

"ТАСДИҚЛАЙМАН"

**Танлов комиссияси раиси,
Соғлиқни сақлаш вазири**



Б. Мусаев
Б. Мусаев
"8" 02.2022 йил

**Коронавирус касаллигига чалинган беморлар билан мулоқотда бўлган
шахслар профилактикаси ҳамда касаллик энгил кечаётган шахсларни
самарали даволаш мақсадида, Call center фаолиятини қайта йўлга қўйиш
бўйича хизматлар**

**Буюртмачи: Ўзбекистон Республикаси Соғлиқни сақлаш
вазирлиги**

Тошкент - 2022 йил

Энг яхши таклифни танлашнинг техник қисми.

ТЕХНИК ВАЗИФА

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ СОҒЛИҚНИ САҚЛАШ ВАЗИРЛИГИГА
КЕЛИБ ТУШАДИГАН ҚЎНҒИРОҚЛАРНИ ҚАЙТА ИШЛАШ МАРКАЗИ
(Call Center) - ХИЗМАТИНИ КЎРСАТИШ УЧУН**

_____ варақларда

_____ дан бошлаб амал қилади

Техник топшириқга илова

1-бўлим Call Center хизматлари тавсифи.

2-бўлим. Хизматларни кўрсатиш тартиби.

3-бўлим. Call Center хизматининг сифатига қўйиладиган талаблар.

4-бўлим. Call Center нинг техник имкониятларига қўйиладиган талаблар.

5-бўлим Хизматлар ҳажми.

6-бўлим. Шартнома муддати.

7-бўлим. Ходимларга қўйиладиган талаблар.

8-бўлим. Тажрибага қўйиладиган талаблар.

9-бўлим Қўшимча шартлар

1. Call Center хизматлари тавсифи.

1.1. Пудратчи Соғлиқни сақлаш вазирлигига (кейинги ўринларда - Буюртмачи) телефон қўнғироқларига ва аҳолига қуйидагилар орқали ишлов бериш хизматларини тақдим этади:

1.1.1. интерактив овозли жавоб (ИВР) тизимидан фойдаланиш.

1.1.2. операторлар томонидан қўнғироқларни қайта ишлаш.

1.2. Пудратчи Буюртмачига 24/7 режимида аҳолидан кирувчи қўнғироқларни қайта ишлаш хизматларини тақдим этади;

1.3. Пудратчи Буюртмачига сўров олинган кундан бошлаб 3 иш куни ичида хизматлар бўйича ҳисобот (статистик маълумотлар) тақдим этади;

1.4. Пудратчи Буюртмачининг илтимосига биноан абонентларнинг кирувчи қўнғироқларининг аудио ёзувларини сўров олинган кундан бошлаб 2 кун ичида Буюртмачига тақдим этиши шарт;

1.5. Қўнғироқларни қайта ишлаш алгоритмларига, шу жумладан интерактив овозли жавоб (ИВР) тизимига сўров олинган кундан бошлаб 3 иш куни ичида ўзгартиришлар киритиш.

2. Хизматларни тақдим этиш тартиби.

2.1. Пудратчи лойиҳани 01/03/2022 йилгача ишга тушириш мажбуриятини олади.

2.2. Пудратчи абонентлардан Буюртмачининг телефон рақамига кирувчи қўнғироқларни қабул қилиш ва қайта ишлаш орқали Буюртмачига қўнғироқларни қайта ишлаш хизматларини тақдим этади.

2.3. Пудратчи Буюртмачига, Пудратчининг рақамига йўналтириладиган Буюртмачининг телефон рақамига абонентлардан кирувчи қўнғироқларни қабул қилиш ва қайта ишлаш орқали Ўзбекистон Республикаси аҳолисидан қўшимча хизматлар кўрсатиш бўйича аризаларни қабул қилиш учун Қўнғироқларни қайта ишлаш хизматларини тақдим этади.

2.4. Пудратчи Буюртмачига қўнғироқларни кечаю кундуз қабул қилиш, барча кирувчи қўнғироқларни мавзусини таснифлашни таъминлайди.

2.5. Пудратчи Буюртмачини ходимлар, лойиҳа менежери, операторлар, шунингдек, қўнғироқлар муҳаррири билан таъминлайди.

2.6. Агар керак бўлса, автоматик ёки қўлда режимда қўнғироқни йўқотмасдан Буюртмачининг ходимларига йўналтиради (ақлли қўнғироқни йўналтириш).

2.7. Пудратчи хизмат кўрсатилгандан кейин 2 йил давомида барча телефон суҳбатларининг аудио ёзувини сақлаши ва Буюртмачининг илтимосига биноан барча телефон суҳбатларининг аудио ёзувини WAV форматида тақдим этиши шарт. Сўров олинган пайдан бошлаб иш вақти ичида Буюртмачининг муайян сўровига биноан суҳбатлар ёзувларини тақдим этиш имкониятини яратади.

2.8. Пудратчи ИП-телефониядан фойдаланади: Е1-стрим, шунингдек, узлуксиз хизмат кўрсатиш (СИП) учун захирага ега.

2.9. Пудратчи кунига 10 000 тагача қўнғироқларга хизмат кўрсатиш учун алоқа каналларига ега бўлиб, қўнғироқлар оқимининг кўпайиши билан ўтказиш қобилиятини 25% гача ошириш мумкин.

