

Уведомление о проведении закупочной процедуры

АО «ОХК «УРАЛХИМ» (далее - «Организатор») настоящим объявляет о проведении закупочной процедуры в форме запроса предложений (далее – «процедура») на оказание услуги по проведению маркетингового исследования удовлетворенности и лояльности контрагентов.

Цель исследования:

Понять причины низкой конкурентной среды при проведении закупочных процедур на ремонтные и строительные работы, проводимые предприятиями группы УРАЛХИМ.

Принятие управленческих решений о повышении лояльности и удовлетворенности контрагентов.

Для участия в процедуре юридическим лицам (далее – «Участник») необходимо зарегистрироваться в Arriba Network или войти в свою существующую учетную запись воспользовавшись [ссылкой](#) и следуя инструкциям http://www.uralchem.ru/purchase/tenders_Ariba/

После прохождения регистрации необходимо проинформировать организатора конкурентной процедуры для добавления Вашей компании в список участников.

Мосиенко Роман Борисович

по телефону: +7 (495) 721-89-89 (доб.12029) или

по электронной почте: roman.mosienko@uralchem.com.

Настоящее уведомление о проведении конкурентной процедуры в форме запроса предложений не является извещением о проведении конкурса (публичного конкурса) и не регулируется статьями 447—449, 1057—1061 Гражданского кодекса РФ.

Участник самостоятельно несет все расходы, связанные с подготовкой и подачей Предложения. Организатор не несет перед Участниками обязательств по компенсации понесенных расходов и по заключению договора по результатам проведения запроса предложений.

Для участия в закупочных процедурах, проводимых предприятием Группы «УРАЛХИМ» на портале SAP Arriba, Ваша компания соглашается с положениями и условиями «Соглашения участника», размещённого в Arriba Network.

Дата и время окончания приема Предложений: до 12.11.2021 г., 18-00 МСК.

Предложения, полученные позже установленного выше срока, будут отклонены Организатором процедуры без рассмотрения по существу, независимо от причин нарушения срока.

При необходимости Организатор, с уведомлением всех Участников, имеет право продлить срок окончания приема Предложений или изменить условия проведения конкурентной процедуры.

Требования, предъявляемые к участникам конкурентной процедуры:

Наличие опыта проведения аналогичных исследований (опыт реализации проектов в сфере оценки лояльности, присутствие в команде проекта экспертов по аналогичным исследованиям)

Перечень документов, которые должны предоставить участники конкурентной процедуры:

- коммерческое предложение;
- анкета участника;
- опыт реализации проектов в сфере оценки лояльности;
- описание проектной команды.

Приложение:

1. Техническое задание.
2. Проект Анкеты

«В Группе компаний «УРАЛХИМ» функционирует ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ, организованная с целью получения информации о мошеннических, коррупционных и иных негативных проявлениях, наносящих ущерб интересам Группы «УРАЛХИМ», действующим и потенциальным партнерам, а также с целью улучшения качества закупочной деятельности. Если Вы столкнулись с подобными проявлениями, просьба сообщить об этом, используя один из удобных каналов связи ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ:

Телефон: **8-800-250-28-98** (звонок бесплатный), +7 (915) 270-74-31

Эл. почта: hotline.uc@gmail.com, hotline@uralchem.com

Почта: 123317, г. Москва, Пресненская набережная дом 8 стр. 1, МФК «Город Столиц», а/я № 236 (Mailboxeset) Обработываются и проверяются все, в том числе анонимные, сообщения ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ. Конфиденциальность обращения гарантируем»

Техническое задание

на оказание услуги по проведению маркетингового исследования удовлетворенности и лояльности контрагентов АО «ОХК «Уралхим».

Цель исследования

Понять причины низкой конкурентной среды при проведении закупочных процедур на ремонтные и строительные работы, проводимые предприятиями группы УРАЛХИМ.

Принятие управленческих решений о повышении лояльности и удовлетворенности контрагентов.

