Конкурс құжаттамасына

15 қосымша

**Сатып алынатын қызметтердің техникалық ерекшелігі**

**(тапсырыс беруші толтырады)**

Тапсырыс берушінің атауы: «Қазтелерадио» АҚ

Ұйымдастырушының атауы: «Қазтелерадио» АҚ

Конкурстың № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Конкурстың атауы: Анықтама қызметтерін көрсететін қызмет

Лоттың № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Лоттың атауы:

|  |  |
| --- | --- |
| Тауарлардың, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің бірыңғай номенклатуралық анықтамалығы кодының атауы\* |  822010.000.000000 |
| Қызметтің атауы\* |  Анықтама қызметтерін көрсететін қызмет |
| Өлшем бірлігі\* | Қызмет |
| Саны (көлемі)\* |  1 |
| Қосымша құн салығын қоспағанда бірлік бағасы\* |  |
| Қосымша құн салығын қоспағанда, сатып алуға бөлінген жалпы сома\* |  |
| Қызметтерді көрсету мерзімі\* |  01.01.2025 ж. – 31.12.25 ж. аралығы |
| Аванстық төлем мөлшері\* |  0 |
| Кепілдік мерзімі (айлар) |   |
| Талап етілетін сипаттамалардың, параметрлердің және өзге де бастапқы деректердің сипатталуы: |  **Терминдер мен анықтамалар:**Service Deck (SD) – түрлі сипаттағы өтінімдерді (анықтамалық, шағымдық, техникалық), сондай-ақ, Қызметке қосылуға берілетін өтінімдерді тіркеуге, мониторингтеуге және пысықтауға арналған бағдарламалық модуль.АТС – Автоматтандырылған телефон станциясыБҚ – Цифрлық және дауыстық байланыс арналары арқылы жолданымдарды өңдеуге арналған, кіріс сұрау салуларды/жауаптарды басқаруға мүмкіндік беретін бағдарламалық қамтым.Саll-орталық – Жеткізушінің құрылымдық бөлімшесі – цифрлық және дауыстық байланыс арналары арқылы өтініштерге қызмет көрсету орталығы.IVR – Алдын ала жазылған дауыстық хабарламаларды қамтитын, клиент телефон пернетақтасында теру арқылы енгізген ақпаратты қолдана отырып, қоңырауларды бағыттау функциясын орындайтың бағдарламалық қамтымның ішкі жүйесі. Кіріс қоңырауларды өңдеу үшін қолданылады.Әкімші – Call-орталықтың Қызметтің жеткізушісімен өзара іс-қимыл жасауына жауапты және ұсынылатын қызметтердің сапасын бақылауды жүзеге асыратын Қоғам жұмыскері.Оператор – Call-орталыққа келіп түсетін жолданымдарды қабылдауға, өңдеуге және тіркеуге жауапты Сall-орталықтың жұмыскері;Супервайзер – Call-орталық жұмыскерлерінің жұмысын үйлестіретін Жеткізушінің жұмыскері.Техникалық қолдау – абоненттерге техникалық мәселелер, қызметтердің болмай қалуы, бағдарламалық қамтымға, жабдыққа немесе басқа техникалық жүйелерге қатысты мәселелер немесе сұрау салулар бойынша көмек.Техникалық қолдау операторы – абоненттерді техникалық қолдауға жауапты Сall-орталық операторы.Қажетті сипаттамалардың, параметрлердің және басқа да бастапқы деректердің сипаттамасы:1. Жеткізуші Call-орталықтың жұмысын ұйымдастыру бойынша сапалы қызмет көрсетуді қамтамасыз етуі тиіс: 193, 8 8000 800 193, + 7 727 - 258 –15-00 , сондай-ақ, абоненттерден және басқа да бөгде тұлғалардан түскен қоңырауларға қызмет көрсетуі тиіс.2. Жеткізуші Шарт жасасқаннан кейін осы жобаның қызметтік нөмірлеріне (193, 8 8000 800 193, + 7 727-258 -15-00 нөмірлері) қолжетімділік ұсына отырып, Шартқа қол қойылған сәттен бастап 14 жұмыс