

**УТВЕРЖДАЮ”**  
**АО “Узбекистон почтаси”**  
**и.о Генерального директора**

**А. Файзуллаев**

**2022г**



**Техническое задание**  
**для отбора наилучшего предложения**

на приобретение услуг:

Информационно – справочная служба АО «Узбекистон почтаси»

**Ташкент 2022**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения о предмете электронной закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения.
2. Участники электронной закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения.
3. Организационно-технические требования заказчика, выставляемые участникам электронной закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения.
4. Требования заказчика по процессам организации и ведения работ (оказания услуг), выставляемые участникам электронной закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения.
5. Предложение участника электронной закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения и порядок его оформления.
6. Процедура рассмотрения и оценки предложений участников электронной закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения в разрезе критерий оценок, согласованных с членами закупочной комиссии.

## **1. Общие сведения о предмете электронной закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения**

1.1. Основание для проведения электронной закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения – План-график закупки товара (работ, услуг) на 2022 год, утвержденный руководством заказчика, в разрезе требований, указанные в Законе Республики Узбекистан от 22.04.2021 года за № ЗРУ-684 «О государственных закупках» (далее, именуемый Закон).

1.2. Предмет электронной закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения - приобретение услуг: Информационно – справочная служба АО «Узбекистон почтаси».

1.3. Государственный заказчик электронной закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения - АО «Узбекистон почтаси» (*корпоративный заказчик*);

1.4. Юридический адрес и банковские реквизиты заказчика: 100000, город Ташкент, улица «Олой», дом 1.

р/с: 20210000900155266001(SUM) в АК «Алокабанк», ИНН: 200833833, МФО: 00401

1.5. Контактные связи заказчика:  
приемная: номер телефона - (71) -233-57-47; e-mail: [info@post.uz](mailto:info@post.uz)

1.6. Контактное лицо заказчика:  
Базаров Бобур (*начальник Департамента по развитию бизнеса*).  
Номер телефона: (71) - 237-07-91.

1.7. Предельная стоимость предмета электронной закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения, установленная заказчиком, - 170 000 000,00 (сто семьдесят миллионов) сум с НДС (60000 мин).

1.8. Источник финансирования при предоставлении запрашиваемых услуг - собственные средства заказчика (*внебюджетные средства*).

1.9. Сроки предоставления услуг, установленные заказчиком — до 31 декабря 2022 года (*включительно*).

1.10. Особые условия:  
- ценовая часть предложений участников настоящей закупочной процедуры не должна превышать предельную стоимость закупки услуг, установленная заказчиком.  
- техническое задание заказчика, выставляемое участникам, представлено в технической части закупочной документации по отбору наилучшего предложения.

## **2. Участники электронной закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения**

3.1. В настоящей закупочной процедуре по отбору наилучшего предложения могут принять участие любые юридические лица, заявившие о своем намерении участвовать в торгах на предложенных условиях. При этом, они должны соответствовать следующим требованиям:

- должны быть учрежденным не менее чем за 3 года до момента проведения настоящей закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения;
- иметь в наличии необходимое количество технических, финансовых, материальных, кадровых и других ресурсов для исполнения договора;
- не находиться в стадии реорганизации, ликвидации или банкротства;
- не находиться в состоянии судебного или арбитражного разбирательства с заказчиком;
- не быть включенным в Единый реестр недобросовестных исполнителей;
- не иметь задолженности перед бюджетом и по другим обязательным платежам;
- не иметь в наличии ненадлежащее исполнение принятых обязательств по ранее заключенным договорам (контрактам).

### **3. Организационно-технические требования заказчика, выставляемые участникам электронной закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения**

Участники рассматриваемой электронной закупочной процедуры должны:

3.1. соответствовать следующим обязательным требованиям заказчика:

3.1.1. иметь опыт по оказанию услуг аутсорсингового контакт-центра не менее 3-х лет.

3.1.2. иметь в наличии разработанную и внедренную:

- систему контроля качества обслуживания клиентов, включая запись всех разговоров с абонентами;
- систему обучения операторов.

3.1.3. иметь профессиональный продукт для хранения и использования сценариев ответов на поставленные вопросы для операторов.

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

- Подготовка технической базы - настройка телефонии, тестирование отправки сообщений, e-mail.
- Подготовка информационной базы - разработка алгоритма работы операторов для взаимодействия с сотрудниками центра. Разработка базы знаний и сценария для операторов и обучение группы операторов.
- Обучение - обучение операторов общей информации о компании, продукте, изучение скрипта, отработка диалогов, сдача тестовых звонков.
- Программирование - создание скрипта: база знаний, проектное окружение, администрирование системы для предоставления требуемых данных и отчетности.