Задачи исследования

- Изучение уровня лояльности и удовлетворенности контрагентов, участвующих в конкурентных процедурах на ремонтные и строительные работы
- Оценка влияния параметров взаимодействия на лояльность и удовлетворенность контрагентов, определение приоритетов.
- Анализ имиджа компании и конкурентного окружения.
- Разработка рекомендаций по повышению показателей лояльности и удовлетворенности контрагентов.

Метод исследования

Телефонные интервью с представителями целевой аудитории (анкета ≈ 15-20 минут) по базе Заказчика.

База заказчика содержит: наименование и ИНН организации, опыт взаимодействия с АО «ОХК «УРАЛХИМ». Подрядчику необходимо из общедоступных источников определить контактных лиц для проведения опроса.

Целевая аудитория

Представители строительных и ремонтных компаний, ответственные за участие в конкурсах на проведение работ и/или взаимодействующие с Заказчиками ремонтных и строительных работ.

Квотные группы:

1. Контрагенты, предлагающие услуги по строительству
2. Контрагенты, предлагающие услуги по ремонту зданий и сооружений
3. Контрагенты, предлагающие услуги по ремонту механического/энергетического оборудования
4. Контрагенты, предлагающие услуги по ремонту/монтажу электрооборудования
5. Контрагенты, предлагающие услуги по ремонту КИПиА и АСУТП

Предприятия группы УРАЛХИМ

- Филиал «Азот» АО «ОХК «УРАЛХИМ» в г. Березники (Пермский край);
- Филиал «КЧХК» АО «ОХК «УРАЛХИМ» в г. Кирово-Чепецк (Кировская область);
- АО «Воскресенские минеральные удобрения» (Московская область, г. Воскресенск);
- Филиал «ПМУ» АО «ОХК «УРАЛХИМ» в городе Перми (Пермский край);
- ООО «УРАЛХИМ-ТРАНС» (филиалы в Московской, Кировской, Пермской областях).

Пример анкеты для проведения опроса – Приложение №1 (Исполнитель по согласованию с Заказчиком может предложить внести корректировки в анкету).

Методологию проведения опроса, сбора и анализа результатов, доработку анкеты согласовать с Заказчиком.

Количество интервью – 100

Формат отчетности

На этапе исследований:

1. Электронный массив первичных данных опроса.
2. Распределение ответов (таблицы сопряженности) по заданным параметрам Заказчика (в формате MS Excel).
3. Аудиозаписи всех интервью (при необходимости).
4. Дополнительные расчеты в формате MS Excel (по запросу Заказчика).

На этапе аналитики и рекомендаций:

Аналитический отчет в формате MS PowerPoint на русском языке с выводами и рекомендациями по результатам исследований.

Форма подачи коммерческого предложения:

№	Наименование услуги	Срок исполнения, раб. дней	Стоимость, руб без НДС
1	Менеджмент, разработка анкеты, программинг		
2	Подготовка и проведение полевых работ (включая контроль данных). Выборка 100 интервью		
3	Обработка и анализ данных (кросс-таблицы, кодировка комментариев)		
4	Подготовка аналитического отчета с выводами и рекомендациями, презентация отчета		
	ИТОГО		

Условия оплаты: 100% после приемки отчета заказчиком

Приложение к ТКП:

- Опыт реализации проектов в сфере оценки лояльности;
- Описание проектной команды.

Проект Анкеты для проведения опроса с целью изучения удовлетворенности взаимодействием с заказчиками ремонтных и строительных работ и условиями тендеров по данным видам деятельности.

S1. Выберите, пожалуйста, город, в котором Вы проживаете и работаете на постоянной основе.

Прогр.: Единственный выбор

1	Москва
2	Список городов
...	...

S1_FO вопрос не задавать группировать автоматически

Прогр.: группировать города по федеральным округам на основании файла «ВПП FO»

S2. Компания, в которой Вы работаете за последний год участвовала в тендерах на проведение ремонтных и/или строительных работ?

Прогр.: 1 и 2 варианты можно выбрать вместе. Ротация.

