

СмартЗакупки

ПУБЛИЧНЫЙ ПРИМЕР РАЗБОРА ЗАКУПКИ

Закупка № 0859200001126010116

Автоматическое обслуживание абонентов по направлениям «мобилизация» и «медицина»

44-ФЗ • электронный аукцион • Рязанская область

УСЛОВНО GO

Участвовать имеет смысл только поставщику, который уже может подтвердить права на BSS.CodyFi и BSS.SignyFi и способен нести фиксированную цену при неограниченном объёме трафика. Без подтверждённых прав на указанное ПО — практический NO-GO из-за риска недопуска.

Заказчик	ГКУ Рязанской области «Центр информационных технологий Рязанской области»
НМЦК	6 733 188,73 руб.
Срок оказания услуг	17.09.2026–24.12.2026
Аванс	29% (1 952 624,73 руб.)
Обеспечение исполнения	29% НМЦК (1 952 624,73 руб.)
Дата анализа	16.09.2026

Этот файл создан как публичный демонстрационный пример на открытой закупке. Клиентские заявки, контакты и внутренние данные сервиса здесь не используются.

1. Резюме для поставщика

Главный вывод

Закупка выглядит не как «разработка голосового бота с нуля», а как сопровождение и эксплуатация уже существующего сервиса на конкретном технологическом стеке. Документация прямо связывает сервис с BSS.CodyFi и BSS.SignyFi и требует от участника подтвердить права на эти программы. Для поставщика без таких прав это основной стоп-фактор.

Что критично проверить до подачи заявки

- 1 Права на ПО** — Документы на BSS.CodyFi и BSS.SignyFi должны быть готовы уже для заявки: регистрация программ, действующий лицензионный договор или иное подтверждение необходимых прав.
- 2 Экономика трафика** — ТЗ устанавливает «неограниченный» объём трафика при фиксированной цене контракта. Без фактической статистики звонков и сообщений маржинальность нельзя считать надёжно.
- 3 SLA и эксплуатация 24/7** — Сервис должен работать круглосуточно, доступность — 99,9%, обработка вызовов — не менее 99,9%. При этом сроки решения дефектов выражены в рабочих часах, а в глоссарии есть «технологический перерыв» до 6 часов в месяц. Методика расчёта SLA требует уточнения.
- 4 Данные и интеграции** — Сервис связан с МИС, хранит записи разговоров 3 месяца и обрабатывает сценарии с медицинскими данными. В переданном комплекте нет отдельной детальной матрицы ролей и мер по обработке персональных данных — это нужно закрыть до старта.
- 5 Обеспечение и штрафы** — Обеспечение исполнения — 29% НМЦК. За отдельный факт ненадлежащего исполнения для контракта этой цены проект предусматривает штраф 5% цены контракта — около 336,7 тыс. руб.

Рекомендация

УСЛОВНО GO

GO — если права на требуемое ПО уже подтверждены, есть собственная/доступная инфраструктура в РФ и экономика выдерживает неограниченный трафик. Если хотя бы один из этих трёх пунктов не подтверждён — не подавать заявку до устранения неопределённости.

Основание: Требования к составу заявки, разд. 1; ТЗ, разд. 1–3 и приложение; проект контракта, п. 3.3, 4.1, 7.6, 10.4.

2. Паспорт закупки

Номер извещения	0859200001126010116
Закон / способ	44-ФЗ / электронный аукцион
Объект	Оказание услуг по автоматическому обслуживанию абонентов с использованием синтеза и распознавания речи по направлениям «мобилизация» и «медицина»
Заказчик	ГКУ Рязанской области «Центр информационных технологий Рязанской области»
Организатор	ГКУ РО «Центр закупок Рязанской области»
НМЦК	6 733 188,73 руб.
Обеспечение заявки	67 331,89 руб. (1% НМЦК; по публичной карточке закупки)
Обеспечение исполнения	1 952 624,73 руб. (29% НМЦК)
Аванс	29% цены контракта; до 15 рабочих дней после получения счёта, при соблюдении условий п. 3.3
Оставшиеся 71%	до 7 рабочих дней после подписания документа о приёме
Срок услуги	17.09.2026–24.12.2026 включительно
Срок действия контракта	до 31.12.2026; неисполненные обязательства сохраняются после этой даты

Основание: Проект контракта, п. 1.1–1.4, 2.1, 3.1–3.3, 4.1, 10.4; обоснование НМЦК; публичная карточка закупки по номеру извещения.