күні ішінде Интернет желісіне қолжетімділігі бар өзінің серверлік қуаттарында БҚ мен АТС-ны өрістетуі және күйге келтіруі тиіс).3. Жеткізуші өз күшімен Сall-орталық ұсынған АТС-ның қосу үшін берілген өтінімде көрсетілген ip-мекенжайға сәйкес 193, 8 8000 800 193, + 7 727-258-15-00 нөмірлерімен бірігуін қамтамасыз етуі тиіс.4. Call-орталықтың жұмыс кестесі:Жұмыс күндері: 9:00 – 21:00;Демалыс және мейрам күндері: 10:00 - 19:00.5. Жолданымдарды өңдеуді бірінші желінің операторлары, сондай-ақ, жолданымдарды техникалық қолдаудың екінші желісіне эскалациялау арқылы жүзеге асырады. Техникалық қолдау операторы жолданымды тіркеген сәттен бастап 2 сағаттан кешіктірмей, мәселені шешу үшін өтініш берушінің нөмірі бойынша шығыс қоңырауды жүзеге асырады.6. Жеткізуші Тапсырыс берушіге интерактивті дауыстық мәзірді дайындауға, әзірлеуге және беруге, ал Тапсырыс беруші күйге келтіруге міндеттенеді. Орналастыру Жеткізуші оны Тапсырыс берушіге берген сәттен бастап 7 күннен кешіктірілмей орындалуы керек. Қажет болған жағдайда, Тапсырыс беруші Жеткізушіге тиісті сұрау жіберу арқылы сөз сөйлеу бөлігін өзгертуге құқылы.7. Жеткізуші ауысымда кемінде 3 оператордың болуын қамтамасыз етуді міндетіне алады.8. Жеткізуші жұмыс кестесіне сай кемінде 1 супервайзердің болуын қамтамасыз етуге міндеттенеді. 9. Жеткізуші жұмыс кестесіне сай 1 операторы бар техникалық қолдаудың екінші желісін ұйымдастыруға міндеттенеді. 10. Жеткізуші маркетингтік сауалнамалар жүргізу мақсатында Тапсырыс берушінің сұрау салуы бойынша шарт кезеңінде 24 000-ға дейін қосымша, нәтижелі, шығыс қоңырауларды қамтамасыз етуге міндеттенеді.11. Жеткізуші Сall-орталықтың жұмысын мынадай реттеуші құжаттармен ұйымдастыруы тиіс: - Саll-орталықтың ережесі;- Саll-орталық жұмыскерлерінің лауазымдық нұсқаулықтары;- Шартқа қол қойылған сәттен бастап 14 күн ішінде Тапсырыс берушімен келісілген Саll-орталықтың жұмыс істеу регламенті.12. Саll-орталықтың супервайзері күн сайын жолданымдарды қабылдау сапасына мынадай бақылау жүргізуі тиіс: «оператор-абонент» диалог жазбаларын тексеру, абоненттік базада жолданымдардың ресімделуін тексеру, шағымдық жолданымдардың бар-жоқтығын тексеру және оларды уақытылы шешу.13. Тапсырыс беруші Саll-орталықтың қолжетімділік көрсеткіштерін нақты уақыт режимінде бақылау үшін супервайзердің жұмыс терезесіне кіруді сұратуға құқылы. 14. Саll-орталықтың қызметкерлері клиенттің таңдауы бойынша қазақ және орыс тілдерінде жолданымдарды қабылдауды жүзеге асыруы тиіс. Тілді таңдау мүмкіндігі IVR-де жазылған және Саll-орталық нөмірін теру кезінде қолданылады.15. Саll-орталықтың қызметкерлерінің сөйлеу мәнері анық, тілі жатық болуы тиіс.16.. Жеткізуші өзіне дұрыс ақпарат беру бойынша міндеттемелер алады.17. Жеткізуші өзіне Саll-орталық қызметкерлерін Тапсырыс беруші ұсынатын қызметтер бойынша оқыту міндеттемелерін алады.18. Жеткізуші клиенттің мәліметтері туралы құпия ақпаратты, дербес деректерді бұзудан қорғауды қамтамасыз етуге міндеттенеді.19. Жеткізуші Тапсырыс берушінің ресми әлеуметтік мессенджерлеріндегі, Telegram, WhatsApp, JivoSite-тегі жолданымдарды өңдеуге міндеттенеді.20. Сервис деңгейі