Конкурстық құжаттамаға
16-қосымша

Сатып алынатың қызметтердің Техникалық ерекшелігі
(тапсырыс беруші толтырады)

Тапсырыс берушінің атауы:	"Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігі Мемлекеттік кірістер комитетінің Ақмола облысы бойынша Мемлекеттік кірістер департаменті" республикалық мемлекеттік мекемесі
Ұйымдастырушының атауы:	"Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігі Мемлекеттік кірістер комитетінің Ақмола облысы бойынша Мемлекеттік кірістер департаменті" республикалық мемлекеттік мекемесі
Конкурстың №:	№ 17991166-1
Конкурстың атауы:	2027 жылға арналған телекоммуникациялық қызметтер (виртуалды call орталығы қызметтері)
Лоттың нөмірі:	№ 88509253-ОК1
Лоттың атауы	Телекоммуникациялық қызмет көрсетулер
Тауарлардың, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің бірыңғай номенклатуралық анықтамалығы кодының атауы:	619010.900.000003
Қызметтің атауы:	Телекоммуникациялық қызмет көрсетулер
Өлшем бірлігі:	Бір қызмет
Саны (көлемі):	1
Қосылған құн салығын есептемегенде бірлік бағасы:	1876518
Қосылған құн салығын есепке алмағанда, сатып алуға бөлінген жалпы сома:	1876518

Авиациялық техниканы сатып алуды қоспағанда, тауар жаңа, пайдаланылмаған, шығарылған жылы шарт жасалған күнге дейін (үш жылға дейін) ерте болмауға тиіс:	
Қызмет көрсету мерзімі	шартты аумақтық қазынашылық органында тіркеген сәттен бастап 2027 жылғы 31 желтоқсанға дейін
Аванстық төлем мөлшері:	0
Кепілдік мерзімі (айлармен)	12

Талап етілетін сипаттамалардың, параметрлердің және өзге де бастапқы деректердің сипаттамасы	Call-орталық табіруақытта он үш сөйлесуді жүргізу және жазу мүмкіндігі бар бірқалалық Көпарналы телефон нөмірі болуы тиіс. Кіріс қоңырауларынөңдеу алгоритмі мыналардықамтамасызетуі керек: 1. Қоңырауды қабылдау 2. Сәлемдесуді ойнату 3. Қоңырауларды мамандарға бөлу 4. Барлық арналар бос болмаған жағдайда, барлық мамандардың бос емес екендігі туралы және өз хабарламаларын қалалық телефон нөміріне электронды түрде қалдыру мүмкіндігі туралы хабарлама ойнатылуы керек. Бұл ретте электрондық хабарлар жүйесі қалалық телефон нөмірімен біріктірілуі тиіс. Көп арналы SIP нөміріне мыналар кіреді: қоңырауларды жазу, қызметкерлерді бақылау, клиенттердің сұраныстарын талдауға, клиенттермен дау-дамайға көмектесуге, маңызды ақпаратты тіркеуге мүмкіндік береді. Жазбаларды сақтау мерзімі 30 күн. Операторлардың жұмыспен қамту режиміндегі көп арналы нөмір автоматты түрде кезекті қалыптастырады, күту режимінде қоңырауды ұстап тұрады және бір нөмірге бір мезгілде 15 қоңырауды қабылдайды, сондай-ақ WhatsApp мессенджерімен біріктіріледі. Сондай - ақ шарт шеңберінде Өнім беруші Тапсырыс берушіге 15 (он бес) SIP-телефон аппаратын ұсынады. Арналарға қосылуға арналған жабдықты (модемдер, маршрутизаторлар, жергілікті желі, деректерді беру арналарына қосылу, арна трафигі) әлеуетті қызмет провайдері ұсынады. Қызмет көрсетуге арналған телефон аппараттарын (SIP нөмірі) әлеуетті қызмет көрсетуші ұсынады. SIP аппараттары екі Тараптың уәкілетті тұлғалары қол қоятын жауапты сақтау туралы шартқа қол қоя отырып, өтеусіз негізде ұсынылады. Жабдықтар кез келген себеппен істен шыққан жағдайда (жоғалтудан, ұрлаудан басқа), өнім беруші жабдықтаушыны Тапсырыс беруші хабардар еткен сәттен бастап 24 сағат ішінде жабдықты ауыстыруды жүргізеді. Қызметтер үшін төлем ай сайын есептік айдан кейінгі айдың 25-күніне дейін жүргізіледі. Жеткізушінің қаражаты есебінен қызмет көрсетуге байланысты барлық көрсетілмеген шығыстар. шартты аумақтық қазынашылық органында тіркеген сәттен бастап 2027 жылғы 31 желтоқсанға дейін Қызметтер үшін абоненттік төлем виртуалды call-орталық Нөмірлер саны ҚҚС-сыз айына бір бірлікке арналған шығындар Айлар саны ҚҚС-сыз жылына шығындардың жиыны 15 10425,1 12 1 876 518 Барлығы 1 876 518