Как сформирована НМЦК

Коммерческое предложение 1	6 213 200,00 руб.
Коммерческое предложение 2	7 102 394,00 руб.
Коммерческое предложение 3	6 883 972,19 руб.
Среднее значение / НМЦК	6 733 188,73 руб.
Коэффициент вариации	6,88%

Разброс предложений небольшой, но НМЦК рассчитана на одну условную единицу без видимого в расчёте объёмного показателя звонков/минут/сообщений. Поэтому коммерческие предложения сами по себе не снимают риск «неограниченного» трафика из ТЗ.

Основание: Обоснование начальной (максимальной) цены контракта; ТЗ, приложение, «Общие требования к услугам».

3. Допуск и состав заявки

Ключевой входной барьер — права на конкретное ПО

В составе заявки участнику требуется подтвердить соответствие требованиям п. 1 ч. 1 ст. 31 44-ФЗ. В документации прямо названы BSS.CodyFi и BSS.SignyFi: подходит свидетельство о государственной регистрации программ, действующий лицензионный договор с правообладателем или иные документы, подтверждающие необходимые права на использование этих программ.

Что проверить	Статус	Вывод
Права на BSS.CodyFi	Обязательное подтверждение	Нет документов — высокий риск отклонения заявки.
Права на BSS.SignyFi	Обязательное подтверждение	Нет документов — высокий риск отклонения заявки.
Решение о крупной сделке	Если требуется участнику	Проверить лимиты и корпоративные документы заранее.
Декларации по ч. 1 ст. 31	Стандартный блок	Часть сведений/деклараций передаётся через площадку/ЕИС, часть включается участником по требованиям файла.
Специальный опыт	Отдельно не найден	В переданном файле отдельного требования подтвердить опыт аналогичными контрактами не установлено.

Что сделать перед заявкой

- Получить у правообладателя/лицензиара документы в формулировке, однозначно покрывающей право использования обеих программ для исполнения этой закупки.
- Сверить срок действия лицензий с периодом оказания услуг и возможным сроком обязательств после 31.12.2026.
- Проверить, не содержат ли лицензионные условия ограничений по размещению, количеству каналов, трафику, медицинским интеграциям и использованию в МАХ.
- Подготовить решение о крупной сделке, если заключение контракта и/или обеспечение подпадают под корпоративные лимиты.

Основание: Требования к содержанию, составу заявки, разд. 1, п. 1.2; ТЗ, п. 1.1.

4. Что реально придётся исполнять

Это эксплуатация сложного многоканального сервиса, а не только «бот»

Голосовой канал	не менее 15 одновременных автоматических диалогов
МАХ	30 одновременных текстовых диалогов по направлению «Медицина»
Трафик	объём естественной речи — неограничен
Размещение	технологическая площадка Исполнителя на территории РФ
Качество распознавания	WER не более 12% на релевантном тестовом наборе длительностью не менее 1 часа
Доступность	99,9%
Обработка вызовов	не менее 99,9% поступивших вызовов
Хранение записей	3 месяца
Техподдержка	24/7, круглосуточная регистрация обращений
Отчётность	онлайн-отчётность + до 3 отчётных форм

Основание: ТЗ, п. 2.1.1; приложение: «Общие требования к услугам», «Распознавание устной речи», «Требования к уровню сервиса», «Требования к технической поддержке».

Основные сценарии

- Медицина: запись/отмена записи к врачу, вызов врача на дом, консультации, лабораторные исследования, жалобы, вакцинация, диспансеризация.
- Исходящий обзвон: напоминания о записи, оценка качества медицинских организаций, приглашения на диспансеризацию, произвольный информационный обзвон.
- Мобилизация: набор консультационных тематик и популярные вопросы.
- Интеграция с государственной медицинской информационной системой региона и маршрутизация голосового трафика.
- Личный кабинет, сценарии, версии, обучение/дообучение моделей, отчётность и доступ к записям разговоров.

Граница ответственности МАХ

ТЗ одновременно требует работу в мессенджере МАХ и отдельно говорит, что Исполнитель не несёт ответственность за работу, хранение и обработку данных самим МАХ. До старта нужно письменно отделить ответственность платформы, Заказчика и Исполнителя, чтобы инцидент стороннего сервиса не превратился в спор о SLA.

