

ГО «ЦЕНТР ЕКОНОМІЧНОЇ СТРАТЕГІЇ»

Запит на пропозицію № 3/01/06/2023

ПОСЛУГИ З ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОВЕДЕННЯ ОЦІНКИ ЯКОСТІ СЕРВІСУ, ЩО НАДАЄТЬСЯ АКРЕДИТОВАНИМИ «ПРОЗОРРО.ПРОДАЖІ» МАЙДАНЧИКАМИ, ЗА ДОПОМОГОЮ МАРКЕТИНГОВОГО ІНСТРУМЕНТУ «ТАЄМНИЙ ПОКУПЕЦЬ», В РАМКАХ ПРОЄКТУ «PROZORRO.SALE ДЛЯ ВІДНОВЛЕННЯ УКРАЇНИ», №4000006336», ЩО ПІДТРИМУЄТЬСЯ ПРОГРАМОЮ «МАТРА» ПОСОЛЬСТВА КОРОЛІВСТВА НІДЕРЛАНДІВ

Київ, 2023

Технічне завдання

Термін надання послуг: червень- вересень 2023 р.

Короткий опис:

Послуги з організації та проведення оцінки якості сервісу, що надається акредитованими «Прозорро.Продажі» майданчиками, за допомогою маркетингового інструменту «таємний покупець». Метою оцінки є здійснення мультиканальної перевірки клієнтського сервісу мережі майданчиків ЕТС “Прозорро.Продажі” <https://prozorro.sale/>. Перевірка (оцінка) здійснюватиметься шляхом телефонного та/або письмового тестування, а також шляхом самостійного дослідження виконавцями оцінки наявності необхідних елементів інформації на веб-сайтах акредитованих майданчиків.

Перелік послуг:

1. Допомога у розробці анкети та критеріїв для проведення оцінки.
2. Консультативна допомога в розробці порядку проведення оцінки (за необхідності).
3. Перевірка наявності необхідних інформаційних блоків на офіційних веб-сайтах електронних майданчиків.
4. Проведення оцінки якості надання консультативної підтримки в телефонному режимі (45 акредитованих майданчиків), з фіксацією результатів.
5. Формування та збереження аудіо-записів дзвінків.
6. Проведення оцінки якості надання консультативної підтримки в режимі онлайн-консультації з використанням месенджерів та/або e-mail (45 акредитованих майданчиків), з фіксацією результатів дослідження.
7. Складання звіту щодо проведеної оцінки. Звіт, зокрема, має містити рекомендації виконавця оцінки щодо можливих покращень, в розрізі роботи кожного майданчика, на підставі виявлених зауважень та/чи недоліків.

Вимоги до потенційних постачальників послуг:

1. Організації (компанії) повинні бути зареєстрованими у відповідності до законів України на момент оголошення переможця конкурсу
2. Попередній досвід у організації оцінки за допомогою інструменту «таємний покупець»

3. Можливість забезпечення мінімум 2-х агентів “таємного покупця” для мінімізації ризиків впізнаваності проекту всередині аудиторії майданчиків.
4. Інституційна та матеріально-технічна спроможність проведення оцінки в означеному вище об’ємі.

Умови участі в тендері

Участь у тендері можуть брати як юридичні особи, так і фізичні особи-підприємці.

Виконавець, який має намір взяти участь у тендері, надсилає пакет документів:

- цінову пропозицію, що має включати загальний розмір цінової пропозиції з урахуванням всіх податків та будь-яких комісійних винагород виконавця (за необхідності, вітається надання деталізації цінової пропозиції (оформлюється у вигляді додатку до цінової пропозиції);
- інформацію про досвід в організації та проведення оцінки (інформація подається у довільній, наративній формі, за підписом уповноваженого представника організації);
- лист зацікавленості;
- відгуки та рекомендації (мінімум одна на фірмовому бланку з печаткою і підписом відповідальної особи в електронному вигляді (PDF) - обов’язково. Більше - за бажанням);
- документ (документи) що підтверджують, відповідно до чинного законодавства, повноваження особи (осіб), якщо будь-який з означених вище документів підписується не керівником організації.

Лист зацікавленості учасника тендеру повинен містити наступне:

1. Назву організації (компанії, ФОП).
2. Тип організації (компанії).
3. Адресу, телефон, електронну пошту, адресу Інтернет ресурсу.
4. П.І.Б. керівника організації (компанії, ФОП).
5. Індивідуальний податковий номер платника податку (організація (компанія), ФОП).
6. Банківські реквізити рахунку організації (компанії, ФОП).
7. Стислий опис інструментів та підходів, що використовуватиметься при проведенні оцінки, очікувані і реалістичні строки її виконання.
8. Визнання інституційної та матеріально-технічної спроможності для проведення оцінки, у визначенні учасником тендеру строки, з огляду на об’єм та перелік робіт зазначених у цьому запиті на пропозицію.
9. Умови оплати вартості послуг.
10. Інші документи:

- копію Свідоцтва про державну реєстрацію юридичної особи або ФОП чи Виписки з єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;
 - копію Свідоцтва про сплату єдиного податку або витяги з реєстрів платників ПДВ та платників єдиного податку (у разі реєстрації платником єдиного податку).
11. Інша інформація, документи та відомості, які можуть бути корисними для визначення переможця тендеру та на думку його учасника є його конкурентними перевагами.

Лист зацікавленості має бути підписаним представником організації.

Критерії обрання постачальника послуг будуть наступні:

- цінова пропозиція;
- відповідність тендерної документації;
- підтверджений професійний досвід з проведення подібних оцінок;
- можливість проведення оплати за фактично надані послуги (без авансування);
- фаховість обраних підходів до оцінки та обґрунтованість можливості надання послуг відповідної якості та у визначені строки;

Організації (компанії), які мають намір подати конкурсні пропозиції, надають пропозиції українською мовою. Пропозиції подаються у електронному форматі із використанням програмного забезпечення, сумісного з програмою MS Word або MS Excel.

Усі документи надсилаються на електронну адресу office@ces.org.ua до уваги Анастасії Бризгунової.

Будь-ласка, зазначте в темі електронного листа: «ЗНП №3/01/06/2023 Послуги з організації та проведення оцінки якості сервісу, що надається акредитованими «Прозорро.Продажі» майданчиками.

Усі пропозиції необхідно подати не пізніше **23:59, 09 червня 2023 року**. Заявки подані пізніше не будуть розглянуті.

Учасники несуть усю відповідальність за дотримання вимог щодо подання пропозицій.