**ДОДАТОК 1**

до Запрошення до подання цінових пропозицій № SH-4.13

«Послуги контакт центру для Міністерства охорони здоров'я України»

**УМОВИ ПОСТАЧАННЯ**

## Ціна пропозиції

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | | Найменування послуг  (детальний опис наведено в відповідному пункті  Технічного завдання) | | Одиниця виміру | Кількість | Ціна за одиницю  ***[вказати валюту]****,*  без ПДВ | Загальна ціна  ***[вказати валюту]****,*  без ПДВ | |
| 1 | | Щомісячна абонплата за підтримку проєкту. | | місяць | 5 |  |  | |
| 2 | | Послуги системи інтерактивної голосової відповіді (IVR). | | хвилина | 598 384 |  |  | |
| 3 | | Обслуговування операторами вхідних контактів. | | хвилина | 1 627 458 |  |  | |
| 4 | | Обслуговування операторами вихідних контактів з урахуванням компенсації витрат на телефонію. | | хвилина | 134 730 |  |  | |
| 5 | | Витрати на телекомунікації Послуга 0-800. | | хвилина | 2 000 020 |  |  | |
| 6 | | Компенсація витрат на виділений адміністративний персонал (фахівець з набору персоналу, тренер, керівник групи операторів, менеджерів управління якістю) для реалізації додаткового функціоналу та в поза робочий час. | | година | 4 412 |  |  | |
| 7 | | Компенсація витрат на виділених операторів контакт-центру. | | година | 2 965 |  |  | |
| 8 | | Компенсація витрат на проєктних менеджерів для реалізації додаткового функціоналу та в поза робочий час. | | година | 375 |  |  | |
| 9 | | Компенсація витрат на технічних фахівців для реалізації додаткового функціоналу та в поза робочий час. | | година | 260 |  |  | |
| 10 | | Компенсація витрат для оплати послуг лікарів при наданні консультацій. | | година | 1 502 |  |  | |
| 11 | | Компенсація витрат на СМС-інформування громадян. | | повідомлення | 2 000 |  |  | |
|  | | **ЗАГАЛЬНА ЦІНА ПРОПОЗИЦІЇ БЕЗ ПДВ:** | | | | |  | |
|  | | **ПДВ (20%):** | | | | | **1** | |
|  | | **ЗАГАЛЬНА ЦІНА ПРОПОЗИЦІЇ З ПДВ:** | | | | |  | |
|  | |  | | | | |

**Примітка:** у разі розбіжності між сумою, підрахованою шляхом перемноження ціни за одиницю на кількість товару, та загальною ціною, підрахованою учасником торгів, чинною вважається загальна ціна, вирахувана на основі цін за одиницю товару.

## Термін чинності цінової пропозиції

Запропонована цінова пропозиція є чинною протягом 45 (сорока п’яти) календарних днів від дати кінцевого терміну отримання пропозицій, встановленої в п. 4 Запрошення до подання цінових пропозицій.

## Фіксована ціна

Наведені вище ціни за одиницю є фіксованими, включають усі податки та усі необхідні для виконання Договору супутні послуги, обладнання та матеріали, і жодним змінам не підлягають, включаючи період виконання Договору.

## Право Замовника змінювати кількість послуг під час виконання Договору

Замовник залишає за собою право під час виконання Договору збільшувати або зменшувати на 15% кількість послуг, визначених у «Запрошенні до подання цінових пропозицій».

## Терміни та умови виконання

Надання цих неконсультаційних послуг має бути здійснено у відповідності до Додатку 2 «Технічне завдання» до Запрошення до подання цінових пропозицій.

## Оплата

Замовник щомісячно оплачує Виконавцю послуги на основі фактичного обсягу наданих послуг не пізніше ніж тридцять (30) днів після надання рахунків та підписаних обома Сторонами відповідних Актів приймання-передавання наданих послуг.

