

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



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;

		<ul style="list-style-type: none"> - 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 более 100 операторов - иметь лицензии и/или сертификат на оказания данных услуг; - опыт выполнения работ, аналогичных предмету конкурса (с приложением подтверждающих документов).
8	Не допускаются к участию в конкурсе	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	31.12.2020 г.

III. ЦЕНОВАЯ ЧАСТЬ

1	Предельная стоимость	540 000 000,0 сум (ежемесячно по 60 000 000,0 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	90 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 дисквалифицируется
2	- 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; - актуализация базы данных; - продажи по телефону; - 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:	X>20 – 15 баллов; 20≥X>15 – 10 баллов; 15≥X>10 – 5 баллов; X=10 – 0 баллов	

	<ul style="list-style-type: none"> -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 		
3	Иметь в штатном расписании более 100 операторов	Соответствует – 10 баллов Не соответствует – 0 баллов	
4	иметь лицензии и/или сертификат на оказания данных услуг	Соответствует – 5 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