туралы келісім:1) қоңыраулардың жоғалуы ай сайын 3%-дан аспауы керек;2) жауап күтудің мақсатты уақыты – 30 секундтан көп емес. 21. Жеткізуші Саll-орталықтың жұмысын қызмет көрсету аясында дыбыстан оқшауланған жұмыс орындарымен жабдықталған арнайы бейімделген орынжайда қамтамасыз етуі тиіс. 22. Жеткізуші Саll-орталықты қажетті және заманауи бағдарламалық-аппараттық кешенмен қамтамасыз етуі керек.23. Жеткізуші Шарттың бүкіл қолданылу кезеңінде операторлар үшін кемінде 4 (төрт) жұмыс орнын (оның ішінде техникалық қолдау операторы), біліктілік талаптарында көрсетілген конфигурациялары бар, жеке алаңда Саll-орталық супервайзерінің кемінде 1 (бір) жұмыс орнын ұйымдастыруға міндетті.24. Жеткізуші Тапсырыс берушінің талабы бойынша Тапсырыс берушіден сұраным түскен сәттен бастап 2 жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде кез келген қоңыраулардың жазбаларын ұсынуы тиіс. Сөйлесу жазбаларының сақтау мерзімі 3 ай болуы керек.25. Тапсырыс берушінің қызмет көрсету жөніндегі жұмысқа ескертулері бар хаттарына Жеткізуші 10 күнтізбелік күн ішінде ресми түрде жазбаша жауап беруге міндетті.26. Есептілік беру нысаны техникалық сипаттаманың 27 тармағында анықталған мазмұнға сәйкес келуі керек.27. Қызмет көрсетудің әрбір айы аяқталғаннан кейін Жеткізуші есепті айдан кейінгі айдың 5-інен кешіктірілмейтін мерзімде Тапсырыс берушіге ресми хаттың сүйемелдеуімен кіріс қоңыраулар бойынша мынадай ақпараттарды қамтитын есеп беруі тиіс:1) деректер базасы бойынша (SD):- Саll-орталыққа кіріс қоңыраулардың саны; - өңірлер бойынша бөлігінде; - қызметтер бөлігінде;- жолданым типтері бөлігінде (тикеттер бойынша);2) IVR деректері бойынша::- келіп түскен барлық жолданымдар;- операторлар бөлігінде оператордың қабылдағаны; - өткізіп алған қоңыраулар, IVR (жоғалған қоңыраулар).Бұл ретте «барлық» кіріс қоңыраулар саны «оператор қабылдаған», «IVR қабылдаған» және «IVR өткізіп алған» қоңыраулар сомасына тең болуы тиіс.3) Тапсырыс берушінің мессенджер чаттарына келіп түскен жолданымдар бойынша:- WhatsApp чатында, жолданымдар типі бойынша барлық жолданымдар;- Telegram чатында, жолданымдар типі бойынша барлық жолданымдар;- JivoSite чатында, жолданымдар типі бойынша барлық жолданымдар.4) кіріс сөйлесулердің ұзақтығы бойынша:- барлығы IVR қабылданды; - операторлар бойынша қабылданды; - олардың ішінде өткізіп алғандар;- операторлар бойынша кіріс сөйлесулердің ұзақтығы;- операторлар бойынша кіріс сөйлесулердің орташа ұзақтығы;- орташа күту уақыты (жүйенің жауап беру уақыты мен оператордың жауап беру/қайтарып тастау уақыты арасындағы уақыт кезеңі). 5) техникалық қолдау бойынша есеп. 28. Абоненттердің барлық жолданымдары Тапсырыс берушінің БҚ SD тіркеледі.29. Саll-орталықтың БҚ кемінде мынадай функционалдылықты қамтуы керек:1. дауыстық қоңырауларды қабылдау, өңдеу және жазу;
2. интерактивті дауыстық мәзір;
3. білім базасын басқарудың автоматтандырылған жүйесін енгізу мүмкіндігі;
4. оператормен қосылған сәтте автоматты түрде сөйлесудің жазылуы туралы қоңырау шалған клиентті хабардар ету;
5. қоңырауды техникалық қолдаудың екінші желісіне, Тапсырыс берушінің филиалдарына аудару.

