**بسمه تعالی**

**شرکت ایران یاسا تایر و رابر (سهامی عام)**

**شرایط و اسناد مناقصه ب/402**

شرکت ایران یاسا تایر و رابر (سهامی عام) در نظر دارد از طريق مناقصه عمومي نسبت به استقرار سامانه مرتبط با مرکز امور مشتریان از طریق برگزاری مناقصه اقدام نمايد. لذا بدينوسیله از آن شرکت/پیمانکار/مجری محترم دعوت می شود در صورت تمايل ودارا بودن شرايط ذيل در مناقصه شرکت نمايد:

**۱-موضوع‌ مناقصه‌:**

**استقرار سامانه مرتبط با مرکز امور مشتریان**

**2- نوع خدمت :**

برونسپاری خدمات مرکز تماس شرکت ایران یاسا بر روی شماره 0215139 داخلی مرکز امور مشتریان بمدت دو سال

**3- سطح خدمات:**

در تمام روزهای کاری ( غیر از تعطیلات رسمی) از ساعت 8:00 الی 17:00 اپراتور لایو و بقیه ساعات روز

سرویس تماس های ورودی و خروجی

تماسهای ورودی: پاسخ به تماس های ورودی

تماسهای خروجی : رضایت سنجی ، پیگیری مسئولیتها و وظایف

پشتیبانی آنلاین کاربران شامل چت آنلاین

پنل مدیریت (گزارش گیری روزانه از تماس ها، میزان رضایت مندی، گزارش تماس های از دست رفته،

مدیریت سرویس بین اپراتورها جهت کاهش زمان انتظار

صندوق پیام صوتی برای ساعات غیر اداری

داشبورد مدیریتی شاخص های کلیدی عملکرد جهت ارزیابی و بهبود فرایند

حداکثر زمان انتظار بطور میانگین سه دقیقه

سامانه کالسنتر با امکان رکورد مکالمات و گزارشگیری های مدیریتی لازم ) ضبط مکالمات و رخدادها حداقل بمدت 3 ماه(

خدمات نمابر و پست الکترونیکی

سامانه تیکتینگ با امکان اعمال فرایند ارجاع کار

 **۴- محل‌ اجرای‌ کار :** سایت پیمانکار/ مجری

**۵- مدت‌ اجرای‌ کار :**اجرای پروژه به مدت **دو سال** در نظر گرفته شده است.

**۶- صاحب کار و مناقصه‌ گذار:**شرکت ایران یاسا تایر و رابر(سهامی عام)

**۷-دستگاه مناقصه گزار :** واحد کمیسیون معاملات کارفرما

**۸- مبلغ‌ تضمین‌ شرکت‌ در مناقصه:** .500.000.000 ریال ( پنجاه میلیون تومان ) است‌ که‌ باید به‌ یکی‌ از صورتهای‌ مشروحه‌ زیر، همراه‌ با اسناد مناقصه‌ در پاکت‌ به‌دستگاه‌ مناقصه‌ گزار تسلیم‌ شود.

الف: سپرده شرکت در مناقصه به صورت واريز نقدي و یا ضمانت نامه معتبر بانکی به مبلغ 500.000.000 ریال به حساب بانکی شماره20100997154603 عهده بانک پارسیان و شماره شبا 850540208320100997154603 IRدر وجه شرکت ایران یاسا تایر و رابر (سهامي عام) می‌باشد كه باید بدواً به واحد صندوق واحد مالی مناقصه گزار تسلیم و سپس رسید آن را در داخل پاکت "الف" بهمراه اسناد خواسته شده قرار داده و پس از لاک و مهر کردن به واحد حراست (مناقصه گزار) تحویل و رسید اخذ نمایند.

ب- ضمانت‌نامه بانکی بنام شرکت ایران یاسا تایر و رابر (سهامي عام) و به مدت سه ماه از تاریخ دعوت به مناقصه

این ضمانت نامه بعد از امضای قرارداد با برنده مناقصه ، مسترد می گردد.

1-8- چنانچه برنده مناقصه حاضر به انعقاد قرارداد نشود سپرده وی به نفع سازمان ضبط می گردد.

2-8- سپرده نفرات دوم و سوم مناقصه پس از عقد قرارداد با نفر اول، مسترد خواهد شد و ضمانت سایر شرکت کنندگان15 روز پس از اعلام برنده مسترد می گردد.

