**«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 |