**Экспертное заключение**

**о соответствии технической спецификации по лоту №2 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 № 2 «Услуги Единого контакт-центра (по 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. При необходимости возможно перенаправление звонков на резервные площадки Потенциального поставщика.   1. **Требования к Потенциальному поставщику**  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **№** | **Требования к Потенциальному поставщику** | **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 | Потенциальный поставщик должен предоставить 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: 5, 6, 7, 8, 9-лот №2 (далее- Потенциальный поставщик Б).  При сбое у Потенциального поставщика Б, который обеспечивает прием обращений абонентов, Потенциальный поставщик А на время простоя должен обеспечить прием и обработку обращений Потенциального поставщика Б. | 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 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 1 216 574 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.**