1	Да, в тендерах на проведение Ремонта механического/энергетического оборудования
2	Да, в тендерах на проведение Ремонта оборудования КИПиА и АСУТП
3	Да, в тендерах на проведение Ремонта электрооборудования
4	Да, в тендерах на работы по капитальному строительству
5	Да, в тендерах на проведение Ремонта зданий и сооружений
6	Нет, в подобных тендерах компания не участвовала
99	Не знаю, не могу ответить на вопрос

Прогр.: если выбран вариант 6 и/или 99 – завершить интервью

S3. Укажите, пожалуйста, Вашу роль в компании.

Прогр.: единственный выбор. Ротация.

1	Я принимаю решение относительно участия в конкурсе на проведения ремонтных и/или строительных работ
2	Я вовлечен в процессе принятия решения относительно участия в конкурсе на проведения ремонтных и/или строительных работ наравне с коллегами
3	Я НЕ вовлечен в процессе принятия решения относительно участия в конкурсе на проведения ремонтных и/или строительных работ
99	Не знаю, не могу ответить на вопрос

Прогр.: если выбран вариант 3 или 99 – завершить интервью

S4. Укажите, пожалуйста, Вашу должность в компании.

Прогр.: единственный выбор. Ротация.

1	Руководитель отдела продаж
2	Специалист по тендерам или по публичным заказам
3	Другое (укажите, пожалуйста, что именно)
99	Не могу ответить на вопрос

Теперь несколько вопросов о торговых площадках, с которых Вам приходят запросы и приглашения на участие в тендерах.

P1. Укажите, пожалуйста, торговые площадки, от которых Ваша компания получала приглашения для участия в тендерах. Если нужных площадок нет в списке, запишите, пожалуйста, в «Другое».

Прогр.: множественный выбор. Ротация.

		P1	P2
1	b2b-center (би ту би центр)	1	1
2	B2B-Стройка	1	1
3	Синапс	1	1
4	ViCO	1	1
5	zakupki.gov.ru (Единая информационная система в сфере закупок)	1	1
6	Контур	1	1
7	«ВсеМ Подряд»	1	1
8	«Строй Портал»	1	1
9	SAP Ariba	1	1
94	Другое 1 (укажите, что именно)	1	1
95	Другое 2 (укажите, что именно)	1	1
96	Другое 3 (укажите, что именно)	1	1
97	Другое 4 (укажите, что именно)	1	1
99	Затрудняюсь ответить – <i>завершить интервью</i>		

Прогр.: если выбран вариант 99 – завершить интервью

Прогр.: вывести только те варианты, которые отмечены в P1, в том числе «Другое»

P2. Укажите, пожалуйста, торговые площадки, в тендерах от которых Ваша компания принимала участие.

P3. Каким способом Ваша компания получает информацию о проводимых конкурсах?

- получение приглашения с торговой площадки;
- получение запроса по эл. почте;
- получение информации с сайта компании-организатора о публикации конкурса;
- другое (указать).

Далее мы поговорим о заказчиках работ.

Z1. Выберите, пожалуйста, из списка компании, от которых Ваша организация получала приглашение на участие в тендерах. Если нужных компаний нет в списке, запишите, пожалуйста, в «Другое».

Прогр.: множественный выбор. Ротация. Список для вопросов Z1-Z4

		Z1	Z2	Z3	Z4
1	Уралкалий	1	1	1	1
2	Уралхим	1	1	1	1
3	ГалоПолимер	1	1	1	1
4	ФосАгро	1	1	1	1
5	ЛУКОЙЛ	1	1	1	1
6	Сибур	1	1	1	1
7	Еврохим	1	1	1	1
8	ВСМПО-Ависма	1	1	1	1
94	Другое 1 (укажите, что именно)	1	1	1	1
95	Другое 2 (укажите, что именно)	1	1	1	1
96	Другое 3 (укажите, что именно)	1	1	1	1
97	Другое 4 (укажите, что именно)	1	1	1	1
99	Затрудняюсь ответить – <i>завершить интервью</i>			1	1

Прогр.: если выбран вариант 99 – завершить интервью

Прогр.: вывести только те варианты, которые отмечены в Z1, в том числе «Другое»

Z2. Укажите, пожалуйста, компании, в тендерах которых Ваша компания принимала участие.

