**Объявление о внесении изменений в тендерную документацию по закупкам услуг Единого контакт-центра способом тендера**

На основании пунктов 46, 47 Единых Правил осуществления закупок товаров, работ и услуг АО «Национальный инфокоммуникационный холдинг «Зерде» и его дочерними и зависимыми организациями от 25» декабря 2017 года № 102 «Организатор закупок вправе в срок не позднее трех календарных дней до истечения окончательной даты представления заявок на участие в тендере по собственной инициативе или в ответ на запрос лиц, сведения о которых внесены в журнал регистрации, внести изменения и (или) дополнения в тендерную документацию. Внесение изменений и (или) дополнений в тендерную документацию утверждается в порядке, установленном пунктом 26 настоящих Правил закупок, и с соблюдением требований пункта 24 настоящих Правил закупок.

Организатор закупок не позднее одного рабочего дня со дня принятия решения о внесении изменений и (или) дополнений в тендерную документацию обязан:

1) направить на безвозмездной основе текст внесенных изменений и (или) дополнений лицам, сведения о которых внесены в журнал регистрации;

2) разместить на интернет-ресурсе Заказчика и/или организатора закупок уточненную тендерную документацию с указанием внесенных изменений и (или) дополнений.

Окончательный срок представления заявок на участие в тендере должен быть продлен не менее, чем на пять календарных дней, в **приказ от «31» декабря 2019 года №1219** внести изменения в тендерную документацию о **закупках услуг Единого контакт-центра способом тендера, согласно** утвержденного **приказом от** **«10» января 2020 года** **№ 4 следующее изменение**:

**Старая версия.**

Услуги Единого контакт-центра (Услуга) должны оказываться в соответствии с условиями договора с 1 марта по 31 июля 2020 года ежедневно, круглосуточно без выходных и праздничных дней. Все характеристики Услуг должны соответствовать или превосходить минимальные технические характеристики, указанные в данной технической спецификации.

Услуга оказывается Исполнителем в г. Нур-Султан.

1. **Требования к Исполнителю**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Требования к Исполнителю услуг** | **Форма подтверждения** |
| 1 | Наличие опыта реализации проектов контакт-центра национального и государственного уровня. | Приложить нотариально заверенные (договор и\или акты выполненных работ и т.д.) подтверждающие документы  |
| 2 | Наличие собственного Центра обработки данных для размещения программно- аппаратного комплекса контакт- центра и хранения данных | Приложить нотариально заверенные (договор купли-продажи и\или акт ввода в эксплуатацию и т.д.) подтверждающие документы |
| 3 | Наличие сертификата соответствия: ISO 9001-2016 – система менеджмента качества; | Приложить нотариально заверенные подтверждающие документы |
| 4 | Наличие службы круглосуточной технической поддержки | Выписка из приказа об организационной структуре, положение об отделе и т.д. |

1. **Требования к оказанию Услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование** | **Форма подтверждения** |
| 1 | При оказании Услуг использовать имущества и иные товарно-материальные ценности Заказчика, которые необходимы для оказания Услуг (далее – Имущество), передаваемые Заказчиком Исполнителю по Акту приёма-передачи с перечнем, первоначальной и остаточной стоимостью Имущества. Перечень Имущества указаны в Приложении 1 к настоящей Технической спецификации.Исполнитель обеспечивает сохранность Имущества, полученного по акту-приема передачи, согласно Приложению 1 к технической спецификации. При утрате, повреждения и поломке Имущества возмещает стоимость Имущества Заказчику, согласно Приложению 1 к технической спецификации.Исполнитель возвращает по акту приема-передачи Имущества Заказчику по истечении срока действия Договора, либо в случае досрочного расторжения Договора, в течение 5 календарных дней с даты прекращения действия Договора, если иное не будет письменно согласовано Сторонами.Ежемесячно Исполнитель совместно с Заказчиком обязуется проводить инвентаризацию Имущества и иных товарно-материальных ценностей согласно перечня Приложения 1 к Технической спецификации к Договору.Исполнитель по завершении приема Имущества, обязуется осуществлять взаимодействие с Имуществом и иными техническо-материальными ценностями Заказчика в соответствии с стандартом СТ РК ISO/IEC 27002-2015.Исполнитель должен предоставить доступ к системам Исполнителя для сверки данных по поступившим обращениям.Затраты на организацию сетевого доступа к Аппаратно-программному комплексу Заказчика осуществляется за счет Исполнителя. |  |