У разі відмінності валюти цінової пропозиції від української гривні - платежі здійснюються в українській гривні за офіційним курсом Національного банку України на день підписання обома Сторонами відповідних актів приймання-передавання виконаних послуг.

## Наслідки невиконання договору Виконавцем

Замовник має право розірвати Договір без будь-яких зобов‘язань перед Постачальником якщо Виконавець не усуває недоліки у виконанні своїх зобов'язань за Договором протягом 5 (п’яти) робочих днів після отримання відповідного письмового повідомлення від Замовника.

**[НАЗВА ВИКОНАВЦЯ]**

**Підпис уповноваженої особи:**

**Печатка компанії**

**Місце:**

**Дата:**

**[Примітка:** Будь ласка ПІДПИШІТЬ та поставте ПЕЧАТКУ на ВСІ сторінки цього документу.]

**ДОДАТОК 2**

до Запрошення до подання цінових пропозицій № SH-4.13

«Послуги контакт центру для Міністерства охорони здоров'я України»

**ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ**

**1. Загальна інформація**

Уряд України отримав від Міжнародного Банку Реконструкції та Розвитку позику № 8475 UA на фінансування проекту «Поліпшення охорони здоров'я на службі у людей» (далі – Проєкт) і має намір витратити частину цієї позики на фінансування закупівлі послуг контакт центру для Міністерства охорони здоров’я України (далі – Послуги) у рамках Договору, який буде укладено між Міністерством охорони здоров’я України (далі – Замовник) та установою, яка наддасть неконсультаційні послуги контакт-центру (далі – Виконавець).

З огляду на поширення гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, а також з метою забезпечення спроможності швидко реагувати на запити, скарги та звернення громадян та закладів охорони здоров’я виникла необхідність у забезпеченні громадян України своєчасною та актуальною інформацією з надійних джерел шляхом організації роботи окремого контакт-центру із зазначених питань та забезпечення належного та рівного доступу до ефективної вакцини проти коронавірусної хвороби COVID-19 для всього населення України, яке має його отримати, а також для контролю пов’язаних з цим процесів.

Зважаючи на зміни, що відбуваються в епідеміологічній ситуації в регіонах або окремих адміністративно-територіальних одиницях регіонів, забезпечення безперебійної роботи такого контакт-центру стосується інтересів усіх без виключення громадян.

Очікуваний період надання послуг – 5 місяців починаючи з 01.08.2021 та може бути подовженим за потреби.

Якісний високотехнологічний контакт – центр має центральне значення як інструмент, що залишається одним з головних каналів отримання зворотного зв’язку та аналітики щодо питань, пов’язаних із поширенням гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2.

Замовник забезпечує надання Виконавцю можливості використання існуючого телефонного номеру за яким операторами приймаються дзвінки.

**2. Мета**

Виконавець має забезпечити організацію та надання послуг контакт-центру для Міністерства охорони здоров’я України.

**3. Опис та обсяг послуг**

**3.1. Обсяги послуг, завантаженість операторів**

3.1.1. Для розрахунку пропозиції вважати наступне:

- щоденне навантаження (обсяг дзвінків та повідомлень) може коливатися від 500 до 7000 контактів за добу в залежності від зовнішніх факторів;

- для обслуговування навантаження окрім основної групи виділених операторів необхідно передбачити групи переливів;

- середній рівень завантаженості операторів за місяць коливається від 45% до 70% для забезпечення виконання КРІ.

3.1.2. Виділені оператори використовуються для виконання різних задач, які виникають спорадично з певною періодичністю (формування бази для продзвону, обробка інформації в електронній пошті, ручний обдзвін контактів, тощо.).

3.1.3. Виділений адмінперсонал виконує основні функції протягом робочого часу, а також, при необхідності, може задіюватися для виконання термінових задач поза робочий час.

