Приложение 2 к Тендерной документации

**по электронным закупкам**

**«Информационно-справочная поддержка»**

**способом тендера через информационную систему электронных закупок**

**ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ**

**по оказанию услуги информационно-справочной поддержки приема, обработки, хранения и передачи Заказчиком в неизменном виде фискальных данных в налоговые органы, путем приема и обработки входящих звонков**

Настоящая техническая спецификация содержит в себе описание требуемой услуги, требования к организации услуги и критериям оценки качества, требования к потенциальному Поставщику и формы отчетности

1. **Описание требуемой Услуги.**
   1. Состав услуги:

* принятие и обработка голосовых обращений на номера дозвона Заказчика;
* осуществление исходящих вызовов по требованию Заказчика;
* принятие, обработка и подготовка ответов на письменные запросы, полученные на электронную почту Заказчика.

Выше перечисленный состав услуг должен оказываться на территории Потенциального Поставщика, с использованием инфраструктуры Потенциального Поставщика (программно-аппаратный комплекс обработки данных) и персонала Потенциального Поставщика (операторы).

1.2. Услуга оказывается:

* Налогоплательщикам, у которых возникли проблемы или вопросы в процессе получения услуги ОФД;
* ЦТО (Центрам технического обслуживания), предоставляющим помощь НП (Налогоплательщикам) в подключении к услуге ОФД и обслуживании контрольно-кассовой машины;
* Разработчикам кассового ПО (Программного обеспечения) и контрольно-кассовой машины, желающим интегрировать свое кассовое ПО и контрольно-кассовую машину с сервером ОФД.

1.3. В закупаемую Услугу входит организация работы информационной службы поддержки Налогоплательщиков, задачами которой является:

|  |  |
| --- | --- |
| Задача | Подробнее |
| Прием и обработка всех входящих звонков | 1. первичная обработка и правильная градация всех поступающих обращений;  2. корректное предложение Налогоплательщику заранее известных решений по его обращению, собранных в базе знаний Потенциального Поставщика. |
| Осуществление исходящих звонков | Обзвон по запросу Заказчика, осуществление исходящих вызовов по обращениям |
| Предоставление информации о задолженности | 1. работа в программе «Сервис центр»:   * поиск НП по ИИН/БИН; * поиск НП по лицевому счету; * поиск НП по ID кассового аппарата; * формирование акта сверки; * просмотр задолженности НП; * просмотр статусов кассовых аппаратов; * просмотр информации об НП; * просмотр информации об устройствах НП;   2. работа в программе «PrintBill»:   * просмотр счета-фактуры |
| Работа в системе Help Desk | 1. корректная эскалация обращений в другие подразделения Заказчика.  2. мониторинг открытых и закрытие обработанных обращений в системе help desk Потенциального Поставщика и иные работы. |
| При повреждении связи проводной линии | 1. работа в программе Siebel:   * поиск канала по ИИН/БИН; * просмотр статуса канала; * просмотр адреса канала; * поиск НП по лицевому счету в системе Siebel; * поиск НП по каналу;   2. передавать заявки на проверку канала в help desk Заказчика на выделенные номера телефонов Заказчика. |
| При поступлении обращений об отсутствии переданых данных | 1. работа в программе Graylog:   * поисх запросов по ККМ ID; * поисх последних ответов по ККМ ID; * анализ данных;   2. работа в программе zabbix  - просмотр графиков работы серверов;  - просмотр уведомлений о ошибках |
| При нарушении работы беспроводной линии связи | 1. создание заявок на проверку связи в программе Requests.  2. предоставление ответа Налогоплательщику. |
| Совместная обработка претензионных, организационных и иных обращений со специалистами других подразделений Заказчика | Взаимодействие со специалистами Заказчика. |
| Работа и ведение учета запросов в выделенных информационных ресурсах Заказчика | Работа в программах, предоставляемых Заказчиком в ходе дальнейшей работы, не описанных выше. |

1.4 Обработка устных обращений (входящих звонков), должна происходить в режиме онлайн.

При письменном и/или электронном обращении Заказчика Потенциальный Поставщик должен обеспечить осуществление исходящих звонков с помощью ресурсов Заказчика.

* 1. Режим работы – в будние дни с 9.00 до 19.00, в выходные и праздничные с 9.00 до 15.00. Количество входящих звонков в один день от 300 до 400. Среднее время обслуживания 5 минут. Язык обслуживания Русский, Казахский.