30. Оператордың жұмыс орнының БҚ қойылатын талаптар:1) дауыстық және цифрлық арналардан келіп түскен диалогтарды өңдеуге арналған интерфейс бір терезе қағидаты бойынша іске асырылуы тиіс;2) операторға қоңырауды қабылдау және өңдеу үшін мынадай функционал қолжетімді болуы керек:* кіріс қоңырауы туралы ескертетін дыбыстық сигнал;
* бағдарламалық телефон интерфейсі (қоңырауды бастау, қоңырауды қабылдау, телефонды қою және т.б.);
* қоңырауды ұстап тұру;
* ұстап тұру кезінде қоңырау шалу;
* қоңырауды: операторға/ супервайзерге/ топқа/сотрудника офис қызметкеріне/сыртқы нөмірге аудару;
* аудару режимдері: Transfer/Blind Transfer;
* конференция құру;
* микрофонды өшіру;
* жұмыс мәртебелері (дайын, дайын емес, үзіліс, түскі ас және т.б.)
* нәтижені/жолданым тақырыбын/ пікірді енгізу;
* қызметкерлермен топтық / жеке чат;
* Абоненттің жолданымдарын тіркеуге және өңдеуге арналған БҚ.

31. Супервайзердің жұмыс орнының БҚ қойылатын талаптар:1) супервайзерге операторға қолжетімді барлық әрекеттер, сондай-ақ, мынадай әрекеттер қолжетімді болуы керек:* топтардың/кіші топтардың/операторлардың жұмысын бақылау;
* online статистикті дербес күйге келтіру;
* операторды «Дайын» мәртебесіне мәжбүрлеп ауыстыру/сервистен ажырату;
* сөйлесуді тыңдаудың 3 режимі (бақылау / суфлер / конференция);
* чатты бақылаудың 3 режимі (бақылау / суфлер / конференция);
* операторлармен топтық / дербес чат;
* доступ ко всей отчетности по деятельности Саll- орталық қызметі бойынша барлық есептілікке қолжетімділік.

32. Сапаны бақылау/ есептер:* кіріс / шығыс қоңырауларды жазу;
* клиенттермен чатты жазу;
* операторлардың жұмысының сапасын бағалау;
* оператордың жұмысына бірнеше критерий бойынша баға қою мүмкіндігі;
* қойылған бағалар өтініштің жазбасымен бірге сақталуы және жазбаны тыңдағанда (чатты қарағанда) қолжетімді болуы керек.
* Қызмет көрсетілген кіріс қоңыраулардың саны (85%-тен кем емес);
* Service Desk БҚ-нда тіркелген өтініштер саны, және оларды дұрыс ресімдеу.
* «Қазтелерадио» АҚ қызметтерін пайдаланушалар тарапынан шағымдардың болмауы.
* БҚ арқылы алынған Call-орталықтың жұмысы жөніндегі апта сайынғы/ай сайынғы есеп және талдау;
* Service Desk бағдаламалық қамтымында орындалған, «Қазтелерадио» АҚ филиалдары бойынша бөлінген өтініштерді уақытылы әрі сапалы өңдеу;
* маркетингтік зерттеулер бойынша қоңыраулар соғу (2000-нан кем емес шығыс қоңыраулар);
* «оператор-абонент» диалогтары жазбаларын тыңдаудың ай сайынғы нәтижелері;
* жабдықтың техникалық ақауларына байланысты мәселелерді жедел шешу бойынша Техникалық қолдау операторының есебі.