3.1.4. Лікарі (сімейні лікарі, або терапевти з вищою освітою не нижче рівня спеціаліста навчальних закладів України) залучаються для прийому вхідних, а також переадресованих від оператора дзвінків, та здійснення вихідних дзвінків для надання консультації з питань, які стосуються коронавірусної хвороби, згідно алгоритмів, які мають бути попередньо погоджені з Міністерством охорони здоров’я України.

**3.2. Ключові показники ефективності (КРІ) роботи контакт центру**

3.2.1. Для абонентів Замовника, що обслуговуються на базі Контакт Центру Виконавця, цільове значення SL (Service Level: відношення кількості клієнтів, що дочекалися відповіді оператора) встановлюється на рівні 80/20. Це означає, що не менше ніж 80% дзвінків від усіх, що надійшли для обслуговування операторами, повинні обслуговуватися з очікуванням в черзі не більше ніж 20 секунд.

3.2.2. Для абонентів Замовника, що обслуговуються на базі Контакт Центру Виконавця, цільове значення LCR (Lost Call Rate: відсоток втрачених дзвінків) встановлюється на рівні 5%. Це означає, що максимальна кількість викликів, що можуть бути втрачені з вини Виконавця, не повинні перевищувати 5 (п’ять) відсотків від загальної кількості дзвінків на місяць.

3.2.3. Максимальний час початку обробки звернень, по котрим отримана відповідь CRM системі – до 15 хвилин після отримання.

Строки розгляду звернень громадян не повинні перевищувати ті, які встановлені чинним законодавством.

3.2.4. Post-processing (Wrap-up) Time повинен складати не більше ніж (сорок) секунд для операторів Виконавця.

3.2.5. Обслуговування вхідних дзвінків системою інтерактивної голосової відповіді – 30% від кількості вхідних дзвінків, цільовий середній час обслуговування – 10 хвилин.

3.2.6. Середня тривалість розмови з абонентами Замовника має складати не більше ніж 00:06:00 (6 хвилин 00 секунд) в розрізі дня.

3.2.7. Кількість дзвінків, що можуть бути обробленими за допомогою послуги CallBack для передзвону по втрачених дзвінків до 10% від загальної кількості.

3.2.8. Кількість дзвінків, що можуть бути обробленими за допомогою системи інтерактивної голосової відповіді до 30% від кількості вхідних дзвінків.

3.2.9. Забезпечення та фіксація дзвінків операторів заявникам, спрямованих на підтвердження позитивного статусу вирішення їх звернень та отримання зворотного зв’язку.

**3.3. Застосування штрафних санкцій**

Під час обслуговування застосовуються наступні штрафні санкції:

**-** недотримання SL штрафується 1% від суми рахунку за кожний 1% недотримання показника;

**-** перевищення рівня LCR штрафується 1% від суми рахунку за кожний 1% недотримання показника.

**3.4. Інші вимоги до якості та обсягу послуг**

Виконавець має описати відповідність вимогам у відповідній колонці та надати підтверджуючі документи, за необхідністю.

