

«Утверждаю»

Агентство по развитию медико-
социальных услуг Республики
Узбекистан



К.Б.Каримов

2022 г.

ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

В целях оперативного и положительного решения вопросов, указанных в телефонных обращениях престарелых и лиц с инвалидностью, требуется следующие услуги:

1. Приём входящих звонков круглосуточно 24/7 и регистрация в утверждённой форме (ф.и. заявителя, область, наличие группы инвалидности, тел. номер, дата рождения, суть обращения)
2. по мере поступления заявок привлекать сурдопереводчиков
3. хранение записей звонков не менее 60 дни
4. подготовка отчётов (в разрезе областей, направлений)
5. направление данных о заявителе консультантам Агентства (круглосуточно), для предоставления оперативной помощи (ф.и, номер тел, суть вопроса)
6. учёт количества консультаций (еженедельно) предоставленных консультантами Агентства

- график работы **каждый день с 09:00-24:00;**

- количество дневных операторов (**09:00-18:00**) должно быть не менее **6 и работать каждый день;**

- количество ночных операторов должно быть **не менее 2х в день;**

- Требования к операторам:

1. иметь высшее/не полное юридическое образование для возможности консультации Заявителей
2. знание 2 языков (узбекский и русский)
3. Обученный и стрессоустойчивый

- услуга сурдопереводчиков (**09:00-18:00 каждый день**) осуществление исходящего звонка по оставленным заявкам от глухонемых лиц через созданный **телеграм бот** Заказчика;

- прием и регистрация обращений от Престарелых и лиц с инвалидностью по телефону с ожиданием ответа оператора **не более 20 сек;**

- Высокоскоростной интернет минимум **75 мб/с**;
- Возможность переадресации телефонного номера Заказчика на номер Исполнителя раздачи его на Sip Trunk;
- Отправка полученных обращений от престарелых и лиц с инвалидностью **через систему**, предоставленной Заказчиком;
- Отправка полученных обращений ответственным лицам в выходные дни и вне рабочего времени через созданную группу Заказчиком в телеграм.

