

**«УТВЕРЖДАЮ»**  
**Директор ГУ «Центр управления**  
**проектами электронного**  
**правительства»**



« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 г.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание аутсорсинговых услуг для колл-центра ЕПИГУ, OneId и  
других систем Центра**

## II. ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

### ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание аутсорсинговых услуг для колл-центра ЕПИГУ, OneId и других систем Центра

№	Перечень основных данных и требований	Содержание основных данных и требований
1	Сведения о Заказчике	Наименование: ГУ «Центр управления проектами электронного правительства». Юридический адрес: г. Ташкент, Мирабадский район, улица Нукус дом 24. Телефон: +99855-501-36-06 вн. 1073, +99897-738-87-97. E-mail: sh.baxtiyorov@egov.uz, веб-сайт: <a href="https://egov.uz/">https://egov.uz/</a> .
2	Основание для разработки	
3	Полное наименование услуг	Оказание аутсорсинговых услуг для колл-центра ЕПИГУ, OneId и других систем Центра
4	Перечень услуг	Оказание аутсорсинговых услуг для колл-центра ЕПИГУ, OneId и других систем Центра
5	Источник финансирования	Средства Фонда развития информационно-коммуникационных технологий
6	Условия оказания услуг	Выполнение работ/оказание услуг предусматривает формирование команды со стороны исполнителя с наделением достаточных полномочий, в объеме, достаточным для эффективного оказания услуг согласно настоящего Технического задания
7	Требования к участнику	Основные требования к участникам: - иметь Государственную регистрацию в Республике Узбекистан в порядке, установленном законодательством; - персональный менеджер для коммуникации по проекту; - создание скриптов; - обработка звонков днём и ночью 24/7 на русском и узбекском; - горячая линия; - телефон доверия; - телефонный опрос; - 80% звонков должны быть приняты в первые 20 секунд; - компьютерная грамотность операторов на уровне опытного пользователя; - актуализация базы данных; - перезвон по пропущенным вызовам; - выделение нужного количества операторов исходя из нагрузки на колл-центр; - разработка многоуровневого IVR-меню, для решения вопросов и без участия оператора; - отчётность в соответствии с требованиями Заказчика: - аудиозапись всех звонков (срок хранения 2 месяца); - оперативное реагирование на возникшие проблемы, или запросы клиента;

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- мониторинг звонков для постоянного улучшения качества оказываемых услуг;</li> <li>- фиксация всех необходимых для заказчика данных о звонке (жалобы, вопросы, предложения, тематика разговора и т.д.);</li> <li>- система отчётности для контроля работы операторов;</li> <li>- круглосуточная техническая поддержка;</li> <li>- программный телефон с возможностью звонить и принимать вызовы, переключать абонентов на внешние и внутренние службы;</li> <li>- возможность распределения нагрузки по уровню квалификации операторов;</li> <li>- отказоустойчивость систем;</li> <li>- масштабируемость и гибкость конфигурирования систем;</li> <li>- наличие инфраструктуры для проведения обучающих вебинаров, тренингов и собраний;</li> <li>- автоматическая информация о времени ожидания абонента на линии;</li> <li>- установка навыка операторам для обслуживания разных типов звонков;</li> <li>- иметь в штатном расписании 70 и более операторов</li> <li>- иметь лицензии и/или сертификат на оказания данных услуг;</li> <li>- опыт выполнения работ, аналогичных предмету конкурса (с приложением подтверждающих документов).</li> </ul>
8	Не допускаются к участию в конкурсе	<ul style="list-style-type: none"> <li>- не соответствующие вышеуказанным требованиям;</li> <li>- ненадлежащее исполнявшие принятые обязательства по ранее заключенным договорам с Заказчиками;</li> <li>- находящиеся в стадии реорганизации, ликвидации и банкротства;</li> <li>- имеющие задолженности по уплате налогов и других обязательных платежей;</li> <li>- не предоставившие в установленный срок необходимые документы для участия в отборе;</li> <li>- участники, зарегистрированные в странах или открывающие банковские счета в оффшорных зонах;</li> <li>- менее шести месяцев с даты государственной регистрации на дату объявления о проведении отбора/тендера;</li> <li>- находящиеся в состоянии судебного разбирательства с заказчиком;</li> <li>- находящиеся в Едином реестре недобросовестных исполнителей;</li> <li>- имеющие просроченную дебиторскую задолженность перед бюджетом и поставщиками.</li> </ul>
9	Требования по объёму гарантий качества услуг	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Соблюдение требований, предусмотренных настоящим Техническим заданием;</li> <li>2. Своевременное и качественное оказание услуг;</li> <li>3. Соблюдать порядок и условия предоставления услуг, которые регулируются действующим законодательством Республики Узбекистан.</li> </ol>