Основание: ТЗ, раздел технической поддержки, исключения из зоны ответственности, п. 4 перечня исключений.

5. Карта рисков

	Риск	Почему важно	Что делать поставщику
!	Права на BSS.CodyFi / BSS.SignyFi Критический	Требование стоит в составе заявки. Оно определяет сам допуск, а не только способ исполнения.	Не подаваться без проверенных документов на обе программы.
!	Неограниченный трафик при фиксированной цене Высокий	Объём трафика не ограничен, при этом цена контракта фиксированная и НМЦК рассчитана как 1 условная единица.	Запросить исторические объёмы: звонки, минуты, сообщения, сезонность, пики.
!	SLA 99,9% и неоднозначная методика Высокий	99,9% доступности и обработки вызовов сочетаются с определением технологического перерыва до 6 часов/месяц; исключения из расчёта SLA явно не описаны.	Письменно уточнить формулу SLA и исключения до цены/заявки.
!	24/7 против «рабочих часов» Высокий	Регистрация обращений 24/7, но время решения дефектов задано в рабочих часах 09:00–18:00 по рабочим дням.	Уточнить, как считается критический инцидент ночью/в выходные.
!	Персональные/медицинские данные и записи разговоров Высокий	Есть интеграция с МИС, исходящие списки граждан, персональная информация и хранение записей 3 месяца. В переданном комплекте не найден отдельный подробный порядок ролей/мер обработки ПДн.	До исполнения согласовать роли, основания, меры защиты, хранение и уничтожение данных.
!	Размытая донастройка и новые тематики Средний	Допускается уточнение алгоритмов; Заказчик передаёт не менее 200 высказываний на каждую новую/существующую тематику. Верхний лимит новых тематик явно не задан.	Зафиксировать границы бесплатной донастройки и change-request процесс.
!	Высокое обеспечение исполнения Средний	29% НМЦК — около 1,95 млн руб. Денежный способ замораживает оборотный капитал.	Заранее рассчитать стоимость независимой гарантии и лимиты банка.

Основание: ТЗ; Требования к заявке; проект контракта, п. 7.6, 10.4.

6. SLA и эксплуатационные обязательства

Доступность сервиса	99,9%
Обработка входящих вызовов	не менее 99,9%
Поддержка	24/7
Регистрация обращений	24/7
Критический дефект	4 рабочих часа
Высокий дефект	24 рабочих часа
Средний дефект	48 рабочих часов
Низкая консультация	40 рабочих часов
Пожелание	96 рабочих часов
Рабочие часы	09:00–18:00, рабочие дни, московское время
Технологический перерыв	в глоссарии — до 6 часов в месяц

Почему это нужно уточнить

В документе одновременно присутствуют круглосуточный режим, 99,9% доступности и сроки решения в рабочих часах. Например, критический сбой вечером в пятницу может по-разному трактоваться при подсчёте 4 рабочих часов и фактического простоя. Отдельно не найдено правило, исключается ли согласованный технологический перерыв из 99,9%. Это не повод автоматически отказываться, но это обязательный вопрос до цены.

Контрольная математика

99,9% доступности означает максимум около 0,1% недоступности за измеряемый период. Если считать календарный месяц в 30 дней, это примерно 43 минуты. Определение технологического перерыва «до 6 часов в месяц» значительно больше этой величины, поэтому без явной методики исключений спор о SLA вероятен.

Основание: ТЗ, «Требования к уровню сервиса», «Требования к технической поддержке», таблица приоритетов и времени решения, глоссарий.

7. Деньги, приёмка и ответственность

Денежный поток

Аванс	29% = 1 952 624,73 руб.
Остаток	71% = 4 780 564,00 руб.
Счёт на аванс	не позднее 5 рабочих дней с даты начала услуг, но не ранее начала услуг
Выплата аванса	до 15 рабочих дней с даты получения счёта
Документ о приёмке	Исполнитель формирует в ЕИС в течение 2 дней после окончания срока услуг
Срок действий Заказчика по приёмке	до 20 рабочих дней после поступления документа о приёмке
Финальный платёж	до 7 рабочих дней после подписания приёмки

Практический эффект: услуги заканчиваются 24.12.2026, а окно приёмки + оплаты может увести окончательный денежный расчёт в январь 2027 года. Контракт отдельно говорит, что незавершённые обязательства сохраняются и после окончания срока его действия.