Прогр.: вывести только те варианты, которые отмечены в Z2, в том числе «Другое»

Z2_1. Скажите, пожалуйста, был ли у Вас негативный опыт взаимодействия с компанией (*Прогр.: вставить названия, которые отмечены в Z2, в том числе «Другое»*) в рамках участия в тендерах на работы, либо в процессе выполнения работ?

Прогр.: единственный выбор

1	Да
2	Нет

99	Не могу ответить на вопрос
----	----------------------------

Z2_2. Опишите, пожалуйста, в чем именно был негативный опыт с компанией (*Прогр.: вставить названия, которые отмечены в Z2, в том числе «Другое»*)?

Прогр.: поле для ввода текста

Прогр.: вывести только те варианты, которые отмечены в Z1, в том числе «Другое». Задать вопрос Z3 по каждой компании из Z1.

Z3. Оцените, пожалуйста, Ваше намерение принимать участие в будущих тендерах, проводимых компанией (*Прогр.: вставить названия, которые отмечены в Z1, в том числе «Другое»*) от 1 до 5, где 1 – точно НЕ будем участвовать, а 5 – точно примем участие.

1 - точно НЕ будем участвовать	2	3	4	5 - точно примем участие	Загруднось ответить
1	2	3	4	5	99

Прогр.: вывести только те варианты, которые отмечены в Z1, в том числе «Другое»

Z4. Поговорим о компаниях, от которых Ваша организация получала приглашение на участие в тендерах. Отметьте, пожалуйста, насколько каждое из высказываний подходит для компании (*Прогр.: вставить названия, которые отмечены в Z1, в том числе «Другое»*). Для оценки используйте шкалу от 1 до 5, где 1 – Совсем не подходит, а 5 – Полностью подходит.

Прогр.: ротировать высказывания

		1 - Совсем не подходит	2	3	4	5 - Полностью подходит	Загруднось ответить
1	Компания выставляет НМЦ (начальную максимальную цену) договора, которая соответствует указанным работам	1	2	3	4	5	99
2	Компания устраивает большое количество переторжек в процессе торгов	1	2	3	4	5	99
3	Компания позволяет вносить правки в договор, идет на диалог в процессе обсуждения договора	1	2	3	4	5	99
4	Компания требует длительную гарантию на выполненные работы	1	2	3	4	5	99

5	Компания вовремя принимает документы (акт выполненных работ, счет и т.п.) и оплачивает проведенные работы	1	2	3	4	5	99
6	Сотрудничество с данной компанией положительно повлияет на мою репутацию/репутацию моей организации	1	2	3	4	5	99
7	Компания идет на встречу при возникновении сложных ситуаций, связанных с выполнением работ	1	2	3	4	5	99
8	У данной компании завышенные требования к кадровому составу при выборе подрядчика	1	2	3	4	5	99
9	Компания разыгрывает тендеры на проведение работ в тех регионах, где у нашей организации нет ресурсов, либо их сложно туда перебросить	1	2	3	4	5	99
10	Компания зачастую меняет условия конкурса, ТЗ в процессе конкурса	1	2	3	4	5	99
11	Компания требует предоставления избыточного количества информации и документов для участия в конкурсе	1	2	3	4	5	99
12	Компания с трудом идет на контакт, сложно получить необходимую или дополнительную информацию, если что-то не понятно	1	2	3	4	5	99
13	Компания выставляет зачастую на конкурс неполные ТЗ и документацию, по которым невозможно сделать точное ценовое предложение	1	2	3	4	5	99
14	Компания направляет дополнительный запрос о необходимости предоставления недостающих документов посредством электронной почты или телефонного звонка	1	2	3	4	5	99
15	Компания предоставляет достаточно времени для подготовки предложения и расчета стоимости	1	2	3	4	5	99
16	Компания информирует Вас о причинах недопуска до следующего этапа конкурентной процедуры	1	2	3	4	5	99
17	Компания предоставляет информацию о системе допуска на объекты заказчика (в т.ч. требования по ООТ и ПБ)	1	2	3	4	5	99
18	Компания предоставляет информацию о наличие требований по обязательной сертификации и лицензировании по определенным видам деятельности, в том числе на объектах с повышенной опасностью.	1	2	3	4	5	99