1. **Отчетность по оказанию Услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Требования**  | **Форма завершения** |
| 1 | Исполнитель должен от лица Заказчика обеспечивать информационно-консультационную поддержку физических и юридических лиц по вопросам оказания государственных услуг государственных органов Республики Казахстан и иных услуг, а также информационно-консультационную поддержку государственных органов по вопросам оказания информационно-коммуникационных услуг, т.е. консультация пользователей государственных органов по вопросам навигации и работы порталов. | Отчет по запросам и обращениям ежеквартально (предоставляется с актом об оказанных услугах). |
| 2 | Исполнитель должен от лица Заказчика осуществлять прием поступивших запросов по телефону, web-интерфейсу, форуму 1414.kz, электронной почте, онлайн-консультациям (чат-бот) и обеспечивать единую точку контакта с пользователями, сообщать потребителю номер зарегистрированного запроса. | Отчет по запросам и обращениям ежеквартально (предоставляется с актом об оказанных услугах). |
| 3 | В случае эскалации проблемы на второй уровень консультационной поддержки, Исполнитель должен регистрировать решение данной проблемы в информационно-справочной базе Заказчика, с целью решения аналогичных проблем на первом уровне консультационной поддержки (т.е. консультантами), а также проводить обучение консультантов по вновь поступившим вопросам. | Отчеты о регистрации, протокол обучения ежеквартально (предоставляются с актом об оказанных услугах). |
| 4 | Исполнитель должен проводить работу по анализу обращений (консультация и жалобы) пользователей и предоставлять информацию о часто задаваемых вопросах и причинах. | Отчет по часто задаваемым вопросам ежеквартально (предоставляется с актом об оказанных услугах). |
| 5 | Исполнитель должен обеспечить оказание бесперебойное оказание услуг 24/7 на аппаратно-программном комплексе Единого контакт-центра Заказчика для оказания круглосуточной консультации. Простой не более 1 часа за весь период оказания услуг. | Отчет о простоях ежеквартально (предоставляется с актом об оказанных услугах). |
| 6 | Исполнитель должен предоставлять возможность прослушивания любой выборочной записи разговора консультанта Единого контакт-центра с абонентом, путем отправки запрашиваемой записи по электронной почте в формате WAV или MP3. Выборочная запись не старше 3-х месяцев отправляется по требованию Заказчика в течение 1-х часов, если запись старше 3-х месяцев, то время предоставления записи в течение 3-х часов после требования.Для поиска записи входящего, исходящего разговора Заказчик в запросе указывает дату и номер телефона абонента. | Запись телефонных обращений в формате WAV MP3 по требованию Заказчика, а также все записи за период оказания договора ежеквартально (предоставляется с актом об оказанных услугах). |
| 7 | Исполнитель должен обеспечивать контроль за консультантами в части телефонного этикета и соблюдения установленных речевых конструкций.Также должен обеспечить обратную связь с пользователями:* анализировать качество запросов;
* проводить выборочную проверку удовлетворенности пользователя;
* возможность оценки качества оказанной консультации.
 | Оценочные листы консультантов ежеквартально (предоставляется с актом об оказанных услугах). |
| 8 | В рамках, имеющихся лицензии ПАК Заказчика, при обработке входящих звонков Исполнитель должен поддерживать определенное количество операторов контакт-центра, при котором абоненты будут соединяться с операторами без длительного ожидания и не получать сигнал «занято», а именно поддерживать следующие количественные характеристики обработки входящих звонков: * среднее время ожидания ответа консультанта после прослушивания голосового меню за отчетный период (квартал) – не более 40 секунд;
* процент потерянных вызовов после меню и 40 секундного ожидания – не более 5%.
* средняя оценка удовлетворённости пользователей - не менее 4,72 баллов (по 5 балльной шкале)
 | Отчет по среднему времени ожидания ежеквартально (предоставляется с актом об оказанных услугах). |

**Ожидаемый результат:**

Исполнитель должен обеспечить прием не менее 4,5 млн. обращений в течение периода оказания услуг.

