|  |
| --- |
| **УТВЕРЖДАЮ:**  **Заместитель директора по ИТ**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Соколова Н.В.**  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015 г. |

**Техническое задание**

**на проведение открытого запроса предложений**

**без предварительного квалификационного отбора**

**Предмет открытого запроса предложений:**

**право заключения договора на оказание услуг контакт-центра**

**Екатеринбург 2015 год**

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. **Общие сведения о предмете закупки;**
2. **Организационно-технические требования к Участникам закупки;**
3. **Требования к организации и ведению работ /оказанию услуг;**
4. **Требования по обоснованию цены заявки участника;**
5. **Перечень технических документов, предоставляемых Участниками в составе заявок;**
6. **Критерии выбора Победителя.**

**ПРИЛОЖЕНИЯ:**

Приложение №1. Проект договора

Приложение №2 Порядок передачи информации о входящих и исходящих вызовах

Приложение №3 Предложение на оказание услуг (форма для заполнения участниками)

1. **Общие сведения о предмете открытого запроса предложений (далее- закупки)*.***
   1. **Предмет закупки**:

Право заключения договора на оказание услуг контакт-центра*.*

* 1. **Основание для проведения закупки:**
     1. План закупки на 2015 год, корректировка под потребность 2016 года, протокол ЗК от 26.10.2015 года № 63:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № закупки | № лота | Наименование лота |
| 35-164 | 1 | Услуги контакт-центра |

- участниками закупки могут быть любые лица, указанные в части 5 статьи 3 Федерального закона «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц», в том числе субъекты малого и среднего предпринимательства.

* + 1. Источник финансирования: себестоимость.

**1.3. Место выполнения работ/оказания услуг:** г. Екатеринбург, ул. Сурикова 48, пр. Космонавтов 17а.

**1.4. Сроки выполнения работ/оказания услуг:**

1.4.1 Начало– 01 января 2016 года;

1.4.2 Окончание – 31 декабря 2016 года;

**1.5. Ценовые показатели закупки:**

Начальная (максимальная) цена договора (цена лота) составляет **1 300 000,00** рублей, кроме того НДС составляет 234 000,00рублей.

**Всего с НДС цена составляет 1 534 000,00**  **рублей.**

1. **Организационно-технические требования к Участникам закупки:**

Участник закупки должен соответствовать следующим обязательным требованиям*:*

* 1. **Требования к опыту оказания аналогичных услуг**
     1. Участник должен иметь опыт оказания услуг аутсорсингового контакт-центра не менее 3-х лет.
     2. Наличие у участника регистрации в реестре операторов обработки персональных данных.
  2. **Требования к качеству оказания услуг** 
     1. Для качественного оказания услуг Участник должен иметь в наличии разработанную и внедренную:
     2. - систему контроля качества обслуживания клиентов, включая запись всех разговоров с абонентами;
     3. –систему обучения операторов.
  3. Участник должен иметь программный продукт для хранения и использования сценариев ответов на поставленные вопросы для операторов.
  4. Участник должен иметь ресурсы предоставления услуги в режиме 24\*7.
  5. Участник должен иметь необходимое количество квалифицированного персонала - операторов для приема входящих звонков от абонентов ОАО «ЕЭнС», включая периоды неравномерной загрузки сдачи показаний за отчетный период и реакции на публикации в СМИ.

