



«УТВЕРЖДАЮ»

Первый заместитель министра
занятости и трудовых отношений
Э.М.Мухитдинов

” _____ 2022г.

**Техническое задание
для отбора наилучшего предложения**

на приобретение услуг:

**«Информационно – справочная служба
Министерства занятости и трудовых отношений»**

Ташкент 2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения о предмете закупки.
2. Организаторы отбора наилучшего предложения.
3. Участники отбора наилучшего предложения.
4. Организационно-технические требования к Участникам закупки.
5. Требования к организации и ведению работ /оказанию услуг.
6. Отборное предложение и порядок его оформления.
7. Процедура критерии и оценки предложения по отбору.

1. Общие сведения о предмете закупки.

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: (Информационно – справочная служба «Министерства занятости и трудовых отношений»).

1.3. Предельная стоимость оказываемых услуг: 350 000 000,00 (Триста пятьдесят миллионов) сум с НДС (150 000 минут до 31.12.2022)
Источник финансирования; не бюджетные средства «Государственный фонд содействия занятости».

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.

2.1. «Министерство занятости и трудовых отношений «является организатором и плательщиком отбора наилучшего предложения (далее «Плательщик»),

Адрес и Реквизиты «Заказчика»: «Министерство занятости и трудовых отношений», г.Ташкент, р.Мирабад, у.Мирабад 15

Телефон: (71-239-41-21)

г.Ташкент, Узбекистан

Казначейство Министерства финансов

МФО: 00014

р/с (SUM)23402000300100001010

ИНН: 201190645

e-mail: mehnat@exat.uz

Контактные телефоны: +99871 239-41-21

Ответственное лицо: М.Турабеков

2.2. Контрактодержатель: «Министерство занятости и трудовых отношений»

2.3. Отбор наилучшего предложения проводится комиссией по отбору наилучшего предложения не менее 7 (семь) членов, состав которой формируется согласно внутреннему приказу «Министерства занятости и трудовых отношений».

3. Участники отбора наилучшего предложения.

3.1. 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 5 лет до объявления отбора наилучшего предложения;
- имеющиеся задолженности по уплате налогов и других обязательных платежей.

4. Организационно-технические требования к Участникам закупки.

Участник закупки должен соответствовать следующим обязательным требованиям:

Требования к опыту оказания аналогичных услуг

4.1.1. Участник должен иметь опыт оказания услуг аутсорсингового контакт-центра не менее 5 лет.

Требования к качеству оказания услуг

Для качественного оказания услуг Участник должен иметь в наличии разработанную и внедренную:

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

4.2.2. Участник должен иметь профессиональный продукт для хранения и использования сценариев ответов на поставленные вопросы для операторов.

4.2.3. В целях оперативного и положительного решения вопросов, указанных в телефонных обращениях- абонентов, 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, обсуживающие 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 об абоненте. Данная возможность доступна после того, как для партнера был добавлен клиент-каталог и в клиент-каталог были добавлены абоненты.

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 телеграм 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 абонента.

-Модуль «джинг». 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 абонентов. 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 абонентов по телефону с ожиданием ответа оператора в среднем не более 20 сек.

-Параллельный прием входящих звонков минимум 10 каналов.

-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 на типы и категории обращений.

-Отправка полученных обращений в канцелярию министерства.

-Отправка полученных обращений ответственным лицам в выходные дни и вне рабочего времени.

-Техническая поддержка абонентов 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.

5. Требования к организации и ведению работ/оказанию услуг.

Под услугами контакт центра подразумевается:

- Прием и обслуживание входящих вызовов от абонентов, поступающих на номер министерства;
- Возможность получения разговора 3-й стороны (оператор-абонент-сотрудник министерства).

Обработка входящих вызовов:

-предоставление операторами информации о компании и ответов на вопросы абонентов согласно прописанному сценарию;

-прием вопросов абонентов, и передача их по электронной почте, заполненной в специальной форме с указанием реквизитов абонента;

-перевод звонков от абонентов на сотрудников министерства и подведомственных организаций;

-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 3-х месяцев до одного года (срок определяется при заключении договора);

5.1. 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;

-отчет по времени звонков.

6. Отборное предложение и порядок его оформления.

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

6.2 Участник отбора:

несет ответственность за подлинность и достоверность предоставляемых информации и документов;

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

6.3 Срок действия отборного предложения участников должен составлять не менее 60 дней со дня окончания представления отборных предложений.

7. Процедура критерии и оценки предложения по отбору.

7.1 Оценки предложения по отбору осуществляется в специальном информационном портале в электронном виде.

Составлено:

Начальник отдела



Б.Пардаев

Согласовано:

Заместитель министра



Б.Умурзаков

Заместитель министра



Н.Якубов

Пресс-служба



М.Мирзаева

Начальник управления



А.Эгамов

Начальник управления



А.Тошматов

Начальник управления



Т.Маликов

Главный бухгалтер



Б.Ахмадалиев

Юрист



А.Абдукаримов

Финансовый контроль

(Исполн. с.р.р.)

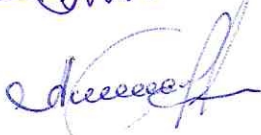
М.Пулатова

Комплаенс-контроль (вио)



Д.Темиров

Системный сетевой администратор



Ш.Агламов