Обеспечение

Обеспечение исполнения — 29% НМЦК, то есть 1 952 624,73 руб. Если выбрать денежный способ, возврат предусмотрен не более чем через 30 дней после исполнения обязательств. Независимая гарантия должна действовать минимум на месяц дольше обеспечиваемого срока обязательств.

Антидемпинг

Если цена снижается на 25% и более, применяются правила ст. 37 44-ФЗ. Проект контракта отдельно указывает, что выплата аванса участнику, указанному в ч. 1 или 2 ст. 37, не допускается. Это важно учитывать при расчёте минимальной цены аукциона.

Ответственность

Штраф Исполнителя	5% цены контракта за каждый факт ненадлежащего исполнения (для диапазона цены 3–50 млн руб.) ≈ 336 659,44 руб.
Пеня Исполнителя	1/300 ключевой ставки за каждый день просрочки — по формуле проекта контракта
Обязательство без стоимостного выражения	5 000 руб. за факт
Односторонний отказ Заказчика	возможен, в том числе при неустранении недостатков или очевидном ненадлежащем исполнении в назначенный срок

Основание: Проект контракта, п. 2.1, 3.3, 4.1, 5.2–5.5, 6.4.5, 7.6, 7.8–7.10, 10.2, 10.4, 10.8.

8. Данные и информационная безопасность

Что следует из ТЗ

- Сервис размещается на технологической площадке Исполнителя в Российской Федерации.
- Записи разговоров должны храниться 3 месяца.
- Есть сценарии с идентификацией пациента, записью к врачу, вызовом врача, лабораторными исследованиями и исходящими списками граждан.
- Предусмотрена интеграция с региональной медицинской информационной системой.
- Заказчик получает доступ к отчётности и записям разговоров.
- По контракту действует режим конфиденциальности и обязанность уведомлять о известных случаях/попытках нарушения безопасности информационных ресурсов.

Что в комплекте не детализировано

В четырёх переданных документах не найден отдельный подробный блок, который бы однозначно распределял роли при обработке персональных данных, перечислял категории данных, основания передачи, требования к защите, порядок удаления/уничтожения, формат журналирования доступа и режим работы с медицинской информацией. Это не означает автоматически нарушение — такие правила могут быть в иных документах/регламентах Заказчика — но поставщику их нужно получить до начала исполнения.

Минимум вопросов до старта

- Кто является оператором ПДн и на каком основании Исполнитель получает/обрабатывает данные?
- Какие данные допускается хранить у Исполнителя, в каком виде и с каким шифрованием?
- Какие требования к журналам доступа, резервным копиям и удалению после 3 месяцев?
- Как оформляется доступ к МИС и тестовому контуру, кто отвечает за доступность внешних API?
- Какие данные разрешено передавать в МАХ и где проходит граница ответственности за их обработку?

Основание: ТЗ: общие требования, сценарии «Медицина», хранение записей, интеграция с МИС, исключения МАХ; проект контракта, раздел 9.

9. Вопросы Заказчику до подачи заявки

- 1** **Вопрос** — Подтвердите полный перечень документов, которыми можно подтвердить права на BSS.CodyFi и BSS.SignyFi, и должны ли такие права действовать уже на дату подачи заявки.
- 2** **Вопрос** — Предоставьте фактическую статистику за последние 6–12 месяцев: количество голосовых вызовов, минут, сообщений MAX, долю исходящих звонков, сезонные пики и фактическую одновременность.
- 3** **Вопрос** — Как рассчитываются 99,9% доступности и 99,9% обработанных вызовов? Какие события исключаются из знаменателя и периода недоступности?
- 4** **Вопрос** — Входит ли согласованный «технологический перерыв» до 6 часов в месяц в расчёт доступности 99,9%?
- 5** **Вопрос** — Как считаются 4 рабочих часа критического дефекта, если обращение поступило ночью, в выходной или праздник?
- 6** **Вопрос** — Каков максимальный объём новых тематик/донастроек, который должен быть выполнен без изменения цены контракта?
- 7** **Вопрос** — Есть ли готовая техническая документация API/МИС и тестовый контур? Кто несёт риск изменения/недоступности внешней системы?
- 8** **Вопрос** — Какие требования действуют к персональным и медицинским данным, записям разговоров, резервным копиям, журналам доступа и уничтожению данных?
- 9** **Вопрос** — Какие объективные доказательства достаточны для приёмки SLA: логи, отчёты мониторинга, акты, выгрузки из личного кабинета?
- 10** **Вопрос** — Как распределяется ответственность за инциденты, связанные с MAX, если Исполнитель обязан обеспечивать 30 одновременных диалогов, но не отвечает за работу/хранение/обработку данных самим мессенджером?

