



## ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 356349  
способом Открытый тендер на понижение

Лот № (6099-1 У, 1204303) Услуги по поддержанию связи с общественностью/организациями

Заказчик Акционерное общество "Казакхтелеком"  
Организатор "Дирекция "Телеком Комплект" - филиал Акционерного общества "Казакхтелеком"

### 1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	6099-1 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по поддержанию связи с общественностью/организациями, Услуги по поддержанию связи с общественностью/организациями и другой аудиторией
Дополнительная характеристика	ДИС_Информационно-справочная служба для обработки телефонных обращений от пользователей предоплаченных карт «Тарлан», «Төлем». Исп:Нариманова А.
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Алматы, г.Алматы, ул. Чайковского, 39-39а/113
Условия поставки	-
Срок поставки	С даты подписания договора в течение 360 календарных дней
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 0%, Окончательный платеж - 100%

### 2. Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики

#### ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

Услуги по выполнению организации обеспечения информационно-справочной службы для обработки телефонных обращений от пользователей предоплаченных карт «Тарлан», «Төлем» и других предоплаченных карт выпускаемых АО «Казакхтелеком»

Служба, поддерживаемая Исполнителем, и обеспечивающая обработку телефонных и E-mail обращений от пользователей предоплаченных карт «Тарлан», «Төлем» и других предоплаченных карт выпускаемых, выпускаемых АО «Казакхтелеком» (далее «Служба»), должна соответствовать следующим характеристикам:

1. Многоканальный номер, с пропускной способностью не менее 10 одновременных соединений, в г.Алматы, на который будут переадресованы номер toll free для бесплатных звонков по всему Казахстану 8-800-080-5000. Данный пункт должен быть подтвержден копией договора с поставщиком (оператором) связи фиксированной телефонии в составе заявки.
2. Бесперебойная обработка телефонных обращений, а также обращений по электронной почте, операторами со знанием казахского и русского языков, в режиме круглосуточно, без выходных, и отсутствие простоев службы более одного часа за месяц, независимо от аварий городской электросети. Поставщик должен иметь в штате не менее 50 (пятьдесят) операторов, достаточного для обработки поступающих вызовов. Данный пункт должен быть подтвержден копией штатного расписания в составе заявки.
3. Выделенные супервайзеры, контролирующие разговоры операторов в части соответствия установленным речевым конструкциям и общепринятому телефонному этикету, путем прослушивания каждой 10 (десятой) записи разговоров. При этом супервайзеры не задействованы в процессе обработки вызовов, в целях разделения их с операторами по иерархии, для непредвзятого отношения супервайзеров к операторам.
4. Круглосуточная работа голосового меню от имени Центра поддержки предоплаченных карт в форме: голосовое приветствие, голосовое предупреждение об ожидании соединения с оператором, голосовая информация о проходящих рекламных акциях во время ожидания.
5. Количество операторов в Службе достаточно для соблюдения следующих количественных характеристик соединения абонентов с операторами (с момента постановки вызова в очередь к оператору, и расчета среднего значения за сутки), именуемые далее «SL 1»:  
5.1. Не менее 75% телефонных вызовов получают ответ оператора в течение 25 секунд.  
5.2. Не более 5% телефонных вызовов может быть потеряно в очереди.
6. Количество операторов в Службе достаточно для соблюдения следующих количественных характеристик обработки обращений по электронной почте (с момента поступления обращения, и расчета среднего значения за сутки), именуемые далее «SL 2»:  
6.1. Не менее 95% электронных обращений получают ответ оператора в течение 3 (трех) часов.
7. Предоставляется отчет о соблюдении/нарушении «SL 1» и «SL 2»:  
7.1. Ежедневно.  
7.2. В итоговом отчете за месяц, в разрезе за каждый день.





