«04» июня 2020 г. № 172907-1

**УВЕДОМЛЕНИЕ**

о разъяснении положений Закупочной документации

В целях удовлетворения нужд Заказчика АО "Мосэнергосбыт" (далее – Заказчик), Организатор закупки ― ООО «Интер РАО ― Центр управления закупками» (119435, г. Москва, ул. Б. Пироговская, д. 27, стр. 3), на основании п.3.4 Закупочной документации по открытому запросу предложений в электронной форме, участниками которого являются только субъекты малого и среднего предпринимательства на право заключения договора на Лот №1: **Услуги внешнего контактного центра по приему обращений клиентов внешних ЭСК (дополнительный проект) для нужд АО "Мосэнергосбыт"**, настоящим сообщает о разъяснении положений Закупочной документации в связи с поступившими вопросами от потенциального Участника.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Поступивший вопрос** | **Ответ Организатора** |
|  | Добрый день! Просьба уточнить метрики проекта, которые необходимы для подготовки коммерческого предложения: - график работы контакт-центра: - количество входящих обращений в месяц: - средняя продолжительность разговора при обслуживании входящей линии: - средняя продолжительность переадресованного разговора: - % потерянных вызовов (ожидаемый Вами): - % дневной нагрузки (от общего кол-ва входящих): - % ночной нагрузки (от общего кол-ва входящих): - % переадресованных вызовов (на специалиста Заказчика) | Добрый день! Возможное время оказания услуг с 04.00 до 21.00 по Московскому времени;  Метриками по договору является исполнение формы заявки (приложение к договору №1), график и часы оказания услуг будет направляться ежемесячно по форме заявки, не позднее 20 числа каждого месяца, предшествующего месяцу оказания услуг. |
|  | Ни в одном ТЗ нет данных о планируемой нагрузке по количеству звонков в месяц, длительности диалога (AHT), режиме работы проекта. Пожалуйста, внесите данную информацию в ТЗ или дайте разъяснения, т.к. без этих данных расчёт стоимости услуг будет некорректен. Либо укажите общее количество часов месяц, необходимое для обработки такого-то количества звонков. | График и часы оказания услуг будет направляться ежемесячно по форме заявки, не позднее 20 числа каждого месяца, предшествующего месяцу оказания услуг (приложение №1 к ТЗ). Ориентировочный объём услуг по всему договору 98212 часов. |
|  | Правильно ли мы поняли, что обеспечение заявки и договора не установлено, т.е. не требуется? | не требуется |
|  | Требуется ли проходить аккредитацию участнику закупки в Группе «Интер РАО» или будет достаточно предоставить заверенные копии учредительных документов? | Достаточно предоставить документы, требуемые согласно закупочной документации |
|  | Есть ли требования к расположению площадок Исполнителя, например: ЦФО, СЗФО? | Требования к расположению площадок Исполнителя отсутствуют. |

Секретарь Закупочной комиссии Ларина Ю.С.

Исп. Анна Лифанова

(495) 664-88-40 доб. 6280

[lifanova\_av@interrao.ru](mailto:lifanova_av@interrao.ru)