**Оформление и предоставление Заказчику отчета по исполнению Договора:**

- Заказчик имеет право в любое время проверить контроль качества оказываемых услуг, а также запрашивать необходимую документацию.

- Исполнитель предоставляет отчет в двух экземплярах ежеквартально не позднее 7-го числа месяца следующего за отчетным. К отчету прилагаются записи разговоров консультантов с абонентами на DVD дисках.

- Исполнитель предоставляет итоговый отчет и акт об оказанных услугах за 2020 год в срок до 15 июля 2020 года.

- Заказчик обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней, с момента получения, рассмотреть и согласовать отчеты или отказать в приеме отчетов, оформив мотивированный ответ в письменном виде;

- Поставщик обязуется в течение 2 (двух) рабочих дней, с момента получения замечаний, доработать отчет.

**Новая версия.**

Услуги Единого контакт-центра (Услуга) должны оказываться в соответствии с условиями договора с 1 марта по 31 июля 2020 года ежедневно, круглосуточно без выходных и праздничных дней. Все характеристики Услуг должны соответствовать или превосходить минимальные технические характеристики, указанные в данной технической спецификации.

Услуга оказывается Исполнителем в г. Нур-Султан с использованием имущества и программно-аппаратного комплекса Заказчика согласно Приложению 1 к Технической спецификации. При необходимости возможно перенаправление звонков на резервные площадки Исполнителя.

1. **Требования к Исполнителю**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Требования к Исполнителю услуг** | **Форма подтверждения** |
| 1 | Наличие опыта реализации проектов контакт-центра национального и государственного уровня. | Приложить нотариально заверенные (договор и\или акты выполненных работ и т.д.) подтверждающие документы  |
| 2 | Наличие собственного Центра обработки данных для размещения программно- аппаратного комплекса контакт- центра и хранения данных | Приложить нотариально заверенные (договор купли-продажи и\или акт ввода в эксплуатацию и т.д.) подтверждающие документы |
| 3 | Наличие сертификата соответствия: ISO 9001-2016 – система менеджмента качества; | Приложить нотариально заверенные подтверждающие документы |
| 4 | Наличие службы круглосуточной технической поддержки | Выписка из приказа об организационной структуре, положение об отделе и т.д. |

1. **Требования к оказанию Услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование** | **Форма подтверждения** |
| 1 | При оказании Услуг использовать имущества и иные товарно-материальные ценности Заказчика, которые необходимы для оказания Услуг (далее – Имущество), передаваемые Заказчиком Исполнителю по Акту приёма-передачи с перечнем, первоначальной и остаточной стоимостью Имущества. Перечень Имущества указаны в Приложении 1 к настоящей Технической спецификации.Исполнитель обеспечивает сохранность Имущества, полученного по акту-приема передачи, согласно Приложению 1 к технической спецификации. При утрате, повреждения и поломке Имущества возмещает стоимость Имущества Заказчику, согласно Приложению 1 к технической спецификации.Исполнитель возвращает по акту приема-передачи Имущества Заказчику по истечении срока действия Договора, либо в случае досрочного расторжения Договора, в течение 5 календарных дней с даты прекращения действия Договора, если иное не будет письменно согласовано Сторонами.Исполнитель по завершении приема Имущества, обязуется осуществлять взаимодействие с Имуществом и иными техническо-материальными ценностями Заказчика в соответствии с стандартом СТ РК ISO/IEC 27002-2015.Исполнитель должен предоставить доступ к системам Исполнителя для сверки данных по поступившим обращениям.Затраты на организацию сетевого доступа к Аппаратно-программному комплексу Заказчика осуществляется за счет Исполнителя.При переводе звонков с телефонии ЕКЦ на телефонию других контакт-центров, следует обеспечить пропускную способность телефонии Заказчика до уровня, обеспечивающего его нормальное функционирование. |  |