2.10. Пудратчи хавфсизлик тизими ва Пудратчига узатилган Буюртмачининг маълумотларига киришни назорат қилиш тизимига ега.

2.11. Пудратчи статистика ва таҳлилий маълумотларни, телефония ва ҳар бир қўнғироқ мавзуси бўйича батафсил ҳисоботларни юритади.

2.12. Пудратчи, агар керак бўлса, техник такомиллаштиришни қуйидагилар доирасида амалга оширади:

2.12.1. оператор интерфейсини қайта дастурлашда, қўнғироқлар йўналишини ва статистик ҳисоботлар мазмунини ўзгартиришда ёзма сўров ва/ёки техник топшириқлар тасдиқланганидан кейин 7 (етти) иш кунидан кўп бўлмаган муддатда;

2.12.2. оператор интерфейсини қайта дастурлаш, қўнғироқлар йўналишини ва статистик ҳисоботлар мазмунини ўзгартириш талаб етилмаса, ёзма сўровдан кейин 1 (бир) иш кунидан кўп бўлмаган муддатда;

3. Call Center хизмати сифатига қўйиладиган талаблар.

3.1. Пудратчи ўз телефон тармоғининг барқарор ва сифатли ишлашини, узилишлар ва шовкинларсиз юқори сифатли телефон алоқаларини таъминлаши керак. Хизматлар Пудратчи томонидан узлуксиз тақдим етилади ва абонентлар душанбадан якшанбагача, шу жумладан туну кун фойдаланишлари керак;

3.2. Буюртмачи мутахассисларига қўнғироқларни йўналтириш чуқурлиги - операторлар томонидан қайта ишланган қўнғироқларнинг 20% дан кўп бўлмаслиги керак;

3.3. операторлар томонидан хизмат кўрсатилаётган умумий қўнғироқлар фоизи – операторлар томонидан қабул қилинган қўнғироқлар умумий сонининг камида 90 фоизи; аҳолининг йўқолган (хизмат кўрсатилмаган) қўнғироқлари улуши операторлар томонидан қабул қилинган қўнғироқлар умумий сонининг 10% дан юқори бўлмаса, форс-мажор ҳолатларда еса бу кўрсаткич мос равишда 70% дан 30% гача ўзгаради;

3.4. **Call Center** операторларининг иш сифатига қўйиладиган талаблар:

3.4.1. Операторлар ва жамоатчилик ўртасидаги ўзаро алоқанинг ўртача давомийлигининг турли параметрлари:

Мезон	Параметр (ўртача қиймат)
Оператор жавобини кутиш вақти	40 сек.
Юқори юкланиш ҳолатларида операторнинг жавобини кутиш вақти	3 мин.
Сўров бўйича маълумот бериш (одатий масалалар бўйича)	3 мин.

3.4.2. Операторлар Буюртмачи томонидан тақдим етилган ахборот материалларининг мазмунига сўзсиз риоя қилишлари ва Буюртмачининг кўрсатмаларига амал қилишлари керак;

3.4.3. Агар абонентнинг саволига жавоб, Буюртмачининг мутахассиси билан боғланишни талаб қилса, Оператор қўнғироқни Буюртмачининг мутахассисига ўтказди.

4. Call Center нинг техник имкониятларига қўйиладиган талаблар.

4.1. Дастурий маҳсулот лицензияланган бўлиши шарт (*тасдиқлаш сифатида иштирокчи фойдаланилган дастурий маҳсулот учун тегишли ҳужжатларни тақдим этиши керак*).

4.2. ИВР интерактив овозли менюси.

4.3. Қўнғироқларни ақлли йўналтириш:

- ИВР менюсида қўнғироқларни бошқариш;
- масаланинг ўзига хос хусусиятларига қараб маълум бир операторга қўнғироқни тарқатиш;

- Энг бўш мутахассисга қўнғироқни ўтказиш;

- барча ходимлар банд бўлган вақтда мижозларни линияда ушлаб туриш;

- жавоб кутаётганда куй ёки ахборот хабарларини чалиш;
- 4.4.Бир вақтнинг ўзида қабул қилинган кирувчи қўнғироқлар (каналлар) сони камида 90 та;
- 4.5.Пудратчи, Буюртмачининг илтимосига биноан, бир вақтнинг ўзида қабул қилинган кирувчи қўнғироқлар (каналлар) сонини кўпайтириши ёки камайтириши керак;
- 4.6.Телефон суҳбатларини ёзиб олиш тизими.

Буюртмачининг қўшимча талабига биноан:

- 1.1. Телефон орқали сўровлар ва анкеталар.
5. **Хизмат ҳажми:** 180 000 дақиқа.
6. **Шартнома муддати-** 01.03.2022 - 31.12.2022
7. **Ходимларга қўйиладиган талаблар:**
- давлатда ахборот-маълумотнома хизматлари соҳасида тажрибага ега камида 40 та операторнинг мавжудлиги.
8. **Иш тажрибасига қўйиладиган талаблар:**
Пудратчи *Call Center* и соҳасида камида 3 йиллик тажрибага ега бўлиши керак.
9. **Қўшимча шартлар:**
Маълумотларнинг махфийлигини таъминлаш.