Техническая характеристика
Приобретения услуги по технической поддержке и обслуживанию программы для ЭВМ Система контроля качества предоставления услуг в сфере Здравоохранения (Call-центр).

№ пп	Наименование	Описание
1	Общие требование к технической поддержке и обслуживанию программы для ЭВМ (Единый Call-центр 98-02-92):	• Наличие 3 оператора, 1 – руководитель Call-центра; • Способность принимать 48 000 (сорок восемь тысяч) звонков в год; • Наличие базы данных (информации) об имеющихся медицинских услугах по Атырауской области, постоянная их актуализация (обновление данных) ; • Подключение медицинских организаций Атырауской области; • Переход на короткий номер телефона; • Режим работы 24/7;
2	Требования к Сотрудникам:	• Оператор должен быть со среднем, средне- специальным или высшим образованием; • Знание этикета общения с людьми (культура речи); • Знание государственного языка и русского языка обязательно. Знание Конституции РК, Законов РК, Кодексов, Приказов МЗ РК, Приказов ГУ «Управления общественного здоровья Атырауской области» и других нормативно- правовых актов;
3	Обработка входящих звонков:	• Интеллектуальное распределение вызовов по операторам (с учётом навыков, занятости); • Интеллектуальная маршрутизация на основе заданных параметров, перераспределение вызовов между очередями; • Одновременное обслуживание всех поступающих вызовов;
4	Альтернативные каналы связи:	• Обработка обращений поступающих посредством чат-ботов и обработка E-mail;

5	Централизованная запись разговоров:	• Полный архив всех разговоров; • Фильтрация (по разным признакам) и удобный поиск звонков; • Универсальный веб-плеер для прослушивания записей; • Экспорт записей разговора; • Разграничение прав на прослушивание;
6	Контроль качества работы операторов:	• Оценка качества обслуживания операторов; • Поставщик в течение 10 рабочих дней с даты подписания Договора должен предоставить и согласовать с Заказчиком План оказания услуг на 2023 год; • Поставщик направляет Заказчику отчеты об оказанных услугах согласно плану графику оказания услуг; • Поставщик направляет Заказчику информационное письмо о ходе выполнения услуг ежеквартально, не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным, по итогам 2023 года – не позднее 15 декабря 2023 года;
7	Отчётность:	• Представление аналитической информации о выполнении услуг поквартально и годовой (отчетов) с оформлением презентаций, ежеквартально, не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным; по итогам 2023 года – не позднее 15 декабря 2023 года; • Отчеты о проделанной работе представляются по мере исполнения, без ежеквартальной привязки. Набор текста в редакторе MicrosoftWord версии 6,0 и выше, формат А4 через одинарный интервал между строками, шрифт TimesNewRoman - 14. Отчет представляется Заказчику в электронной и бумажной версии (по E-mail почте, на электронном носителе - дискета, CD - диск, USB накопитель). Заказчик услуги может предоставить замечания и комментарии по представленному отчету в течение 5 рабочих дней после официального их получения. Доработанный отчет с учетом замечаний и комментариев Заказчика услуги должен быть представлен официально до 25 числа месяца следующим отчетным периодом, за 4 квартал до 23 декабря 2023 года; • Годовой отчет предоставляется не позднее 15 декабря 2023 года; • Не менее 10 готовых отчетов (количество вызовов в очереди, среднее время ожидания, средняя продолжительность разговора, загруженность операторов и линий

		и т.п.); • Аналитические, хронологические, онлайн-отчеты; • Сводные отчеты, включающие как телефонные параметры, так и данные из анкетирования абонентов; • Доступ через веб-браузер с возможностью экспорта в Word или Excel-формате определенных видов отчетов;
8	Требование к поставщикам:	• Наличие сертификата «Соответствие объекта аттестации требованиям информационной безопасности» полученный в Государственной технической службы на используемое программное обеспечение; • Авторское право на систему ЭВМ «Система контроля качества предоставления услуг в сфере Здравоохранения» ;
9	Основные характеристики платформы:	**Рабочее место оператора:** • Многоканальность (позволяет обрабатывать и совершать несколько входящих и исходящих звонков одновременно); • Управление звонками с помощью «горячих» клавиш, непосредственно с клавиатуры компьютера; • Встроенная адресная книга; • Наличие программного IP-телефона; • Встроенная поддержка USB-гарнитур различных производителей; **Возможности:** • Возможность подключения к рабочему месту оператора через web-браузер; • Обеспечить решение всех задач в рамках одного продукта: управление входящими и исходящими, запись разговоров, анкетирование, отчетность, управление качеством; • Обеспечить возможность масштабируемости платформы путем добавления дополнительных рабочих мест. Наращивание мощностей производится без остановки работы центра;