		4. Возместить совокупный объём расходов в случае наступления гарантийных обязательств в пределах, предусмотренных действующим законодательством Республики Узбекистан, но не превышающих стоимость договора/стоимость ценового предложения; 5. Соблюдать порядок и условия предоставления услуг, которые регулируются действующим законодательством Республики Узбекистан.
10	Срок оказания услуги	31.12.2022 г.

### III. ЦЕНОВАЯ ЧАСТЬ

1	Предельная стоимость	280 000 000,0 сум (ежемесячно по 140 000 000,0 сум)
2	Условия оплаты	По факту
3	Валюта платежа	Узбекский сум
4	Срок оказания услуг	В течение 3 рабочих дней после осуществления оплаты
5	Срок действия предложения	70 дней

### IV. ТЕХНИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ

Критерии технической оценки	Критерий	Оценка	Примечание
1	иметь Государственную регистрацию в Республике Узбекистан в установленном законодательством порядке,	Соответствует – 5 баллов Не соответствует – 0 баллов	Если не соответствует то участник дисквалифицируется
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- персональный менеджер для коммуникации по проекту;</li> <li>- создание скриптов;</li> <li>- обработка звонков днём и ночью 24/7 на русском и узбекском;</li> <li>- горячая линия;</li> <li>- телефон доверия;</li> <li>- телефонный опрос;</li> <li>- 80% звонков должны быть приняты в первые 20 секунд;</li> <li>- компьютерная грамотность операторов на уровне опытного пользователя;</li> <li>- актуализация базы данных;</li> <li>- перезвон по пропущенным вызовам;</li> <li>- выделение нужного количества операторов исходя из нагрузки на колл-центр;</li> <li>- разработка многоуровневого IVR-меню, для решения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>X&gt;20 – 15 баллов;</li> <li>20≥X&gt;15 – 10 баллов;</li> <li>15≥X&gt;10 – 5 баллов;</li> <li>X=10 – 0 баллов</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- разработка многоуровневого IVR-меню, для решения вопросов и без участия оператора;</li> <li>- отчётность в соответствии с требованиями Заказчика:</li> <li>- аудиозапись всех звонков (срок хранения 2 месяца);</li> <li>- оперативное реагирование на возникшие проблемы, или запросы клиента;</li> <li>- мониторинг звонков для постоянного улучшения качества оказываемых услуг;</li> <li>- фиксация всех необходимых для заказчика данных о звонке (жалобы, вопросы, предложения, тематика разговора и т.д.);</li> <li>- система отчётности для контроля работы операторов;</li> <li>- круглосуточная техническая поддержка;</li> <li>- программный телефон с возможностью звонить и принимать вызовы, переключать абонентов на внешние и внутренние службы;</li> <li>- возможность распределения нагрузки по уровню квалификации операторов;</li> <li>- отказоустойчивость систем;</li> <li>- масштабируемость и гибкость конфигурирования систем;</li> <li>- наличие инфраструктуры для проведения обучающих вебинаров, тренингов и собраний;</li> <li>- автоматическая информация о времени ожидания абонента на линии;</li> <li>- установка навыка операторам для обслуживания разных типов звонков;</li> </ul>		
3	Иметь в штатном расписании 50 и более операторов	Соответствует – 15 баллов Не соответствует – 0 баллов	

5	опыт выполнения работ, аналогичных предмету конкурса (с приложением подтверждающих документов)	$X > 5$ – 15 баллов; $5 \geq X > 3$ – 10 баллов; $3 \geq X > 1$ – 5 баллов; $X = 1$ – 0 баллов	
---	--	---	--

#### IV. ПРОЕКТ ДОГОВОРА

Участник конкурса, имеет право приложить свой вариант (проект) договора на оказание услуг

##### Подготовил техническое задание:

Начальник отдела развития Единого портала интерактивных государственных услуг



Д. Ахмедов

##### Согласовано:

Заместитель директора



А. Худаев

Начальник управления развития систем и ресурсов электронного правительства



А. Ахмедов

Начальник управления по развитию электронных государственных услуг



Н. Шарафутдинов

Начальник отдела развития централизованных информационных систем и баз данных электронного правительства



Г. Стимбан