**«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: https://egov.uz/. |
| 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;- мониторинг звонков для постоянного улучшения качества оказываемых услуг;- фиксация всех необходимых для заказчика данных о звонке (жалобы, вопросы, предложения, тематика разговора и т.д.);- система отчётности для контроля работы операторов;- круглосуточная техническая поддержка;- программный телефон с возможностью звонить и принимать вызовы,переключать абонентов на внешние и внутренние службы;- возможность распределения нагрузки по уровню квалификации операторов;- отказоустойчивость систем;- масштабируемость и гибкость конфигурирования систем;- наличие инфраструктуры для проведения обучающих вебинаров, тренингов и собраний;- автоматическая информация о времени ожидания абонента на линии;- установка навыка операторам для обслуживания разных типов звонков;- иметь в штатном расписании 70 и более операторов - опыт выполнения работ, аналогичных предмету конкурса (с приложением подтверждающих документов). |
| 8 | Не допускаются к участию в конкурсе | - не соответствующие вышеуказанным требованиям;- ненадлежащее исполнявшие принятые обязательства по ранее заключенным договорам с Заказчиками;- находящиеся в стадии реорганизации, ликвидации и банкротства;- имеющие задолженности по уплате налогов и других обязательных платежей;- не предоставившие в установленный срок необходимые документы для участия в отборе;- участники, зарегистрированные в странах или открывающие банковские счета в оффшорных зонах;- менее шести месяцев с даты государственной регистрации на дату объявления о проведении отбора/тендера;- находящиеся в состоянии судебного разбирательства с заказчиком;- находящиеся в Едином реестре недобросовестных исполнителей;- имеющие просроченную дебиторскую задолженность перед бюджетом и поставщиками. |
| 9 | Требования по объёму гарантий качества услуг | 1. Соблюдение требований, предусмотренных настоящим Техническим заданием;2. Своевременное и качественное оказание услуг;3. Соблюдать порядок и условия предоставления услуг, которые регулируются действующим законодательством Республики Узбекистан.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 порядке, установленном законодательством | Соответствует – 5 баллов Не соответствует – 0 баллов | Если не соответствует то участник дискалифицируется |
|  | - 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;- мониторинг звонков для постоянного улучшения качества оказываемых услуг;- фиксация всех необходимых для заказчика данных о звонке (жалобы, вопросы, предложения, тематика разговора и т.д.);- система отчётности для контроля работы операторов;- круглосуточная техническая поддержка;- программный телефон с возможностью звонить и принимать вызовы,переключать абонентов на внешние и внутренние службы;- возможность распределения нагрузки по уровню квалификации операторов;- отказоустойчивость систем;- масштабируемость и гибкость конфигурирования систем;- наличие инфраструктуры для проведения обучающих вебинаров, тренингов и собраний;- автоматическая информация о времени ожидания абонента на линии;- установка навыка операторам для обслуживания разных типов звонков; | X>20 – 15 баллов;20≥X>15 – 10 баллов;15≥X>10 – 5 баллов;X=10 – 0 баллов |  |
| 3 | Иметь в штатном расписании 50 и более операторов | Соответствует – 15 баллов Не соответствует – 0 баллов |  |
| 4 | опыт выполнения работ, аналогичных предмету конкурса (с приложением подтверждающих документов) | X>5 – 15 баллов;5≥X>3 – 10 баллов;3≥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 |