Конкурстық құжаттамаға
16-қосымша

Сатып алынатың қызметтердің Техникалық ерекшелігі (тапсырыс беруші толтырады)

Тапсырыс берушінің атауы:	"Жасыл даму" акционерлік қоғамы
Ұйымдастырушының атауы:	"Жасыл даму" акционерлік қоғамы
Конкурстың №:	№ 17966843-1
Конкурстың атауы:	Шағын АТС ұсыну бойынша қызмет (2027 г.)
Лоттың нөмірі:	№ 88474303-ОК1
Лоттың атауы	Телефондық байланысының қызмет көрсетулері
Тауарлардың, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің бірыңғай номенклатуралық анықтамалығы кодының атауы:	611011.200.000000
Қызметтің атауы:	Телефондық байланысының қызмет көрсетулері
Өлшем бірлігі:	Бір қызмет
Саны (көлемі):	1
Қосылған құн салығын есептемегенде бірлік бағасы:	1920000
Қосылған құн салығын есепке алмағанда, сатып алуға бөлінген жалпы сома:	1920000
Авиациялық техниканы сатып алуды қоспағанда, тауар жаңа, пайдаланылмаған, шығарылған жылы шарт жасалған күнге дейін (үш жылға дейін) ерте болмауға тиіс:	
Қызмет көрсету мерзімі	шарт жасалған күннен бастап 15 күнтізбелік күн өткеннен кейін 2027 жылғы 31 желтоқсанға дейін
Аванстық төлем мөлшері:	0

Кепілдік мерзімі (айлармен)	12

Талап етілетін сипаттамалардың, параметрлердің және өзге де бастапқы деректердің сипаттамасы	Талап етілетін сипаттамалардың, параметрлердің және өзге де бастапқы деректердің сипаттамасы: 1. Жалпы мәліметтер • Арналуы: корпоративтік телефон байланысын ұйымдастыру үшін Виртуалды АТС (ВАТС) қызметін ұсыну. • Мақсаты: физикалық кеңсе АТС-ын қоңырауларды қабылдау мүмкіндігі бар, сондай-ақ ұйым ішіндегі дауыстық трафикті икемді басқаруға мүмкіндік беретін бұлттық шешіммен ауыстыру. • Жүйеге қол жеткізу: HTTPS хаттамасы бойынша қорғалған веб-интерфейс (жеке кабинет) арқылы. 2. Функционалдық мүмкіндіктер 2.1. Веб-интерфейс (жеке кабинет) арқылы басқару. 2.2. Қызметкерлердің есептік жазбаларын құру және жою. 2.3. Көпарналы SIP-нөмірлерді қолдау. 2.4. Қызметкерлерге ішкі нөмірлерді тағайындау. 2.5. Бір пайдаланушы мен топтар ішінде соңғы жабдықтың әртүрлі түрлері (IP-телефондар, коммуникаторлар, гарнитуралар және т.б.) арасында қоңырауларды бағыттау. 2.6. Кіріс қоңырауларды операторлардың ағымдағы мәртебесін (бос/бос емес) ескере отырып, қолжетімді операторлар арасында біркелкі бөлу мүмкіндігі. 2.7. Берілген сценарийлер бойынша автожауап бергіштерді баптау. 2.8. Дауыстық мәзірді (IVR) және сәлемдесуді баптау. 2.9. Компанияның негізгі SIP-нөмірін тағайындау. 2.10. Пайдаланушылар кезектерін басқару. 2.11. Дауыстық поштаны пайдалану. 2.12. Көпдеңгейлі дауыстық мәзір. 2.13. Қабылданбаған қоңыраулар туралы CRM-ге және жеке кабинетке хабарламалар. Мұндай қоңырауларды кейіннен талдау мүмкіндігімен автоматты түрде есепке алу. 2.14. Қоңырау шалу және ұстап тұру кезінде әуендерді қолдау. 2.15. SIP-телефондардың функционалдық пернелерін (TRANSFER, HOLD, DROP, ұстап алу және т.б.) пайдалану. 2.16. SIP-шлюздерді, SIP-телефондарды, ДК-ге арналған коммуникаторларды қолдау. 2.17. Тыңдау және сақтау функциясы бар сөйлесулерді жазу модулі. Сондай-ақ белгілі бір уақыт аралығы бөлінісінде жазбаларды жүктеп алу мүмкіндігі көзделген. 2.18. Деректерді визуализациялайтын статистика модулі. 2.19. Басқа операторлардың сыртқы нөмірлерін SIP-тіркеу. 2.20. Жүйеде пайдаланушылардың мынадай түрлерін қамтитын қолжетімділікті басқарудың рөлдік моделі іске асырылуы тиіс: • Пайдаланушы (оператор) — өз қоңыраулар тарихына, сөйлесу жазбаларын тыңдауға, қоңырау баптауларына қолжетімділік. • Басшы (супервайзер) — кеңейтілген құқықтарға ие, оның ішінде: о барлық пайдаланушылардың қоңыраулар тарихын қарау; о сөйлесу жазбаларын тыңдау; о операторлардың ағымдағы белсенділігін нақты уақыт режимінде бақылау (қоңыраудың болуы, мәртебесі — бос/бос емес); о қызметкерлердің қоңырау баптауларын басқару (қоңырауларды қайта бағыттауды баптау, қоңырау қабылдау кестесін белгілеу, сөйлесулерді жазуды іске қосу/өшіру, автожауап бергіштерді қосу, қабылданбаған қоңыраулар туралы хабарламаларды баптау, ұстап тұру әуендерін таңдау). • Әкімші — толық құқықтар: жүйе баптауларын, есептік жазбаларды, нөмірлерді, пайдаланушылар рөлдерін және статистика мен талдау модульдеріне қолжетімділікті басқару. 2.21. Уақыт пен күндер бойынша жүктеме статистикасы. 2.22. Себептері бойынша егжей-тегжейлі көрсетілген

