

«УТВЕРЖДАЮ»

Государственное унитарное
предприятие «Налог сервис»
Государственном налогом
комитете Республики Узбекистан



С.Ш. Шукуруллаев

2022г

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание аутсорсинговых услуг для Единого информационно-консультационного колл центра Государственной налоговой службы ГУП «SOLIQ-SERVIS»

№	Перечень основных данных и требований	Содержание основных данных и требований
1	Указать полную информацию о заказчике:	Наименование: ГУП «Soliq-Servis» Юридический адрес: г.Ташкент, Чиланзарский район, ул. Мукумий 166.
2	Полное наименование услуг	Оказание аутсорсинговых услуг для колл-центра
3	Источник финансирования	Средства ГУП «Налог-Сервис»
4	Условия оказания услуг	<p>Полное сопровождение стиль ментора/коуча и помощь в описании бизнес-процессов, обучение и помощь внедрения инструментов управления КЦ. Совместно с заказчиком выбрать участников рабочей группы для проекта КЦ. Утвердить их роли и задачи. Определение целей и задач КЦ для ГНК. Создать коммуникационные линии, для взаимодействия с другими специалистами и сотрудниками ГНК. Расписать цели и задачи линий и утвердить коммуникационную структуру и внедрить. Работа с руководителем КЦ по стратегическому пониманию КЦ Цель и задача КЦ в компании и руководителя КЦ Консультация по компетенциям руководителя КЦ Анализ тематики запросов в КЦ - сбор информации по запросам, создание классификатора звонков - работа с существующей отчетностью Обучить рабочую группу, что такое КЦ, для чего он необходим в ГНК, разъяснить основные принципы работы и управления КЦ. Консультация по программным продуктам для КЦ, их возможности и возможность перехода к омниканальной модели обслуживания Консультация для определения требований к ПО и принятию решения с каким ПО будет работать КЦ Разъяснение руководителю и рабочей группе: -что такое Техническое задание и База знаний -что такое Анкета проекта</p>

		<p>-какие виды отчетности бывают в КЦ -как работать на программном обеспечении КЦ Основные требования к КЦ: помещение, рабочие места, персонал, отчетность, взаимодействие с другими отделами, SLA, качество работы операторов и работы с абонентами Консультация специалистов на всех уровнях по управлению и работе КЦ и внедрении инструментов. Полное сопровождение стиль ментора/коуча и помощь в описании бизнес-процессов, обучение и помощь внедрения инструментов управления КЦ.</p>
5	Требования к исполнителю	<ul style="list-style-type: none"> - наличие в штате сертифицированных специалистов (не менее 4-х), имеющих необходимый опыт для реализации данного проекта; - Опыт работы в построении или успешного руководства КЦ не менее 7 лет -Знание бизнес-процессов КЦ -Знание программных продуктов КЦ, преимущественно ПО для КЦ NAUMEN
6	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.
7	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.
8	Сроки (периоды) выполнения работ и оказания услуг с указанием периода	120 дней.

II. ЦЕНОВАЯ ЧАСТЬ

1	Стартовая цена	225 000 000,00 (Двести двадцать пять миллионов) с учетом НДС.
2	Источник финансирования	Собственные средства
3	Условия оплаты	Оплата осуществляется в следующем порядке и размерах: - предоплата 30% от суммы договора, указанной в Приложении №1 к Договору - оплачивается в течение 10 (десяти) дней со дня подписания настоящего Договора; - 70% оплачивается по фактически оказанным услугам ежемесячно – в течение 10 дней со дня получения счёта-фактуры Заказчиком;
4	Валюта платежа для	Узбекский сум
5	Место выполнения работ и оказания услуг	г.Ташкент, Чиланзарский район, ул. Мукумий 166.
6	Сроки оказания услуг	120 дней
7	Срок действия предложения	не менее 90 дней с момента окончания приема предложений