1. **Требования к организации и ведению работ/оказанию услуг***:*

**Под услугами контакт центра подразумевается:**

* Прием и обслуживание входящих вызовов от абонентов, поступающих на единый бесплатный федеральный номер 8-800-xxx-xx-xx;
* Исходящие вызовы операторами контакт-центра абонентам Заказчика (далее также – ОАО «ЕЭнС») согласно предоставленным спискам.
  1. **Обработка входящих вызовов:** 
     1. предоставление операторами информации о компании и ответов на вопросы абонентов согласно прописанному сценарию;
     2. прием показаний приборов учета абонентов и регистрации их в БД Заказчика с указанием телефонного номера абонента, передавшего показания;
     3. перевод звонков от клиента на сотрудников ОАО «ЕЭнС»;
     4. предоставление достаточного количества операторов для обработки входящих звонков без потери качества, в том числе при неравномерном трафике;
     5. возможность осуществлять внутренний контроль над качеством текущего процесса сотрудником Заказчика;
     6. возможность оперативного внесения изменений в программированный сценарий обслуживания вызовов по требованию Заказчика;
     7. предоставление записей разговоров по проекту, глубина хранения которых на стороне Исполнителя составит от 2-х месяцев до 3-х лет (срок определяется при заключении договора);
     8. автоматическая передача информации о входящих и исходящих вызовах на сервер ОАО «ЕЭнС» в режиме реального времени (Порядок передачи информации о входящих и исходящих вызовах - в Приложении № 2 к Техническому заданию).
  2. **Исходящие вызовы**
     1. обзвон операторами Исполнителя абонентов ОАО «ЕЭнС» по предоставленным Заказчиком спискам и сценарию информирования;
     2. регистрация ответов абонентов в электронном виде;
  3. **Качественные показатели оказания услуг:** 
     1. максимальное время ожидание ответа 120 секунд;
     2. количество звонков, обработанных в интервал ожидания до 60 секунд должно составлять не менее 80% от общего числа входящих звонков;
     3. максимальное количество потерянных звонков – не более 5% от общего числа входящих звонков в любой из дней и не более 3 % в среднем по месяцу;
     4. среднее время обслуживания вызова не более 200 сек;
     5. среднее время ожидания не более 15 сек.
     6. соблюдение телефонного этикета: единый формат приветствия и завершения разговора оператором, участие и доброжелательность операторов;
     7. заинтересованность предоставления полной информации пользователю, отсутствие искусственных задержек в разговоре Исполнителя, понимание операторами Исполнителя целей проекта и того, что он работает от лица Заказчика;
  4. **Предоставление отчетности о технических показателях обработки вызовов.**

Ежемесячно Исполнитель передает Заказчику по электронной почте, отчетность обо всех обработанных вызовах за отчетный период. Статистическая отчетность за месяц содержит следующие наименования полей:

* Название темы
* Общее число вызовов
* Число обслуженных вызовов
* Число потерянных вызовов
* Число обслуженных вызовов при ожидании менее 20 секунд
* Число потерянных вызовов при ожидании менее 20 секунд
* Соединений, длительностью до 5 секунд
* Уровень обслуживания "SL", %
* Средняя скорость ответа "ASA", сек
* Максимальная задержка с ответом, сек
* Процент потерянных вызовов
* Среднее время разговора «АТT», сек
* Среднее время поствызывной обработки "ACW", сек
* Среднее время обслуживания вызова "AHT", сек
* Максимальное время обслуживания вызова "AHT", сек

Исполнитель автоматически передает информацию о входящих и исходящих вызовах на сервер ОАО «ЕЭНС» в режиме реального времени в соответствии с Порядком передачи информации о входящих и исходящих вызовах (Приложение №2 к техническому заданию).

* 1. **Тариф за услуги.**

Тариф за услуги должен включать в себя:

*-* округление вызова поминутное;

- разделение на зоны согласно законодательству РФ.

* 1. **Объем услуг**

Текущие объемы оказания услуг (входящие и исходящие вызовы):

* + 1. Входящие вызовы – до 12,5 тыс. минут в месяц, в т.ч.:
* все вызовы поступают на единый номер 8-800-xxx-xx-xx
* перевод принятого вызова на телефон ОАО «ЕЭнС» (стационарные телефоны г.Екатеринбург) – до 50 минут в месяц.
  + 1. Исходящие – до 1 тысячи минут в месяц, в т.ч.
* на стационарные телефоны – до 500 минут в месяц;
* на сотовые телефоны – до 500 минут в месяц.

Объемы могут изменяться как в меньшую так и большую сторону, в зависимости от активности абонентов.

Указанные объемы (их максимальные значения) должны быть использованы участниками при подготовке коммерческого предложения (форма 3 тома 1 Документации).