		• Обеспечить поддержку русского языка интерфейса; • Техническая поддержка на возможности получения последней версии ПО в течении 1 года; • Регистрация и управление пользователями; • Обработка входящих задач; • Контроль за исполнением поручений;
10	Требования IP-телефонии:	• На каждый телефонный разговор нужно обеспечить не менее 100 кбит/сек; • Отдельный интернет-канал должен быть предназначен только для IP-телефонии; • Jitter пакетов – не более 20 миллисекунд; • Обеспечить наличие резервного канала; • Иметь статический IP-адрес;
11	Сроки оказания услуги:	• Условия настоящего договора распространяются на отношения, возникшие **с момента подписания и действуют до 31 декабря 2023 года.**

Техникалық сипаттамасы
Сатып алу қызметтері бойынша техникалық қолдау және қызмет көрсету ЭЕМ-ге Денсаулық сақтау қызметтерін көрсету сапасын бақылау жүйесі (Call-орталығы).

№ пп	Атауы	Сипаттамасы
1	Жалпы талаптар техникалық қолдау және қызмет көрсету ЭЕМ-ге арналған бағдарлама (Бірыңғай Call-орталық 98-02-92):	● Болуы 3 оператор, 1 – жетекші Call-орталығы; ● Қабылдауға қабілеті 48 000 (қырық сегіз мың) қоңырау шалу қажет; ● Базасының болуы (ақпарат) туралы қолда бар медициналық қызметтер Атырау облысы бойынша, оларды үнемі өзектендіру (жаңарту деректер) ; ● Қосылу медициналық ұйымдардың Атырау облысы; ● Қысқа телефон нөміріне ауысу; ● Жұмыс уақыты 24/7;
2	Қойылатын Талаптар қызметкерлеріне:	● Оператор болуы тиіс, орта, орта - арнайы немесе жоғары білімі бар; ● Білу этикет адамдармен қарым-қатынас (сөйлеу мәдениеті). ● Мемлекеттік тіл мен орыс тілі міндетті. ҚР Конституциясы, ҚР Заңдары, Кодекстері, Бұйрықтарды, ҚР ДСМ Бұйрықтары Басқармасы "ММ-нің қоғамдық денсаулық сақтау" Атырау облысы және басқа да нормативтік - құқықтық актілер;
3	Кіріс қоңырауларын Өңдеу:	● Интеллектуалдық бөлу қоңыраулар бойынша операторларына (ескере отырып, дағдыларын, жұмыспен қамту); ● Интеллектуалды бағыттау негізінде берілген параметрлерін реттеу, қайта бөлу қоңыраулар арасында кезекпен; ● Бір мезгілде қызмет көрсетуге барлық келіп түскен қоңыраулар;
4	Балама байланыс арналары:	● Өңдеу өтініштер келіп түскен арқылы чат-ботов; өңдеу E-mail;

5	Орталық тандырылған жазба әңгімелер:	● Толық мұрағаты барлық сөйлесу; ● Сүзу (әр түрлі белгілері бойынша) және ыңғайлы іздеу қоңырау; ● Әмбебап веб-плеер, тыңдау үшін жазу; ● Экспорт жазба сөйлесу; ● Құқықтарын Шектеу тыңдауға арналған;
6	Жұмыс сапасын Бақылау операторлар:	● Қызмет көрсету сапасын Бағалау операторларының; ● Өнім беруші 10 жұмыс күн ішінде Шартқа қол қойылған күннен бастап беруі тиіс және Тапсырыс берушімен келісу Жоспары бойынша қызмет көрсету 2023 жылға; ● Өнім беруші Тапсырыс берушіге жібереді есептер көрсетілген қызметтер туралы жоспарға сәйкес кесте бойынша қызметтер көрсету; ● Өнім беруші Тапсырыс берушіге жібереді ақпараттық хат орындалу барысы туралы Қызметтерді тоқсан сайын, айдың 15-інен кешіктірмей, есептіден; қорытындысы бойынша 2023 жылғы 15 желтоқсаннан кешіктірмей 2023 жылы;
7	Есеп:	● Талдамалық ақпараттар Ұсыну және қызметтердің орындалуы туралы тоқсан сайын және жылдық (есептерді) ресімдей отырып, презентациялар, тоқсан сайын, 15-інен кешіктірмей есепті айдан кейінгі айдың; қорытындысы бойынша 2023 жылдың 15 желтоқсанынан кешіктірмей 2023 жыл; ● Атқарылған жұмыстар туралы есептер ұсынылады орындалуына қарай алмай, тоқсан сайын байланыстыру. Жинағы мәтін редакторында microsoft word нұсқасы 6,0 және одан жоғары, формат А4 арқылы жалаң жоларалық интервал, шрифт times new roman - 14. Есепті Тапсырыс берушіге электронды және қағаз нұсқасы (E-mail пошта арқылы, электрондық жеткізгіште - дискета, CD - диск, USB жинақтауыш). Тапсырыс беруші қызметтер ұсына алады, ескертулер мен пікірлер бойынша ұсынылған есеп 5 жұмыс күн ішінде ресми жарияланғанынан кейін оларды алу. Пысықталған есепті ескере отырып, ескертулер мен түсіндірмелер, Тапсырыс беруші қызмет көрсету керек ұсынылуы ресми айдың 25-не дейін келесі есепті кезеңнен кейінгі 4-тоқсан 23 желтоқсанға дейін 2023 года; ● Жылдық есеп ұсынылады, 15 желтоқсаннан кешіктірмей, 2023 жыл.

		● Кемінде 10 дайын есептер (шақырулар саны, кезек күтудің орташа уақыты, сөйлесудің орташа ұзақтығы, қамтылуы операторлары мен желілер және т. б.); ● Аналитикалық,хронологиялық,онлайн-есептер; ● Жиынтық есептерді қамтитын сияқты телефон параметрлері мен деректер сауалнама абонент; ● Доступ веб-браузер арқылы экспортқа шығару мүмкіндігімен Word немесе Excel-үлгіде белгілі бір түрлерін есептер;
8	Қойылатын Талаптар жеткізушілерге:	● Пайдаланылатын бағдарламалық қамтамасыз етуге «Аттестаттау объектісінің ақпараттық қауіпсіздік талаптарына сәйкестігі туралы» мемлекеттік техникалық қызмет сертификатының болуы; ● "Денсаулық сақтау саласында қызмет көрсету сапасын бақылау жүйесі" ЭЕМ жүйесіне Авторлық құқық;
9	Негізгі сипаттамалары платформа:	**Оператордың Жұмыс орны:** ● Многоканальность (өңдеуге мүмкіндік береді және жасауға бірнеше кіріс және шығыс қоңыраулардың бір мезгілде); ● Қоңырауларды Басқару көмегімен "ыстық" пернелер, тікелей пернетақта компьютер; ● Кірістірілген мекенжай кітабы; ● Болуы бағдарламалық IP-телефон; ● Кірістірілген қолдау USB-гарнитура әр түрлі өндірушілердің. **Мүмкіндіктер:** ● Қосылу Мүмкіндігі жұмыс орны оператордың web-браузер арқылы; ● Қамтамасыз ету барлық міндеттерді шешу шеңберінде бір өнімнің басқармасы: кіретін және шығыс жазу, әңгіме, сауалнама, есеп беру, сапаны басқару; ● Туралыбеспечить мүмкіндігі ауқымының платформалар арқылы қосу қосымша жұмыс орны ашылды. Қуаттарды жүргізіледі тоқтамай работы орталығы. ● Қолдауды қамтамасыз ету, орыс тілінің интерфейсін; ● Техникалық қолдау алу мүмкіндігі соңғы нұсқасы БОЙЫНША 1 жыл ішінде;

		● Тіркеу және басқару пайдаланушылар; ● Өңдеу кіретін міндеттерді; ● Тапсырмаларының Орындалуын бақылау;
10	IP-телефонияға қойылатын талаптар:	● Әрбір телефон сөйлесуіне кемінде 100 кбит/с берілу керек; ● Жеке Интернет арнасы тек IP-телефонияға арналуы керек; ● Jitter – 20 миллисекундтан аспайды; ● Сақтық көшірме арнасын қамтамасыз ету; ● Статикалық IP мекенжайы бар;
11	Көрсету Мерзімдері қызметті:	● Осы шарттың талаптары қол қойылған сәттен бастап туындаған және 2023 жылдың 31 желтоқсанына дейін әрекет ететін қатынастарға қолданылады**.**