 25 және 27 тармақтарға сәйкес ұсынылатын есептер. 33. Жеткізуші 3 жұмыс күнінен кешіктірмей Қоғамның талаптарына сәйкессіздіктерді жоюға міндеттенеді. Шарт тармақтары бұзылған жағдайда, Қоғамның Коммерциялық блогы басшылығының шешімі бойынша, жасалған шартқа сай тіптен айыппұл салуға дейінгі шағым-талаптар жолданатын болады.34. Тапсырыс беруші тарапынан Әкімшінің жұмыс орнының ішкі жүйесіне қойылатын талаптар:* супервайзерге қолжетімді барлық әрекеттер (оператор функцияларын қоспағанда);
* пайдаланушыларды/топтарды/дағдыларды/рөлдерді қосу;
* сыртқы және ішкі қоңыраулар үшін телефонды күйге келтіру;
* кіріс қызметтерінің конфигурациясы;
* сөйлесу скриптерін құру;
* жолданымдарға қызмет көрсету сценарийлерін құрудың графикалық ортасы;
* дайын болмау себептерін тапсыру;
* икемді қолжетімділік құқығы жүйесі;
* күйге келтірілетін қауіпсіздік параметрлері.

Тапсырыс беруші қызмет көрсету кезінде Жеткізушінің пікірімен және іс-әрекетімен келіспеген жағдайда, Тапсырыс беруші екі тараптың қорытындысын орындауы міндетті деп есептелетін тәуелсіз сарапшыларды шақыра алады.Жеткізуші ай сайын қызмет көрсетуді тең бөліктермен жүзеге асырады. Жеткізуші көрсетілген қызметтер актісін есепті айдан кейінгі айдың 10 күнінен кешіктірмей ресімдеуге және Тапсырыс берушіге жіберуі тиіс.Сома шарт бойынша қызмет көрсетудің толық 12 айы есебінен көрсетілген, шарт жасалған кезде сома шарт жасалған күнгі факт бойынша тепе-тең түрде қайта есептеледі. Қажет болған жағдайда Жеткізуші сатып алынатын тауарлар, жұмыстар, көрсетілетін қызметтер көлеміне қажеттілікті азайтуға байланысты шарт сомасын азайту бөлігінде Шартқа қосымша келісім жасасуға міндеттенеді. |
| Жеңімпаз деп анықталған және онымен мемлекеттік сатып алу туралы шарт жасалған жағдайда әлеуетті жеткізушіге қойылатын талаптар (қажет болған жағдайда көрсетіледі) (Әлеуетті жеткізушіні көрсетілген мәліметтерді көрсетпегені немесе бермегені үшін қабылдамауға жол берілмейді) |  |

  \* мәліметтер мемлекеттік сатып алу жоспарынан алынады (автоматты түрде көрсетіледі).

Ескерту.

1. Әрбір талап етілетін сипаттамалар, параметрлер, бастапқы деректер және орындаушыға қосымша шарттар бөлек жолда көрсетіледі.

2. Техникалық ерекшелікте әлеуетті жеткізушіге қойылатын біліктілік талаптарын белгілеуге жол берілмейді.

Приложение 15
к [конкурсной документации](#sub6)

**Техническая спецификация**

**закупаемых услуг**

**(заполняется заказчиком)**

Наименование заказчика \_АО «Казтелерадио»