|  |  |
| --- | --- |
| **Опис вимог Замовника** | **Відповідність вимогам**  **(заповнює Виконавець)** |
| 3.4.1. Організація роботи контакт-центру має включати:   * розробку мапи розмов; * написання та налаштування скриптів; * конфігурацію CRM систем, відповідно до Додатку 3; * конфігурацію телефонії та пов’язаних послуг; * тренінг операторів в тому числі операторів замовника з підготовкою навчальних документів та матеріалів. |  |
| 3.4.2. Обслуговування вхідних та вихідні контактів реалізації функції зворотного дзвінка (callback) по пропущеним дзвінкам під час пікового навантаження, опрацювання чатів, забезпечення інформаційної підтримки абонентів, реєстрація інформації (запитів, скарг) у спеціальному ПЗ (БД) Виконавця, передача зареєстрованої інформації Замовнику у відповідності до КРІ, зазначених у п. 3.1. |  |
| 3.4.3. Використання протягом надання послуг спеціального програмного забезпечення для Реєстрації контактів та проведення інтеграції з ПЗ Замовника. |  |
| 3.4.4. Використання власної системи інтерактивної голосової відповіді IVR (Interactive Voice Response), можливість створювати багаторівневі алгоритми обслуговування, інтеграцію з БД, зачитування інформації в автоматичному режимі. |  |
| 3.4.5. Реалізація обробки вхідних звернень (усіма каналами взаємодії) за погодженими скриптами обробки звернень та передачі у разі необхідності інформації замовнику (через VPN\email з використанням унікального id звернення), отримання відповіді по запиту від замовника (через VPN\email з використанням унікального id звернення) та надання відповіді на звернення. |  |
| 3.4.6. Здійснення тотального запису розмов операторів КЦ з абонентами зі 100 (ста) % робочих місць. Зберігання записів розмов для доступу он-лайн не менше 6 місяців в режимі доступу «на протязі доби» для представників Замовника. |  |
| 3.4.7. Надання щоденних, щотижневих, щомісячних статистичних звітів з добовою деталізацією для виконання розрахунків, надання on-line доступу до статистичних даних з обслуговування контактів та звукозапису розмов. |  |
| 3.4.8. Здійснення вибіркового запису екранів (до 10% від всього обсягу). |  |
| 3.4.9. Забезпечення графіку роботи цілодобово, 24/7. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.4.10. Наявність внутрішніх баз знань. |  |
| 3.4.11. Наявність підтримки рішення Контакт центру. |  |
| 3.4.12. Режим обслуговування 24/7 |  |
| 3.4.13. Послуги обробки вхідних звернень. Прийом і обробку дзвінків/ чатів, запитів загального інформаційного характеру: скарги, запити, консультації, і т.п. Реєстрація 100% звернень клієнтів в CRM з конкретизацією їх типу відповідно до алгоритму про реєстрацію звернень. |  |
| 3.4.14. Послуги обробки вихідних дзвінків. Здійснення вихідних дзвінки для уточнення інформації по зверненню клієнта, здійснення call back по втраченим дзвінкам протягом 5 хвилин з моменту втрати дзвінка, дзвінки абонентам для інформування про стан вирішення питання відповідно. |  |
| 3.4.15. Наявність голосового меню самообслуговування (IVR). |  |
| 3.4.16. Наявність функцій утримання у черзі, управління чергою та розподілу телефонних дзвінків між операторами по скілах, зміни пріоритетів додзвону в он-лайн режимі. |  |
| 3.4.17. Забезпечення збереження даних:  • Збереження бази даних звернень (білінг, статистика) не менше ніж два роки;  • Передача архіву даних відповідно до запиту та на вимогу Замовника. |  |
| 3.4.18. Можливість ведення електронної бази даних по усіх дзвінках за наступними даними:  - Дата і час з'єднання абонента з АТС Контакт-центру у форматі рік-місяць-дата, година:хвилина:секунда;  - Тривалість очікування на гілці IVR в секундах;  - Результат вибору абонентами певного меню на IVR;  - Waiting time (тривалість очікування в черзі) в секундах;  - Talking time (тривалість розмови із оператором не враховуючи hold) в секундах;  - Hold (тривалість очі куння в режимі hold) в секундах;  - Wrap up/Working time (тривалість пост обробки виклику згідно встановленого сценарію) в секундах;  - Результат з’єднання (типове резюме завершення розмови: зафіксовано інцидент, закрито інцидент, надано інформацію, виклик переадресовано)  - Ініціатор припинення розмови (хто перший закінчив розмову оператор/абонент) |  |
| 3.4.19. Забезпечення оперативного доступу відповідальним особам для прослуховування розмов/ статистики по операторах Контакт-центру в режимі он-лайн. |  |
| 3.4.20. Наявність функції встановлення автоматичних відповідей по чатам. |  |
| 3.4.21. Забезпечення збереження даних:  • Запис не менше 99,99% чатів з абонентами;  • Наявність функцій запису чатів та збереження їх протягом не менше ніж два роки;  • Передача архіву даних відповідно до запиту та на вимогу Замовника. |  |
| 3.4.22. Можливість ведення електронної бази даних по усіх чатах за наступними даними:  - Дата і час початку та завершення чату рік/місяць/дата, година/хвилина/секунда;  - Тривалість очікування на з’єднання з оператором в секундах;  - Результат вибору клієнтами певного меню;  - Waiting time (тривалість очікування в черзі) в секундах;  - Chat time (тривалість чату з оператором) в секундах;  - Тематика чату (типове резюме завершення розмови, котре в чаті може вказати оператор). |  |
| 3.4.23. Наявність внутрішніх інтерфейсів обробки виклику (сценарії розмови, скриптинг). |  |
| 3.4.24. Наявність системи підбору представників Контакт центру, що дозволяє здійснювати оцінку кандидата відповідно до вимог. |  |
| 3.4.25. Наявність системи початкового навчання, адаптації нових співробітників, розвитку персоналу після випробувального терміну. |  |
| 3.4.26. Описати: в які терміни в разі перемоги буде налаштований функціонал для запуску проекту |  |

