуществляться в зашифрованном виде с разграничением прав доступа в соответствии с ролевой моделью.

**13. Модуль управления черным списком**  
13.1. Назначение Модуль черного списка предназначен для автоматического и ручного ограничения взаимодействия с определенными пользователями, номерами телефонов, адресами электронной почты или другими идентификаторами, которые нарушают правила общения, представляют угрозу безопасности, совершают спам-рассылки или иным образом мешают нормальной работе операторов.  
13.2. Основные функции  
∙ Добавление в черный список:  
∙ вручную оператором, супервизором или администратором;  
∙ автоматически по заданным правилам (например, по ключевым словам, частоте сообщений, жалобам и др.);  
∙ Типы блокируемых данных:  
∙ номера телефонов (мессенджеры, SMS);  
∙ аккаунты в мессенджерах (Telegram ID, WhatsApp ID и пр.);  
∙ IP-адреса (если применимо);  
∙ email-адреса;  
∙ текстовые шаблоны сообщений;  
∙ Ведение истории блокировок:  
∙ дата, время, причина, инициатор;  
∙ возможность оставлять комментарий к каждой записи;  
∙ Период действия блокировки:  
∙ постоянная блокировка;  
∙ временная (с указанием срока);  
∙ автоматическое снятие блокировки по истечении срока;  
∙ Системные уведомления:  
∙ оператору при попытке общения с заблокированным пользователем;  
∙ супервизору — при массовом добавлении в черный список.  
13.3. Интерфейс  
∙ Раздел «Черный список» в административной панели с фильтрацией и поиском по параметрам;  
∙ Возможность быстрого добавления и удаления записей;  
∙ Экспорт/импорт списка в формате CSV/Excel (по правам администратора);  
∙ Интеграция с модулем отчетности и аудита.  
13.4. Требования к безопасности  
∙ Только уполномоченные роли (администратор, супервизор) имеют доступ к функции добавления/удаления;  
∙ Логирование всех операций с указанием пользователя и времени действия;  
∙ Защита от ошибочного блокирования через систему подтверждения или двухэтапного действия (например, «Подтвердить блокировку»).

## 14. Требования к лицензированию  14.1. Тип лицензий: Система должна использовать конкурентную модель лицензирования (Concurrent User Licensing), при которой количество одновременно работающих пользователей ограничено числом приобретённых лицензий, а не количеством зарегистрированных учётных записей.  14.2. Доступ в интерфейс без потребления лицензии: Вход в систему (личный кабинет) пользователями, не осуществляющими активную работу с обращениями (например, для просмотра статистики, отчётов, настройки параметров и др.), не должен потреблять лицензию активного пользователя. Это требование касается, в том числе, следующих ролей:  • Руководители и супервизоры, осуществляющие мониторинг;  • Сотрудники, просматривающие отчётность;  • Администраторы, производящие настройку без работы с обращениями.  14.3. Логика потребления лицензий: Лицензия должна активироваться только при начале активной сессии оператора, работающего с обращениями (чатами, мессенджерами и т.п.), и освобождаться после выхода из системы или по истечении таймаута неактивности.  14.4. Поддержка масштабируемости: Платформа должна обеспечивать возможность масштабирования количества лицензий без необходимости полной переустановки или миграции системы.

14.5. Масштабируемость

Платформа должна обеспечивать высокую масштабируемость и устойчивость при работе с большими объёмами обращений через все подключённые каналы коммуникации (чат, мессенджеры, email, соцсети и др.).

## 15. Технические требования 15.1. Тип развертывания

* + 1. Система должна быть развёрнута на инфраструктуре банка (on-premises).
    2. Использование публичных облаков (AWS, Azure, GCP и т.п.) запрещено.
    3. Развёртывание производится силами исполнителя на серверах заказчика.

15.2. Интеграционные интерфейсы (API)

15.2.1. Поддержка REST API с описанием в формате OpenAPI 3.0 (Swagger).  
15.2.2. Поддержка Webhook-уведомлений: входящее сообщение, завершение чата, оценка, изменение статуса и т.д.  
15.2.3. Формат обмена данными: JSON.  
15.2.4. Все соединения — только по HTTPS (TLS 1.2+).  
15.2.5. Возможность ограничения доступа к API по IP.

15.3. Поддержка интеграций

15.3.1Система должна быть готова к интеграции с:

* + CRM банка
  + АБС (автоматизированная банковская система)
  + HRM-системой (учёт операторов и расписаний)
  + BI/аналитикой
  + Системой верификации клиентов
  + Интеграция с ДБО Юр Лиц
  + Интеграция ДБО Физ Лиц
  + Интеграция с сайтом банка
    1. Должна поддерживать ключевые каналы:
  + Telegram
  + Instagram / Facebook
  + Web-чат
  + Мобильное приложение (SDK / WebView)
  + Телефония (через CTI / SIP шлюз) (если есть возможность)
    1. Перевод диалога между каналами должен быть бесшовным (единая история, один ID)

15.4. Инфраструктурные требования

* Операционная система: Linux (Ubuntu 24.04 LTS / Debian 12)
* База данных: PostgreSQL ≥ 13
* Очереди (если используются): Redis
* Docker: поддерживается
* Kubernetes/Helm: опционально

15.5. Безопасность

* Все действия администраторов логируются с указанием:
  + Даты и времени
  + Пользователя (логин)
  + IP-адреса
  + Операции
* Поддержка RBAC: роли (оператор, супервизор, админ и т.д.)
* Аудит: входы, изменения настроек
* Шифрование данных при хранении
* Возможность ограничения доступа по IP/ACL

15.7. Обновления и сопровождение

* Уведомление заказчика — не менее чем за 12 часов
* Возможность отката обновлений
* Обновления и сопровождение производятся исключительно исполнителем

15.8. DevOps / CI-CD (опционально)

* Возможность установки через:
  + Docker Compose
  + Helm-чарт
  + Ansible playbook
* Возможность подключения к CI/CD пайплайну заказчика
* Обязательные скрипты:
  + Развёртывание
  + Обновление
  + Резервное копирование
  + Откат изменений

15.9. Документация и обучение

* Поставляемая документация:
  + Архитектура системы
  + API-документация
  + Инструкция по установке
  + Инструкция по бэкапу/восстановлению
* Исполнитель должен провести обучение технических специалистов банка
  + Очный/онлайн

1. **Поддержка жизненного цикла системы**

16.1. Требования к технической поддержке поставщика (Support & SLA)  
16.1.1. Круглосуточная поддержка:  
Поставщик должен обеспечивать техническую поддержку 24/7/365 для инцидентов.  
16.1.2. SLA по обращениям  
Время реакции:  
Критический инцидент (P1) — не более 15 минут  
Высокий приоритет (P2) — до 1 часа  
Средний (P3) — до 4 часов  
Низкий (P4) — до 24 часов  
16.1.3. Время устранения инцидентов:  
P1 — не более 4 часов  
P2 — не более 8 часов  
P3 — до 2 рабочих дней  
P4 — по согласованию  
16.1.4. Каналы поддержки:  
Email, телефон, веб-портал поддержки, Telegram  
Обязательное ведение тикет-системы с трекингом обращений  
 16.2. Требования к обновлениям системы  
16.2.1. Безостановочное обновление:  
Обновления должны проводиться без остановки основной работы (или в согласованное время, с минимальными рисками)  
16.2.3. Журнал изменений (changelog):  
Все обновления сопровождаются документацией: список изменений, влияния на бизнес-процессы, инструкции  
16.2.4. Гарантия обратимости:  
Возможность отката на предыдущую версию в случае критических ошибок (rollback)  
16.2.5. Совместимость:  
Обновления не должны нарушать ранее реализованные интеграции и бизнес-логику  
Актуализация технической и пользовательской документации  
16.2.6. Полный пакет документации:  
Техническая документация (API, архитектура, конфигурации)  
Пользовательская документация (инструкции, гайды)  
Администраторская документация (настройка, управление доступами, мониторинг)  
16.2.7. Поддержание в актуальном состоянии:  
Все изменения в системе должны сопровождаться обновлением документации не позднее 5 рабочих дней после внедрения

16.2.8. Языки документации:  
Русский и английский. также для API и интеграций  
Форматы документации:  
PDF или web-доступ

## Требования к информационной безопасности:

* 1. . Экспертиза должна осуществляться в соответствии с требованиями Положения «О порядке проведения экспертизы на соответствие требованиям кибербезопасности» (гос.рег. №3573, от 14.11.2024).

**РАЗДЕЛ IV. Образцы форм**

*Все формы предоставляются на бланке организации-участника*

***Форма №1* Общая информация о компании**

*Кому: Тендерному комитету*

**ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УЧАСТНИКЕ ТЕНДЕРА**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Полное наименование юридического лица, с указанием организационно-правовой формы |  |
| 3. | Сведение о регистрации (дата регистрации, регистрационный номер, наименование регистрирующего органа) |  |
| 4. | Юридический адрес |  |
| 5. | Контактный телефон, факс, е-mail: |  |
| 6. | ИНН |  |
| 7. | ОКПО |  |
| 8. | Банковские реквизиты |  |
| 9. | Размер указанного в учредительных документах коммерческой организации уставного капитала (складочного капитала, уставного фонда, паевых взносов или другого) |  |
| 10. | Основные направления деятельности |  |
| 11 | Сведения от Участника тендера, свидетельствующее, что Участник тендера не находится в стадии реорганизации, ликвидации, банкротства |  |
| 12 | Список крупных клиентов поставщика, которым осуществлялись поставки товаров (работ, услуг) по IT-проектам (за последние 3 года) |  |
| 13 | Реализованные проекты, связанные с поставками *омниканальной платформы.* |  |
| 14 | Сведения о партнерах (специалистах), которые будут внедрять *омниканальную платформу.* |  |
| 15 | Информация о наличии финансовых ресурсов для обеспечения поставки согласно условиям платежа |  |
| 16 | -Страна поставщика;  -Страна происхождения программного обеспечения;  -Номер и дата межправительственного соглашения об избежание двойного налогообложения;  -Предполагаемая ставка роялти, если имеется. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *(подпись уполномоченного лица)* | *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *(Ф.И.О. и должность уполномоченного лица)* |

**М.П.**

Дата: « \_\_\_\_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г.

***Форма №2***

**Письмо-заявка на участие в тендере** № **ТD-07-DO-2025**

*«Выбор поставщика омниканальной платформы»*

*Кому: Тендерному комитету*

**Уважаемые дамы и господа!**

Изучив тендерную документацию **(Тендер № ТD-07-DO-2025)**, и письменные ответы на запросы №№ *(указать номера запросов в случае наличия письменных обращений и ответов к ним),* получение которых настоящим удостоверяем,

мы, нижеподписавшиеся *(наименование Участника тендера),* намерены участвовать в тендерных торгах на продажу товаров в соответствии с означенной Тендерной документацией. В этой связи направляем следующие документы во внешнем конверте:

1. Пакет квалификационных документов на \_\_\_\_\_ листах (указать количество листов, в случае предоставления брошюр, буклетов, проспектов, компакт-дисков и т.д. указать количество);

*(документы должны быть прошнурованы, пронумерованы и скреплены подписью уполномоченного лица и печатью участника тендера)*

2. Запечатанный конверт с технической частью предложения.

3. Запечатанный конверт с финансовой частью предложения.

4. Иные документы (в случае предоставления других документов необходимо указать наименование и количество листов).

|  |  |
| --- | --- |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *(подпись уполномоченного липа)* | *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *(Ф.И.О. и должность уполномоченного лица)* |

**М.П.**

Дата: «\_\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_ г.

***Форма №3***

**Техническое предложение (Тендер № ТD-07-DO-2025)**

*«Выбор поставщика омниканальной платформы».*

Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Кому: Тендерному комитету*

**Уважаемые дамы и господа!**

Изучив тендерную документацию (**Тендер № ТD-07-DO-2025)** и письменные ответы на запросы №№ *(указать номера запросов в случае наличия письменных обращений и ответов к ним),* получение которых настоящим удостоверяем.

мы, нижеподписавшиеся *(полное наименование Участника тендера),* предлагаем к продаже \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать наименование предлагаемых Товаров), производства \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать производителя).

Мы обязуемся продать товары по контракту (договору), который будет заключен с нашей организацией в случае предоставления права продажи, в полном соответствии с данным техническим предложением и условиями тендерных торгов.

Мы согласны придерживаться положений настоящего предложения в течение 90 дней, начиная с даты, установленной как день окончания приема Тендерных предложений. Это Тендерное предложение будет оставаться для нас обязательным и может быть принято в любой момент до истечения указанного периода.