	қабылданбаған қоңыраулар статистикасы. 2.23. Қызмет көрсету сапасын 5 балдық шкала бойынша бағалау. 2.24. Күту кезінде кезектегі орны туралы хабарлау. 2.25. Қызметкердің (оператордың) қоңырауды түскен сұрақтың сипаты бөлінісінде бөлу мүмкіндігі. Кеңес бергеннен кейін оператор жиынтық және статистикалық ақпаратты кейіннен қалыптастыру үшін өтініштің қай департаментке қатысты екенін анықтайды. 3. Техникалық талаптар 3.1. Қосылу Интернет желісі арқылы жүзеге асырылады. 3.2. Қызмет бұлттық форматта ұсынылады, жабдықты орнату талап етілмейді. 3.3. Ішкі пайдаланушылар санын Тапсырыс беруші айқындайды. 3.4. Кіріс қоңыраулар тарифтелмейді. 3.5. Төлем тарифтік жоспарға сәйкес жүргізіледі. 3.7. Жүйенің талап етілетін ең төменгі өткізу қабілеті — айына кемінде 2500 қоңырау. 4. Есептілікті қалыптастыру • Есептер ай сайын, есепті айдан кейінгі айдың 5-күнінен кешіктірілмей ұсынылады. • Есептер мыналарды қамтиды: о кіріс және шығыс қоңыраулардың жалпы саны; о әр қызметкер бойынша сөйлесу уақыты; о қабылданбаған қоңыраулардың егжей-тегжейлі статистикасы; о кезектердің жүктемесі бойынша деректер; о қоңыраулар сапасының бағалары; о департаменттер/бағыттар бойынша жиынтық статистика; о сондай-ақ Тапсырыс берушінің сұрауы бойынша есептіліктің өзге де нысандары. 5. Қосымша • Техникалық қолдау: жеке кабинет, телефон, электрондық мессенджерлер (WhatsApp, Telegram) және электрондық пошта арқылы. Тапсырыс берушінің сұрауы бойынша жеке менеджер бекітілуі мүмкін. Техникалық ақауларды жою уақыты — Тапсырыс берушіден өтінім алынған сәттен бастап 3 сағаттан аспайды. • Бағдарламалық қамтамасыз етуді жаңарту автоматты түрде жүзеге асырылады. • Жұмыстың басында оқыту бейнесінің болуын, өнім беруші тарапынан бағдарламалық қамтамасыз етуді баптауға көмек көрсетуді көздеу. Қызмет көрсету орны: Астана қ., Есіл ауданы, сол жағалау, Қабанбай батыр даңғылы, 11/5, Б блогы, 5-қабат.
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	Акционерное общество "Жасыл даму"
Наименование организатора	Акционерное общество "Жасыл даму"
№ конкурса:	№ 17966843-1
Наименование конкурса:	Услуга по предоставлению мини-АТС (2027 ж.)
Номер лота:	№ 88474303-ОК1
Наименование лота:	Услуги телефонной связи
Наименование кода Единого номенклатурного справочника товаров, работ, услуг:	611011.200.000000
Наименование услуги:	Услуги телефонной связи
Единица измерения:	Одна услуга
Количество (объем):	1
Цена за единицу, без учета налога на добавленную стоимость:	1920000
Общая сумма, выделенная для закупки, без учета налога на добавленную стоимость:	1920000
Срок оказания услуги:	по истечению 15 календарных дней с даты заключения договора по 31 декабря 2027 года
Размер авансового платежа* *:	0 %
Гарантийный срок (в месяцах)	12