**3.5.** Сценарії, алгоритми роботи операторів підготовлені Виконавцем погоджуються із Замовником. Всі зміни та доповнення, які необхідно внести в сценарії, алгоритми роботи операторів погоджуються обома сторонами шляхом обміну інформацією за допомогою електронних листів.

**Окремі вимоги щодо підсистеми для працівників контакт-центру для обробки звернень від абонентів.**

|  |  |
| --- | --- |
| Підвищення контролю та якості надання медичних консультацій абонентам: | Оперативна обробка звернень від абонентів;  Інформування відповідних органів державної влади або закладів охорони здоров’я про поступлення нового звернення (відправка ел. повідомлень, повідомлень в телеграм каналі);  Підвищення контролю за розглядом та вирішенням питань абонентів;  Статистика звернень в розрізі операцій/типів (нова, в роботі, закрито, відкриті задачі, нещодавно закриті). |
| Функціональні вимоги. | 3.1. Вимоги по розробці:  3.1.1. Завдання функціоналу:  - Створення задач для виконання представниками Замовника;  - Інформування Замовника про отримання нової задачі (повідомлення на ел. пошту, телеграм канал, дзвінок);  - Інформування відповідальних осіб зі сторони Виконавця про статус задачі;  - Моніторинг статусів задач, їх к-ті, тривалість реакції, роботи з задачами, результатів виконання.  3.1.2. Рівні доступів:  - Адмін (створення звернень, перегляд створених звернень, зміна будь якого поля зафіксованого звернення, створення користувачів, надання їм доступів, керування доступами).  - Оператор (перегляд створених звернень, зміна статусу звернення, можливість додавати коментарі)  - Замовник (перегляд запитуваної інформації, зокрема створених звернень, зміна статусу звернення, можливість змінювати виконавця звернення, додавати коментарі, прикріплювати файли з рішеннями звернень).  3.1.3. Статуси звернень:  - Нова (задача, котра створена оператором, отримує даний статус).  - В роботі (даний статус може бути змінено зі статусу «Нова» користувачем рівня доступу «Замовник»).  - Відхилено (даний статус може бути змінено зі статусу «В роботі» «Замовником» у випадку, якщо інформації недостатньо для вирішення звернення з подальшим інформуванням абонента щодо необхідності надання додаткових відомостей).  - На доопрацюванні (статус може бути змінено «Оператором» у випадку, якщо абонента не влаштовує варіант вирішення його запиту).  - Вирішено (статус, котрий може проставити «Замовник» у випадку, якщо питання абонента було вирішено).  - Закрито (може бути змінено зі статусу «Вирішено» користувачем рівня доступу «Оператор» у випадку, якщо абонента влаштовує варіант вирішення питання).  - Відкриті задачі ( задачі в статусі «Нова» і « В роботі»).  - Нещодавно закриті (задачі, що перебувають в статусі «Закрито» менше 24 год.).  - Термінові (задачі, в котрих існує пряма загроза життю людини і вона повинна бути вирішена протягом 2 годин).  3.1.4. Опис роботи функціоналу:.  