Наименование Заказчика: КГУ «Центр технической поддержки" государственного учреждения "Аппарат акима Алматинской области»

Наименование Организатор: КГУ «Центр технической поддержки" государственного учреждения "Аппарат акима Алматинской области»

Наименование и номер конкурса 3291340-1 услуги по обучению "Повышение компьютерной грамотности населения Алматинской области"

Потенциальный поставщик: ТОО "Hi-tech Future"

ЖАЛОБА

В связи с тем, что ТОО "Hi-tech Future" не согласны с протоколом итогов от 12 июня 2019 г. № 3291340-ОК1 по лоту № 23402312-ОК1 просим пересмотреть итоги данного конкурса.

Нами был проведен анализ заявок конкурентов, в ходе чего были выявлены грубые не соответствия в части п.3.1.Технической спецификации.

Жалоба ИП «Калымбетова Акнур»	**ТОО «Hi-tech Future»**
Наличие договора с специализированными контакт-центрами имеющими автоматизированную систему управления службы поддержки (Call-центр), для приема звонков от населения (приложить в составе конкурсной заявки электронные копии документов) и наличие не менее одного оператора Call-центра с опытом работы не менее 2-х лет. – ТОО «Hi-tech Future» в своей заявке не представил документы подтверждающие наличие автоматизированной системы управления службы поддержки (Call-центр), для приема звонков. ТОО «Hi-tech Future» представил только договор на оказание услуги по приему звонков без подтверждения наличия автоматизированной системы управления службы поддержки (Call-центр), что является нарушением и несоответствия его квалификации для исполнения данного конкурса. Договор на оказание услуги по приему звонков не подтверждает наличие в собственности автоматизированной системы управления службы поддержки (Call-центр) у Исполнителя ТОО «KT Cloud Lab». В случае аренды автоматизированной системы управления службы поддержки (Call-центр) Исполнителем ТОО «KT Cloud Lab», это является грубым нарушением Закона и Правил о государственных закупках, так как субаренда материальных ресурсов запрещена.	Согласно технической спецификации требуется **специализированный контакт – центр**, на что наша компания ТОО «Hi-tech Future» заключила договора с ТОО «KT Cloud Lab» которая оказывает услуги по приему входящих звонков и исходящий обзвон абонентов с автоматизированной системой управления службы поддержки Call-центра. В настоящее время ТОО «KT Cloud Lab» является одним из крупных поставщиков в области оказания услуг контакт центра. Данная компания владеет всеми материальными ресурсами для оказания услуг заказчику https://mycloud.kz/ А у ИП «Калымбетова Акнур» заключен договора на аренду специализированного оборудования, но нет подтверждающих данных о наличии контакт – центра. Исходя из вышеперечисленного у ИП «Калымбетова Акнур» выявлены нарушения, что противоречат требованиям технической спецификации.
Также представленный участником ТОО «Hi-tech Future» оператор Call-центра Бейсенбина Асель Сагындыковна, согласно послужному списку (где указывается опыт работы) не имеет достаточного опыта работы оператором Call-центра. Бейсенбина	У оператора Call-центра Бейсембина А.С. в послужном списке, где указывается опыт работы в АО «КСЕЛЛ» Представителем расписаны функциональные обязанности:

А.С. работала представителем до марта месяца 2019 года, и только с месяца апрель работает оператором, итого опыт работы оператором Call-центра всего лишь 2 месяца, тогда как требуется 2 года согласно технической спецификации. Бейсенбина А.С. имеет большой трудовой стаж, но не имеет достаточного опыта работы оператором Call-центра.	Сервисное обслуживание клиентов -(это обслуживание клиентов, консультация по продаваемой продукции); Продажа услуг и продуктов; Работа с корпоративными клиентами; Ведение деловых переговоров; Создание новых корпоративных зон – что является подтверждением опыта работы более 10 лет в сфере обслуживания. А у ИП «Калымбетова Акнур» **нет подтверждения опыта работы не менее двух лет у Турсынташовой Ж.Т. - оператор Call-центра.** В случае наличия требования по стажу, документом, подтверждающим стаж работника является электронная копия выписки из единого накопительного пенсионного фонда о перечисленных обязательных пенсионных взносов или сведений из Государственного фонда социального страхования о произведенных социальных отчислениях и один из документов, предусмотренных подпунктами 1), 2), 3), 4), 5) и 8) статьи 35 Трудового кодекса РК от 23 ноября 2015 года.
Наличие в штате не менее 1 системного администратора (подтверждается приказом о назначении и копией документа о квалификации. – представленный участником ТОО «Hi-tech Future» Жанабаев Куаныш не соответствует требованиям технической спецификации, так как является Администратором базы данных, но не является Системным администратором, что является нарушением и несоответствия его квалификации для исполнения данного конкурса.	Согласно технической спецификации **нет требований о наличии сертифицированного специалиста** системного администратора с сертификатом Certified System Administrator. Тем самым нашей компанией было приложен специалист Жанабаев К.К. со следующими документами: удостоверение личности, приказ, так же мы прилагаем сертификат Oracle Database о дополнительной его квалификации, и диплом ЖБ №0524646 от 23.06.2004г. об окончании Таразского государственного университета им. М.Х. Дулати по специальности: Автоматизированные системы обработки информации и управления **с присвоением квалификации: Инженер системотехник**. На основании вышеперечисленного мы считаем, что подтверждением квалификации является диплом.
Не менее 1 руководителя проекта, имеющего сертификат Project Management Professional, либо аналогичный сертификат по аналогичной методологии управления проектами (возможно IPMA не ниже уровня C), имеющего опыт работы по про-	Исраилова С.Т. – руководитель проекта с большим опытом работы введения проектов с 2014 года, так же есть опыт по обучению компьютерной грамотности согласно послужного списка в компании ТОО

екту обучения населения (подтверждается приказом о назначении, послужным списком подписанный работодателем, заверенный печатью организации) и/или другим подтверждающим документом). – представленный участником ТОО «Hi-tech Future» Исраилова Салима Тимурлановна также не соответствует требованиям технической спецификации, так как не обладает опытом работы по проекту обучения населения. Согласно послужному списку Исраилова С.Т. обучала только государственных служащих, данный опыт не соответствует требованиям технической спецификации и конкурсной документации. В данном конкурсе закупается услуга по обучению всего населения и не только государственных служащих, население включает в себя все слои общества, работающих, безработных, пенсионеров, студентов, молодёжь, домохозяек, предпринимателей, бизнесменов, самозанятых и так далее.	«Digital Life Style» с 09.2015 года – 01.2017 года. Хотим отметить, что согласно технической спецификации не указан срок опыта специалиста в сфере обучения, тем самым Исраилова С.Т. подтверждает свой опыт по требованию технической спецификации.
	наличие не менее 10 преподавателей информатики и ЭВМ, владеющих казахским и русским языками, имеющих диплом по специальности информатика/информационные системы. ИП «Калымбетова Акнур» предоставила 10 диплом по специальности Информатика/Информационные системы. Нет подтверждения знания языков русского и казахского у специалистов. Наша компания ТОО «Hi-tech Future» подтверждает знание языков приложением к диплому, где расписаны предметы обучения.

Руководствуясь ст. 9 пункт 3 Закона РК О государственных закупках, п.4 Правил проведения камерального контроля, действующего законодательства РК, просим:

- Принять меры по устранению нарушений норм действующего законодательства, в том числе в части необоснованного допуска конкурсной заявки потенциального поставщика ИП "Калымбетова Акнур" путем внесения соответствующих изменений в протокол итогов №3291340-ОК1 от 12 июня 2019г года.

Директор **К.Мурзакаев**