Наименование организатора \_ Услуги справочных служб

№ конкурса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование конкурса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№ лота \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование лота \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование кода Единого номенклатурного справочника товаров, работ, услуг\* |  822010.000.000000 |
| Наименование услуги\* |  Услуги справочных служб |
| Единица измерения\* |  Услуги |
| Количество (объем)\* |  1 |
|  |  |
| Общая сумма, выделенная для закупки, без учета налога на добавленную стоимость \* |  |
| Срок оказания услуги\* |  01.01.2025 по 31.12.25 |
| Размер авансового платежа\* |  0 |
| Гарантийный срок (в месяцах) |   |
| Описание требуемых характеристик, параметров и иных исходных данных: |  **Термины и определения:**Service Deck (SD) - программный модуль для регистрации, мониторинга и отработки заявок с различными характерами (справочный, претензионный, технический), а также заявки на подключение к Услуге.АТС - Автоматизированная телефонная станцияПО - Программное обеспечение, позволяющее управлять входящими запросами/ответами, для обработки обращений по цифровым и голосовым каналам связи.Саll-центр - структурное подразделение Поставщика - центр обслуживания обращений по цифровым и голосовым каналам связи.IVR - Подсистема программного обеспечения, включающая предварительно записанные голосовые сообщения, выполняющая функцию маршрутизации звонков, используя информацию, вводимую Клиентом на клавиатуре телефона с помощью тонального набора. Используется для обработки входящих вызовов.Администратор - работник Общества, отвечающий за взаимодействие с Поставщиком услуг Call-центра и осуществляющий контроль качества предоставляемых услуг.Оператор – работник Сall-центра, отвечающий за прием, обработку и регистрацию обращений, поступающих в Call-центр;Супервайзер – работник Поставщика, координирующий работу сотрудников Call-центра.Техническая поддержка - помощь абонентам по техническим вопросам, отсутствием услуг, проблемам или запросам, связанными с программным обеспечением, оборудованием или другими техническими системами.Оператор технической поддержки - оператор Call-центра, отвечающий за техническую поддержку абонентов.Описание требуемых характеристик, параметров и иных исходных данных: 1. Поставщик должен обеспечить качественное предоставление услуг по организации работы Call-центра 193, 8 8000 800 193, + 7 727 - 258 –15-00 , а так же обрабатывать звонки от абонентов и других сторонних лиц.2. Поставщик, после заключения договора, должен развернуть и настроить ПО и АТС на собственных серверных мощностях, имеющих доступ к сети Интернет, в течение 14 рабочих дней с момента подписания Договора, с предоставлением доступа к служебным номерам данного проекта (номера 193, 8 8000 800 193, + 7 727-258 -15-00). 3. Поставщик своими силами должен обеспечить интеграцию предоставляемой АТС Саll-центра с номерами 193, 8 8000 800 193, + 7 727-258 -15-00, в соответствии с ip-адресацией, указанной в заявке на подключение.4. График работы Саll-центра:Будние дни: 9:00 – 21:00;Выходные и праздничные дни: 10:00 - 19:00.5. Обработка обращений осуществляется операторами первой линии, а также путем эскалации обращений на вторую линию технической поддержки. Оператор технической поддержки осуществляет исходящий звонок по номеру заявителя для решения проблемы не позднее 2 часов с момента регистрации обращения.6. Поставщик обязуется подготовить, разработать и передать Заказчику, а Заказчик произвести настройку интерактивного голосового меню. Размещение должно быть выполнено не позднее 7 дней с момента как Поставщик передал его Заказчику. При необходимости, Заказчик имеет право менять речевую составляющую, направив соответствующий запрос Поставщику.7. Поставщик обязуется обеспечить наличие не менее 3 операторов в смене.8. Поставщик обязуется обеспечить наличие не менее 1 супервайзера, согласно рабочему графику.9. Поставщик обязуется организовать вторую линию технической поддержки с 1 оператором, согласно рабочему графику.10. Поставщик обязуется обеспечить дополнительные исходящие результативные звонки в количестве до 24 000 за период договора, по запросу Заказчика, в целях проведения маркетинговых опросов11. Поставщик должен организовать работу Саll-центра следующими регламентирующими документами: - Положение Саll-центра;- Должностные инструкции сотрудников Саll-центра;- Регламент функционирования Саll-центра, согласованный с Заказчиком в течении 14 дней с момента подписания договора.12. Супервайзер Саll-центра должен на ежедневной основе проводить контроль качества приема обращений: проверка записей диалогов «оператор-абонент», проверка оформления обращений в абонентской базе, наличие претензионных обращений и своевременное их решение.13. Заказчик вправе запросить доступы к рабочему окну супервайзера для контроля показателей доступности Саll-центра в режиме реального времени. 