10. План подготовки заявки

- 1 Стоп-гейт** — Подтвердить права на обе BSS-программы. Если нет — не расходовать ресурс на подготовку заявки.
- 2 Экономика** — Получить/оценить трафик и построить P&L: инфраструктура, лицензии, каналы, хранение записей, 24/7 поддержка, гарантия, налоги.
- 3 SLA** — Сформировать внутренний расчёт 99,9%, мониторинг, эскалации и дежурства; закрыть неоднозначности письменным запросом.
- 4 Интеграции** — Проверить готовность SIP/MRCP, МИС, API и MAX; выделить зависимости от Заказчика и сторонних систем.
- 5 Данные** — Согласовать режим персональных/медицинских данных и хранения записей.
- 6 Финансы** — Получить лимит на независимую гарантию около 1,95 млн руб.; определить допустимое снижение цены с учётом потери аванса при антидемпинге.
- 7 Заявка** — Проверить крупную сделку, декларации, банковские реквизиты и комплект документов на права ПО.
- 8 Исполнение** — До подписания контракта подготовить 24/7 поддержку, мониторинг, доказательства SLA и регламент приёма.

Итог

Рекомендация: УСЛОВНО GO. Ключевая проверка — права на BSS.CodyFi/BSS.SignyFi. После её прохождения решение зависит прежде всего от экономики неограниченного трафика, способности держать SLA и готовности к работе с медицинскими интеграциями и данными. Для поставщика «с нуля» без доступа к существующему стеку закупка выглядит высокорисковой.

11. Источники и ограничения анализа

Переданные документы

- «Описание объекта закупки.docx»
- «Обоснование начальной максимальной цены контракта.docx» (имя файла сохранено как в исходном комплекте)
- «Проект контракта.docx»
- «Требования к содержанию, составу заявки на участие в закупке.docx»

Публичная идентификация

По наименованию, заказчику, цене и дате публикации закупка сопоставлена с извещением № 0859200001126010116. На дату анализа открытые карточки закупки показывают завершение процедуры и заключение контракта 15.09.2026 с ПАО «Ростелеком» по начальной цене.

Ограничения

- В переданный архив не вошли печатная форма извещения, тексты разъяснений документации и жалоба/решение антимонопольного органа. Поэтому выводы о требованиях и рисках основаны прежде всего на четырёх переданных документах.
- Если анализ выполняется перед реальной подачей заявки, необходимо сверить актуальную редакцию извещения и все разъяснения в ЕИС непосредственно перед подачей.
- Рекомендация — коммерческая и тендерная оценка рисков. Она не является юридическим заключением и не заменяет проверку профильным юристом в спорных вопросах.

Почему этот пример публичный

Это реальная открытая закупка по 44-ФЗ. В отчёте не используются данные частного клиента. Такой формат позволяет проверить ключевые выводы по публичным документам и увидеть, как разбор переводит объёмную документацию в основание для решения: участвовать ли, какие барьеры закрыть, какие вопросы задать и где заложены деньги/риски.

Что произошло по факту

Это ретроспективный публичный пример: на момент подготовки этого отчёта результат процедуры уже был известен. Поэтому итог закупки не используется как доказательство того, что рекомендация была сделана «вслепую», и не доказывает, что именно требование к BSS.CodyFi / BSS.SignyFi определило победителя.

По открытой карточке закупки контракт заключён 15.09.2026 с ПАО «Ростелеком» по цене 6 733 188,73 руб. — без снижения НМЦК. Этот факт даёт проверяемый контекст для публичного кейса, но причинную связь между условиями допуска и итогом процедуры по доступным материалам устанавливать нельзя.

Нужно понять, стоит ли участвовать в вашей закупке?

Загрузите документы на smart-zakupki.online — разберём требования, риски, условия договора и подготовим план действий до подачи заявки.