19	Является ли для Вас препятствием участие в конкурсах, проводимых на эл. площадке SAP Ariba ?	1	2	3	4	5	99
20	Бывают ли случаи, когда условия технического задания, проекта и другие условия конкурса, по вашему мнению, создают конкурентные преимущества для каких-то конкретных Подрядчиков и соответственно делают бесперспективным Ваше участие в конкурсе?	1	2	3	4	5	99

А теперь давайте поговорим о (*Прогр.: вставить название компаний, которые отмечены в Z2, в том числе «Другое»*)

Q1. Насколько Вы в целом удовлетворены взаимодействием с компанией (*Прогр.: вставить название из вопроса Z2*)?

Выберите оценку от 1 до 5, где «1» означает «Совершенно НЕ удовлетворен(-а)», а «5» – «Полностью удовлетворен(-а)».

Прогр.: Единственный выбор.

Совершенно НЕ удовлетворен(-а)					Полностью удовлетворен(-а)
1	2	3	4	5	

Q2. Как бы Вы оценили взаимодействие с компанией (*Прогр.: вставить название из вопроса Z2*) в сравнении с аналогичными компаниями?

Выберите оценку от 1 до 5, где «1» означает «Намного хуже», а «5» – «Намного лучше».

Прогр.: Единственный выбор.

Намного хуже					Намного лучше
1	2	3	4	5	

Q3. Готовы ли Вы сообщать на «Горячую линию» о фактах злоупотреблений или иных действий со стороны Заказчика, других участников конкурса, иных лиц, которые делают конкурс для вас неприемлемым, создают препятствия для вашего участия и т.п.?

Выберите оценку от 1 до 5, где «1» означает «Не готов», а «5» – «Готов».

Прогр.: Единственный выбор.

Не готов					Готов
1	2	3	4	5	

Прогр.: вопрос C1 задать по одной из компаний, отмеченных в Z2. Компанию выбрать исходя из quotного задания (т.е. по УРАЛХИМ)

Давайте обсудим процесс подготовки предложения для участия в тендерах компании (*Прогр.: вставить название из вопроса Z2*).

C1. Оцените, пожалуйста, уровень усилий, которые Вам, либо Вашим коллегам, пришлось приложить для выполнения различных этапов подготовки тендерного предложения в компании (*Прогр.: вставить название из вопроса Z2*). Выберите оценку от 1 до 5, где «1» означает «Много усилий», а «5» – «Мало усилий». (если оценки по разным филиалам УРАЛХИМ отличаются, то это отразить)
Прогр.: ротировать высказывания

		1 – Много усилий	2	3	4	5 – Мало усилий	Затрудняюсь ответить
1	Подготовка коммерческого предложения/ расчет сметы	1	2	3	4	5	99
2	Сбор необходимой документации для участия	1	2	3	4	5	99
3	Подготовка документов для подтверждения опыта выполнения аналогичных работ	1	2	3	4	5	99
4	Подготовка документов для подтверждения наличия ресурсов для выполнения работ	1	2	3	4	5	99
5	Подготовка технического предложения	1	2	3	4	5	99

D1. Если у Вас остались дополнительные комментарии по теме исследования, пожалуйста, запишите их.

Прогр.: поле для ввода

D2. Что бы вы хотели предложить:

- для более комфортного участия в конкурсах, выполнения договорных обязательств?
- в организации информирования и предоставления информации, коммуникаций, самих конкурентных процедур, заключении договоров, исполнения работ, активирования выполненных работ, оформлении документов, выявленным скрытым работам и дополнительным объемам, решению рабочих вопросов и урегулированию разногласий?

D3. Опишите идеальную схему организации процесса взаимодействия подрядчик-заказчик, которая на Ваш взгляд была бы максимально эффективна для обеих сторон?

D4. У каких компаний Вы бы посоветовали перенять положительный опыт по организации взаимодействия с поставщиками и организации конкурсов?

D5. Назовите три или более основные фактора, которые реализованы у этих компаний лучше всего.

Большое спасибо за Ваши ответы!