8. При обработке телефонных обращений абонентов операторы используют автоматизированную систему телефонных опросов (САТІ - computer-assisted telephone interviewing), функционирующую следующим образом:
  - 8.1. Сценарий обработки вызова реализован в виде электронной формы, содержащей речевые конструкции и структурированную информацию (далее «Сценарий»), на экране компьютера на рабочем месте Оператора.
  - 8.2. Оператор переходит по разделам и страницам Сценария в зависимости от логики разговора с абонентом.
  - 8.3. Система, в соответствии с логикой разговора, автоматически скрывает неприменимую информацию, и/или раскрывает уточняющую информацию, сводя к минимуму возможность отклонения Оператора от Сценария.
  - 8.4. При необходимости фиксации ответов абонента, Оператор записывает ответы в открытые поля формы, ответы на закрытые вопросы предлагаются Оператору в виде ниспадающего списка.
  - 8.5. Консолидация временного или итогового отчета по группе Операторов выполняется автоматически, отсутствует необходимость ручных расчетов.
  - 8.6. Каждому обработанному вызову присваивается уникальный идентификационный номер (ID вызова), и этот же ID присваивается имени файла записи разговора данного вызова (ID записи).
  - 8.7. Данные об обработанном вызове сохраняются в общей статистике обработанных вызовов за период день/неделя/месяц, с указанием не менее чем:
    - 8.7.1. ID вызова;
    - 8.7.2. код города и номер абонента;
    - 8.7.3. дата и время поступления;
    - 8.7.4. длительность ожидания в очереди;
    - 8.7.5. длительность разговора с оператором;
    - 8.7.6. список разделов Сценария, посещенных оператором в ходе разговора (тема обращения).
  - 8.8. Имеется функционал администратора для редактирования Сценария.
9. При обработке обращений по электронной почте операторы используют автоматизированную систему обработки E-mail обращений, функционирующую следующим образом:
  - 9.1. При поступлении E-mail обращения в системе создается инцидент.
  - 9.2. Оператор работает за компьютером, при появлении нового инцидента на экране оператора открывается окно с инцидентом, а также библиотека шаблонов для ответа.
  - 9.3. Оператор, исходя из содержания инцидента, выбирает из списка шаблонов необходимый ответ, система отправляет данный ответ абоненту по E-mail, после чего инцидент закрывается.
  - 9.4. Если оператор не находит необходимый ответ, то оператор переводит в системе инцидент на старшего оператора. Старший оператор отвечает абоненту на обращение по E-mail, после чего инцидент закрывается.
  - 9.5. Система предоставляет возможность мониторинга истории каждого инцидента:
    - 9.5.1. E-mail адрес абонента;
    - 9.5.2. дата и время поступления
    - 9.5.3. время обработки;
    - 9.5.4. вид шаблона-ответа;
    - 9.5.5. обработавший оператор.
  - 9.6. Имеется функционал администратора для редактирования библиотеки шаблонов для ответа.
10. Супервайзеры, при контроле за качеством работы операторов, используют автоматизированную систему контроля, функционирующую следующим образом:
  - 10.1. Перечень состоявшихся разговоров операторов реализован в виде электронного списка на экране компьютера на рабочем месте Супервайзера.
  - 10.2. Записи разговоров Операторов можно сортировать и/или фильтровать по: ФИО оператора, а также дате и времени разговора.
  - 10.3. Супервайзер прослушивает выбранную из списка запись разговора, и по итогам прослушивания заполняет электронный лист прослушивания записи.
  - 10.4. Лист прослушивания записи содержит поля для оценки от 0 до 100 баллов соответствия разговора каждой из следующих характеристик:
    - 10.4.1. приветствие;
    - 10.4.2. доброжелательность;
    - 10.4.3. активность;
    - 10.4.4. скорость и громкость речи;
    - 10.4.5. грамотность речи;
    - 10.4.6. четкость дикции;
    - 10.4.7. уверенность в информации;
    - 10.4.8. корректность интонаций;
    - 10.4.9. отсутствие разговоров личного характера;
    - 10.4.10. правильность информации;
    - 10.4.11. полнота информации.
  - 10.5. Каждому заполненному листу прослушивания записи присваивается уникальный идентификационный номер (ID листа), соответствующий ID записи разговора (ID записи).
  - 10.6. Заполненные листы прослушивания сохраняются, для последующей выгрузки в сводный отчет по Оператору и/или группе Операторов, за период день/неделя/месяц. При этом в сводном отчете подсчитывается средний бал Оператора по каждой из характеристик пункта 10.4, такие расчеты выполняются автоматически, отсутствует необходимость ручных расчетов.
11. Отчетность по обработанным Службой обращениям предоставляется ежедневно автоматизированной системой отчетности,