- IVR - настройка голосового меню простого (два уровня, несколько ветвей). Настройка джингл (приветствие) вместо гудков.
- Услуги связи – предоставление не менее 50 каналов и не более 300 каналов связи.
- Кадровый ресурс – выделенный менеджер, редактор, операторы, обслуживающие проект/звонки.
- Отчетность - предоставление ежемесячной статистики.
- Прием звонков в режиме 24/7, консультация абонентов с ожиданием абонента в очереди среднее значение не более 20 сек
- Прием и оформление заявок для передачи Заказчику в режиме онлайн.
- Фиксация всех необходимых для Заказчика данных о звонке (жалобы, вопросы, предложения, тематика разговора и т.д.).
- Модуль «клиент каталог» и история обращений. При поступлении обращения существует возможность на форме обработки обращения получать информацию о клиенте. Данная возможность доступна после того, как для партнера был добавлен клиент-каталог и в клиент-каталог были добавлены клиенты. А модуль «История обращений» позволяет оператору на форме обработки обращения увидеть историю взаимодействия контактного центра с абонентом (т. е. предыдущие обращения абонента, в том числе телефонные вызовы)
- Модуль «отправить данные о звонке» (все звонки, жалобы, предложения) на email- Заказчика и в телеграмм группу в режиме реального времени. Модуль «отправить данные о звонке» позволяет оператору отправить информацию о поступившем звонке или обращении абонента в виде письма на электронный адрес сотрудников или же в Telegram группу посредством через Telegram bot в режиме реального времени. Ответственные сотрудники таким образом могут быстро и своевременно обрабатывать заявки и обращения от абонентов.
- Модуль «IVR». IVR (англ. Interactive Voice Response), интерактивное голосовое меню — система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри call-центра. В этом случае вы сможете распределять звонки по выбору языка, категории обращений, команда выполняется с помощью тонального набора на клавиатуре телефона. Также можно записывать информацию для абонентов ожидающих ответа оператора либо озвучивать очередь клиента.
- Модуль «джингл». Джингл - представляет собой короткую законченную музыкальную дорожку с текстом приветствия проекта (компании) на удобном языке (Узбекский, Русский и Английский). Рекомендованное время до 20 сек.
- Модуль «отправить данные» абонентам через SMS. Данный модуль позволяет оператору для удобства абонентов отправить определённые данные в виде SMS сообщения на телефонный номер через встроенный SMS шлюз.

- Модуль «300 каналов» - IP телефония. Это виртуальные каналы связи между оборудованием компании и провайдером, который позволяет одновременно обрабатывать более одного вызова.
- Модуль «запись разговора и хранение на сервере Исполнителя». Существует автоматическая запись всех входящих и исходящих разговоров внутри проекта на сервере Системы. Звуковые файлы хранятся на сервере и доступны для прослушивания. Срок хранения на сервере исполнителя согласно договоренностям с Заказчиком.
- Модуль «Help desk» в личный кабинет или telegram группу для работы с отделами и обращениями. Тикет-система – программа для обработки заявок клиентов. Учет всех заявок и обращений проекта с возможностью сортировки по категориям и статусам. Либо организация telegram групп для обработки заявок и обращений.
- Выделенный менеджер, необходимый для введения проекта, изменения, пополнения информации в базе знаний.
- Выделенный Редактор для оформления обращений и отправки в канцелярию обращения граждан.
- Соблюдение политики конфиденциальности.
- Внутренняя оценка качества обслуживания операторов и мониторинг выборочных звонков (прослушка) в режиме онлайн и офлайн, а также проработка качества звонков с Заказчиком.
- Прием и регистрация обращения Клиентов по телефону с ожиданием ответа оператора в среднем не более 20 сек.
- Параллельный прием входящих звонков минимум 10 каналов.
- Возможность переадресации телефонного номера АО «Узбекистон почтаси» на номер Колл Центра и раздачи его на Sip Trunk.
- Обученный и стресс-устойчивый персонал.
- Горячая линия, консультация по всем интересующим вопросам.
- Сортировка на типы и категории обращений.
- Отправка полученных обращений в АО «Узбекистон почтаси».
- Отправка полученных обращений ответственным лицам в выходные дни и вне рабочего времени.
- Техническая поддержка клиентов в круглосуточном режиме:
  - 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.
  - Соблюдение телефонного этикета: единый формат приветствия и завершения разговора оператором, участие и доброжелательность операторов.
  - Заинтересованность предоставления полной информации пользователю, отсутствие искусственных задержек в разговоре Исполнителя, понимание операторами Исполнителя целей проекта и того, что он работает от лица Заказчика.

#### **4. Требования заказчика по процессам организации и ведения работ (оказания услуг), выставляемые участникам электронной закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения**

4.1. Под услугами контакт центра подразумевается:

- Прием и обслуживание входящих вызовов от клиентов, поступающих на номер АО «Узбекистон почтаси»;
- Исходящие вызовы операторами контакт-центра клиентам Заказчика (далее также – АО «Узбекистон почтаси») согласно предоставленным спискам.
- Доступ к WEB приложению в режиме онлайн.
- Возможность получения разговора 3-й стороны (оператор-клиент-сотрудник колл-центра АО «Узбекистон почтаси»).