**Приложения:**

* сравнительная таблица технических характеристик предлагаемых Товаров с требуемыми, согласно ***Форме №4***на \_\_\_\_ листах;
* перечень технических и иных документов согласно раздела III «Техническая часть» на \_\_\_ листах;

*Представляемые документы должны быть прошнурованы, пронумерованы и скреплены подписью уполномоченного лица и печатью участника тендера, документы должны быть представлены на русском языке.*

|  |  |
| --- | --- |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *(подпись уполномоченного липа)* | *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *(Ф.И.О. и должность уполномоченного лица)* |

**М.П.**

Дата: «\_\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

***Форма №4***

**Таблица технических характеристик по Тендеру № ТD-07-DO-2025***«Выбор поставщика омниканальной платформы»*

Стр. \_\_\_\_\_ из \_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требуемое в соответствии с техническим заданием | | | Предложение участника тендера | | | |
| № | Наименование параметров | Ед.  изм. | Параметры | Наименование параметров | Ед.  изм. | Параметры | Производитель.  Страна происхождения.  Год изготовления.  Гарантийный срок. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *(подпись уполномоченного лица)* | *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *(Ф.И.О. и должность уполномоченного лица)* |

**М.П.**

Дата: « \_\_\_\_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_г.

***Форма №5***

**Коммерческое предложение (Тендер № ТD-07-DO-2025)***«Выбор поставщика омниканальной платформы»*

Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Кому: Тендерному комитету*

**Уважаемые дамы и господа!**

Изучив тендерную документацию (Тендер № **ТD-07-DO-2025**) и письменные ответы на запросы № *(указать номера запросов в случае наличия письменных обращений и ответов к ним),* получение которых настоящим удостоверяем.

Мы, нижеподписавшиеся *(наименование Участника тендера),* предлагаем осуществить продажу товаров и осуществить услуги в соответствии с означенной Тендерной документацией на сумму *(общая сумма тендерного предложения прописью и цифрами)* или другие суммы, подтвержденные прилагаемой Таблицей цен, которая является частью настоящего Тендерного предложения.

Мы обязуемся продать товары и выполнить работы по контракту (договору), который будет заключен с нашей организацией в случае предоставления права продажи и оказания услуг, в полном соответствии с условиями тендера.

Мы согласны придерживаться положений настоящего Тендерного предложения в течение 90 дней, начиная с даты, установленной как день окончания приема Тендерных предложений. Это Тендерное предложение будет оставаться для нас обязательным и может быть принято в любой момент до истечения указанного периода.

До подготовки и оформления официального Контракта (договора) с Заказчиком данное Тендерное предложение вместе с Вашим письменным подтверждением о его приеме и Вашим уведомлением нас, как Победителя тендера, о присуждении Контракта (договора) будут играть роль обязательного Контракта (договора) между нами.

Мы понимаем, что Вы не обязаны принимать Тендерное предложение с наименьшей учетной стоимостью или вообще какое-либо из предложений, полученных Вами.

|  |  |
| --- | --- |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *(подпись уполномоченного липа)* | *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *(Ф.И.О. и должность уполномоченного лица)* |

**М.П.**

Дата: «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

***Форма №6***

**Таблица цен по Тендеру № ТD-07-DO-2025***«Выбор поставщика омниканальной платформы»*

Наименование Участника тендера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Цены выражены в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*указать валюту*) на условиях поставки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*указать условия поставки*)

Таблица цен на продаваемые товары:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование товарной позиции | Ед. изм. | Кол-во | Стоимость | Производитель.  Страна  происхождения. | Примечание |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
|  | Итого: |  | | | | |

**Общая сумма предложения цифрами и прописью\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *(подпись уполномоченного липа)* | *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *(Ф.И.О. и должность уполномоченного лица)* |

**М.П.**

Дата: « \_\_\_\_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

***Форма №7***

*Кому: Тендерному комитету*

*ДОВЕРЕННОСТЬ*

**«\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»**

*(наименование Участника),* являясь Участником **Тендера № ТD-07-DO-2025**, настоящим доверяет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(имя, адрес и контактные данные Агента)*

*(далее указать нужное/ые)*

а) представить тендерное предложение;

б) проводить переговоры с Организаторами торгов (тендерный комитет, Заказчик, Агентство);

в) подписать тендерное предложение;

г) подписать контракт;

д) присутствовать на заседаниях тендерного комитета.

Подпись лица, получившего настоящую доверенность, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ удостоверяем.

Срок действия Доверенности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Дата выдачи: «\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

|  |  |
| --- | --- |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *(подпись уполномоченного липа)* | *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *(Ф.И.О. и должность уполномоченного лица)* |

**М.П.**

|  |
| --- |
| Дата: «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. |