функционирующей следующим образом:

11.1. На основе данных из CATI система рассчитывает следующие показатели за день:

- 11.1.1. Дата;
- 11.1.2. Общее число вызовов;
- 11.1.3. Число обслуженных вызовов длительностью более 5 сек ;
- 11.1.4. Число обслуженных вызовов при ожидании менее 25 секунд;
- 11.1.5. Число потерянных вызовов;
- 11.1.6. Число потерянных вызовов длительностью более 5 сек;
- 11.1.7. Число потерянных вызовов при ожидании менее 25 секунд;
- 11.1.8. Соединений, длительностью до 5 секунд;
- 11.1.9. Уровень обслуживания "SL", %;
- 11.1.10. Средняя скорость ответа "ASA", сек;
- 11.1.11. Максимальная задержка с ответом, "LCW", сек;
- 11.1.12. Процент потерянных вызовов, "AR";
- 11.1.13. Среднее время разговора "ATT", сек;
- 11.1.14. Среднее время поствызывной обработки "ACW", сек;
- 11.1.15. Среднее время обслуживания вызова "AHT", сек;
- 11.1.16. Максимальное время обслуживания вызова "MHT", сек;
- 11.1.17. Расчётная длительность обслуженных вызовов, мин;
- 11.1.18. Расчетная длительность всех вызовов, мин;
- 11.1.19. Среднее время ожидания в очереди соединившихся с оператором "AWT", сек.

11.2. Отчеты с данными показателями составляются в формате XLS за различные периоды:

- 11.2.1. за день;
- 11.2.2. за текущую неделю в разрезе за каждый день;
- 11.2.3. за текущий месяц в разрезе за каждый день;
- 11.2.4. за последние 7 дней в разрезе за каждый день;
- 11.2.5. за последние 30 дней в разрезе за каждый день.

11.3. Имеется список получателей отчета, для каждого получателя отчета указывается требуемый период отчета.

11.4. По списку получателей рассылаются отчеты в соответствии с требуемым периодом отчета.

11.5. Имеется функционал администратора для редактирования списка E-mail адресов получателей отчетов, и требуемый получателем периодов отчета.

12. Ежемесячно операторы Службы проходят тестирование на знание Сценария. Тестирование проводится Супервайзерами с помощью автоматизированной системой тестов, функционирующей следующим образом:

- 12.1. Тест реализован в виде электронной формы, последовательно предлагающей оператору 30 случайно выбранных вопросов из базы в 200 вопросов, на экране компьютера на рабочем месте Оператора.
- 12.2. Начало тестирования инициирует Супервайзер, на прохождение теста Оператору отводится ограниченное время в 40 минут.
- 12.3. По каждому вопросу предлагаются несколько вариантов ответов, допустимы выбор ответа единственный или множественный.

12.4. После ответов на все 30 вопросов, или по истечению времени, система завершает тестирование, подсчитывает правильные ответы и выводит оценку Оператору.

12.5. Имеется функционал администратора для редактирования базы вопросов и ответов.

13. Автоматизированные системы, оговариваемые в пунктах 8, 9, 10, 11 и 12, являются самостоятельными программными продуктами, и не могут быть заменены электронными таблицами, такими как Microsoft Excel, OpenOffice Calc, LibreOffice Calc, или аналогичными.

14. Своевременный подбор и тренинги операторов с техническим образованием для работы в Службе для замены выбывающих операторов. Не допускается превышение ожидания в очереди абонентов по причине нехватки операторов.

15. Голосовые записи переговоров операторов Службы с абонентами хранятся в течение двух месяцев, и предоставляются Заказчику в формате MP3, в следующем порядке:

15.1. Выборочная запись по дате и времени звонка, путем отправки запрашиваемой записи по электронной почте, в течение 2 (двух) часов после запроса.