1. **Общие требования к ресурсам (операторам) Потенциального Поставщика**

Потенциальный Поставщик должен обеспечить качественную работу операторов. Ниже предоставлены общие требования к операторам:

- Опыт работы в области закупаемых услуг не менее 1 года;

- Свободное владение казахским и русским языками;

- Количество операторов должно составлять не менее 8 (восьми) человек;

- Операторы Потенциального Поставщика должны консультировать по всем вопросам услуги ОФД, указанных в пункте 1.3;

- Потенциальный Поставщик должен самостоятельно проводить обучение своих операторов по материалам Заказчика;

- В случае увеличения нагрузки более, чем на 10%, Потенциальный Поставщик должен письменно уведомить об этом Заказчика и в течениие 10 дней обеспечить увеличение количества операторов, по согласованию с Заказчиком.

Потенциальный поставщик в подтверждение наличия указанного выше количества операторов, обладающих опытом работы по оказанию закупаемых услуг не менее 1 года, должен предоставить в составе заявки на участие в тендере следующие документы:

1. список операторов, заверенный подписью руководителя и печатью потенциального поставщика;
2. электронные копии документов, подверждающих наличие опыта работы (приказ о приеме на работу, трудовая книжка).
3. **Требования к программно-аппаратному комплексу обработки данных (далее ПАК ОД)**

Потенциальный Поставщик должен иметь в наличии программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий оказание услуги и предоставить в составе заявки на участие в тендере подтверждающие документы (на аппаратную часть – накладные, счета-фактуры и т.д.; на ПО - лицензии и/или описание программного продукта)**.**

Потенциальный Поставщик должен обеспечить оказание Услуг Заказчику, с возможностью принятия входящих звонков на номера телефонов Заказчика и письменных обращений на электронную почту Заказчика с последующей передачей отчета по принятым и осуществленным вызовам, а также письменным обращениям.

ПАК ОД для работы с входящими звонками должен использовать платформу (ip телефонию) с функциями call-центра, а именно:

* Построение очереди звонков, прогноз ожидания абонента в очереди;
* Распределение входящих звонков по группе операторов, с учетом таких критериев, как: наиболее квалифицированный из свободных операторов, менее говоривший за сегодня оператор, постобработка звонка, занят/свободен/перерыв;
* Система подсказок на экране компьютера оператора;
* IVR меню проигрывание голосовых сообщений (приветствие, сообщение в режиме ожидания, настройка автоответчика);
* Настройка маршрутизации звонков по сценарию Заказчика;
* Запись всех входящих/исходящих звонков.

1. **Требования к отказоустойчивости**

Потенциальный Поставщик должен обеспечивать резервную систему хранения данных, формируемых в процессе оказания услуги КЦ не менее двух лет.

На случай отсутствия электросети (света) звонки, поступившие на автоответчик, должны быть отработаны в рабочем порядке не позднее 24 часов.

1. **Требования к обеспечению контроля со стороны Заказчика и формам отчетности**

Для подтверждения объемов обработанных звонков call-центр Поставщик должен еженедельно предоставлять Заказчику детализацию, включающую данные по каждому входящему звонку:

a) входящий номер абонента;

b) дата поступления вызова;

c) время поступления вызова;

d) длительность ожидания абонента в очереди, до соединения с оператором;

e) длительность разговора с оператором;

f) тема обращения абонента.

Примеры отчетов приведены в Приложениях 1 и 2.

Потенциальный Поставщик по требованию Заказчика должен предоставлять запись запрашиваемого звонка не позднее 1 (одного) рабочего дня со дня получения письменного и/или электронного письма от Заказчика.

Потенциальный Поставщик по требованию Заказчика должен предоставлять письменную информацию о ходе оказания Услуг и их качестве не позднее 2 (двух) рабочих дней со дня получения письменного и/или электронного письма от Заказчика.

Потенциальный Поставщик по запросу Заказчика должен предоставлять письменные отчеты об оказанных Услугах.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Исполнитель:** |  | **Заказчик:** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Должность:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.** | Дирекция корпоративных продаж – филиал АО «Казахтелеком»  Управляющий директор АО «Казахтелеком» -Генеральный директор ДКП  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Приложение 1  Форма отчета по часто задаваемым вопросам   |  |  | | --- | --- | | Вопрос | Количество | | Как зарегистрироваться на сайте? |  | | Способы оплаты |  | | Как узнать наличие технической возможности по проводному типу подключения? |  | | Узнать ЛС |  | | Как заблокировать ККМ |  | |  |  | |  |  |   Приложение 2  Форма отчета по статистике звонков   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Дата | **Поступ.** | **Принято** | **Отв. после** | **Перев.** | **Потеряно** | | | **Отв** | **Среднее** | | | | | **Уровень Сервиса (%)** | **Макс.** | **Макс.** | | **Порога** | **Всего** | **После порога** | **Короткие** | **(%)** | **Потер.** | **Отвеч.** | **Разг** | **Заверш** | **Обраб.** | **Отвеч.** | **Потер.** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |