

"Утверждаю"
Заместитель директора
Агентства продвижения
экспорта при Министерстве
Инвестиций и внешней
торговли Республики
Узбекистан




Б.Кенжаев
07 февраля 2022 г.

ДОКУМЕНТАЦИЯ ОТБОРА НАИЛУЧШЕГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ

на приобретение услуг:

«Оперативный ответ на телефонные обращения предпринимателей»

Заказчик: **Агентство продвижения экспорта при МИВТ РУз.**

Ташкент- 2022 г.

Агентство продвижения экспорта при Министерстве инвестиций и внешней торговли
Республика Узбекистан, 100060, Ташкент, ул. Т.Шевченко, 34

Тел.: +(998-71) 207-04-06 (вн: 104) E-mail: info@epauzb.uz, http://www.epauzb.uz

Вниманию руководителей компаний и фирм!
Агентство продвижения экспорта при Министерстве инвестиций и внешней торговли
Республики Узбекистан, объявляет торги на приобретение услуг
Оперативный ответ на телефонные обращения предпринимателей

Агентство продвижения экспорта при Министерстве инвестиций и внешней торговли Республики Узбекистан (далее – Агентство), объявляет торги по отбору наилучшего предложения на приобретение услуг Оперативный ответ на телефонные обращения предпринимателей

Предельная стоимость указывается на специальном информационном портале. Адрес места проведения отбора наилучшего предложения: 100060, Ташкент, ул.

Т. Шевченко, 34,

Тел.: +(998-71) 207-04-06 (вн:104);

В отборе наилучшего предложения могут принять участие любые юридические лица независимо от форм собственности, в том числе субъекты малого бизнеса, за исключением юридических лиц:

находящиеся на стадии реорганизации, ликвидации или банкротства;

находящиеся в состоянии судебного или арбитражного разбирательства с «Заказчиком»;

находящиеся в Едином реестре недобросовестных исполнителей;

имеющий ненадлежащее исполнение принятых обязательств по ранее заключенным контрактам;

учрежденные менее 1 года до объявления отбора наилучшего предложения;

имеющиеся задолженности по уплате налогов и других обязательных платежей.

Контактные лица заказчика: Искандарова Мадина +998712070406 (104),
Ташмухамедов Азиз +998 903187374.

e-mail: info@epauzb.uz

СОДЕРЖАНИЕ

- I. Инструкция для участника отбора наилучшего предложения**
- II. Техническая часть отбора наилучшего предложения**

1. ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКА ОТБОРА НАИЛУЧШЕГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ

1. Общие положения.

1.1. Настоящая документация по отбору наилучшего предложения разработана в соответствии с требованиями Закона Республики Узбекистан «О государственных закупках» (далее - Закон) ЗРУ №684 от 22.04.2021г.

1.2. Предмет отбора наилучшего предложения: **Оперативный ответ на телефонные обращения предпринимателей**

1.3. Предельная стоимость оказываемых услуг: **166 000 000,00** (Сто шестьдесят шесть миллионов) сум С НДС

Источник финансирования: Бюджетные средства Агентства продвижения экспорта.

1.4. Срок выполнения работ – до 31 декабря 2022 года.

Цены, указанные в отборе наилучшего предложения, не должны превышать предельную стоимость.

1.5. Техническое задание на оказываемые услуги представлено в технической части документации отбора наилучшего предложения.

2. Организаторы отбора наилучшего предложения.

2.5. Агентство продвижения экспорта при МИВТ РУз. является организатором и плательщиком отбора наилучшего предложения (далее «Плательщик»).

Адрес «Заказчика»:

100060, г. Ташкент, ул. Тараса Шевченко 34

Министерство Финансов РУз

р/с 23402000300100001010

л/с 100010860262737041990088001

Центральный банк г. Ташкент ХККМ

МФО 00014 ИНН: 306303488

Контакты: (71) 207 04 06 (вн.: 104)

Ответственное лицо: Главный специалист отдела маркетинговых исследований, а также работы с социальными сетями и торговыми порталами.

Искандарова Мадина Алишеровна

2.6. Контрактодержатель: Агентство продвижения экспорта при МИВТ РУз.

2.7. Отбор наилучшего предложения проводится комиссией по отбору наилучшего предложения не менее 5 (пяти) членов, состав которой формируется согласно внутреннему приказу Агентства продвижения экспорта при МИВТ РУз.

3. Участники отбора наилучшего предложения.

3.5. В отборе наилучшего предложения могут принять участие любые юридические лица независимо от форм собственности, в том числе субъекты малого бизнеса, за исключением юридических лиц:

находящиеся на стадии реорганизации, ликвидации или банкротства; находящиеся в состоянии судебного или арбитражного разбирательства с «Заказчиком»;

находящиеся в Едином реестре недобросовестных исполнителей;

имеющий ненадлежащее исполнение принятых обязательств по ранее

заключенным контрактам;

учрежденные менее 1 года до объявления отбора наилучшего предложения;
имеющиеся задолженности по уплате налогов и других обязательных платежей.

4. Язык отбора.

4.1. Отборное предложение, и вся связанная с ним корреспонденция, и документация, которые осуществляются участником и заказчиком, должны быть на узбекском, русском или английских языках.

5. Отборное предложение и порядок его оформления.

5.1. Отборное предложение участника передается на специальном информационном портале для ознакомления с условиями отбора.

5.2. Участник отбора:

несет ответственность за подлинность и достоверность предоставляемых информации и документов;

вправе подать только одно предложение (не допускается подача альтернативного предложения);

5.3. Срок действия отборного предложения участников должен составлять не менее 365 дней со дня окончания представления отборных предложений.

6. Процедура критерии и оценки предложения по отбору.

6.1 Оценка предложения по отбору осуществляется в специальном информационном портале в электронном виде

«УТВЕРЖДАЮ»
Начальник управления ИКТ
Министерство инвестиций и внешней
торговли Республики Узбекистан


Турсунов У.Н.
« 18 » _____ 2021 г.

ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

В целях оперативного и положительного решения вопросов указанных в телефонных обращениях предпринимателей, требуются следующие услуги:

- Прием и регистрация обращений Предпринимателей по телефону с ожиданием ответа оператора не более 20 сек;
- Параллельный прием входящих звонков минимум 10 каналов.
- Высокоскоростной интернет минимум 75 мб/с.
- Возможность переадресации телефонного номера Министерства на номер Колл Центра и раздачи его на Sip Trunk
- Обученный и стресс-устойчивый персонал.
- Горячая линия, консультация по всем интересующим вопросам;
- Сортировка полученных обращений;
- Отправка полученных обращений от Предпринимателей в Республиканский Экспортный штаб;
- Отправка полученных обращений ответственным лицам в выходные дни и вне рабочего времени;
- Техническая поддержка предпринимателей в круглосуточном режиме с делением на экспортеров и не экспортеров;
- Информирование: оперативный обзвон предпринимателей с целью донесения важной информации. Информационный обзвон проводится в случае, если есть важная информация, которую необходимо сообщить существующим и потенциальным предпринимателям экспортерам. Это может быть сообщение о специальном предложении, акции, приглашении на мероприятие, спец программах.
- Web приложение обработки обращений (личный кабинет) – мониторинг всех звонков: обращений, вопросов, жалоб, предложений. В режиме реального времени, можно знать о, всех поступающих обращениях и следить за их решением.