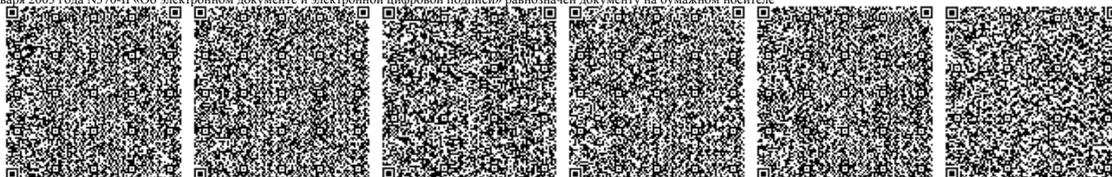
15.2. Все записи за прошедший месяц, путем предоставления записей на CD-диске или DVD-диске, в течение 7 (семи) рабочих дней после запроса.

Исполнитель несет ответственность за соответствие оказываемых услуг требованиям технической спецификации, и в случае признания его заявки выигравшей обязуется подписать Приложение к Договору в соответствии с условиями Приложения № 1 к Технической спецификации по закупке Услуг по выполнению организации и обеспечения информационно-справочной службы для обработки телефонных обращений от пользователей prepaid карт «Тарлан», «Төлем» и других prepaid карт выпускаемых АО «Казакхтелеком».

Услуги должны оказываться с даты заключения Договора 360 дней. Оплата за услуги ежеквартально.

Ответственность за качество оказываемых услуг

Представители Заказчика имеют право без предупреждения посещать помещения Исполнителя, в которых работают операторы и супервайзеры, для проверки соответствия процессов оказания Услуг требованиям технической спецификации Договора (далее «Спецификации»). В случае, если данные помещения Исполнителя находятся вне г.Алматы, то Исполнитель оплачивает затраты Заказчика на командировку представителей, путем удержания командировочных затрат из оплаты Исполнителю за оказываемые





услуги.

Исполнитель, оказывающий Услуги по информационно-справочной службе для обработки телефонных обращений от пользователей prepaid карт «Тарлан», «Төлем» и других prepaid карт выпускаемых АО «Казакхтелеком», несет ответственность за соответствие оказываемых услуг требованиям технической спецификации:

1. 30000 (тридцать тысяч) тг, за каждый час простоя сервиса по обработке входящих звонков, свыше оговоренного количества часов, или нарушение пункта 2 спецификации.
2. 30000 (тридцать тысяч) тг, за каждый день, в котором не выполнялось требование по прослушиванию записей супервайзерами, и/или супервайзеры были задействованы в обработке вызовов вместе с операторами, или нарушение пункта 3 спецификации.
3. 30000 (тридцать тысяч) тг, за каждый день, по которому по входящим звонкам Исполнитель не предоставил отчет об SL 1 или SL 2, или нарушение пунктов 5, 6 или 7 спецификации.
4. 30000 (тридцать тысяч) тг, за каждый день, в котором операторы Исполнителя не использовали автоматизированную систему телефонных обращений, или нарушение любого из подпунктов пункта 8 спецификации.
5. 30000 (тридцать тысяч) тг, за каждый день, в котором операторы Исполнителя не использовали автоматизированную систему E-mail обращений, или нарушение любого из подпунктов пункта 9 спецификации.
6. 30000 (тридцать тысяч) тг, за каждый день, в котором при контроле записей разговоров супервайзеры не использовали автоматизированную систему контроля, или нарушение любого из подпунктов пункта 10 спецификации.
7. 30000 (тридцать тысяч) тг, за каждый день, в котором при рассылке отчетов не использовали автоматизированную систему отчетности, или нарушение любого из подпунктов пункта 11 спецификации.
8. 30000 (тридцать тысяч) тг, за каждую неделю, в которой при тестировании операторов не использовалась автоматизированная система тестирования, или нарушение любого из подпунктов пункта 12 спецификации.
9. 30000 (тридцать тысяч) тг, за каждый случай отказа предоставления требуемых голосовых записей, по техническим или иным причинам, или нарушение пункта 15 спецификации.
10. 30000 (тридцать тысяч) тг, за каждый случай грубого отклонения операторов Службы от установленных речевых конструкций, приведшего к недовольству абонента и жалобе абонента Заказчику.

Все претензии по качеству услуг за прошедший месяц Заказчик предъявляет до истечения следующего за ним месяца, в письменном виде. При отсутствии предъявленных претензий услуги в прошедшем месяце считаются удовлетворяющими Заказчика.

Подписал  
Дата подписания

Абдраимова Шолпан Миноваровна  
15.11.2019