14. Сотрудники Саll-центра должны осуществлять прием обращений на казахском и русском языках по выбору клиента. Возможность выбора языка записана на IVR и используется при наборе номера Саll-центра.15. Сотрудники Саll-центра должны обладать четкой дикцией, поставленной речью.16. Поставщик берет на себя обязательства по предоставлению корректной информации.17. Поставщик берет на себя обязательства по проведению обучения сотрудников Саll-центра по предоставляемым услугам Заказчика.18. Поставщик обязуется обеспечить защиту от взлома конфиденциальной информации о сведениях клиента, персональных данных.19. Поставщик обязуется обрабатывать обращения в официальных социальных мессенджерах Заказчика, в Telegram, WhatsApp, JivoSite.20. Соглашение об уровне сервиса:1) потеря звонков должна составлять не более 3% ежемесячно;2) целевое время ожидание ответа – не более 30 секунд. 21. Поставщик в рамках предоставление услуги должен обеспечить работу Саll-центра в специально приспособленном помещении, оснащенном звуко-изолированными рабочими местами. 22. Поставщик должен обеспечить Саll-центр необходимым и современным программно-аппаратным комплексом. 23. Поставщик обязан на весь период действия Договора организовать не менее 4-х (четырех) рабочих мест для операторов (в т.ч. оператор техподдержки), не менее 1 (одного) рабочего места супервайзера Саll-центра на собственной площадке, с конфигурациями, указанными в квалификационных требованиях.24. Поставщик по требованию Заказчика должен предоставить записи любых звонков, в срок не позднее 2-х рабочих дней с момента поступления запроса от Заказчика. Срок хранения записей разговоров должен составлять 3 месяца.25. Поставщик обязан в течение 10 календарных дней предоставлять официальный письменный ответ на письма Заказчика с замечаниями к работе по предоставлению услуг.26. Форма отчетности должна соответствовать содержанию, определенному п. 27 Технической спецификации.27. По окончании каждого месяца оказания услуги, Поставщик, в срок, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным, должен предоставить Заказчику отчет по входящим звонкам в сопровождении официального письма, содержащий следующую информацию: 1) по базе данных (SD):- общее количество входящих звонков в Саll-центр; - в разрезе по регионам; - в разрезе услуг;- в разрезе типов обращения (по тикетам);2) по данным IVR:- всего поступило обращений;- принято оператором, в разрезе операторов; - пропущенных, IVR (потерянные звонки).При этом количество входящих звонков «всего» должно быть равно сумме звонков «принятых оператором», «принято IVR» и «пропущенных IVR».3) по поступившим обращениям в чаты мессенджеров Заказчика:- чат в WhatsApp, всего обращений в разрезе по типу обращений;- чат в Telegram, всего обращений в разрезе по типу обращений;- чат в JivoSite, всего обращений в разрезе по типу обращений.4) по продолжительности входящих разговоров:- принято всего IVR; - принято в разрезе операторов; - из них пропущенных;- продолжительность входящих разговоров в разрезе операторов;- средняя продолжительность входящих разговоров в разрезе операторов;- среднее время ожидания (период времени между временем ответа системы и временем ответа оператора/сброса). 5) отчет по технической поддержке.28. Все обращения абонентов регистрируются в ПО Заказчика SD.29. ПО Саll-центра должно содержать как минимум следующий функционал:1. приём, обработка и запись голосовых вызовов;
2. интерактивное голосовое меню;
3. возможность внедрения автоматизированной системы управления базой знаний;
4. автоматическое уведомление позвонившего клиента о записи разговора в момент соединения с оператором;
5. перевод звонка на вторую линию технической поддержки, в филиалы Заказчика.