1. **Требования по обоснованию цены заявки участника:**
   1. В обоснование цены заявки каждый Участник должен предоставить свое коммерческое предложение, составленное по форме 3 тома 1 Документации.
   2. Цена заявки, объявленная Участником, признанным победителем, является окончательной и неизменной в течение всегопериода исполнения договора и включает в себя все расходы, в том числе на выплату налогов, оплату всех прочих работ и затрат.
2. **Перечень технических документов, предоставляемых Участниками в составе заявок (помимо указанных в томе 1 Документации по запросу предложений)***:*
   1. Документы, подтверждающие наличие у участника регистрации в реестре операторов обработки персональных данных.
   2. Предложение участника на оказание услуг (по форме приложения №3 к техническому заданию).
   3. Справка об опыте выполнения аналогичных договоров по форме 6 тома 1 Документации.
   4. Копии документов (счет-фактуры, акты), подтверждающих сведения, указанные в Справке об опыте выполнения аналогичных договоров.
3. **Критерии выбора Победителя:**
   1. В рамках открытого запроса предложений*,* Закупочная комиссия оценивает и сопоставляет заявки Участников и проводит их ранжирование по степени предпочтительности для Заказчика. Степень предпочтительности определяется количеством баллов, присваиваемых Заявке участника. Оценка и сопоставление Заявок производится по следующим критериям:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование критерия | Ед. изм. | Весовое значение критерия в баллах | Правила подсчёта баллов по критерию |
| 1 | Цена договора | Руб. без НДС | 60 | Заявка, имеющая наименьшую цену\*, признается лучшей. Ей присваивается максимальный балл (60). Остальным заявкам баллы присваиваются пропорционально в соответствии с формулой:  Бi = (Зl / Зi)\*Бm  \* На стадии оценки и сопоставления заявок для целей сравнения ценовые предложения участников учитываются без НДС. Данная оценочная стоимость применяется только для целей оценки заявок и не оказывает влияния на цену заключаемого договора. |
| 2 | Качество оказываемых услуг и квалификация участника, в том числе: |  | 40 | Общий рейтинг заявки участника по критерию «Качество оказываемых услуг и квалификация участника» рассчитывается как сумма полученных каждым Участником баллов по каждому подкритерию (пп.2.1 – 2.4) |
| 2.1 | опыт оказания аналогичных услуг за последние 3 (три) календарных года  (с 01.01.2013 по дату объявления о данной закупке) | руб. | 10 | Заявка, имеющая наибольший опыт оказания аналогичных услуг\*, признается лучшей. Ей присваивается максимальный балл (5). Остальным заявкам баллы присваиваются пропорционально в соответствии с формулой:  Бi = (Зi / Зl)\*Бm  В случае если опыт оказания аналогичных услуг у одного или нескольких участников в заявке превышает двукратную стоимость закупки (п. 1.5.ТЗ), заявке присваивается наивысший балл, а расчетная формула для других участников принимает следующий вид:  Б*i* = (З*i* / (2\* ЦMAX))\*Бm  \*Аналогичным является опыт предоставления услуг аутсорсингового call-center  \* В расчетах не учитываются суммы опыта, не заявленные в Справке об опыте выполнения аналогичных договоров (форма 6 тома 1 Документации);  \* Неподтвержденный опыт из Справки об опыте выполнения аналогичных договоров (без приложения копий актов или счетов-фактур) в расчетах не учитывается; |
| 2.2 | максимальное время ожидание ответа | сек | 10 | Заявка, имеющая минимальное время, признается лучшей. Ей присваивается максимальный балл (10). Остальным заявкам баллы присваиваются пропорционально в соответствии с формулой:  Бi = (Зl / Зi)\*Бm |
| 2.3 | количество звонков, обработанных в интервал ожидания | % | 10 | Заявка, имеющая наибольший процент, признается лучшей. Ей присваивается максимальный балл (10). Остальным заявкам баллы присваиваются пропорционально в соответствии с формулой:  Бi = (Зi / Зl)\*Бm |
| 2.4 | максимальное количество потерянных звонков | % | 10 | Заявка, имеющая наименьший процент, признается лучшей. Ей присваивается максимальный балл (15). Остальным заявкам баллы присваиваются пропорционально в соответствии с формулой:  Бi = (Зl / Зi)\*Бm |

где:

Б*i* – балл, присваиваемый i-той заявке;

З*i -* значение показателя в i-той заявке;

Зl - значение показателя, признанного наилучшим;

ЦMAX  - начальная (максимальная) цена закупки, указанная в п. 1.5.;

Бm - весовое значение балла по критерию.

6.2. Итоговый балл, присваиваемый заявке участника, рассчитывается как сумма баллов заявки по всей совокупности критериев.

* 1. Наилучшей признается заявка, набравшая наибольшее количество баллов.

Дополнительную информацию можно получить у начальника УСПО Горячевских Алексея Георгиевича, телефон 215-76-43, goryachevskihAG@eens.ru

Составил: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Горячевских А.Г.

**Приложение 2**

**Порядок передачи информации о входящих и исходящих звонках**

Информация передается путем выполнения POST запроса к веб серверу: https:\\lk.eens.ru

Для выполнения запроса требуется базовая авторизация.

После обработки каждого входящего или исходящего звонка сервер контакт-центра автоматически формирует web-запрос к серверу ОАО ЕЭНС.

