**Экспертное заключение**

**о соответствии технической спецификации по лоту №1 по тендеру закуп услуг Единого контакт-центра**

Дата: «17» февраля 2020 г.

Рассмотрев представленные потенциальными поставщиками техническую спецификацию на соответствие техническим требованиям по тендеру закуп услуг Единого контакт-центра.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Спецификация** | **ТОО «KT Cloud Lab»** | **ТОО «Телеконтакт Алматы»** |
| **1** | **Технические характеристики** |  |
|  | **ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ****Лот № 1 «Услуги Единого контакт-центра (по голосовым и не голосовым каналам связи)»**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 Потенциальным поставщиком на территории Республики Казахстан с использованием имущества и программно-аппаратного комплекса Заказчика согласно Приложению 1 к Технической спецификации. При необходимости возможно перенаправление звонков на резервные площадки Потенциального поставщика.1. **Требования к Потенциальному поставщику**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Требования к Потенциальному поставщику 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 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 Потенциальному поставщику по Акту приёма-передачи с перечнем, первоначальной и остаточной стоимостью Имущества. Перечень Имущества указаны в Приложении 1 к настоящей Технической спецификации.Потенциальный поставщик 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.Потенциальный поставщик 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.Потенциальный поставщик 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.Потенциальный поставщик должен предоставить Заказчику доступ к системам Потенциального поставщика для сверки данных по поступившим обращениям.Затраты на организацию сетевого доступа к Аппаратно-программному комплексу Заказчика осуществляется за счет Потенциального поставщика.При переводе звонков с телефонии ЕКЦ на телефонию других контакт-центров, следует обеспечить пропускную способность телефонии Заказчика до уровня, обеспечивающего его стабильное функционирование.Потенциальный поставщик обеспечивает прием звонков абонентов, телефонные номера которых оканчиваются цифрами: 0, 1, 2, 3, 4-лот №1 (далее- Потенциальный поставщик А).При сбое у Потенциального поставщика А, который обеспечивает прием обращений абонентов, Потенциальный поставщик Б на время простоя должен обеспечить прием и обработку обращений Потенциального поставщика А. | Гарантийное письмо |

1. **Отчетность по оказанию Услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Требования**  | **Форма завершения** |
| 1 | Потенциальный поставщик 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 | Потенциальный поставщик 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, Потенциальный поставщик 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 | Потенциальный поставщик 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 | Потенциальный поставщик 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 | Потенциальный поставщик 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 | Потенциальный поставщик 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 Потенциальный поставщик 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:**Потенциальный поставщик должен обеспечить прием не менее 1 283 426 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.- Потенциальный поставщик 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.- Потенциальный поставщик 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;- Потенциальный поставщик обязуется в течение 2 (двух) рабочих дней, с момента получения замечаний, доработать отчет. | Соответствует | Соответствует |

**ВЫВОДЫ:**

Рассмотрев представленные к ознакомлению технические спецификаций потенциальных поставщиков по закупу услуг Единого контакт-центра, сделаны следующие выводы:

Техническая спецификация **ТОО «KT Cloud Lab» соответствует** требованиям тендерной документации.

Техническая спецификация **ТОО «Телеконтакт Алматы» соответствует** требованиям тендерной документации.

**Эксперт – Начальник Управления методологии Единого контакт-центра АО «НИТ» Калиев Б.Е.**

**Эксперт – Методолог Единого контакт-центра АО «НИТ» Исмаилов О.Т.**