30. Требования к ПО рабочего места оператора:1) интерфейс для обработки диалогов, поступивших из голосовых и цифровых каналов, должен быть реализован по принципу одного окна;2) оператору должен быть доступен следующий функционал для приема и обработки вызова:* звуковой сигнал, оповещающий о входящем обращение;
* интерфейс программного телефона (инициировать вызов, принять вызов, положить трубку и т.д.);
* удержание вызова;
* совершение вызова во время удержания;
* перевод вызова на: оператора/ супервайзера/ группу/сотрудника офиса/внешний номер;
* режимы перевода: Transfer/Blind Transfer;
* создание конференции;
* отключение микрофона;
* рабочие статусы (готов, не готов, перерыв, обед и т.д.)
* ввод результата/тематики обращения/ комментария;
* групповой/ персональный чат с сотрудниками;
* ПО для регистрации и обработки обращений абонента.

31. Требования к ПО рабочего места супервайзера:1) супервайзеру должны быть доступны все действия, которые доступны оператору, а также следующие действия:* контроль над работой групп/подгрупп/операторов;
* персональная настройка online статистик;
* принудительный перевод оператора в статус «Готов»/отключение от сервиса;
* 3 режима прослушивания разговора (контроль/суфлер/конференция);
* 3 режима контроля чата (контроль/суфлер/конференция);
* групповой/персональный чат с операторами;
* доступ ко всей отчетности по деятельности Саll-центра.

32. Контроль качества/отчеты:* запись входящих/исходящих вызовов;
* запись чата с клиентами;
* оценка качества работы операторов;
* возможность проставить оценку работе оператора по нескольким критериям;
* выставленные оценки должны сохраняться вместе с записью обращения и быть доступны при прослушивании записи (просмотре чата);
* количество обслуженных входящих звонков (не менее 85%);
* количество обращений, зарегистрированных в ПО Service Desk, и их корректное оформление.
* отсутствие жалоб со стороны пользователей услуг АО «Казтелерадио».
* ежедневный/ежемесячный отчет и анализ данных по работе Call-центра полученных посредством ПО;
* своевременная и качественная обработка обращений, выполненных в программном обеспечении Service Desk с разбивкой по филиалам АО «Казтелерадио»;
* выполнение обзвонов по маркетинговым исследованиям (исходящие звонки не менее 2000 контактов);
* ежемесячные результаты прослушки записей диалогов «оператор-абонент»;
* отчет оператора Технической поддержки по оперативному решению вопросов, связанных с техническими неисправностями оборудования.

 Отчеты предоставляемые в соответствии с пунктами 25 и 27.33. В срок не позднее 3-х рабочих дней Поставщик обязуется устранить несоответствия с требованиями Общества. В случае нарушения пунктов договора направляются претензии вплоть до выставления штрафов согласно заключенного договора, по решению руководства Коммерческого блока Общества.34. Требования к подсистеме рабочего места Администратора со стороны Заказчика:* все действия, доступные супервайзеру (исключая функции оператора);
* добавление пользователей/групп/навыков/ролей;
* настройка телефонии для внешних и внутренних вызовов;
* конфигурация входящих сервисов;
* создание скриптов разговора;
* графическая среда построения сценариев обслуживания обращений;
* задание причин неготовности;
* гибкая система прав доступа;
* настраиваемые параметры безопасности.

В случае несогласия Заказчика с мнением и действиями Поставщика при оказании услуг, Заказчик может пригласить независимых экспертов, заключение которых будет считаться обязательным для выполнения обеими Сторонами. Оказание услуг Поставщиком осуществляется равными частями ежемесячно. Поставщик должен оформить и направить Заказчику акт оказанных услуг не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным месяцем.Сумма указана из расчета полных 12 месяцев обслуживания по Договору, при заключении Договора сумма будет пропорционально пересчитана по факту на день заключения Договора. В случае необходимости Поставщик обязуется заключить Дополнительное соглашение к Договору в части уменьшения суммы Договора, связанное с уменьшением потребности в объеме приобретаемых товаров, работ, услуг. |
| Условия к потенциальному поставщику в случае определения его победителем и заключения с ним договора о государственных закупках (Указываются при необходимости) (Отклонение потенциального поставщика за не указание и непредставление указанных сведений не допускается) |  |

 \* сведения подтягиваются из плана государственных закупок (отображаются автоматически).

      Примечание.

      1. Каждые характеристики, параметры, исходные данные и дополнительные условия к исполнителю указываются отдельной строкой.

      2. Установление в технической спецификации квалификационных требований, предъявляемых к потенциальному поставщику, не допускается.