1. **Отчетность по оказанию Услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Требования**  | **Форма завершения** |
| 1 | Исполнитель должен от лица Заказчика обеспечивать информационно-консультационную поддержку физических и юридических лиц по вопросам оказания государственных услуг государственных органов Республики Казахстан и иных услуг, а также информационно-консультационную поддержку государственных органов по вопросам оказания информационно-коммуникационных услуг, т.е. консультация пользователей государственных органов по вопросам навигации и работы порталов. | Отчет по запросам и обращениям (предоставляется с актом об оказанных услугах). |
| 2 | Исполнитель должен от лица Заказчика осуществлять прием поступивших запросов по телефону, web-интерфейсу, форуму 1414.kz, электронной почте, онлайн-консультациям (чат-бот) и обеспечивать единую точку контакта с пользователями, сообщать потребителю номер зарегистрированного запроса. | Отчет по запросам и обращениям (предоставляется с актом об оказанных услугах). |
| 3 | В случае эскалации проблемы на второй уровень консультационной поддержки, Исполнитель должен регистрировать решение данной проблемы в информационно-справочной базе Заказчика, с целью решения аналогичных проблем на первом уровне консультационной поддержки (т.е. консультантами), а также проводить обучение консультантов по вновь поступившим вопросам. | Отчеты о регистрации, протокол обучения (предоставляются с актом об оказанных услугах). |
| 4 | Исполнитель должен проводить работу по анализу обращений (консультация и жалобы) пользователей и предоставлять информацию о часто задаваемых вопросах и причинах. | Отчет по часто задаваемым вопросам (предоставляется с актом об оказанных услугах). |
| 5 | Исполнитель должен обеспечить оказание бесперебойное оказание услуг 24/7 на аппаратно-программном комплексе Единого контакт-центра Заказчика для оказания круглосуточной консультации. Простой не более 2 часа за март-июль. | Отчет о простоях (предоставляется с актом об оказанных услугах). |
| 6 | Исполнитель должен предоставлять возможность прослушивания любой выборочной записи разговора консультанта Единого контакт-центра с абонентом, путем отправки запрашиваемой записи по электронной почте в формате WAV или MP3. Выборочная запись не старше 3-х месяцев отправляется по требованию Заказчика в течение 1-х часов, если запись старше 3-х месяцев, то время предоставления записи в течение 3-х часов после требования.Для поиска записи входящего, исходящего разговора Заказчик в запросе указывает дату и номер телефона абонента. | Запись телефонных обращений в формате WAV MP3 по требованию Заказчика, а также все записи за период оказания договора (предоставляется с актом об оказанных услугах). |
| 7 | Исполнитель должен обеспечивать контроль за консультантами в части телефонного этикета и соблюдения установленных речевых конструкций.Также должен обеспечить обратную связь с пользователями:* анализировать качество запросов;
* проводить выборочную проверку удовлетворенности пользователя;
* возможность оценки качества оказанной консультации.
 | Оценочные листы консультантов (предоставляется с актом об оказанных услугах). |
| 8 | В рамках, имеющихся лицензии ПАК Заказчика, при обработке входящих звонков Исполнитель должен поддерживать определенное количество операторов контакт-центра, при котором абоненты будут соединяться с операторами без длительного ожидания и не получать сигнал «занято», а именно поддерживать следующие количественные характеристики обработки входящих звонков: * среднее время ожидания ответа консультанта после прослушивания голосового меню за отчетный период (квартал) – не более 40 секунд;
* процент потерянных вызовов после меню и 40 секундного ожидания – не более 5%.
* средняя оценка удовлетворённости пользователей - не менее 4,72 баллов (по 5 балльной шкале)
 | Отчет по среднему времени ожидания (предоставляется с актом об оказанных услугах). |

**Ожидаемый результат:**

Исполнитель должен обеспечить прием не менее 2,5 млн. обращений в течение периода оказания услуг.

**Оформление и предоставление Заказчику отчета по исполнению Договора:**

- Заказчик имеет право в любое время проверить контроль качества оказываемых услуг, а также запрашивать необходимую документацию.

- Исполнитель предоставляет отчет по оказанным услугам в двух экземплярах не позднее 7-го числа месяца, следующего за отчетным периодом. К отчету прилагаются записи разговоров консультантов с абонентами на DVD дисках.

- Исполнитель предоставляет итоговый отчет и акт об оказанных услугах за период оказанных услуг, в срок до 10 августа 2020 года.

- Заказчик обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней, с момента получения, рассмотреть и согласовать отчеты или отказать в приеме отчетов, оформив мотивированный ответ в письменном виде;

- Исполнитель обязуется в течение 2 (двух) рабочих дней, с момента получения замечаний, доработать отчет.