Әлеуетті өнім берушіге оның жеңімпазы анықталған және онымен Мемлекеттік сатып алу туралы шарт жасалған жағдайда қойылатын талаптар (қажет болған кезде көрсетіледі) (әлеуетті өнім берушіні көрсетілген мәліметтерді көрсетпегені және ұсынбағаны үшін қабылдамауға жол берілмейді)	

Приложение 16
к конкурсной документации

Техническая спецификация
закупаемых услуг
(заполняется заказчиком)

Наименование заказчика	республиканское государственное учреждение "Департамент государственных доходов по Акмолинской области Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан"
Наименование организатора	республиканское государственное учреждение "Департамент государственных доходов по Акмолинской области Комитета государственных доходов Министерства финансов Республики Казахстан"
№ конкурса:	№ 17991166-1
Наименование конкурса:	Услуги телекоммуникационные (Услуги виртуальный CALL центр) НА 2027 ГОД
Номер лота:	№ 88509253-ОК1
Наименование лота:	Услуги телекоммуникационные
Наименование кода Единого номенклатурного справочника товаров, работ, услуг:	619010.900.000003
Наименование услуги:	Услуги телекоммуникационные
Единица измерения:	Одна услуга
Количество (объем):	1
Цена за единицу, без учета налога на добавленную стоимость:	1876518
Общая сумма, выделенная для закупки, без учета налога на добавленную стоимость:	1876518
Срок оказания услуги:	с момента регистрации договора в территориальном органе Казначейства, до 31 декабря 2027 года

Размер авансового платежа* *:	0 %
Гарантийный срок (в месяцах)	12
Описание требуемых характеристик, параметров и иных исходных данных	Call-центр должен иметь один городской многоканальный номер телефона с возможностью ведения и записи тринадцати одновременных разговоров. Алгоритм обработки поступающих звонков должен обеспечивать: 1. Приём звонка 2. Проигрывание приветствия 3. Распределение звонка на специалистов 4. При занятости всех свободных каналов должно проигрываться сообщение о том, что все специалисты заняты и о возможности оставить своё сообщение в электронном виде на используемый городской номер телефона. При этом система электронных сообщений должна быть интегрирована с городским номером телефона. Многоканальный SIP номер включает в себя: запись звонков, отслеживание персонала, позволяет проводить анализ запросов клиентов, помощь в спорах с клиентами, фиксацию важной информации.Срок хранения записей 30 дней. Многоканальный номер в режиме занятости операторов автоматический формирует очередь, удерживает звонок в режиме ожидания и принимает до 15 одновременных звонков на один номер, также интегрируется с мессенджером WhatsApp.А также в рамках договора поставщик предоставляет заказчику 15 (пятнадцать) SIP- телефонных аппаратов. Оборудование для подключения к каналам (модемы, маршрутизаторы, локальная сеть, подключение к каналам передачи данных, траффик канала) предоставляется потенциальным поставщиком услуг. Телефонные аппараты (SIPномер) для оказания услуг предоставляются потенциальным поставщиком услуг. Аппараты SIP предоставляются на безвозмездной основе, с подписанием договора об ответственном хранении, подписываемый уполномоченными лицами с обеих сторон. В случае выхода из строя оборудования по любой причине (кроме утери, кражи), поставщик производит замену оборудования в течении 24 часов, с момента уведомления поставщика заказчиком. Оплата за услуги производится ежемесячно до 25 числа месяца, следующего за расчетным. Все не указанные расходы, связанные с оказанием услуг за счет средств Поставщика. с момента регистрации договора в территориальном органе Казначейства, до 31 декабря 2027 года. Абонплата за услуги виртуальный Call-центр Кол-во номеров Затраты на ед. в месяц без НДС Число месяцев Итого затрат в год без НДС 15 10425,1 12 1 876 518 ИТОГО 1 876 518

Условия к потенциальному поставщику в случае определения его победителем и заключения с ним договора о государственных закупках (указываются при необходимости) (Отклонение потенциального поставщика за не указание и непредставление указанных сведений не допускается)	