Описание требуемых характеристик, параметров и иных исходных данных	Описание требуемых характеристик, параметров и иных исходных данных: 1. Общие сведения • Назначение: предоставление услуги Виртуальной АТС (ВАТС) для организации корпоративной телефонной связи. • Цель: замена физической офисной АТС на облачное решение с возможностью приема звонков, а также гибкого управления голосовым трафиком внутри организации. • Доступ к системе: через веб-интерфейс (личный кабинет), защищённый по протоколу HTTPS. 2. Функциональные возможности 2.1. Управление через веб-интерфейс (личный кабинет). 2.2. Создание и удаление учётных записей сотрудников. 2.3. Поддержка многоканальных SIP-номеров. 2.4. Назначение внутренней нумерации для сотрудников. 2.5. Маршрутизация звонков между различными типами конечного оборудования (IP-телефоны, коммуникаторы, гарнитуры и др.) внутри одного пользователя и групп. 2.6. Возможность равномерного распределения входящих звонков между доступными операторами с учетом их текущего статуса (свободен/занят). 2.7. Настройка автоответчиков по заданным сценариям. 2.8. Настройка голосового меню (IVR) и приветствия. 2.9. Назначение основного SIP-номера компании. 2.10. Управление очередями пользователей. 2.11. Использование голосовой почты. 2.12. Многоуровневое голосовое меню. 2.13. Уведомления о пропущенных звонках в CRM и личный кабинет. Автоматический учёт таких звонков с возможностью последующего анализа. 2.14. Поддержка мелодий при дозвоне и удержании. 2.15. Использование функциональных клавиш SIP-телефонов (TRANSFER, HOLD, DROP, перехват и др.). 2.16. Поддержка SIP-шлюзов, SIP-телефонов, коммуникаторов для ПК. 2.17. Модуль записи разговоров с функцией прослушивания и сохранения. Также предусмотрена возможность выгрузки записей в разрезе определенного промежутка времени. 2.18. Модуль статистики с визуализацией данных. 2.19. SIP-регистрация внешних номеров других операторов. 2.20. В системе должна быть реализована ролевая модель управления доступом, включающая следующие типы пользователей: • Пользователь (оператор) – доступ к своей истории звонков, прослушиванию записей разговоров, настройкам звонков. • Руководитель (супервайзер) – имеет расширенные права, включая: o Просмотр истории звонков всех пользователей; o Прослушивание записей разговоров; o Мониторинг текущей активности операторов в режиме реального времени (наличие звонка, статус – свободен/занят); o Управление настройками звонков сотрудников (настройка переадресаций звонков, установка расписания приёма звонков, активация/деактивация записи разговоров, включение автоответчиков, настройка уведомлений о пропущенных вызовах, выбор мелодий удержания). • Администратор – полные права: управление настройками системы, учетными записями, номерами, ролями пользователей и доступом к модулям статистики и аналитики. 2.21. Статистика нагрузки по времени и дням. 2.22. Статистика пропущенных вызовов с детализацией по причинам. 2.23. Оценка качества обслуживания по 5-балльной шкале. 2.24. Уведомления о позиции в очереди при ожидании. 2.25. Возможность

	распределения звонка сотрудником (оператором) в разрезе характера поступившего вопроса. После консультации оператор определяет, к какому департаменту относилось обращение, для последующего формирования сводной и статистической информации. 3. Технические требования 3.1. Подключение осуществляется через сеть Интернет. 3.2. Услуга предоставляется в облачном формате, установка оборудования не требуется. 3.3. Количество внутренних пользователей определяется Заказчиком. 3.4. Входящие звонки не тарифицируются. 3.5. Оплата производится в соответствии с тарифным планом. 3.7. Требуемая минимальная пропускная способность системы — не менее 2500 звонков в месяц. 4. Формирование отчетности • Отчёты предоставляются ежемесячно, не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным. • Отчёты включают: о Общее количество входящих и исходящих звонков; о Время разговора по каждому сотруднику; о Статистику пропущенных звонков с детализацией; о Данные по загруженности очередей; о Оценки качества звонков; о Сводную статистику по департаментам/направлениям. о А также иные формы отчетности по запросу Заказчика. 5. Дополнительно • Техническая поддержка: через личный кабинет, по телефону, электронным мессенджерам (whatsapp, telegram) и электронной почте. По запросу Заказчика может быть закреплён персональный менеджер. Время на устранение технических неполадок — не более 3-х часов с момента получения заявки от Заказчика. • Обновление программного обеспечения осуществляется автоматически. • Предусмотреть наличие обучающего видео на старте работы, помощь в настройке софта на стороне поставщика. Место оказания услуг: г. Астана, район Нура, левый берег, проспект Кабанбай батыра 11/5, Блок Б, 5 этаж.
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)	