**9- زمان دريافت اسناد مناقصه :** روز های15،16،17،18،19، مهرماه 1402 تا پایان وقت اداری.

**10- مهلت‌ تسلیم‌ پیشنهادها :** مهلت تسلیم پیشنهاد ها تا پایان ساعت 14 روز پنجشنبه مورخ 20 مهرماه 1402می‌باشد و هیچگونه پیشنهاد کتبی و یا شفاهی بعد از مهلت یادشده پذیرفته نخواهد شد.

**11- نشانی‌ محل‌ تسلیم‌ پیشنهادها :**شرکت ایران یاسا تایر و رابر(سهامی عام) به نشانی تهران کیلومتر 12 (بزرگراه فتح) جاده قدیم کرج ، کیلومتر 2 جاده شهریار کدپستی 3359761348 واحد حراست شرکت مناقصه گذار می باشد.

**۱2- نحوه ارائه اسناد مناقصه :**مناقصه گر می بایست اسناد خود را پس از تکمیل ، مهر و امضا نموده در  پاکت به شرح ذیل تکمیل نموده و آنها را به واحد حراست مناقصه گذار تحویل نماید.

1-12-اسناد و مدارکی که باید در پاکت الف قرار داده شود عبارتند از :کلیه اسناد مناقصه و پیوست های آن مهر و امضا شده توسط سازنده ذی صلاح/صاحب امضای مجاز شرکت /شخص حقیقی ،رونوشت برابر با اصل اسناد ثبتی شرکت شامل اساسنامه، روزنامه رسمی اگهی تاسیس ، روزنامه رسمی آگهی آخرین تغییرات صاحبان امضای مجاز (برای اشخاص حقوقی) – برای اشخاص حقیقی کپی شناسنامه و کارت ملی- ارائه رزومه کاری الزامی می باشد.

* تصویر گواهینامه مالیات بر ارزش افزوده (برای اشخاص حقوقی).

2-12- محتویات پاکت "ب" ارائه قيمت پيشنهادي طبق فرم اعلامی قیمت و کپی ضمانتنامه بانکی یا فیش پرداختی در خصوص موضوع مناقصه با شرایط مذکور در آگهی فراخوان

\*بازگشایی پاکت "ب" شرکت کنندگان در مناقصه منوط به کامل بودن مدارک ارائه در پاکت "الف" به انضمام احراز صلاحیت و توانایی انجام کار به تشخیص و صلاحدید شرکت ایران یاسا می باشد.

* به پیشنهادهای مشروط، مبهم و فاقد سپرده و همچنین به پیشنهادهایی که بعد از مدت مقرر درآگهی واصل شود ترتیب اثر داده نخواهد شد.
* تحویل اسناد مناقصه به شرکت کنندگان در مناقصه، منوط به واریز مبلغ سه میلیون ریال معادل سیصد هزار تومان بابت هزینه تنظیم و تکثیر اسناد مناقصه به حساب اعلام شده بنام شرکت ایران یاسا و ارائه اصل فیش واریزی می باشد.
* این سازمان در قبول یا رد هر یک از پیشنهادات تحویلی دارای اختیار تام و کامل بوده و شرکت کنندگان حق هیچگونه اعتراضی نخواهند داشت.
* داشتن مجوز فعالیت (پروانه کسب) برای تمامی شرکت کنندگان الزامی است {مگر در صورتی که شرکت کننده در مناقصه شخص حقوقی (شرکت) باشد}

**۱3- بازگشایی پاکات :**پیشنهادهای‌ واصله‌ در روز شنبه مورخ 22/07/1402 در کمیسیون‌ معاملات شرکت ایران یاسا تایر و رابر ‌بازگشایی خواهد شد.

**۱4– شرایط لازم برای حضور در مناقصه:**

1-14-شركت كننده در مناقصه از سوي اداره ماليات نبايستي جزو ليست شركت‌هاي بدهکار و ممنوع‌المعامله باشد.

2-14- مسئولیت هرگونه خطا و اشتباه در نوشتن قیمت‌ بعهده شرکت کننده در مناقصه خواهد بود.

3-14- قیمت اعلامی از سوی شرکت کنندگان در مناقصه قیمت نهایی موضوع مناقصه می باشد.

4-14- در صورت برابر بودن قیمت ها بین شرکت کنندگان مناقصه، مناقصه گزار میتواند طبق صلاحدید خود شخص یا اشخاصی را به انتخاب خود به عنوان برنده مناقصه اعلام نماید.

5-14- شرکت ایران یاسا در رد یا قبول یک یا کلیه پیشنهادات در هر مرحله از مناقصه بنا به هر علت مختار می باشد، و بابت رد پیشنهادی هیچ گونه خسارتی به برنده یا سایر شرکت گنندگان در مناقصه پرداخت نمی گردد.