3.1.4.1. Функціонал роботи зі зверненнями громадян операторами:  - Фіксація звернення громадянина з вибором тематики звернення;  - В залежності від обраної тематики – фіксація певних обов’язкових для заповнення полів;  - Автоматичне призначення відповідальної особи в залежності від тематики звернення, регіону;  - Автоматичне інформування відповідальної особи про отримання звернення від громадянина з гіперпосиланням на відповідне звернення в CRM системі для швидкого переходу (у випадку, якщо звернення з поміткою «Термінове» - додаткове інформування через дзвінок до відповідальної особи, або повідомлення через телеграм канал;  - Якщо інформації у запиті достатньо для надання відповіді, відповідальна особа надає відповідь шляхом фіксації інформації у відповідному полі системи. Після цього тікет закриває.  - Якщо інформації у запиті недостатньо, для вирішення запиту відповідальна особа (або інша визначена особа) повідомляє, якої інформації недостатньо шляхом внесення певного коментаря і зміни статусу звернення;  - Автоматично з допомогою рішення контакту центру здійснюється вихідний дзвінок до абонента для уточнення деталей звернення. Після уточнення деталей, коментар вноситься в систему, змінюється статус звернення, а відповідальна особа отримує повідомлення про те, яка інформація була додана у звернення.  - Якщо питання вирішено, відповідальна особа фіксує цю відповідь у відповідному полі системи. Після цього тікет закриває.  - Автоматично з допомогою рішення Контакт центру здійснюється вихідний дзвінок, в котрому оператор повідомляє рішення звернення. Якщо рішення влаштовує абонента, то звернення закривається. Якщо рішення не влаштовує абонента, то оператор вносить відповідний коментар у систему, а відповідальна особа отримує повідомлення про те, яка інформація була додана у звернення.  - Якщо запит не був вирішений до 48 годин, автоматично з допомогою рішення Контакт центру здійснюється вихідний дзвінок до абонента, в котрому повідомляється про статус звернення. Даний коментар вноситься у відповідне поле системи.  - Функціонал повинен зберігати історію звернень громадян, зберігати інформацію про те, які дії по зверненнями були здійснені, ким з користувачів, та в які терміни.  - Можливість налаштування дерева звернень (для швидкого пошуку звернень по тематикам).  - Можливість пошуку звернень по заданим параметрам.  - «Підсвічування» звернень, котрі не вирішені протягом 48 годин.  - Автоматична щоденна відправка звіту на відповідальних осіб по к-сті і статусам звернень.  - Можливість створення карти пацієнта для фіксації симптоматики та призначеного лікування.  - У випадку, якщо у сімейного лікаря є сумніви щодо призначеного лікування лікарем, з котрим підписана декларація, то можливість фіксації звернення в системі з можливістю передачі відповідальним органам для подальшого розгляду.- Можливість запису на конкретний час в конкретний пункт вакцинації.  - У випадку, якщо один користувач обрав певний час точки, у іншого користувача даний час не відображається вільним для запису.  - Можливість внесення відміток про фактичне здійснення вакцинації, побічних ефектів.  - Відкриття можливості запису на вакцинацію не лише для операторів, а й для інших користувачів. |

**4. Звітність**

Виконавець звітує Замовнику, шляхом подання звіту не пізніше ніж впродовж 5 робочих днів після закінчення кожного місяця надання Послуг. Звіти подаються у формі, яка задовольнятиме Замовника.