4.2. Обработка входящих вызовов:

- предоставление операторами информации о компании и ответов на вопросы клиентов согласно прописанному сценарию;
- прием вопросов клиентов, и передача их по электронной почте, заполненной в специальной форме с указанием реквизитов клиента;
- перевод звонков от клиента на сотрудников АО «Узбекистон почтаси»;
- предоставление достаточного количества операторов для обработки входящих звонков без потери качества, в том числе при неравномерном трафике;
- возможность осуществлять внутренний контроль над качеством текущего процесса сотрудником Заказчика;
- возможность оперативного внесения изменений в программированный сценарий обслуживания вызовов по требованию Заказчика;
- предоставление записей разговоров по проекту, глубина хранения которых на стороне Исполнителя составит от 2-х месяцев до 3-х лет (срок определяется при заключении договора);

4.3. Исходящие вызовы:

- обзвон операторами Исполнителя клиентов АО «Узбекистон почтаси» по предоставленным Заказчиком спискам и сценарию информирования;
- регистрация ответов абонентов в электронном виде;

4.4. Предоставление отчетности о технических показателях обработки вызовов.

Ежемесячно Исполнитель передает Заказчику по электронной почте, отчетность обо всех обработанных вызовах за отчетный период. Статистическая отчетность за месяц содержит следующие наименования полей:

- количество поступивших и принятых звонков и время разговора;
- количество обработанных звонков;
- тематика обращений – классификатор обращений;
- отчет по жалобам, заявкам;

- статистический отчет по всем категориям обращений;
- уровень обслуживания "SL", %;
- отчет по времени звонков.

## **5. Предложение участника электронной закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения и порядок его оформления**

5.1. Для подготовки своих предложений участник настоящей закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения должны:

- скачать со специального информационного портала УзРТСБ (<https://etender.uzex.uz>) закупочную документацию для ознакомления с условиями проведения закупочной процедуры;
- подготовить свои предложения, а также все свои квалификационные в электронном виде в формате PDF и разместить их на специальном информационном портале УзРТСБ (<https://etender.uzex.uz>) в течении не менее 5-ти рабочих дней с момента выхода объявления о проведении закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения.

5.2. Участники настоящей закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения:

- несут ответственность за подлинность и достоверность представленных своих документов и сведений;
- вправе подать только одно предложение (*не допускается подача альтернативных предложений*).

5.3. Срок действия предложений участников закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения должен составлять не менее 30-ти календарных дней со дня окончания даты подачи предложений.

5.4. Срок предоставления запрашиваемых услуг должен составлять не менее 365-ти календарных дней с даты заключения Договора между заказчиком и победителем настоящей закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения, в установленном порядке размещенный на специальном информационном портале УзРТСБ (<https://etender.uzex.uz>).

## **6. Процедура рассмотрения и оценки предложений участников электронной закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения в разрезе критерий оценок, согласованных с членами закупочной комиссии**

6.1. Закупочная комиссия сформирована приказом заказчика и состоит из нечетного количества (7-мь человек).

6.2. Порядок и механизм рассмотрения и оценки предложений участников закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения следующий при условии поступления на специальный информационный портал УзРТСБ (<https://etender.uzex.uz>) в установленные сроки не менее двух предложений участников:



- вначале, закупочная комиссия оценит квалификационную состоятельность участника в разрезе своих требований, отмеченные в закупочной документации (*выставит баллы по каждому параметру*);
- затем, закупочная комиссия оценит соответствие технической части предложения участника технической части закупочной документации (*выставит баллы по каждому параметру*);

Все эти баллы, заказчик разместит на специальном информационном портале УзРТСБ (<https://etender.uzex.uz>);

- далее, настоящая электронная платформа, в автоматическом режиме оценит ценовую часть предложений участников и определит победителя закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения.

6.3. Общий срок рассмотрения и оценки квалификационных и прочих документов участников, а также их предложений не должен превышать 10-ти рабочих дней с момента окончания даты подачи предложений (*в автоматическом режиме указывается в объявлении, размещенное на специальном информационном портале УзРТСБ (<https://etender.uzex.uz>)*).

6.4 Участник закупочной процедуры по отбору наилучшего предложения не вправе оказывать какого-либо давления на членов закупочной комиссии.

**Составлено:**

Главный специалист



Г.Атабаева

**Согласовано:**

Директор по финансам



Р.Дадамухамедов

Начальник департамента РЭК и НВУ



Б.Базаров

Начальник отдела Маркетинга



М.Чорикулов

Начальник юридического отдела

П.Убайдуллаева