6-14- **هزینه درج آگهی به عهده برنده مناقصه می باشد.**

7-14مرجع رفع هرگونه ابهام و تفسیر مفاد راهنمای شرکت در مناقصه شرکت ایران یاسا بوده و نظر این شرکت برای شرکت کنندگان درمناقصه لازم الاجراست.

8-14-شرکت ایران یاسا در هر مرحله از مناقصه و حتی پس از اعلام برنده ، حق ابطال مناقصه و برگزاری مجدد مناقصه را خواهد داشت و صرف شرکت در مناقصه و حتی اعلام برنده ، حقی برای برنده و سایر شرکت کنندگان ایجاد نمی نماید.

**15*-* اقدامات مورد نیاز برای اجرا موضوع مناقصه که برنده مکلف می باشد ظرف مدت یک هفته از تاریخ ابلاغ قرارداد نسبت به انجام آن اقدام نماید.**

1-15-انتقال زیر ساخت مخابراتی به سایت پیمانکار / مجری بر عهده کارفرما می باشد

2-15-راه اندازی مرکز تماس با واحدهای تماس ورودی – تماس خروجی – QC – VOC – دیجیتال سرویس

3-15-پلتفرمها : ذخیره ساز مکالمات ، سامانه تیکتینگ ، سامانه های خدمات پس از فروش و پشتیبانی

4-15-آماده سازی IVR مورد تایید کارفرما ، استخراج FAQ و تدوین درخت دانش یاسا ممبرز

5-15-راه اندازی درگاه پیامکی با پلتفرمهای مجری ، CRM پشتیبانی مشتریان نهایی و استقرار نرم افزار احراز اصالت کالا و سامانه رهگیری کالای فروش رفته (تامین از سوی کارفرما)

6-15-کلیه فرایندهای فوق حداکثر تا یک هفته از ابلاغ کارفرما به مجری میبایست عملیاتی و به بهره برداری برسد بدیهی است تاخیر در تحقق هر کدام از واحدها بر اساس SLA مشمول جریمه خواهد بود.

7-15-با توجه به عدم وجود الگوی مکالمه و نیز تعداد تماس یا سرویسهای ورودی خروجی ، پیمانار میبایست ظرفیت ارائه خدمات مورد نیاز بر اساس چارچوبهای اعلام شده را داشته باشد این منابع و ظرفیت شامل فضا ، نیروی انسانی ماهر ، سخت افزار ، نرم افزار و زیر ساختهای مخابراتی لازم میباشد.

**16- مالياتها و عوارض وبيمه تامين اجتماعي:**

کلیه کسور قانوني و قراردادي ،قوانین و مقررات مربوط به قانون کار، بیمه‌های تامین اجتماعی، حفاظت فنی و بهداشت کار مالیات‌ها و عوارض بر اساس مقررات جاري جمهوري اسلامي ايران می باشد.

 تبصره 1 : در خصوص مالیات بر ارزش افزوده مطابق قوانین مربوطه رفتار خواهد شد.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **اينجانب ....................................................... با كد ملي**

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

**نماينده شركت .............................................. و كد اقتصادي ...................................................... كليه مفاد ذكر شده در بالا را مطالعه نموده و رعايت ضوابط شركت و رعايت قوانين جاري جمهوري اسلامي ايران را بر خود فرض نموده و موافقت خود را براي حضور در مناقصه ب/402 اعلام مي‌دارد.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **نام و محل امضاء صاحب مجاز** | **تاريخ:** | **اثر انگشت :** |

 |

**" قیمت اعلامی و زمان استقرار:**

**حداکثر زمان قابل پیاده سازی :**

**مبلغ هر تماس ورودی به دقیقه ................ ریال هرتماس خروجی اعم از موفق و ناموفق روی سرشماره ایران یاسا به ................ ریال**

**بهای بررسی هر پیامک ورودی : ..................... ریال ، ارسال هر پیامک خروجی ..................... ریال**

**بهای بررسی هر تیکت ورودی از درگاه تیکتینگ :................... ریال ، پاسخ هر تیکت خروجی از درگاه تیکتینگ .................. ریال**

**بررسی پیامهای صندوق صوتی هر دقیقه : .....................ریال**

**ضریب افزایش نرخ سنواتی در ابتدای هر سال جدید شمسی :**

**توجه : ( مبالغ بدون احتساب مالیات بر ارزش افزوده ) اعلام گردد**.

 **نام شرکت : شناسه ملی :**

**مهر و امضای مجاز شرکت خدمت دهنده:**