Замовник вивчає надані документи та затверджує їх протягом 10 робочих днів або надає Виконавцю обґрунтовані письмові зауваження. Затверджені звіти мають бути підставою для оплати Виконавцю за надані послуги.

Звіти повинні включати перелік наданих послуг за кожен день надання Послуг.

Звіт та додатки до нього мають бути надані українською мовою.

**5. Обов’язкові кваліфікаційні вимоги до Виконавця**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Опис вимог** | **ТАК** | **НІ** | **Необхідна деталізація у випадку відповіді «ТАК»** |
| 5.1. Досвід надання послуг контакт-центру порівняного обсягу не менше 2-х років. |  |  | Надати загальний опис діяльності компанії та рекомендовані листи від 3 замовників. |
| 5.2. Наявність у учасника торгів українського сертифікату метрологічної атестації та повірки системи вимірювання (Сертифікат державної метрологічної служби відповідно до ДСТУ 61-034: 2013 «Автоматизовані системи розрахунків за телекомунікаційні послуги. Загальні вимоги та методи випробувань» з терміном дії на 2021-2022 рік включно). |  |  | Надати копію сертифікату протягом 1 робочого дня перед підписанням договору та після отримання повідомлення про присудження договору, термін дії якого 2021-2022 рр. |
| 5.3. Загальна кількість робочих місць не менше ніж 200. |  |  | Надати лист-підтвердження щодо забезпечення можливості доступу до зазначеної кількості робочих місць. |
| 5.4. Наявність прямих каналів для підключення до всіх основних операторів зв’язку (Укртелеком, Водафон, Лайфсел, Київстар). |  |  | Надати копії договорів (перша та остання сторінки), завірені підписом та печаткою. |

**[НАЗВА ВИКОНАВЦЯ]**

**Підпис уповноваженої особи:**

**Печатка компанії**

**Місце:**

**Дата:**

**[Примітка:** Будь ласка ПІДПИШІТЬ та поставте ПЕЧАТКУ на ВСІ сторінки цього документу.]

**ДОДАТОК 3**

до Запрошення до подання цінових пропозицій № SH-4.13

«Послуги контакт центру для Міністерства охорони здоров'я України»

**[НА БЛАНКУ ОРГАНІЗАЦІЇ]**

### ЦІНОВА ПРОПОЗИЦІЯ

Міністерство охорони здоров’я України

01601, Україна, Київ,

вул. М. Грушевського, 7

Шановні панове,

Ми пропонуємо виконання договору № SH-4.13 «Послуги контакт центру для Міністерства охорони здоров'я України» відповідно до «Умов постачання» та «Технічного завдання», які надаються разом із цією ціновою пропозицією, за ціною договору *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(сума прописом і цифрами)* (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) *(назва валюти)*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Ця цінова пропозиція і ваше письмове повідомлення про її прийняття становитимуть зобов’язання укласти з вами договір за формою, наведеною у Запрошенні до подання цінових пропозицій № SH-4.13. Ми розуміємо, що ви не зобов'язані приймати цінову пропозицію з найнижчою ціною, або будь-яку іншу цінову пропозицію, отриману вами.

Цим документом ми підтверджуємо, що дана цінова пропозиція є дійсною протягом 45 (сорока п’яти) діб з кінцевої дати надання цінової пропозиції, зазначеної у п.5 Запрошення до подання цінових пропозицій № SH-4.13.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[Підпис уповноваженої особи Виконавця] [День/Місяць/Рік]

П.І.Б. уповноваженої особи Виконавця:

Назва Виконавця: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адреса: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Факс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Додаток 1: Умови постачання

Додаток 2: Технічне завдання

**[Примітка:** Будь ласка ПІДПИШІТЬ та поставте ПЕЧАТКУ на ВСІ сторінки цього документу.]