В запросе передается параметры:

1 trx\_id – уникальный идентификатор звонка в системе оператора.

2 data – строка в формате xml

В ответ сервер ОАО «ЕЭНС» возвращает данные в xml формате:

<result>

<trx\_id> 999999xxxxx </trx\_id>

<code>1</code>

<desc>OK</desc>

</result>

Где id – идентификатор звонка

Code – код результата обработки нашим сервером (1 – успех, 2 – неуспех по причине «Отправлено повторно», 3-неуспех по другим причинам)

Desc – текстовое описание результата обработки нашим сервером.

Сервер контакт-центра, получив ответ об успешной обработке операции, помечает ее как переданную и больше к ней не возвращается.

Не получив ответа, или получив ответ о неуспешной обработке по другим причинам (код 3), сервер контакт-центра помечает операцию как непереданную. Сервер контакт-центра повторяет попытки передачи по непереданным записям минимум каждые 60 минут.

Пример xml строки параметра «data»:

<call >

<trx\_id> 999999xxxxx </trx\_id>

<date>2014-01-01</date>

<time>21:00</time>

<phone>+7912xxxxxxx</phone>

<pay\_id>8256955001</pay\_id>

<direction>in</direction>

<result>Звонок принят<result>

<wait\_time>256</ wait\_time >

<talk\_time> 124</talk\_time>

<subject>Передача показаний</ subject >

<answer></ansewr>

<redirection\_id></redirection\_id>

</call>

Где,

trx\_id – уникальный иденитификатор звонка;

date – дата звонка в формате гггг-мм-дд;

time – Время звонка в формате чч:мм;

phone – номер телефона с кодом (при входящем вызове – номер. С которого поступил звонок, при исходящем – номер, на который выполнялся зваонок);

pay\_id – номер договора абонента в системе ОАО «ЕЭНС». (При входящем вызове заполняется со слов абонента, при исходящем – заполняется из задания на обзвон)

direction – направление звонка, принимает значения, in – входящий звонок, out – исходящий звонок, redirect – перенаправленный звонок;

result – результат обработки звонка:   
- для входящих вызовов: принят / потерян;  
- для исходящих вызовов: дозвонились / не дозвонились / занято / некорректный номер

wait\_time – время ожидания ответа при входящем вызове в секундах;

talk\_time – время разговора при состоявшемся звонке в секундах;

subject – тема звонка, заполняется темой из сценария обработки входящего вызова, или темой исходящего вызова из задания на обзвон;

redirection\_id – уникальный код звонка при выполнении перенаправления входящего вызова на телефон инженера ОАО «ЕЭНС». Информация о перенаправленном вызове передается отдельным запросом.

answer – информация полученная от абонента (если регистрация ответа подразумевается сценарием).

Приложение № 3

На фирменном бланке участника закупки

Дата, исх. номер

Предложение участника на оказание услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование показателя** | **Ед. изм.** | **Значение показателя** |
| Наличие внедренной системы контроля качества обслуживания клиентов, включая запись всех разговоров с абонентом | - | *[указать, наличие или отсутствие*] |
| Наличие внедренной системы обучения операторов | - | *[указать, наличие или отсутствие*] |
| Наличие программного продукта для хранения и использования сценариев ответов на поставленные вопросы для операторов | - | *[указать, наличие или отсутствие, в случае наличия указать наименование и производителя программного продукта*] |
| Наличие ресурсов предоставления услуги в режиме 24\*7. | - | *[Указать наличие или отсутствие возможности предоставления услуги круглосуточно семь дней в неделю]* |
| Наличие необходимого количества квалифицированного персонала - операторов для приема входящих звонков от абонентов | Чел. | *[указать количество человек, заявленных на оказание услуг по договору]* |
| Опыт предоставления услуг аутсорсингового контакт-центра в течение 2013-2015 г.г. | Руб. | *[указать опыт в руб. в соответствии со Справкой об опыте выполнения аналогичных договоров (раздел 3 форма 6 тома 1 Документации* ] |
| Максимальное время ожидание ответа | Сек. | *[указать свое значение*] |
| Количество звонков, обработанных в интервал ожидания до 60 секунд | % | *[указать процент от общего числа входящих звонков*] |
| Максимальное количество потерянных звонков | % | *[указать процент от общего числа входящих звонков*] |
| Среднее время обслуживания вызова | Сек. | *[указать свое значение*] |
| Среднее время ожидания | Сек. | *[указать свое значение*] |